โครงการประชุมสัมมนาวิชาการระดับชาติ
การบริหาร การจัดการ การศึกษา และสหวิทยาการศึกษา
ครั้งที่ 6 ประจำปี 2567 (NCAME 2024)

หัวข้อ “สหวิทยาการสู่ความสำเร็จในยุคนำการเปลี่ยนแปลง”

NCAME 2024

20 ธันวาคม 2567

ณ อาคารสิรินธร มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์

ตำบลศาลายา อำเภอพุทธมณฑล จังหวัดนครปฐม

ชื่อหนังสือ การประชุมสัมมนาวิชาการระดับชาติ การบริหาร การจัดการ การศึกษา และสหวิทยาการศึกษา ครั้งที่ 6 ประจำปี 2567 (NCAME 2024)

หัวข้อการประชุม สหวิทยาการสู่ความสำเร็จในยุคนำการเปลี่ยนแปลง

หน่วยงานจัดการประชุม วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์

ISBN (E-book) 978-616-8337-72-1

จัดพิมพ์โดย วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์
96 หมู่ 3 ถนนพุทธมณฑลสาย 5 ตำบลศาลายา อำเภอพุทธมณฑล
จังหวัดนครปฐม 73170
โทร. 02-441-6067
E-mail: ncame@rmutr.ac.th
Website: https://rcim-ncame.rcimacademy.com/

สารอธิการบดีมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์



มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ มีความยินดีเป็นอย่างยิ่งที่ได้จัดการประชุมสัมมนาวิชาการระดับชาติ การบริหาร การจัดการ การศึกษา และสหวิทยาการศึกษา ครั้งที่ ๖ ประจำปี ๒๕๖๗ (NCAME 2024) ซึ่งเป็นงานประชุมวิชาการที่มีการผสมผสานความรู้ทางด้านวิชาการ การบริหาร และการจัดการต่าง ๆ สู่ภาครัฐและภาคเอกชน อันจะนำไปสู่การพัฒนาทั้งความรู้ทางวิชาการและก่อให้เกิดการพัฒนาทางด้านเศรษฐกิจและสังคมอย่างเป็นรูปธรรม การจัดงานในครั้งนี้ ภายใต้หัวข้อ “สหวิทยาการสู่ความสำเร็จในยุคนำการเปลี่ยนแปลง” เป็นการแสดงออกถึงความมุ่งมั่นที่จะสร้างช่องทางสำหรับการแลกเปลี่ยนความรู้ทางด้านการบริหารและการจัดการของภาคการศึกษา ภาคเอกชน และหน่วยงานของรัฐที่มีบทบาทในการเสริมสร้างพลังทางสังคมอย่างต่อเนื่อง

ขอขอบคุณคณะทำงานจัดงานที่สร้างสรรค์เวทีแห่งการแลกเปลี่ยนความรู้ทางด้านวิชาการและการจัดการที่มีคุณภาพ และขออวยพรให้การจัดงานในครั้งนี้ประสบความสำเร็จ และสามารถสร้างสรรค์เวทีแห่งการแลกเปลี่ยนความรู้ ทั้งนี้ เพื่อก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อการพัฒนาประเทศชาติให้เจริญรุ่งเรืองสืบไป

(รองศาสตราจารย์ ดร.อุดมวิทย์ ไชยสกุลเกียรติ)
อธิการบดีมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์

สารผู้อำนวยการ



วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการได้กำหนดจัดการประชุมสัมมนาวิชาการระดับชาติ การบริหาร การจัดการ การศึกษา และสหวิทยาการศึกษา ครั้งที่ ๖ ประจำปี ๒๕๖๗ (NCAME 2024) ภายใต้หัวข้อ “สหวิทยาการสู่ความสำเร็จในยุคนำการเปลี่ยนแปลง” ขึ้น เนื่องจากโลกปัจจุบันได้มีการเปลี่ยนแปลงตลอดเวลาและการเรียนรู้ก็ไม่มีวันสิ้นสุด รวมถึงการเปลี่ยนแปลงของนวัตกรรมและเทคโนโลยีที่เข้ามามีความสำคัญในการดำเนินชีวิตประจำวันอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ การประชุมนี้จึงเป็นเวทีแลกเปลี่ยนเรียนรู้ความก้าวหน้าทางวิชาการด้านรัฐประศาสนศาสตร์ ด้านบริหารธุรกิจ ด้านบริหารการศึกษา และศาสตร์ด้านอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับเทคโนโลยีดิจิทัล และเป็นแนวทางในการนำไปพัฒนาส่งเสริมสังคมไทยสู่การเป็นสังคมแห่งการเรียนรู้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

วิทยาลัยหวังเป็นอย่างยิ่งว่าการจัดงานประชุมสัมมนาวิชาการระดับชาติในครั้งนี้ จะเป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อนักศึกษา นักวิจัย และนักวิชาการ ตลอดจนผู้สนใจทั่วไปทุกท่านได้แลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกันเพื่อเป็นเครือข่ายการสร้างสรรค์งานวิจัยต่อไป และขออำนวยพรให้การจัดงานดำเนินไปด้วยความเรียบร้อยและสำเร็จลุล่วงด้วยดีทุกประการ

(ดร.รพี ม่วงนนท์)
ผู้อำนวยการวิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์

1. ชื่อการประชุมสัมมนาวิชาการ

โครงการการประชุมสัมมนาวิชาการระดับชาติ การบริหาร การจัดการ การศึกษา และสหวิทยาการศึกษา ครั้งที่ 6 ประจำปี 2567 (NCAME 2024) หัวข้อ “สหวิทยาการสู่ความสำเร็จในยุคนำการเปลี่ยนแปลง”

2. หลักการและเหตุผล

การพัฒนาองค์ความรู้ทางวิชาการและการวิจัยมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการยกระดับคุณภาพการศึกษาและการสร้างความก้าวหน้าให้กับประเทศชาติ การจัดประชุมสัมมนาวิชาการระดับชาติจึงเป็นเวทีสำคัญสำหรับบุคคลทั่วไป อาจารย์ นักวิจัย นิสิต/นักศึกษา และผู้สนใจจากภายในและภายนอกองค์กร ในการนำเสนอผลงานวิชาการ แลกเปลี่ยนองค์ความรู้ และประสบการณ์ทางวิชาการ อันจะนำไปสู่การพัฒนาคุณภาพของงานวิจัย ตลอดจนการสร้างเครือข่ายความร่วมมือทางวิชาการในระดับชาติ การส่งเสริมการพัฒนาผลงานวิจัยที่สามารถนำไปใช้ประโยชน์ในมิติต่าง ๆ ทั้งการเรียนการสอน การบริหารจัดการ รวมถึงการพัฒนาประเทศในด้านเศรษฐกิจ สังคม และการเมืองอย่างยั่งยืน

ดังนั้น การจัดประชุมสัมมนาวิชาการระดับชาติจึงมีความสำคัญในฐานะกลไกที่สนับสนุนการขับเคลื่อนองค์ความรู้และการพัฒนาทางวิชาการในระดับประเทศอย่างเป็นรูปธรรม ในการนี้ วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการจึงได้จัดโครงการประชุมสัมมนาวิชาการระดับชาติ การบริหาร การจัดการ การศึกษา และสหวิทยาการศึกษา ครั้งที่ ๖ ประจำปี ๒๕๖๗ (NCAME 2024) หัวข้อ “สหวิทยาการสู่ความสำเร็จในยุคนำการเปลี่ยนแปลง” เพื่อเป็นเวทีแลกเปลี่ยนเรียนรู้ความก้าวหน้าทางวิชาการด้านรัฐประศาสนศาสตร์ ด้านบริหารธุรกิจ ด้านบริหารการศึกษา และศาสตร์ด้านอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง และเป็นแนวทางในการนำองค์ความรู้ไปพัฒนาส่งเสริมสังคมไทยสู่การเป็นสังคมแห่งการเรียนรู้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อสอดคล้องกับการเพิ่มศักยภาพของทรัพยากรมนุษย์ให้มีความรู้ความสามารถและคิดอย่างสร้างสรรค์ในการพัฒนาประเทศให้เจริญก้าวหน้าต่อไป

3. วัตถุประสงค์

1. เพื่อให้บุคคลทั่วไป อาจารย์ นักวิจัย นิสิต/นักศึกษา ผู้เข้าร่วมงานทั้งภายในและภายนอก ได้มีเวทีในการนำเสนอผลงานทางวิชาการในระดับชาติ

2. เพื่อเป็นสื่อกลางในการแลกเปลี่ยนความรู้และประสบการณ์ด้านวิชาการและด้านการวิจัย

3. เพื่อส่งเสริมให้เกิดการพัฒนาผลงานทางวิชาการ อันจะเป็นประโยชน์ต่อการเรียนการสอนและการบริหารเศรษฐกิจ สังคม และการเมืองในระดับชาติ

4. กลุ่มเป้าหมาย

บุคคลทั่วไป อาจารย์ นักวิจัย นิสิต/นักศึกษา ผู้เข้าร่วมงาน ทั้งภายในและภายนอก จำนวน 200 คน

5. ระยะเวลาดำเนินงาน

ในวันศุกร์ที่ 20 ธันวาคม 2567 (1 วัน)

6. ผู้รับผิดชอบโครงการ

ส่วนงานศูนย์วิจัย ฐานข้อมูล และประกันคุณภาพ วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์

คณะทำงานดำเนินโครงการ

คณะทำงานอำนวยการ

1. ผู้อำนวยการวิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ	ประธาน
2. รองผู้อำนวยการฝ่ายบริหารและแผนงาน	คณะทำงาน
3. รองผู้อำนวยการฝ่ายบริการวิชาการและเครือข่ายสัมพันธ์	คณะทำงาน
4. รศ.ดร.เพ็ญศรี ฉิรินัง	คณะทำงาน
5. ดร.พรชัย ขันทะวงค์	คณะทำงาน
6. ดร.อาทิตยา พิพัฒน์พงศ์อำไพ	คณะทำงาน
7. รองผู้อำนวยการฝ่ายวิชาการและวิจัยนวัตกรรม	คณะทำงานและเลขานุการ
8. ดร.หฤทัย สมศักดิ์	คณะทำงานและผู้ช่วยเลขานุการ

คณะทำงานเครือข่ายและเจ้าภาพร่วม

1. กระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม
2. สำนักงานการวิจัยแห่งชาติ
3. สมาคมปรัชญาดุษฎีบัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหงแห่งประเทศไทย
4. รศ.ดร.จิณณวัตร ปะโคทัง สมาคมพัฒนาวิชาชีพการบริหารการศึกษาแห่งประเทศไทย
5. ผศ.ดร.จักรปรุฬห์ วิชาอัครวิทย์ สมาคมพัฒนาวิชาชีพการบริหารการศึกษาแห่งประเทศไทย
6. ผศ.ดร.ชยากานต์ เรืองสุวรรณ สมาคมพัฒนาวิชาชีพการบริหารการศึกษาแห่งประเทศไทย
7. อ.ดร.รุจน์ ฤชา สมาคมครูสังคมศึกษาแห่งประเทศไทย

คณะทำงาน

1. ผศ.ดร.กอบกูล	จันทรโคลิกา	ประธาน
2. ดร.จุฑามาศ	วงศ์กันทรากร	รองประธาน
3. ผศ.ดร.ฐิติมา	โห้ลำยอง	คณะทำงาน
4. ผศ.ดร.วรรณรี	ปานศิริ	คณะทำงาน
5. ผศ.ดร.ภูมิภควัธจ์	ภูมพงศ์คชศร	คณะทำงาน
6. ดร.พรชัย	ขันทะวงค์	คณะทำงาน
7. ดร.หฤทัย	สมศักดิ์	คณะทำงานและเลขานุการ
8. นายทศพล	บัวไร่ขิง	คณะทำงานและผู้ช่วยเลขานุการ

คณะทำงานอ่านบทความ

ด้านบริหารธุรกิจ

1. รศ.ดร.กมลพร กัลยาณมิตร
2. รศ.ศักดิ์รพี วรวัฒนปริญญา
3. ผศ.ดร.กอบกูล จันทรโคลิกา
4. ผศ.ดร.พิชิต รัชตะพิบูลภพ
5. ผศ.ดร.ชุมพล รอดแจ่ม
6. ผศ.ดร.รุจิภาส โพธิ์ทองแสงอรุณ
7. ผศ.ดร.วาสุกาญจน์ งามโฉม
8. ผศ.ดร.ศรีสมร ผ่องพุฒิ
9. ผศ.ดร.ดารารัตน์ สุขแก้ว
10. ผศ.ดร.นพนภา จุลโลบล
11. ผศ.ดร.ชัยฤทธิ์ ทองรอด
12. ผศ.ดร.สูติเทพ ศิริพิพัฒนกุล
13. ผศ.ดร.ภาวิน ชินโชติ
14. ผศ.ดร.มาลัย กุศลส่งทวี
15. ผศ.ดร.ยุทธนา คล้ายอยู่
16. ดร.คฑาวุฒิ สังฆมาศ
17. ดร.เพชรรัตน์ จินต์นุพงศ์
18. ดร.ธัญนันท์ บุญอยู่
19. ดร.จรินทร์ จารุเสน
20. ดร.ดวงใจ คงคาหลวง
21. ดร.นรินทร สมทอง
22. ดร.ศิริมา ตันติธำรงวุฒิ
23. ดร.สุทธิพงษ์ สุวรรณสาธิต
24. ดร.ธัญนันท์ วรเศรษฐพงษ์
25. ดร.จุฑามาศ วงศ์กันทรากร
26. ดร.สุภาพร เพ่งพิศ
27. ดร.นำพล ม่วงอวยพร
28. ดร.ศศิธร สุวรรณดี
29. ดร.ชลลดา สัจจานิตย์
30. ดร.มรรษภร เชื้อทองฮัว
31. ดร.ศุภวัฒน์ สุขะปรเมษฐ
32. ดร.ถนอมศักดิ์ สุวรรณน้อย
33. ดร.ศิริพงษ์ สีใสไพร
34. ดร.ก้าวไกล วุฒิเสน
35. ดร.ชัชชติภัช เดชจิรมณี
36. ดร.พรชัย ขันทะวงค์

37. ดร.พรพิมล ขำเพชร
38. ดร.ภคมน โภคะธีรกุล
39. ดร.สุภาพร เพชรัตน์กูล
40. ดร.อาทิตยา พิพัฒน์พงศ์อำไพ
41. ดร.เกียรติศักดิ์ สมัครสมาน
42. ดร.พลภัทร บริรักษ์ธนกุล
43. ดร.จุฑารัตน์ จั่นจินดา
44. ดร.รมยพร กิติเวียง

ด้านรัฐประศาสนศาสตร์

1. รศ.ดร.กมลพร กัลยาณมิตร
2. รศ.ดร.วิพร เกตุแก้ว
3. รศ.ดร.พรชัย ลิขิตธรรมโรจน์
4. รศ.ดร.อภินันท์ จันตนี
5. รศ.ดร.เพ็ญศรี ฉิรินัง
6. รศ.ดร.ศิรภัสสรศ์ วงศ์ทองดี
7. รศ.ดร.ชมภูนุช หุ่นนาค
8. รศ.ปภาวดี มนตรีรัต
9. ผศ.พ.อ.ดร.วรสิทธิ์ เจริญพุฒ
10. ผศ.ดร.รัชยา ภักดีจิตต์
11. ผศ.ดร.นิตยา สินเธาว์
12. ผศ.ดร.พิชิต รัชตะพิบุลภพ
13. ผศ.ดร.ชุมพล รอดแจ่ม
14. ผศ.ดร.อัมพร ปัญญา
15. ผศ.ดร.เสาวนารถ เล็กเลอสินธุ์
16. ผศ.ดร.วิชิต บุญสนอง
17. ผศ.ดร.ฐิติมา โห้ลำยอง
18. ผศ.ดร.สุเชาวน์ มีหนองหว้า
19. ผศ.ดร.ศิริวัฒน์ เปลี่ยนบางยาง
20. ดร.เนตรชนก สูนาสวน
21. ดร.อำนวย บุญรัตนไมตรี
22. ดร.ทศพล อัครพงษ์ไพบูลย์
23. ดร.สุนันทา เสถียรมาศ

ด้านการบริหารการศึกษา

1. รศ.ดร.อุดมวิทย์ ไชยสกุลเกียรติ
2. รศ.ดร.จิรศักดิ์ สุรังคพิพรรธน์
3. รศ.ดร.พิภพ วชังเงิน
4. รศ.ดร.ภูมิพิพัฒน์ รักพรมงคล
5. รศ.ดร.สฎายุ ธีระวณิชตระกูล
6. รศ.ดร.สุวิทย์ ภาณุจารี
7. รศ.ดร.โกสุม สายใจ
8. ผศ.ดร.เฉลิมพล มีชัย
9. ผศ.ดร.สถาพร พฤฑฒิกุล
10. ผศ.ดร.พรศักดิ์ สุจริตรักษ์
11. ผศ.ดร.สาโรจน์ เผ่าวงศากุล
12. ผศ.ดร.จุไรรัตน์ กีบาง
13. ผศ.ดร.ชัยวัฒน์ ประสงค์สร้าง
14. ผศ.ดร.เจริญวิชญ์ สมพงษ์ธรรม
15. ผศ.ดร.วีระวัฒน์ พัฒนกุลชัย
16. ผศ.ดร.วรรณรี ปานศิริ
17. ผศ.ดร.พงษ์ศักดิ์ รวมชมรัตน์
18. ผศ.ดร.ภูมิภควัธจ์ ภูมพงศ์คชศร
19. ผศ.ดร.จำรัส แจ่มจันทร์
20. ผศ.ดร.กฤตย์ตนัย ธารารัตนสุวรรณ
21. ผศ.ดร.สมใจ สืบเสาะ
22. ผศ.ดร.ขจรศักดิ์ ศิริมัย
23. พล.ร.ต.หญิง ดร.วิภาดา พูลศักดิ์วรสาร
24. ดร.อมรรัตน์ พันธ์งาม
25. ดร.ประทีป มากมิตร
26. ดร.สุทธิพจน์ จิรถิรพรสิทธิ์
27. ดร.อุษา งามมีศรี
28. ดร.วชิรา อยู่ศุข
29. ดร.อัจฉรา อินโต
30. ดร.สิรภัทร จันทะมงคล
31. ดร.ชญารัตน์ บุญพุฒิกร

32. ดร.บุญธิดา ชุนงาม
33. ดร.อำนวย บุญรัตนไมตรี
34. ดร.ลำพอง กลมกูล
35. ดร.ทรงพล เจริญคำ
36. ดร.กมลทิพย์ ใจเที่ยง
37. ดร.บุษราคัม ศรีจันทร์
38. ดร.มิตภาณี พุ่มกล่อม
39. ดร.ปรเมศร์ กลิ่นหอม
40. ดร.ทนง ทองภูเบศร์
41. ดร.อนุพงษ์ คล้องการ
42. ดร.พาที เกศธนากร
43. ดร.มังกรแก้ว ดรุณศิลป์
44. ดร.พงษ์กฤตย์ นามปพนอังกูร
45. ดร.พงษ์สุวรรณ ศรีสุวรรณ
46. ดร.รักชนกชรินร์ พูลสุวรรณนธี
47. ดร.นวลใย นิลบรรพ์
48. ดร.วิรัตน์ มณีพฤกษ์
49. ดร.ละมุล รอดขวัญ
50. ดร.มานิตย์ สีสง่า
51. ดร.ทัศนีย์ ช่อเทียนทิพย์
52. ดร.พรรณี เทพสูตร
53. ดร.คุณากร พันธุระศรี
54. ดร.วีระกุล อรัณยะนาค
55. ดร.ชินวงศ์ ศรีงาม
56. ดร.หฤทัย สมศักดิ์
57. ดร.ธวัชชัย อุ่ยพานิช
58. ดร.สมชัย สินแท้
59. ดร.สามารถ รุ่งเรือง
60. ดร.ปลวัชร รุจิรกาล
61. ดร.ปุญชรัสมิ์ โตสัมพันธ์
62. ดร.รัฐจักรพล สามทองกำ

ด้านสังคมศาสตร์/สหวิทยาการ

1. ผศ.ดร.เชาวฤทธิ์ เชาว์แสงรัตน์
2. ผศ.ดร.ฐิติรัตน์ ภู่กาญจน์
3. ผศ.ดร.กาญจนา พันธุ์เอี่ยม
4. ผศ.ดร.ฟ้าใส สามารถ
5. ดร.หัสพร ทองแดง
6. ดร.ชัชวาล แสงทองล้วน
7. ดร.สุนันทา เสถียรมาศ
8. ดร.ธนัญชกร ปกิตตาวิจิตร
9. ดร.สุดารัตน์ สุดสมบูรณ์
10. ดร.สุพัตรา ยอดสุรางค์
11. ดร.กัณณ์ศศิชา เนาว์เย็นผล
12. ดร.จิราภรณ์ ชนัญชนะ

คณะทำงาน/กองบรรณาธิการขอสงวนสิทธิ์ในการรับผิดชอบในกรณีมีการคัดลอก ลอกเลียนโดยมิได้มีการอ้างอิงที่ถูกต้อง หรือขัดกับจริยธรรมทางวิชาการ (Plagiarism) ในกรณีการใช้ภาษาที่ไม่ถูกต้อง เช่น สะกดผิด ใช้คำผิดความหมาย รวมทั้งการพิมพ์ตกบกพร่อง และในกรณีใด ๆ ที่มีข้อผิดพลาดในเนื้อหา และกระบวนการการผลิตบทความ ถือว่าเป็นความรับผิดชอบของเจ้าของผลงาน

ข้อความและบทความในรายงานสืบเนื่องการประชุมสัมมนาวิชาการระดับชาติ การบริหาร การจัดการ การศึกษา และสหวิทยาการศึกษา ครั้งที่ 6 ประจำปี 2567 (NCAME 2024) เป็นแนวคิดของผู้เขียน ไม่ใช่ความคิดเห็นและความรับผิดชอบของคณะทำงาน/กองบรรณาธิการ กองบรรณาธิการวิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ และมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์

สารบัญ

หน้า

คุณสุชาดา โยธา และคุณชัยวัฒน์ ประสงค์สร้าง
การบริหารแบบมีส่วนร่วมของโรงเรียนในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาเพชรบุรี... 1

คุณเนาวรัตน์ สุชีพ และคุณชัยวัฒน์ ประสงค์สร้าง
การดำเนินงานระบบดูแลช่วยเหลือนักเรียนของผู้บริหารสถานศึกษากลุ่มเมืองสมุทรปราการ ตามทัศนะของครู ในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสมุทรปราการ เขต 1..... 13

คุณวรัญญา ทิพย์กรรณ และคุณชัยวัฒน์ ประสงค์สร้าง
ความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำดิจิทัลของผู้บริหารกับประสิทธิผลของสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาเพชรบุรี..... 27

คุณนุชวรา ศรีรักษา และคุณชัยวัฒน์ ประสงค์สร้าง
ทักษะของผู้บริหารที่ส่งผลต่อการบริหารสถานศึกษาในยุคดิจิทัลของโรงเรียนในเขตจอมทองสังกัดกรุงเทพมหานคร..... 45

คุณณัฐวุฒิ นักรำ และคุณชัยวัฒน์ ประสงค์สร้าง
ความสัมพันธ์ระหว่างการบริหารแบบมีส่วนร่วมกับคุณภาพชีวิตของครูและบุคลากรในโรงเรียนอ้อมน้อยโสภณชนูปถัมภ์..... 59

คุณภรภัทร มีพงษ์เภา และคุณประทีป มากมิตร
ภาวะผู้นำเชิงสร้างสรรค์ของผู้บริหารสถานศึกษา วิทยาลัยเทคนิคราชบุรี..... 70

คุณณัฐธิดา พิไลพันธ์ และคุณประทีป มากมิตร
การบริหารสภาพแวดล้อมในโรงเรียน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชัยภูมิ เขต 1..... 84

คุณวิจิตรา ภาคภูมิ และคุณสุวิทย์ ภาณุจารี
การบริหารตามหลักธรรมาภิบาลของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษากาญจนบุรี เขต 2..... 98

คุณจุฑามาศ บุณยทรรพ และคุณสุวิทย์ ภาณุจารี
ภาวะผู้นำดิจิทัลของผู้บริหารสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษากาญจนบุรี เขต 2 112

คุณธนริศย์ ถาวรจรรยาวิทย์ และสุวิทย์ ภาณุจารี
ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของผู้บริหารสถานศึกษาเอกชน จังหวัดนนทบุรี..... 127

คุณวิศรุต วิญญูเอกสิทธิ์ และคุณสุวิทย์ ภาณุจารี
การประเมินความต้องการจำเป็นในการจัดสวัสดิการของครูโรงเรียนเลิร์นสาธิตพัฒนา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชน..... 139

คุณศิริพร สุขจิตร และคุณขจรศักดิ์ ศิริมัย
การบริหารความขัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตหนองแขม กรุงเทพมหานคร. 151
คุณศรสวรรค์ วาชัยศรี และคุณขจรศักดิ์ ศิริมัย
ภาวะผู้นำเชิงสร้างสรรค์ของผู้บริหารสถานศึกษาตามความคิดเห็นของครู สังกัดสำนักงานเขตหนองแขม กรุงเทพมหานคร 163
คุณณัฐวุฒิ ปั้นเหน่งเพชร และคุณขจรศักดิ์ ศิริมัย
ความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำเชิงนวัตกรรมของผู้บริหารสถานศึกษากับประสิทธิผลของสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษากรุงเทพมหานคร เขต 1..... 178
คุณนภสร เกตุไชโย และคุณวีระวัฒน์ พัฒนกุลชัย
การประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อพัฒนาการบริหารงานของโรงเรียนเอกชน อำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี..... 191
คุณชิดชนก เปี่ยมรอด และคุณทนง ทองภูเบศร์
ความต้องการของผู้ปกครองต่อการจัดการศึกษาระดับปฐมวัยในศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก อำเภอเนินขาม จังหวัดชัยนาท..... 202
คุณสาวิกา มั่งมี และคุณทนง ทองภูเบศร์
ภาวะผู้นำเชิงพหุวัฒนธรรมของผู้บริหารโรงเรียนในอำเภอบ้านแพ้ว สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสมุทรสาคร 215
คุณทิพวรรณ นิลละออ และคุณทนง ทองภูเบศร์
การนิเทศภายในของผู้บริหารสถานศึกษาในโรงเรียนสังกัดเทศบาลอำเภอเมือง จังหวัดลพบุรี 229
คุณบุญทิวา วงษ์เสือ และคุณทนง ทองภูเบศร์
การวิจัยเชิงประเมินผลนวัตกรรมการบริหารจัดการงานงบประมาณของโรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุพรรณบุรีเขต 2..... 242
คุณบุษยากร ดวงโพธิ์คา และคุณทนง ทองภูเบศร์
การประเมินการนิเทศภายในโรงเรียนวัดปุรณาวาสสังกัดสำนักงานเขตทวีวัฒนากรุงเทพมหานคร.. 255
คุณจันทร์จิรา แท่นแก้ว และคุณสมใจ สืบเสาะ
การบริหารทรัพยากรทางการศึกษาของผู้บริหารโรงเรียนมัธยมศึกษาจังหวัดชุมพรสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาสุราษฎร์ธานีชุมพร 268
คุณตรัยวัชร กาญจนาประดิษฐ์ และคุณสมใจ สืบเสาะ
การพัฒนาระบบรับสมัครเข้าศึกษาต่อแบบออนไลน์ของโรงเรียนทับสะแกวิทยาสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาประจวบคีรีขันธ์..... 280

คุณปรางวลี พูลชนะ และคุณสมใจ สืบเสาะ
ระบบการติดตามและตรวจสอบงานการเงินผ่านแอปพลิเคชันของโรงเรียนทับสะแกวิทยาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ 292
คุณธีรศักดิ์ ชลรัตน์อมฤต และคุณสมใจ สืบเสาะ
การบริหารงานบุคคลยึดหลักสังคมพหุวัฒนธรรมของผู้บริหารสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาประจวบคีรีขันธ์..... 305
คุณมณีรัตน์ ซาบซึ้งไพร และคุณสมใจ สืบเสาะ
ระบบบริหารจัดการข้อมูลนักเรียนศูนย์พัฒนาเด็กเล็กผ่านแอปพลิเคชัน..... 315
คุณภูริเดช กฤษดาธานนท์ และคุณสมใจ สืบเสาะ
ภาวะผู้นำเชิงเทคโนโลยีของผู้บริหารสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์เขต 2..... 327
คุณวริทธิ์ธร กอยขุนทด และคุณสมใจ สืบเสาะ
สมรรถนะด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของผู้บริหารสถานศึกษาสังกัดสำนักงานอาชีวศึกษาจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ 339
คุณฐิติมา จั่นเพ็ชร และคุณสมใจ สืบเสาะ
สมรรถนะทางเทคโนโลยีดิจิทัลของผู้บริหารสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์เขต 2 350
คุณฉัตรพร อ่อนท้วม และคุณรักชนกชรินร์ พูลสุวรรณนธี
การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการบริหารงานวิชาการในสถานศึกษาสังกัดองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จังหวัดราชบุรี..... 362
คุณพจนันท์ วัชโรทัย และคุณรักชนกชรินร์ พูลสุวรรณนธี
การพัฒนาระบบสารสนเทศผ่านแอปพลิเคชันสำหรับการบริหารงานบุคคลของโรงเรียนทับสะแกวิทยาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาประจวบคีรีขันธ์..... 375
คุณณัฐพล กองสุข และคุณรักชนกชรินร์ พูลสุวรรณนธี
การพัฒนาคู่มืออิเล็กทรอนิกส์สำหรับการบริหารงานพัสดุของสถานศึกษาสังกัดสำนักงานอาชีวศึกษา จังหวัดชุมพร..... 390
คุณปฏิภาณ อินทเนตร คุณชูชีพ พุทธประเสริฐ คุณประพันธ์ ธรรมไชย และคุณภูเบศ พวงแก้ว
การสังเคราะห์องค์ประกอบและปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาทักษะภาวะผู้นำแห่งนวัตกรรมของผู้บริหารสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน..... 401

คุณณัฐวรรณ วังเขียว คุณดรัณภพ สอนสุภาพ คุณดาราวดี เรืองกอง คุณทัตธน ดีวิหก คุณนพรุจ พุทธาไทย คุณภาสกร เรืองรอง คุณรุจโรจน์ แก้วอุไร คุณพิชญาภา ยวงสร้อย และคุณราชการ สังขวดี

การศึกษาความพึงพอใจของนักเรียนที่มีต่อโครงการการจัดการเรียนรู้ตามกระบวนการเกมมิฟิเคชัน (Gamification) เพื่อส่งเสริมทักษะการเรียนรู้ AI พื้นฐาน..... 413

คุณสถาพร เสือเดช และคุณอนุ เจริญวงศ์ระยับ

แนวทางการพัฒนาภาวะผู้นำในสภาวการณ์แห่งการเปลี่ยนแปลงของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี..... 423

คุณนัฐการ อุปมัย คุณสิริสวัสช์ ทองก้านเหลือง และคุณพิชามญชุ์ สุรียพรรณ

การประเมินโครงการสถานศึกษาปลอดภัยศูนย์การศึกษาพิเศษประจำจังหวัดระนองสังกัดสำนักบริหารงานการศึกษาพิเศษโดยใช้รูปแบบซิปเปี้ยสท์..... 437

คุณระวิวรรณ เฮ้งนุ้ย และคุณพิชามญชุ์ สุรียพรรณ

การวิจัยเชิงปฏิบัติการพัฒนากระบวนการมีส่วนร่วมของชุมชนในการบริหารงานของโรงเรียนวัดประชุมศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาพังงา..... 450

คุณธิติสันติ์ ร่วมชาติสกุล คุณปนิดา เนื่องพะนอม และคุณภัสยกร เลาสวัสดิกุล

บทบาทของคณะกรรมการสถานศึกษาขั้นพื้นฐานที่มีต่อการบริหารสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาสระบุรี 464

คุณดวงตา อินทรนาค คุณนฤมล อินทวงค์ และคุณปานิพรรณ ศิริมั่ว

การพัฒนาผลสัมฤทธิ์การอ่านคำพื้นฐานวิชาภาษาไทยของนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 1 โดยใช้ชุดฝึกอ่านแจกลูกสะกดคำร่วมกับการจัดการเรียนรู้โดยใช้เกมเป็นฐาน 478

คุณศุภรักษ์ บุญสาง คุณสุปรียา ศิริพัฒนกุลขจร และคุณสันติรัฐ นันสะอาง

การศึกษาระดับแรงจูงใจการมีส่วนร่วมและการควบคุมตนเองของนักศึกษาช่างกลโรงงาน สถาบันการอาชีวศึกษาภาคตะวันออกเฉียงเหนือ 4..... 489

คุณพัณนิดา มีลา และคุณขนิษฐา รุ่งวิทย์วทัญญู

การพัฒนาชุดเครื่องมือการประเมินชิ้นงานและกระบวนการทำงานในการสร้างเครื่องยิงพลังแก๊สรายวิชาเคมีเรื่องกฎของแก๊สระดับชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 5..... 503

คุณศิรดา สถานทิพย์ และคุณสุทธิพงศ์ บุญผดุง

การบริหารจัดการที่มีประสิทธิผลของระบบดูแลช่วยเหลือนักเรียนในสถานศึกษา..... 518

คุณวาสิฏฐี จันทร์บุญเป็ง และคุณสุทธิพงศ์ บุญผดุง

ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของผู้บริหารสถานศึกษา..... 528

คุณรังษิยา บินสามะแอ และคุณนันทพงศ์ หมิแหละหมัน
การวิจัยเชิงปฏิบัติการโดยใช้การนิเทศภายในแบบมีส่วนร่วมที่ส่งผลต่อคุณภาพการจัดการเรียนรู้เชิงรุกของครูโรงเรียนบ้านอ่าวลึกน้อยสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษากระบี่ 537
คุณธัญชนก ธาวุฒิสกุล และคุณอนุ เจริญวงศ์ระยับ
การประเมินโครงการระบบดูแลช่วยเหลือนักเรียนของโรงเรียนวัดโพธิ์เรียงสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษากระบี่โดยใช้รูปแบบซิปเปี้ยสท์ 551
คุณวันวิสา โสสุด และคุณธดา สิทธิ์ธาดา
การศึกษาหลักธรรมาภิบาลของผู้บริหารสถานศึกษา 565
คุณจิตตวดี ศรีชู
การพัฒนาชุดฝึกอบรมภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารสำหรับสมาชิกกลุ่มท่องเที่ยวโดยชุมชนในจังหวัดสงขลา 573
คุณอภิญญา ขาวแดง และคุณพรรณวดี ขำจริง
ทัศนคติการจัดการเรียนรู้แบบ Cooperative Learning ของผู้สอนและผู้เรียน 584
คุณมงคล ตันเจริญรัตน์ และคุณพรรณวดี ขำจริง
การพัฒนาสมรรถนะเป็นพลเมืองที่เข้มแข็งโดยผ่านกิจกรรม To Be Number One เพื่อส่งเสริมการเป็นพลเมืองที่ดีของโรงเรียนทุ่งโพธิ์วิทยา 594
คุณรัตติกาล ทองยี่สุ่น และคุณสุนันทา เสถียรมาศ
แผนธุรกิจร้านไอศกรีมสำหรับสัตว์เลี้ยง 610
คุณกฤษณะ เมฆกัลจาย และคุณสุนันทา เสถียรมาศ
แผนธุรกิจศูนย์บริการบำรุงรักษารถยนต์ประเภทเร่งด่วน 623
คุณพัฒนศักดิ์ เกิดอู่ม และคุณสุนันทา เสถียรมาศ
แผนธุรกิจร้านจัดจำหน่ายอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์อัจฉริยะ 636
คุณสุดารัตน์ มีโชค และคุณสุนันทา เสถียรมาศ
แผนธุรกิจร้านคาเฟ่ในเขตพื้นที่พุทธบูชา-พระราม 2 649
คุณณัฐรินีย์ หิรัญพิศ และคุณสุนันทา เสถียรมาศ
แผนธุรกิจพัฒนาศักยภาพระบบสายพานลำเลียง 660
คุณปานชนก ม่วงทอง และคุณสุนันทา เสถียรมาศ
แผนธุรกิจพัฒนาร้านสะดวกซื้อในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล 671
คุณจารุนันท์ เมธะพันธุ์ คุณวรรณิดา ชินบุตร คุณปิยะนุช สินันตา คุณพัชราภรณ์ หงส์สิบสอง คุณยุภาดี ณัฐสิฐโสภณ และและพรรณพร กุลมา
อัตลักษณ์จากปกิณกคดีไผ่น่านสู่การขับเคลื่อนเศรษฐกิจฐานรากเชิงสร้างสรรค์ 682

คุณสมหญิง กำเหนิดทอง คุณพัชมน อิงคนันท์ คุณภัทรานิษฐ์ สุวรรณรัตน์ คุณสรัญญา เชื้อทอง คุณสุรพล บุญลือ และคุณกุลธิดา ธรรมวิภัชน์
การพัฒนาสื่อสิ่งพิมพ์ผสานเทคโนโลยีความเป็นจริงเสริม (AR) เพื่อส่งเสริมการรับรู้รายการอาหารจานเด่น กรณีศึกษา “ร้านฟาร์มรัก” 695
คุณณัฐพล ประดิษฐผลเลิศ
ทัศนคติและพฤติกรรมในการเคลื่อนไหวทางสังคมไทยในยุคสื่อใหม่ 707
คุณประธาน คำจินะ คุณสุภาพร ฟองจันทร์ตา คุณพรวนา รัตนชูโชค และคุณจุฬาวลี มณีเลิศ
การส่งเสริมการตลาดดิจิทัลผลิตภัณฑ์เซรามิกจากเตาอินทขิลอำเภอแม่แตงจังหวัดเชียงใหม่ 720
คุณปาริตา สอนสัง และคุณวรธา มงคลสืบสกุล
การพัฒนาระบบบริการสู่ความเป็นเลิศภายใต้การบริหารเชิงนวัตกรรมของโรงพยาบาลสงขลา 733
คุณอมรเทพ รักษ์จิตร และคุณชนิษฎา ชูสุข
การขับเคลื่อนเทศบาลเมืองปัตตานีสู่การเป็นเมืองสิ่งแวดล้อมยั่งยืน 743
คุณชฎายุ รัตนอันประเสริฐ คุณจุฬาวลี มณีเลิศ คุณประธาน คำจินะ และคุณพรวนา รัตนชูโชค
ระบบช่วยเหลือเพื่อจัดการปัญหาขยะด้วยเทคโนโลยีอินเทอร์เน็ตทุกสรรพสิ่ง 756
คุณนเรศ ล้วนไพรินทร์ และคุณทิพมาศ รัตนพิทักษ์
การตัดสินใจใช้บริการแอปพลิเคชันแนะนำสถานที่ท่องเที่ยวและที่พักสำหรับนักท่องเที่ยวชาวไทยในกรุงเทพมหานคร 770
คุณทิพมาศ รัตนพิทักษ์
ความพึงพอใจต่อการใช้บริการตู้จำหน่ายเครื่องดื่มประเภทน้ำชงอัตโนมัติในเขตประเวศ กรุงเทพมหานคร 782
คุณภาวิณี ทองแย้ม และคุณขวัญชีวา ไตรพิริยะ
การสร้างการรับรู้กลยุทธ์การสื่อสารการตลาดดิจิทัลเพื่อส่งเสริมอาชีพธุรกิจเกษตรชุมชนทรายขาว อำเภอสอยดาว จังหวัดจันทบุรี 793
คุณกัญสพัฒน์ นับถือตรง และคุณวรุตม์ มีทองแสน
ปัจจัยที่ส่งผลต่อการเลือกใช้แอปพลิเคชันหาคู่ของประชากรในจังหวัดนครพนม 805
คุณกุลนาถ แว่นศิลา และคุณอัจฉรา เมฆสุวรรณ
ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้แอปพลิเคชัน 7-Delivery ของผู้ใช้บริการในอำเภอเมือง จังหวัดลำปาง 817
คุณนรินทร์ เนียมน้อย และคุณปฐมพร จิตต์ใจมั่น
การพัฒนาประสิทธิผลของพนักงานในองค์กร: การศึกษาปัจจัยสภาพแวดล้อมการทำงานที่มีผลต่อผลิตผลขององค์กรโดยมีสุขภาวะของพนักงานเป็นปัจจัยส่งผ่าน 832

คุณเพชรรัตน์ เดชเส้ง คุณสิรีธร สุขสัย คุณอภิรดี หนูมาก และคุณสมพงค์ พรมสะอาด
อิทธิพลของกลยุทธ์การตลาดแบบหลายช่องทางที่เชื่อมโยงกัน (Omnichannel) ต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าจากร้านค้าประเภท DIY : กรณีศึกษาร้าน MR.D.I.Y. 846
คุณปรารีชาติ นำชัยเจนกิจ และคุณบัญฑิต ไวว่อง
การบริหารทรัพยากรมนุษย์ที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรโรงพยาบาลวชิระภูเก็ต ... 859
คุณธนดล ศรีคง คุณนัทธ์หทัย อือนอก และคุณนฤมล สุ่นสวัสดิ์
ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์ดูแลผิวของผู้บริโภคในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล 871
คุณฐิติพร อ่อนทองหลาง คุณนัทธ์หทัย อือนอก และคุณนฤมล สุ่นสวัสดิ์
ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์เครื่องสำอางผ่านแพลตฟอร์มออนไลน์ของผู้บริโภคในกรุงเทพมหานคร 884
คุณธีรพงษ์ แววบรรฑิต คุณนัทธ์หทัย อือนอก และคุณนฤมล สุ่นสวัสดิ์
ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อวัสดุก่อสร้างของร้าน ส.เทพศิวพร จังหวัดราชบุรี 897
คุณอัญชลีพร ที่รัก คุณนัทธ์หทัย อือนอก และคุณนฤมล สุ่นสวัสดิ์
ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการขนส่งระหว่างประเทศของบริษัท สยามอินโดไชน่าโลจิสติกส์ จำกัด 910
คุณนุจรินทร์ บุญภา คุณนัทธ์หทัย อือนอก และคุณนฤมล สุ่นสวัสดิ์
แรงจูงใจที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท คิงโปรดัค คอนโทรล จำกัด .. 924
คุณอทิตยา โพธิ์ทิพย์ และคุณบุษกร ถาวรประสิทธิ์
ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเดินทางมาท่องเที่ยวในประเทศไทยของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ 938
คุณรัตนา พรหมรอด และคุณรุ่งนภา อริยะพลปัญญา
แรงจูงใจที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานโรงแรมในเครือดีวาน่ากรุ๊ปในเขตพื้นที่ป่าตอง 949
คุณเจนจิรา จันทรเสนา คุณสุพัตษร ระว้า คุณอารียา โสภัณ และคุณมณฑิรา พรมดี
การเพิ่มประสิทธิภาพการจัดการคลังสินค้า กรณีศึกษาธุรกิจค้าส่งขนมขบเคี้ยว 963
คุณรัตติกาล สุวรรณลิขิต และคุณบุษกร ถาวรประสิทธิ์
การวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อการว่างงานของประเทศไทย 978
คุณน้ำฝน ช่วงไกล และคุณบุษกร ถาวรประสิทธิ์
ปัจจัยที่ส่งผลต่อค่าจ้างขั้นต่ำในประเทศไทย 991

คุณปรีดาพร อารักษ์สมบูรณ์ และคุณณัฐพล บัวเปลี่ยนสี
การพัฒนาโปรแกรมการฝึกอบรมเพื่อเตรียมความพร้อมสำหรับทรัพยากรมนุษย์ในการปฏิบัติงานต่างประเทศ 1004
คุณสุบิน บินซอเล็ม คุณนฤมล สุ่นสวัสดิ์ และคุณนัทธ์หทัย อือนอก
ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการร้านอาหารของผู้บริโภคในจังหวัดนนทบุรี ร้านใยแป้น คาเฟ่ 1020
คุณอานันท์ ผูกผา คุณนฤมล สุ่นสวัสดิ์ และคุณนัทธ์หทัย อือนอก
แรงจูงใจที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานโรงงานทอผ้าแห่งหนึ่งในจังหวัดนครปฐม 1033
คุณชลธิชา ปัญญาผ่องใส คุณนฤมล สุ่นสวัสดิ์ และคุณนัทธ์หทัย อือนอก
แรงจูงใจที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจลาออกของพนักงานในบริษัทผลิตเครื่องครัวสแตนเลสแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร 1047
คุณดวงหทัย เสริมส่งสกุลชัย คุณนฤมล สุ่นสวัสดิ์ และคุณนัทธ์หทัย อือนอก
แรงจูงใจที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท ไพฑูรย์กล่องกระดาษ จำกัด จังหวัดสมุทรสาคร 1061
คุณรวินท์นิภา ต้นทอง คุณนฤมล สุ่นสวัสดิ์ และคุณนัทธ์หทัย อือนอก
แนวทางการสร้างแรงจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทผลิตเฟอร์นิเจอร์พลาสติกแห่งหนึ่งในจังหวัดสมุทรสาคร 1075
คุณปฏิมาภรณ์ สีบวิเศษ และคุณบัญฑิต ไวว่อง
ปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการจากเทศบาลตำบลศรีสุนทร อำเภอถลาง จังหวัดภูเก็ต 1089
คุณณัฏฐวี บู่ทอง และคุณชิดชนก อนันตมงคลกุล
ศักยภาพการจัดการท่องเที่ยวโดยชุมชนตำบลศรีสุนทร อำเภอถลาง จังหวัดภูเก็ต..... 1100
คุณพิศมัย จันทร์เพ็ชร
การลงทุนทางการศึกษาระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูงประเภทวิชาเกษตรกรรมกับอุตสาหกรรมของสถานศึกษาอาชีวศึกษารัฐบาลในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ 1111
คุณนภาวรรณ เลิศจินดาวงศ์ คุณทัณฑิมา พรหมรัตน์ และคุณมารตรี จันทร์สงฆ์
คุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านทับใหม่ 1125
คุณสุธิดา ยันไทยสงค์ คุณสุรพงศ์ อินทรภักดิ์ และคุณนภัสวรรณ คุ้มครอง
วางแผนการบริหารกำลังคนเพื่อการขนส่งพัสดุ : กรณีศึกษาบริษัท ABC สาขาหนองคาย..... 1136
คุณธนกร พวงผกา คุณณัฐธภา ประธานทรง และคุณปฐมพร จิตต์ใจมั่น
การวิเคราะห์ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อราคาบิตคอยน์:การทบทวนเชิงระบบ (พ.ศ.2562-2567)..... 1148

คุณเรวัฒน์ จิตจง และคุณรุ่งนภา อริยะพลปัญญา
ปัจจัยการสื่อสารที่ส่งผลต่อการรับรู้สิทธิประโยชน์กองทุนประกันสังคมกรณีศึกษาผู้ประกันตน มาตรา 33 จังหวัดภูเก็ต 1161
คุณกนกเนตร เพ็งบุญ และคุณพิชิต ขจรเดชะ
การศึกษาการนำปัญญาประดิษฐ์ (AI) มาใช้ในอุตสาหกรรมการพิมพ์และบรรจุภัณฑ์ 1174
คุณสุภัชฌา พรมทอง และคุณพรรณวดี ขำจริง
การเลือกใช้บริการโมบายแบงค์กิ้งของนักศึกษาคณะครุศาสตร์มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต 1188
คุณชนิดา พรหมศิลา และคุณพรรณวดี ขำจริง
พฤติกรรมการนวดแผนไทยของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เดินทางมาท่องเที่ยวบริเวณชายหาด จังหวัดภูเก็ต 1200
คุณอนุสรณ์ เครือขำ
การวิเคราะห์สถานการณ์ร้านกาแฟในพื้นที่อำเภอชะอำ จังหวัดเพชรบุรี กรณีศึกษาร้านกาแฟ บริเวณริมชายหาดชะอำ 1214
คุณสุภัสสร หนูเพ็ชร และคุณพรรณวดี ขำจริง
การวิเคราะห์ปัจจัยการตัดสินใจเลือกทำเลที่ตั้งของธุรกิจคาเฟ่กัญชา : กรณีศึกษาบริเวณชุมชนย่านเมืองเก่า จังหวัดภูเก็ต 1223
คุณขนิษฐา แก้วก่อเกื้อ คุณจิรัชญา จิตต์สัมพันธ์ และคุณเศวตฉัตร นาคะชาต
แนวทางการส่งเสริมการตลาดการท่องเที่ยวเชิงเกษตรตำบลเกาะยอ อำเภอเมืองสงขลา จังหวัดสงขลา 1234
คุณปริศนา หวังกลิ่น คุณรุซดา ยูโซะ คุณณัฐพล หมีนกาด้า คุณวรรณิศา มาลา คุณสรญา ยีหรีม และคุณพิเชษฐ พิณทอง
ความคิดเห็นของประชาชนต่อความหวาดกลัวภัยอาชญากรรมในอำเภอเมืองสงขลา 1246
คุณอาคิรา แซ่เบ๊ คุณสุธิตา นาควัน คุณมูฮัมหมัดนาเซร์ สามะ คุณสุวิษา คงแป้น คุณอับดุลเลาะ แปแนะ คุณรุ่งนภา บัวตุม และคุณพิเชษฐ พิณทอง
การรับรู้ของประชาชนต่อแอปพลิเคชันเรียกตำรวจได้ทันใจ (Policeilertu) ในพื้นที่อำเภอเมืองสงขลา จังหวัดสงขลา 1259
คุณศุภสิทธิ์ ทองน้อย และคุณวิลาสินี จินตลิขิตดี
ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชน 1271
คุณณัฐชนน ต้นมาลี และคุณดวงพร อุไรวรรณ
การนำนโยบายไปปฏิบัติ : กรณีศึกษาโครงการถังขยะเปียกลดโลกร้อนขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยขมิ้นอำเภอหนองแคจังหวัดสระบุรี 1284

คุณซุไลมาน กุเล็ง คุณเซาฟัฮ เฮง คุณนิรุสนา ศรีสวัสดิ์ คุณเพชรรัตน์ แก้วประกอบ และคุณอภิวัฒน์ สมาธิ
ทัศนคติของประชาชนต่อการพัฒนาถนนสาธารณะและระบบไฟส่องสว่างในพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งใหญ่ อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา 1297
คุณปวันรัตน์ คงช่วย และคุณบุษกร ถาวรประสิทธิ์
ปัจจัยที่ส่งผลต่อความยากจนของประเทศไทย 1306
คุณอรัญญา สันปาน และคุณบุษกร ถาวรประสิทธิ์
หนี้สาธารณะของประเทศไทย 1316
คุณรอปีอ๊ะ หะยีตาแหละ และคุณบุษกร ถาวรประสิทธิ์
หนี้สินของครัวเรือนในประเทศไทย 1329
คุณธนัฏฐา สุวรรณศรี และคุณวรพงศ์ ตระการศิรินนท์
การวิเคราะห์ข้อจำกัดในการจัดการงบประมาณของเทศบาลตำบลเสริมซ้าย จังหวัดลำปาง 1341
คุณณัฐธิรา เลิศพิริยะชัยกุล และคุณวรพงศ์ ตระการศิรินนท์
การบริหารงบประมาณตามหลักธรรมาภิบาลของเทศบาลตำบลแม่ปูคา อำเภอสันกำแพง จังหวัดเชียงใหม่ 1353
คุณจารุกิตติ์ ปานสี และคุณวรพงศ์ ตระการศิรินนท์
ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการเบิกจ่ายงบประมาณของจังหวัดแม่ฮ่องสอน 1367
คุณสุวรรณา วานิ และคุณบุษกร ถาวรประสิทธิ์
ปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจทำงานของแรงงานข้ามชาติในประเทศไทย 1380
คุณธีรเมธ ไชยวุฒิ
การนำนโยบายแก้ไขปัญหาหนี้นอกระบบไปปฏิบัติในพื้นที่อำเภอลี้จังหวัดลำพูน: มุมมองของผู้มีส่วนได้เสีย 1393
คุณรัตติกาล คงมั่น และคุณอภิรัตน์ อุดมทรัพย์
ภาวะผู้นำในการบริการสาธารณะของนายกเทศมนตรีเทศบาลตำบลไร่เก่า อำเภอสามร้อยยอด จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ 1406
คุณศิริรัตน์ ขาวสนิท และคุณอภิรดี จิโรภาส
ความพึงพอใจของประชาชนต่อนโยบายแผนการส่งเสริมการท่องเที่ยว ตำบลหนองทะเล อำเภอเมือง จังหวัดกระบี่ 1419
คุณเขมภัทท์ เย็นเปี่ยม
ข้าราชการระดับปฏิบัติการ (Street–Level Bureaucrats): บทบาทและความสำคัญในการบริหารรัฐกิจ 1433

คุณศิริมา บุญมาเลิศ
การบูรณาการความร่วมมือระหว่างชุมชนหน่วยงานรัฐและภาคเอกชนในการจัดการการแพร่ระบาดของไวรัสโควิด-19 กรณีศึกษา อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ 1444
คุณสิริกมล กมลศรี และคุณวัลลภ รัฐฉัตรานนท์
ความต้องการพัฒนาทักษะความสามารถของข้าราชการกรมทางหลวง 1456
คุณคุณากร กุ้ยโกก และคุณอภิรดี จิโรภาส
ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลปากแตระ อำเภอระโนด จังหวัดสงขลา..... 1468
คุณปิยนันท์ คงทอง และคุณวรธา มงคลสืบสกุล
การพัฒนาระบบบริการสุขภาพสำหรับผู้สูงอายุของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลเขารูปช้าง อำเภอเมือง จังหวัดสงขลา 1479
คุณจุฑาลักษณ์ โบบทอง และคุณอภิรดี จิโรภาส
การมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดงานท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม: กรณีศึกษาย่านเมืองเก่าภูเก็ต ตำบลตลาดใหญ่อำเภอเมืองภูเก็ต 1491
คุณชุตินารถ เทียบเพชร และคุณชมภูนุช หุ่นนาค
แนวทางการพัฒนาประสิทธิผลองค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ 1503
คุณกัลยณัฏฐ์ เกษรสังข์ และคุณชมภูนุช หุ่นนาค
การพัฒนาแรงจูงใจของบุคลากรภาครัฐในศตวรรษที่ 21 1515
คุณขวัญชนก พงษ์ชุบ และคุณชมภูนุช หุ่นนาค
การพัฒนาคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุในเขตเทศบาลตำบลเกษตรพัฒนา อำเภอบ้านแพ้ว จังหวัดสมุทรสาคร 1527
คุณปิ่นผกา เหล่าเกษม และคุณชมภูนุช หุ่นนาค
การส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ชุมชนปากน้ำประแส จังหวัดระยอง..... 1537
คุณวิภาวี ขวัญช่วย และคุณชมภูนุช หุ่นนาค
คุณภาพชีวิตเกษตรกรผู้ปลูกพืชไร่ในประเทศไทย..... 1548
คุณปัญญดา อยู่ถิ่น และคุณชมภูนุช หุ่นนาค
การถวิลหาอดีตของคนในปัจจุบันสู่การท่องเที่ยวเพื่อชุมชนอย่างยั่งยืน..... 1559
คุณสุจิตรา ธรรมใจ และคุณชมภูนุช หุ่นนาค
ปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินโครงการกองทุนพัฒนาบทบาทสตรีในประเทศไทย..... 1570
คุณธัญญรัตน์ ดวงแก้ว และคุณชมภูนุช หุ่นนาค
การนำพระราชบัญญัติการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ. 2560 ไปปฏิบัติในหน่วยงานภาครัฐ..... 1579

คุณพรรณวรท รวีเดชดำรง และคุณชมภูนุช หุ่นนาค
การพัฒนาการให้บริการสาธารณะงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลสามง่าม อำเภอดอนตูม จังหวัดนครปฐม 1591
คุณนัชปภา ปั้นแจ้งอรุณ และคุณชมภูนุช หุ่นนาค
การพัฒนาคุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากรในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น 1605
คุณสุวฉัฐ ศิริธัญญารัตน์ และคุณชมภูนุช หุ่นนาค
การพัฒนาประสิทธิผลการบริหารงานสำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดราชบุรี..... 1617
คุณกฤชภาณุ ไชยรัตน์ และคุณชมภูนุช หุ่นนาค
การนำนโยบายด้านการคุ้มครองพระพุทธศาสนาไปปฏิบัติของสำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดราชบุรี 1631
คุณเยาวลักษณ์ ชื่นหทัย และคุณชมภูนุช หุ่นนาค
การพัฒนาการให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองบางแม่นาง อำเภอบางใหญ่ จังหวัดนนทบุรี..... 1644
คุณแคทลียา สแลแม และคุณชมภูนุช หุ่นนาค
การพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ป้องกันและระงับอัคคีภัยในชุมชนเขตพื้นที่รับผิดชอบของเทศบาลเมืองบางแม่นาง อำเภอบางใหญ่ จังหวัดนนทบุรี 1656
คุณอุษา วิจิตต์ และคุณชมภูนุช หุ่นนาค
การเตรียมความพร้อมเพื่อรองรับระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ของเทศบาลเมืองบางแม่นาง อำเภอบางใหญ่ จังหวัดนนทบุรี..... 1668
คุณฐปนี พุ่มเข็ม และคุณชมภูนุช หุ่นนาค
การพัฒนาการมีส่วนร่วมของประชาชนในการดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น 1682
คุณปราโมทย์ ชาวสวนเจริญ และคุณชมภูนุช หุ่นนาค
การบริหารกองทุนชุมชนในสถานการณ์ความยากจนของประชาชน..... 1693
คุณอิศราวัจน์ สอดศรี และคุณเพ็ญศรี ฉิรินัง
การพัฒนาศักยภาพสมาชิกกองอาสารักษาดินแดน กองบังคับการกองอาสารักษาดินแดนจังหวัดนครปฐม 1705
คุณนวลวิภา วรรณวรรค และคุณเพ็ญศรี ฉิรินัง
การพัฒนาศักยภาพในการปฏิบัติราชการของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลหนองปากโลง อำเภอเมืองนครปฐม จังหวัดนครปฐม..... 1718
คุณวรลักษณ์ คำรัตน์ และคุณเพ็ญศรี ฉิรินัง
การประเมินผลการยื่นขอรับสิทธิประโยชน์ด้วยตนเองทางระบบอิเล็กทรอนิกส์ในเขตพื้นที่สำนักงานประกันสังคมจังหวัดนครสวรรค์..... 1730

คุณก้อง เครือจันทร์ และคุณเพ็ญศรี ฉิรินัง
การพัฒนาสิทธิประโยชน์จากกองทุนประกันสังคมของผู้ประกันตน สำนักงานประกันสังคมจังหวัดสมุทรสาคร 1744
คุณพัชรพรรณ เจียรณัย และคุณเพ็ญศรี ฉิรินัง
การส่งเสริมการพัฒนาบุคลากรขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเกาะ อำเภอเมืองสมุทรสาคร จังหวัดสมุทรสาคร 1758
คุณศิริเพ็ญ บุตรนุช และคุณเพ็ญศรี ฉิรินัง
การพัฒนาบุคลากรกองการเจ้าหน้าที่ องค์การบริหารส่วนจังหวัดนนทบุรี 1771
คุณบรสิทธิ์ ปามุทา และคุณเพ็ญศรี ฉิรินัง
การพัฒนามาตรการในการดำเนินงานด้านการพัฒนาพฤตินิสัยของผู้ต้องขังเรือนจำพิเศษธนบุรี 1783
คุณยงฤดี ศรีนวล และคุณฐิติมา โห้ลำยอง
การจัดการการบังคับใช้กฎหมายประกันสังคมของสถานประกอบการ สำนักงานประกันสังคมกรุงเทพมหานครพื้นที่ 7 กรุงเทพมหานคร 1793
คุณสิริพร โตพิทักษ์ และคุณฐิติมา โห้ลำยอง
การประเมินโครงการส่งเสริมกระบวนการเครือข่ายองค์ความรู้ของอำเภอเขาย้อย จังหวัดเพชรบุรี .. 1805
คุณดิศพงศ์ ประมงวัฒนา และคุณฐิติมา โห้ลำยอง
คุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรสำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ 1817
คุณรัตติยากร สุขศรี และคุณฐิติมา โห้ลำยอง
ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงานกับความผูกพันในองค์กรของพนักงานเทศบาลตำบลในเขตจังหวัดสมุทรสาคร 1828
คุณทวีชัย เรืองศรี และคุณฐิติมา โห้ลำยอง
การจัดการการพัฒนาสมรรถนะการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลในพื้นที่อำเภอหนองหญ้าปล้อง จังหวัดเพชรบุรี 1841
คุณชลวรรธ แป้นน้อย และคุณฐิติมา โห้ลำยอง
การพัฒนาคุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการ กองทะเบียนธุรกิจ กรมพัฒนาธุรกิจการค้ากระทรวงพาณิชย์ 1850
คุณณัฐณิชา เที่ยงไธสง และคุณฐิติมา โห้ลำยอง
การจัดการความเสี่ยงสำหรับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอสามร้อยยอด จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ 1860
คุณณัฏฐนิช ไวยสุณี และคุณรัชยา ภักดีจิตต์
การจัดการคุณภาพในการให้บริการการชำระค่าเช่าที่ราชพัสดุของสำนักงานธนารักษ์พื้นที่ประจวบคีรีขันธ์ 1872

คุณวาสนา คล้ายแก้ว และคุณรัชยา ภักดีจิตต์
สมรรถนะการปฏิบัติหน้าที่ของนักการเมืองท้องถิ่นในเขตตำบลไร่เก่า อำเภอสามร้อยยอด จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ 1883
คุณภาณุพงศ์ สังขาชาติ และคุณรัชยา ภักดีจิตต์
การประเมินผลโครงการพัฒนาวิชาชีพ กรณีร้านหับเผยของเรือนจำจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ กรมราชทัณฑ์กระทรวงยุติธรรม 1896
คุณดวงใจ คันทรักษา และคุณรัชยา ภักดีจิตต์
ปัจจัยที่ผลต่อความก้าวหน้าในการรับราชการของข้าราชการองค์การบริหารส่วนตำบลในเขตจังหวัดสมุทรสงคราม 1909
คุณชินวัต เกษมสุขไพศาล และคุณรัชยา ภักดีจิตต์
การจัดการขยะขององค์การบริหารส่วนตำบลเกาะหลัก อำเภอเมืองประจวบคีรีขันธ์ จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ 1919
คุณสามารถ กิมก่ง และคุณรัชยา ภักดีจิตต์
คุณภาพชีวิตของประชาชนในตำบลวังมะนาว อำเภอปากท่อ จังหวัดราชบุรี 1928
คุณรัชธรรมนูญ ภูมิประเทศ และคุณรัชยา ภักดีจิตต์
การจัดการพัฒนาวิสาหกิจชุมชน ผู้ปลูกทุเรียนถ้ำเสือ ในพื้นที่อำเภอแก่งกระจาน จังหวัดเพชรบุรี .. 1938
คุณกมลทิพย์ สุริยะฉันทนานนท์ และคุณสุเชาวน์ มีหนองหว้า
การจัดการการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม ชุมชนหัวบ้าน อำเภอเมืองประจวบคีรีขันธ์ จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ 1948
คุณปวิธ ทับแพ และคุณสุเชาวน์ มีหนองหว้า
การจัดการการให้บริการน้ำประปาในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลเกาะหลัก อำเภอเมืองประจวบคีรีขันธ์ จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ 1960
คุณวิลันดา พรหมแก้ว และคุณสุเชาวน์ มีหนองหว้า
การมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นเทศบาลตำบลไร่ใหม่ อำเภอสามร้อยยอด จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ 1969
คุณสมิตา แจ่มวรรณา และคุณสุเชาวน์ มีหนองหว้า
คุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการ พนักงาน กองบริหารเงินตรา กรมธนารักษ์ กระทรวงการคลัง 1982
คุณทิวากร สุขศิริ และคุณสุเชาวน์ มีหนองหว้า
การจัดการความเสี่ยงแบบองค์รวมของเทศบาลเมืองหัวหินจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ 1995
คุณเกษราภรณ์ บุญมาไล้ และคุณวรสิทธิ์ เจริญพุฒ
การจัดการการพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานประมง จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ 2007

คุณอิทธิพล จิตรเอื้อ และคุณวรสิทธิ์ เจริญพุฒ
การจัดการคุณภาพการให้บริการด้านยานพาหนะของสำนักงานขนส่งจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ 2020
คุณเกรียงไกร ห่วงเอี่ยม และคุณวรสิทธิ์ เจริญพุฒ
การจัดการการท่องเที่ยวเชิงพระพุทธศาสนาของวัดในจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ 2034
คุณขจิตพงศ์ ป้องกัน และคุณวรสิทธิ์ เจริญพุฒ
การจัดการท่องเที่ยวเชิงนิเวศโดยชุมชนอย่างยั่งยืนอำเภอหนองหญ้าปล้องจังหวัดเพชรบุรี 2043
คุณสุปราณี ยาเลิศ และคุณวรสิทธิ์ เจริญพุฒ
การจัดการในการพัฒนาสมรรถนะการปฏิบัติราชการของข้าราชการ สังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดชุมพร 2052
คุณกมลวรรณ แก้วกล่อม และคุณวรสิทธิ์ เจริญพุฒ
การจัดการกลุ่มออมทรัพย์เพื่อการผลิต อำเภอกุยบุรี จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ 2062
คุณภาวิชญ์ หวั่งประดิษฐ์ และคุณวรสิทธิ์ เจริญพุฒ
การจัดการคุณภาพการปฏิบัติราชการของข้าราชการกรมราชทัณฑ์ยุคดิจิทัล 2071
คุณสรวิศ เปรมปรีดิ์ และคุณวรสิทธิ์ เจริญพุฒ
นวัตกรรมการจัดการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างขององค์การบริหารส่วนตำบลเกาะหลักอำเภอเมืองประจวบคีรีขันธ์ จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ 2081
คุณสุกัญญา เรืองรูป และคุณวรสิทธิ์ เจริญพุฒ
การนำนโยบายส่งเสริมผลผลิตทางการเกษตรมูลค่าสูงไปปฏิบัติ จังหวัดปราจีนบุรี 2093
คุณฐานิดา รัตนโสภา และคุณวรสิทธิ์ เจริญพุฒ
การจัดการนวัตกรรมการจัดเก็บภาษีสรรพสามิต สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่สรรพสามิตจังหวัดชุมพร 2105
คุณสุประวีณ์ ชัยบาล และคุณวรสิทธิ์ เจริญพุฒ
การจัดการคุณภาพการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอเมืองประจวบคีรีขันธ์จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ 2115
คุณปัญจภรณ์ หลิมสวัสดิ์ และคุณวรสิทธิ์ เจริญพุฒ
การจัดการการพัฒนาแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานเทศบาลเมืองชะอำ จังหวัดเพชบุรี 2126
คุณธนวัฒน์ จวงจอง และคุณวรสิทธิ์ เจริญพุฒ
การนำนโยบายคืนคนดีสู่สังคมไปปฏิบัติของกรมราชทัณฑ์ กระทรวงยุติธรรม 2136
คุณพรกมล สังวรวงษ์พนา และคุณวรสิทธิ์ เจริญพุฒ
การนำนโยบายส่งเสริมคุณภาพการผลิต และจำหน่ายทุเรียนถ้ำเสือ ไปปฏิบัติ 2150
คุณปิยธิดา ช้างแก้ว และคุณวรสิทธิ์ เจริญพุฒ
การจัดการการคลังของเทศบาลตำบลจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ 2162

การบริหารแบบมีส่วนร่วมของโรงเรียนในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาเพชรบุรี

Participative Administration of School under Phetchaburi Secondary Educational Service Area Office

สุชาดา โยธา[1] และชัยวัฒน์ ประสงค์สร้าง[2]

Suchada Yotha[1] and Chaiwat Prasongsang[2]

นักศึกษาปริญญาโทหลักสูตรศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต[1]

อาจารย์ประจำหลักสูตรศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต[2]

วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์[1,2]

E-mail: Suchada.yot@rmutr.ac.th[1], Chaiwat.pra@rmutr.ac.th[2]

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ 2 ประการ (1) เพื่อวิเคราะห์การบริหารแบบมีส่วนร่วมของโรงเรียนในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาเพชรบุรี และ (2) เพื่อวิเคราะห์เปรียบเทียบการบริหารแบบมีส่วนร่วมของโรงเรียนในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาเพชรบุรี ตามตัวแปร เพศ ประสบการณ์การทำงาน และขนาดของโรงเรียน การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาจำนวน 272 คน ได้แก่ ครูในโรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาเพชรบุรี เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลที่ศึกษา ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าที และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว ผลการศึกษาวิจัยพบว่า (1) การบริหารแบบมีส่วนร่วมของโรงเรียนในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาเพชรบุรี พบว่าโดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก และ (2) การการบริหารแบบมีส่วนร่วมของโรงเรียน จำแนกตามเพศ ประสบการณ์การทำงาน และขนาดโรงเรียน พบว่า เพศ โดยรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน ส่วนประสบการณ์การทำงาน และขนาดโรงเรียน โดยรวมและรายด้าน แตกต่างกัน

คำสำคัญ: การบริหารแบบมีส่วนร่วมของโรงเรียน ครูในโรงเรียนมัธยมศึกษา สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาเพชรบุรี

Abstract

This research has two objectives: (1) to analyze participative administration of school under Phetchaburi secondary educational service area office, and (2) to compare the participative administration of school under Phetchaburi secondary educational service area office, classified by gender, work experience, and school size. This research employed a quantitative design. Data were collected from questionnaires administered to 272 teachers in

secondary schools under Phetchaburi secondary educational service area office. The data were statistically analyzed by percentage, mean, standard deviation, t-test, and one-way ANOVA. Research results: (1) on the participative administration of school, found that overall and in each aspect, they were at a highest level, and (2) on the comparison of the participative administration of school classified by gender, work experience, and school size, found that gender overall, and in each aspect were not different. However, work experience and school size were different overall and in each aspect.

Keywords: Participative administration of school, teachers in secondary schools, Phetchaburi secondary educational service area office

บทนำ

การบริหารแบบมีส่วนร่วมเป็นรูปแบบการบริหารสถานศึกษาที่ผู้บริหารส่วนมากใช้ในวงการบริหาร เป็นกระบวนการที่ให้ผู้ใต้บังคับบัญชามีส่วนเกี่ยวข้องในกระบวนการตัดสินใจ เน้นการมีส่วนเกี่ยวข้องอย่างแข็งขันของบุคคล โดยใช้ความคิดสร้างสรรค์และความเชี่ยวชาญของพวกเขาในการแก้ปัญหาของการบริหารที่สำคัญ ซึ่งอยู่บนพื้นฐานของแนวความคิดของการแบ่งอำนาจหน้าที่ที่ถือว่าผู้บริหารแบ่งอำนาจหน้าที่การบริหารให้เข้ากับผู้ใต้บังคับบัญชาและต้องการให้ผู้ใต้บังคับบัญชามีส่วนเกี่ยวข้องอย่างแท้จริง ในกระบวนการตัดสินใจที่สำคัญขององค์การ (สมยศ นาวีการ, 2545) และเป็นกระบวนการที่บุคคลได้มีส่วนเกี่ยวข้องในการปฏิบัติงานทั้งทางด้านการแสดงความคิดเห็น การตัดสินใจ การรับผิดชอบการวางแผนการปฏิบัติงาน ตลอดจนการประเมินผลในการปฏิบัติงานเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์หรือแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ที่อาจเกิดขึ้นจากการบริหารงานในองค์การ ซึ่งถือว่าการบริหารแบบมีส่วนร่วมเป็นปัจจัยที่มีความสำคัญที่สามารถเป็นเครื่องมือที่สนับสนุนและผลักดันให้การดำเนินงานในสถานศึกษาเกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผล จึงเป็นรูปแบบการบริหารสถานศึกษาที่ได้รับความสนใจในวงการบริหารสถานศึกษาเป็นอย่างมาก เพราะเป็นรูปแบบที่สอดคล้องกับแนวทางการบริหารตามพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 และที่แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 3) พ.ศ. 2553 (กระทรวงศึกษาธิการ, 2557) ที่กำหนดหลักการสำคัญไว้อย่างชัดเจนว่าให้สถานศึกษาในสังกัดของกระทรวงศึกษาธิการต้องยึดหลักการมีส่วนร่วมเป็นสำคัญ เพราะการบริหารแบบมีส่วนร่วมเป็นการดำเนินการโดยเปิดโอกาสให้บุคลากรในองค์กรมีส่วนร่วมในการดำเนินงานทุกขั้นตอน คือ ตั้งแต่การหาข้อมูลการหาสาเหตุของปัญหา การทำงานร่วมกันติดตาม จนถึงขั้นบำรุงรักษาระยะยาวย่อมทำให้การดำเนินงานนั้นประสบผลสำเร็จ บุคลากรในองค์กรได้ทำงานด้วยความเต็มใจ มีขวัญและกำลังใจในการทำงาน และเกิดความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร จึงจำเป็นต้องช่วยพัฒนาให้ดีขึ้น ดังนั้นการมีส่วนร่วมเพื่อการจัดการในสถานศึกษาจึงต้องได้รับความร่วมมือจากผู้ปฏิบัติงานแต่ละฝ่าย นอกจากนี้ต้องอาศัยความสามารถและประสบการณ์ของผู้บริหารสถานศึกษาทุกระดับมาสนับสนุนเพื่อให้การดำเนินงานของสถานศึกษาในสังกัดของกระทรวงศึกษาธิการประสบความสำเร็จและมีประสิทธิภาพ

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาเพชรบุรีเป็นสถานศึกษาในสังกัดของกระทรวงศึกษาธิการที่ให้ความสำคัญกับการมีส่วนร่วมในการจัดการศึกษา เห็นได้จากพันธกิจในข้อที่ 7 คือ ยกระดับการบริหารและการจัดการศึกษาให้มีคุณภาพตามมาตรฐานโดยเน้นการมีส่วนร่วม โดยมีการพัฒนาระบบการวางแผน การนำแผนไปสู่การปฏิบัติ มีการกำกับ ติดตาม ตรวจสอบ ประเมินผล และรายงานให้เป็นไปตามนโยบายที่โรงเรียนเป็นฐาน และการบริหารแบบมีส่วนร่วมเพื่อให้ประชากรในวัยเรียนได้รับการศึกษาขั้นพื้นฐานอย่างเสมอภาคและทั่วถึง มีคุณภาพตามมาตรฐาน ผู้บริหารเปิดโอกาสให้บุคลากรในโรงเรียนมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ ผ่านการประชุมแลกเปลี่ยนความคิดเห็น ร่วมวางแผน ร่วมกำหนดเป้าหมาย วัตถุประสงค์ในการดำเนินงานเกี่ยวกับกิจการนักเรียน มีการประสานงานกับบุคลากรทุกฝ่ายมีส่วนร่วมในการปฏิบัติหน้าที่ของตนเองตามนโยบายและแนวทางที่กำหนดร่วมกันในองค์กร อีกทั้งผู้บริหารสถานศึกษายังมีนโยบายให้ผู้ปกครองและชุมชนเข้ามามีส่วนร่วมในการจัดการศึกษา โดยการเปิดให้มีภาคีในการจัดการศึกษาร่วมกับชุมชน เชิญประชุมหรือเชิญเป็นกรรมการในการตัดสินใจในการดำเนินงานของสถานศึกษา รับฟังคำวิภาควิจารณ์จากชุมชน เปิดโอกาสให้ชุมชนได้แสดงบทบาทในการประชาสัมพันธ์โรงเรียน สนับสนุนให้ผู้ปกครองและชุมชนได้มีบทบาทในการร่วมให้การศึกษาแก่นักเรียนในทุก ๆ รูปแบบ เพื่อเป็นการพัฒนาคุณภาพการศึกษาให้เป็นไปตามนโยบายของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาที่มุ่งเน้นให้สร้างความเข้มแข็งในการบริหารจัดการแบบมีส่วนร่วม ตลอดจนพัฒนาระบบบริหารจัดการที่เน้นการมีส่วนร่วม การบรูณาการการจัดการศึกษา และเสริมสร้างความรับผิดชอบต่อคุณภาพการศึกษา จากผลการประเมินภายนอกจากสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (สมศ.) ของโรงเรียนในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาเพชรบุรีพบว่า คณะกรรมการได้ให้ข้อเสนอแนะไว้ว่า โรงเรียนควรระดมทรัพยากรทุกส่วนเข้ามามีส่วนร่วมในการพัฒนาการศึกษาและสถานศึกษา โดยเฉพาะคณะกรรมการสถานศึกษาสมาคมศิษย์เก่า สมาคมผู้ปกครอง และบุคลากรของโรงเรียนเข้ามาส่วนร่วมในการกำหนดยุทธศาสตร์และวางแผน รวมทั้งการนิเทศ ติดตาม และตรวจสอบให้เป็นระบบ จะทำให้สถานศึกษาเป็นนิติบุคคลที่เข้มแข็ง และจากผลการดำเนินงานของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาเพชรบุรีที่ผ่านมาพบว่ายังขาดการมีส่วนร่วม ขาดการร่วมคิด ร่วมตัดสินใจ ร่วมดำเนินงาน ร่วมรับผลที่เกิดขึ้น ขาดความคล่องตัวในการบริหาร (สำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา, 2558) ดังนั้นเพื่อให้การบริหารสถานศึกษามีเกิดความคล่องตัวและมีประสิทธิภาพมากขึ้น ผู้บริหารจำเป็นต้องให้ความสำคัญกับรูปแบบการบริหารแบบมีส่วนร่วม เพราะถือเป็นแนวทางการบริหารที่สามารถนำไปประยุกต์ใช้ในองค์กรเพื่อให้ผู้ร่วมปฏิบัติงานได้มีส่วนร่วมในการตัดสินใจกับความรับผิดชอบและความร่วมมือในการพัฒนา ปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจ ซึ่งจะส่งผลให้องค์กรสามารถขับเคลื่อนไปสู่จุดมุ่งหมายได้สำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพ

จากความเป็นมาและความสำคัญของปัญหาดังกล่าวจะเห็นว่าการบริหารแบบมีส่วนร่วมเป็นปัจจัยที่มีความสำคัญที่สามารถเป็นเครื่องมือสนับสนุนและผลักดันให้การดำเนินงานในสถานศึกษาเกิดประสิทธิผล ดังนั้นผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาเรื่อง การบริหารแบบมีส่วนร่วมของโรงเรียนในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาเพชรบุรี ซึ่งจะเป็นประโยชน์กับผู้บริหารสถานศึกษาในพื้นที่วิจัยได้นำผลการวิจัย ไปเป็นแนวทางสำหรับโรงเรียนในการพัฒนากระบวนการบริหารแบบมีส่วนร่วมให้สอดคล้องกับความต้องการของบุคลากร

และผู้ที่เกี่ยวข้องในการจัดการศึกษา ตลอดจนเป็นแนวทางในการวางแผน การบริหารสถานศึกษาแบบมีส่วนร่วมของโรงเรียนในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาเพชรบุรีได้อย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผลในการพัฒนาคุณภาพการศึกษาตามนโยบายและเป้าหมายของการจัดการศึกษาต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อวิเคราะห์การบริหารแบบมีส่วนร่วมของโรงเรียนในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาเพชรบุรี

2. เพื่อวิเคราะห์เปรียบเทียบการบริหารแบบมีส่วนร่วมของโรงเรียนในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาเพชรบุรี ตามตัวแปร เพศ ประสบการณ์การทำงาน และขนาดของโรงเรียน

การทบทวนวรรณกรรม

การวิจัยเรื่อง การบริหารแบบมีส่วนร่วมของโรงเรียนในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาเพชรบุรี ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎีเป็นหลักการพื้นฐานและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยค้นคว้าจากหนังสือ เอกสารวิชาการต่าง ๆ รวมทั้งผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อนามาใช้เป็นประกอบในการศึกษาดังนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับการบริหารสถานศึกษา

ธีระ รุจเจริญ (2557) กล่าวว่า การบริหารสถานศึกษามีความจำเป็นต้องอาศัยผู้บริหารการศึกษาและผู้บริหารสถานศึกษามืออาชีพ จึงจะทำให้การบริหารและการจัดการศึกษาประสบความสำเร็จและเป็นไปตามแนวทางที่พึงประสงค์ในการปฏิรูปการศึกษาตามพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ ซึ่งต้องอาศัยองค์กรปฏิบัติงานหลักคือ สถานศึกษา ซึ่งหมายรวมถึงการปฏิบัติงานและภารกิจของผู้บริหาร ครู และบุคลากรทางการศึกษาได้เป็นอย่างดีและผู้บริหาร สถานศึกษาจะต้องเป็นผู้นำการปฏิรูปการสถานศึกษาที่มีประสิทธิภาพ

2. แนวคิดเกี่ยวกับการบริหารแบบมีส่วนร่วม

นพดล พลเยี่ยม (2562) กล่าวว่า การบริหารแบบมีส่วนร่วม เป็นการเปิดโอกาสให้บุคลากรของโรงเรียนเข้ามามีส่วนร่วมในการบริหารงาน อาจเป็นการมีส่วนร่วมในกระบวนการวางแผน การตัดสินใจ การดำเนินงาน การประเมินผล หรือกระบวนการบริหาร โดยใช้ความรู้ ความสามารถ และความเชี่ยวชาญร่วมแก้ไขปัญหาของการบริหารที่สำคัญ โดยการสร้างความไว้วางใจ (Trust) ความผูกพันต่อองค์กร (Organizational Commitment) การตั้งเป้าหมายและวัตถุประสงค์ของงาน (Goals and Objectives) และความมีอิสระในการปฏิบัติงาน (Autonomy) ที่ชัดเจน

3. บริบทของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาเพชรบุรี

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาเพชรบุรี เป็นหน่วยงานที่รับผิดชอบดูแลการจัดการศึกษาโรงเรียนที่จัดการศึกษาระดับชั้นมัธยมศึกษาที่เปิดสอนทั้งระดับมัธยมศึกษาตอนต้นและตอนปลายที่มีสถานศึกษาตั้งอยู่ในจังหวัดเพชรบุรี จำนวน 22 โรงเรียน โดยแบ่งเป็น 4 สหวิทยาเขต ได้แก่ 1) สหวิทยาเขตพระนครคีรี รับผิดชอบโรงเรียนในพื้นที่อำเภอเมืองเพชรบุรี (โรงเรียนเบญจมเทพอุทิศจังหวัดเพชรบุรี) อำเภอเขาย้อย และ

อำเภอหนองหญ้าปล้อง 2) สหวิทยาเขตพริบพรี รับผิดชอบโรงเรียนในพื้นที่อำเภอเมืองเพชรบุรี (โรงเรียนพรหมานุสรณ์ จังหวัดเพชรบุรี) อำเภอท่ายาง และอำเภอบ้านลาด 3) สหวิทยาเขตราชนิเวศน์มฤคทายวัน รับผิดชอบโรงเรียนในพื้นที่อำเภอเมืองเพชรบุรี (โรงเรียนวัดจันทราวาส (ศุขประสารราษฎร์) อำเภอแก่งกระจาน และอำเภอชะอำ และ 4) สหวิทยาเขตรามราชนิเวศน์ รับผิดชอบโรงเรียนในพื้นที่อำเภอเมืองเพชรบุรี (3 โรงเรียน) และอำเภอบ้านแหลม

4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และการสังเคราะห์ตัวแปรที่ศึกษา

ผู้วิจัยกำหนดประเด็นในการศึกษาจากการสังเคราะห์ตำรา เอกสารวิชาการ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องตามกรอบแนวคิดงานการบริหารแบบมีส่วนร่วมของสวอนเบอร์ก (Swansburg, 1996) ประกอบด้วย

1) ความไว้วางใจ (Trust) คือ การที่ผู้ปฏิบัติงานได้รับความไว้วางใจให้ปฏิบัติหน้าที่โดยมีการรายงานผลเป็นระยะ โดยผู้บริหารเป็นผู้ทบทวนการปฏิบัติงาน มีการจัดการระยะเวลาและอัตราการมีส่วนร่วมอย่างเหมาะสม เพื่อควบคุมความตึงเครียด มอบหมายภาระหน้าที่และการตัดสินใจให้มากที่สุดเท่าที่จะเป็นไปได้ ผู้บริหารมีหน้าที่สอนให้ผู้ปฏิบัติงานวางแผนการปฏิบัติงานที่สมบูรณ์ให้อำนาจและช่วยในการอำนวยความสะดวกต่อการปฏิบัติ เพื่อสื่อให้เห็นถึงความไว้วางใจและช่วยแสดงให้เห็นถึงความสามารถและเผยให้เห็นถึงจุดด้อยของผู้ปฏิบัติงาน

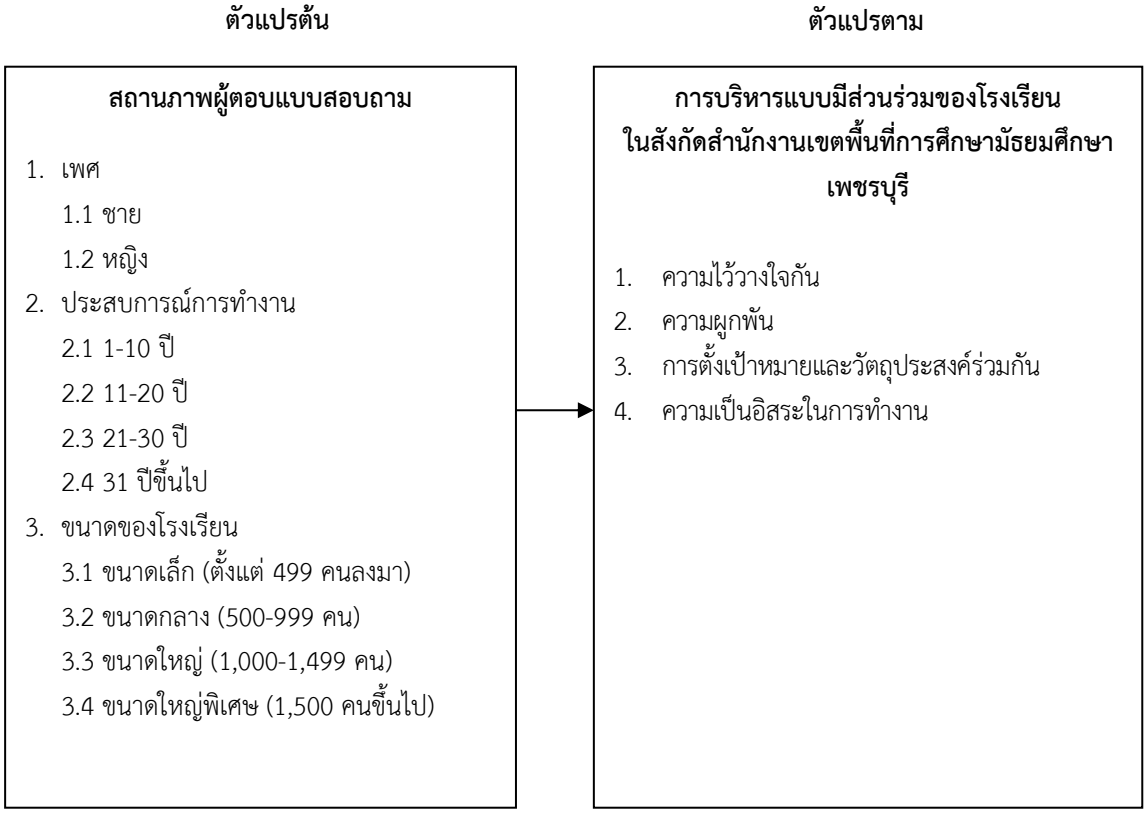
2) ความผูกพัน (Commitment) คือ ผู้บริหารแสดงตนเป็นผู้ที่พบได้ง่าย คอยให้ความช่วยเหลือและอบรมฝึกฝนผู้ใต้บังคับบัญชาในกระบวนการทำงานต่าง ๆ โดยผู้ปฏิบัติงานต้องมีความมุ่งมั่น รับผิดชอบต่องานอย่างแท้จริง ซึ่งผู้ปฏิบัติงานได้เรียนรู้และได้รับตัวอย่างการทำงานจากผู้บริหาร เป็นการทำงานร่วมกันระหว่างผู้บริหารกับผู้ปฏิบัติงานในการร่วมกันตัดสินใจและสรุปผลการดำเนินงาน ซึ่งประสบการณ์นี้จะสร้างความมุ่งมั่น ผูกพันและความสนใจให้กับผู้ปฏิบัติงาน

3) การตั้งเป้าหมายและวัตถุประสงค์ร่วมกัน (Goals and Objectives) คือ การแก้ปัญหาความขัดแย้งที่เกิดขึ้นโดยการสร้างบรรยากาศแห่งความตรงไปตรงมา พร้อมกับกระบวนการที่จะใช้แก้ปัญหา การวางแผนและแก้ไขปัญหาร่วมกัน สนับสนุนให้เกิดสิ่งแวดล้อมในการทำงานที่ดีต่อสุขภาพ ผู้ปฏิบัติงานต้องการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจและต้องการความช่วยเหลือจากผู้บริหาร ตั้งแต่การให้คำปรึกษา การแจ้งข่าวสาร ร่วมเสนอเป้าหมายและวัตถุประสงค์ของตนเองต่อที่ประชุม เป็นการแลกเปลี่ยนผลประโยชน์ซึ่งกันและกันกับผู้บริหาร รวมถึงสร้างเป้าหมายและวัตถุประสงค์ที่มีความท้าทาย ชัดเจน สอดคล้อง และเจาะจง ทำให้เกิดแรงกระตุ้นในการทำงาน

4) ความเป็นอิสระในการทำงาน (Autonomy) คือ ผู้บริหารให้ความเป็นอิสระในการรับผิดชอบอำนาจหน้าที่และการปกครองของตนเองในการทำงาน ซึ่งความเป็นอิสระจะมีมากขึ้นตามประสบการณ์ ความรู้ความสามารถในการทำงาน โดยผู้ปฏิบัติงานต้องการตัดสินใจในงาน รวมทั้งการปกครองตนเอง มีการกระจายอำนาจภายใต้ความถูกต้องและเห็นชอบจากกฎเกณฑ์ของหน่วยงาน มีการประเมินผลการปฏิบัติงานและการสนับสนุนจากผู้บริหาร

กรอบแนวคิด

ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิดเกี่ยวกับการบริหารแบบมีส่วนร่วมของโรงเรียนของนักวิชาการและงานวิจัย ได้กำหนดกรอบแนวคิดในการวิจัย ดังนี้



รูปที่ 1 กรอบแนวคิด

ระเบียบวิธีการวิจัย

1. ประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ คือ ครูในโรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาเพชรบุรี จำนวน 930 คน (สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาเพชรบุรี, 2566) (ข้อมูล ณ วันที่ 10 มิถุนายน 2566)

2. กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ครูในโรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาเพชรบุรี ผู้วิจัยกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างด้วยวิธีการสุ่มอย่างง่าย และใช้การเปิดตารางของ Krejcie and Morgan (1970 อ้างถึงใน วัลลภ รัฐฉัตรานนท์, 2562) ได้กลุ่มตัวอย่าง 272 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

1. ลักษณะเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลคือ การบริหารแบบมีส่วนร่วมของโรงเรียนที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น จำนวน 1 ฉบับ แบ่งออกเป็น 2 ตอน ได้แก่

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ ประสบการณ์การทำงาน และขนาดโรงเรียน มีลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบเลือกคำตอบ (Check list)

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับการบริหารแบบมีส่วนร่วมตามแนวคิดของ Swansburg (1996) ประกอบด้วย ด้านความไว้วางใจกัน ด้านความผูกพัน ด้านการตั้งเป้าหมายและวัตถุประสงค์ร่วมกัน และด้านความเป็นอิสระในการทำงาน จำนวน 27 ข้อ ซึ่งผู้วิจัยสร้างแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ

2. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล มีขั้นตอนดังนี้

1) ศึกษาเอกสาร หลักการ แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกการบริหารแบบมีส่วนร่วม เพื่อนำมาเป็นแนวทางในการกำหนดประเด็นเพื่อสร้างแบบสอบถาม ทำการกำหนดตัวแปรตามแนวคิดของ Swansburg (1996)

2) สร้างแบบสอบถามให้ครอบคลุมวัตถุประสงค์ของการวิจัย และนำแบบสอบถามเสนอผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 ท่าน เพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรงด้านเนื้อหา (Content Validity) ซึ่งผลการวิเคราะห์พบว่ามีค่า IOC เท่ากับ 0.67-1.00

3) นำแบบสอบถาม ไปทดลองใช้ (Try out) กับครูในโรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาเพชรบุรี ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน และหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถาม พบว่า ข้อคำถามทั้งฉบับมีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (α–Coefficient) เท่ากับ 0.981

การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. เก็บรวบรวมข้อมูลตามขั้นตอน ดังต่อไปนี้

1) ผู้วิจัยทำเรื่องขอหนังสือจากวิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ เพื่อขอความร่วมมือและความอนุเคราะห์ไปยังผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาเพชรบุรี เพื่อขอเก็บรวบรวมข้อมูล จำนวน 272 คน ที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง

2) นำแบบสอบถามและหนังสือขอความอนุเคราะห์ไปยังสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาเพชรบุรี เพื่อขออนุญาตเก็บรวบรวมข้อมูลจากครูในโรงเรียนมัธยมศึกษาในสังกัดที่เป็นกลุ่มตัวอย่างในการตอบแบบสอบถาม และกำหนด วัน เวลา ขอรับแบบสอบถามคืนภายใน 15 วัน

3) ทำการเก็บข้อมูลและรวบรวมแบบสอบถามด้วยตนเอง แล้วนำไปวิเคราะห์ข้อมูลในขั้นตอนต่อไป

2. การจัดทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยนำคำตอบแบบสอบถามที่ได้รับมาดำเนินการ ดังนี้

1) นำข้อมูลจากแบบสอบถามตอนที่ 1 เกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามซึ่งเป็นแบบสอบถามชนิดเลือกตอบ นำมาแจกแจงความถี่เป็นรายข้อ ใช้วิเคราะห์คำนวณหาค่าร้อยละ และนำเสนอในรูปแบบตารางประกอบความเรียง

2) นำข้อมูลจากแบบสอบถามตอนที่ 2 เกี่ยวกับการบริหารแบบมีส่วนร่วมของโรงเรียนในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาเพชรบุรี มาวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และแปลความหมายตามเกณฑ์ที่พัฒนาจากเกณฑ์ในการประเมินของเบส (Best, 1981)

3) วิเคราะห์เปรียบเทียบการบริหารแบบมีส่วนร่วมของโรงเรียนในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาเพชรบุรี จำแนกตาม เพศ โดยค่าสถิติ t-test แบบ Independent และวิเคราะห์จำแนกตามประสบการณ์การทำงาน และขนาดโรงเรียน วิเคราะห์โดยค่าสถิติ F-test (One-Way ANOVA) หากพบมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่แบบวิธี Least -Significant Different (LSD)

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยการใช้สถิติ ดังนี้

1. สถิติที่ใช้หาค่าความเที่ยงตรงของเครื่องมือ ด้านดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถาม (IOC: Index of Item Objective Congruence)

2. สถิติที่ใช้ในการหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถาม โดยใช้วิธีหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟ่าของครอนบาค

3. สถิติพื้นฐาน ประกอบด้วย 1) ค่าร้อยละ 2) ค่าเฉลี่ย 3) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

4. สถิติสมมติฐาน ได้แก่ 1) การทดสอบค่าที t-test แบบ Independent 2) ค่าทดสอบเอฟ (F-test) วิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-Way ANOVA) 3) การวิเคราะห์เปรียบเทียบรายคู่แบบ LSD

ผลการศึกษาและอภิปรายผล

ผลการศึกษา

1. ผลการวิเคราะห์การบริหารแบบมีส่วนร่วมของโรงเรียนในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาเพชรบุรี โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 4.03, S.D. = .52) เมื่อพิจารณารายด้านพบว่าอยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยเรียงอันดับจากค่าคะแนนเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านความไว้วางใจกัน มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด ($\overline{X}$ = 4.10, S.D. = .52) รองลงมาด้านความผูกพัน ($\overline{X}$ = 4.07, S.D. = .58) และด้านการตั้งเป้าหมายและวัตถุประสงค์ร่วมกัน ($\overline{X}$ = 4.00, S.D. = .53) ส่วนด้านความเป็นอิสระในการทำงาน ($\overline{X}$ = 3.94, S.D. = .60) มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด

2. ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบการบริหารแบบมีส่วนร่วมของโรงเรียนในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาเพชรบุรี จำแนกตามเพศ ประสบการณ์การทำงาน และขนาดโรงเรียน พบว่า เพศ โดยรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน ส่วนประสบการณ์การทำงาน และขนาดโรงเรียน โดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

อภิปรายผล

จากการสรุปผลการศึกษาการบริหารแบบมีส่วนร่วมของโรงเรียนในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาเพชรบุรี สามารถอภิปรายผลตามวัตถุประสงค์ได้ ดังนี้

1. การบริหารแบบมีส่วนร่วมของโรงเรียนในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาเพชรบุรี โดยรวมอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้เป็นเพราะผู้บริหารสถานศึกษามีการสร้างขวัญกำลังใจและยกย่อง เชิดชูเกียรติแก่ครูในโรงเรียนที่ปฏิบัติงานดี โดยการมอบเกียรติบัตร การประชาสัมพันธ์ผ่านเว็บไซต์ของโรงเรียน ตลอดจนมีการประชุมวางแผนงานร่วมกันกับครูและบุคลากรในโรงเรียนเพื่อร่วมกันกำหนดเป้าหมายและวัตถุประสงค์ของโรงเรียน มอบหมายงานสำคัญแก่ครูในโรงเรียนนำไปปฏิบัติ อีกทั้งส่งเสริมให้ครูมีอิสระในการริเริ่มสร้างสรรค์กับงานที่ได้รับมอบหมาย แสดงความสามารถในการปฏิบัติงานอย่างอิสระ และสนับสนุนให้ครูได้เพิ่มพูนความรู้ความสามารถอยู่เสมอ สอดคล้องกับ นพดล พลเยี่ยม (2562) ที่กล่าวว่า การบริหารแบบมีส่วนร่วมเป็นการเปิดโอกาสให้บุคลากรของโรงเรียนเข้ามามีส่วนร่วมในการบริหารงาน อาจเป็นการมีส่วนร่วมในกระบวนการวางแผน การตัดสินใจ การดำเนินงาน การประเมินผล หรือกระบวนการบริหาร โดยใช้ความรู้ความสามารถ และความเชี่ยวชาญร่วมแก้ไขปัญหาของการบริหารที่สำคัญ โดยการสร้างความไว้วางใจ ความผูกพันต่อองค์กร การตั้งเป้าหมายและวัตถุประสงค์ของงาน และความมีอิสระในการปฏิบัติงานที่ชัดเจน สอดคล้องกับงานวิจัยของอมรรัตน์ กงกาบ (2561) ได้วิจัยเรื่องการบริหารสถานศึกษาแบบมีส่วนร่วมของสถานศึกษาในกลุ่มเครือข่ายพัฒนาการศึกษาดอยหลวง จังหวัดเชียงราย สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงรายเขต 3 ผลการวิจัยพบว่า การบริหารแบบมีส่วนร่วมของสถานศึกษา โดยรวมอยู่ในระดับมากและรายด้านอยู่ในระดับมากทุกด้าน และไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของกนิษฐา สุขสมัย และประสพชัย พสุนนท์ (2558) ได้วิจัยเรื่องการบริหารแบบมีส่วนร่วมของบุคลากรที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรวิทยาลัยเทคโนโลยีสยาม ผลการวิจัยพบว่า การบริหารแบบมีส่วนร่วมของบุคลากรอยู่ในระดับปานกลาง

2. การวิเคราะห์เปรียบเทียบการบริหารแบบมีส่วนร่วมของโรงเรียนในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาเพชรบุรี จำแนกตามเพศ ประสบการณ์การทำงาน และขนาดโรงเรียน มีรายละเอียดดังต่อไปนี้

2.1 จากสมมติฐานข้อที่ 1 ที่ว่าครูที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นในการบริหารแบบมีส่วนร่วมของโรงเรียนในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาเพชรบุรี แตกต่างกัน พบว่า ไม่เป็นไปตามสมมุติฐาน ทั้งนี้เป็นเพราะในการกำหนดหน้าที่หรือความรับผิดชอบในงานแต่ละด้านผู้บริหารสถานศึกษาไม่ได้คำนึงถึงเพศของครูหรือบุคลากรผู้ปฏิบัติงาน แต่จะคำนึงถึงเรื่องของความรู้ความสามารถเป็นสำคัญ ซึ่งจะทำให้โรงเรียนสามารถบรรลุวัตถุประสงค์ที่วางไว้ได้ ดังนั้นตัวแปรเพศจึงไม่มีผลกระทบใด ๆ ต่อการปฏิบัติงานในด้านต่าง ๆ ที่ได้รับมอบหมาย หรือการมีส่วนร่วมในการปฏิบัติงานในด้านต่าง ๆ ของโรงเรียน แต่ผู้บริหารสถานศึกษาจะคำนึงถึงความรู้ความสามารถ ความถนัด ความเหมาะสมกับงานของแต่ละบุคคลมาเป็นเกณฑ์ในการเลือกครูหรือบุคลากรมาปฏิบัติงาน ดังนั้นจึงทำให้ครูที่มีเพศต่างกันมีความคิดเห็นในการบริหารแบบมีส่วนรวมของโรงเรียนไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของ ไชยา หานุภาพ (2564) ได้วิจัยเรื่องการบริหารแบบมีส่วนร่วมที่ส่งผลต่อประสิทธิผลงานวิชาการของโรงเรียน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา

ประถมศึกษาอุดรธานี เขต 3 ผลการวิจัยพบว่า การบริหารแบบมีส่วนร่วมตามความคิดเห็นของผู้บริหารโรงเรียนและครูผู้สอน จำแนกตามเพศ โดยรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน และไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ ทับทิม แสงอินทร์ (2559) ได้วิจัยเรื่องการบริหารแบบมีส่วนร่วมของโรงเรียน สรวงสุทธาวิทยา จังหวัดสุพรรณบุรี ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อการบริหารแบบมีส่วนร่วมของโรงเรียน เมื่อจำแนกตามเพศต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการบริหารแบบมีส่วนร่วมของโรงเรียนทั้งภาพรวมและรายด้านแตกต่างกัน

2.2 จากสมมติฐานข้อที่ 2 ที่ว่าครูที่มีประสบการณ์การทำงานต่างกัน มีความคิดเห็นในการบริหารแบบมีส่วนร่วมของโรงเรียนในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาเพชรบุรี แตกต่างกัน พบว่าเป็นไปตามสมมุติฐาน ทั้งนี้เป็นเพราะครูที่มีประสบการณ์มาก คือ มีประสบการณ์ระหว่าง 21-30 ปี และมีประสบการณ์ 31 ปีขึ้นไป ครูกลุ่มนี้ทำงานอยู่ในโรงเรียนมานาน และมีประสบการณ์ในการทำงานในงานที่ตนเองรับผิดชอบเป็นอย่างดี จึงทำให้ครูเกิดความเชื่อมั่นและไว้วางใจในการมอบหมายงานและแบ่งงานต่าง ๆ ที่สำคัญให้รับผิดชอบดำเนินการ มีอิสระที่จะรับผิดชอบและสามารถดูแลตนเองได้ อีกทั้งครูกลุ่มนี้ยังมีความรักความผูกพันและรู้สึกว่าตนเองเป็นส่วนหนึ่งของโรงเรียนจึงเล็งเห็นถึงความสำคัญของการบริหารแบบมีส่วนร่วมมากกว่าครูที่มีประสบการณ์ในการทำงานน้อยกว่า จึงทำให้ครูที่มีประสบการณ์การทำงานต่างกันมีความคิดเห็นในการบริหารแบบมีส่วนร่วมของโรงเรียนแตกต่างกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของ กมลชนก ศรีวรรณา, เพลินพิศ ธรรมรัตน์, และวรกัญญาพิไล แกระหัน (2562) ได้วิจัยเรื่องการบริหารแบบมีส่วนร่วมที่ส่งผลต่อการทำงานเป็นทีมในโรงเรียน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานครพนม เขต 2 ผลการวิจัยพบว่า การบริหารแบบมีส่วนร่วมของโรงเรียนตามความคิดเห็นของผู้บริหารโรงเรียนและครูผู้สอน จำแนกตามประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ ไชยา หานุภาพ (2564) ได้วิจัยเรื่องการบริหารแบบมีส่วนร่วมที่ส่งผลต่อประสิทธิผลงานวิชาการของโรงเรียน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาอุดรธานี เขต 3 ผลการวิจัยพบว่า การบริหารแบบมีส่วนร่วมตามความคิดเห็นของผู้บริหารโรงเรียนและครูผู้สอน จำแนกตามประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน โดยรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน

2.3 จากสมมติฐานข้อที่ 3 ที่ว่าครูที่สังกัดขนาดของโรงเรียนต่างกัน มีความคิดเห็นในการบริหารแบบมีส่วนร่วมของโรงเรียนในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาเพชรบุรี แตกต่างกัน พบว่าเป็นไปตามสมมุติฐาน ทั้งนี้เป็นเพราะผู้บริหารและครูในโรงเรียนขนาดใหญ่พิเศษมีจำนวนนักเรียนมากกว่าโรงเรียนที่มีขนาดเล็ก ขนาดกลาง และขนาดใหญ่ จึงทำให้มีภาระงานมากขึ้น ปริมาณงานของครูแต่ละคนเพิ่มขึ้น การแบ่งงานกันทำตามความถนัดและความสนใจของตนเองและการมีส่วนร่วมในแต่ละกระบวนการอาจจะถูกกำหนดขึ้นโดยการใช้ลำดับชั้นในการบังคับบัญชาหรือการบริหารเป็นตัวกำหนดว่าแต่ละคนมีส่วนร่วมในกระบวนการใดกระบวนการหนึ่งเพียงเท่านั้น ไม่ได้มีส่วนร่วมตั้งแต่เริ่มต้นจนกระทั่งสิ้นสุดอย่างเช่นในสถานศึกษาขนาดเล็ก ขนาดกลาง และขนาดใหญ่ ดังนั้นจึงทำให้ครูที่สังกัดขนาดของโรงเรียนต่างกัน มีความคิดเห็นในการบริหารแบบมีส่วนร่วมของโรงเรียนแตกต่างกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของ หฤทธิ์ เขียวสะและอมลวรรณ วีระธรรมโม (2562) ได้วิจัยเรื่องการบริหารแบบมีส่วนร่วมในการบริหารสถานศึกษาของผู้บริหาร

สถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 12 ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีขนาดสถานศึกษาต่างกันมีความคิดเห็นโดยภาพรวมแตกต่างกัน และไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของอมรรัตน์ กงกาบ (2561) ได้วิจัยเรื่องการบริหารสถานศึกษาแบบมีส่วนร่วมของสถานศึกษาในกลุ่มเครือข่ายพัฒนาการศึกษาดอยหลวง จังหวัดเชียงราย สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงรายเขต 3 ผลการวิจัยพบว่า การเปรียบเทียบระดับการบริหารสถานศึกษาแบบมีส่วนร่วมของสถานศึกษาขนาดเล็กและสถานศึกษาขนาดกลาง โดยรวมทุกด้านไม่มีความแตกต่างกัน

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

การศึกษาการบริหารแบบมีส่วนร่วมของโรงเรียนในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาเพชรบุรี ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้ ดังนี้

1. ผลการวิจัยพบว่า การบริหารแบบมีส่วนร่วมของโรงเรียนในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาเพชรบุรีด้านการตั้งเป้าหมายและจุดประสงค์ร่วมกัน และด้านความเป็นอิสระในการทำงาน มีค่าเฉลี่ยต่ำกว่าค่าเฉลี่ยรวม ดังนั้นผู้บริหารสถานศึกษาควรให้ความสำคัญในเรื่องดังกล่าว และพัฒนาปรับปรุงให้ดียิ่งขึ้น

2. ผลการวิจัยพบว่า การบริหารแบบมีส่วนร่วมของโรงเรียนในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาเพชรบุรี พบว่า การบริหารแบบมีส่วนร่วมของโรงเรียนด้านความเป็นอิสระในการทำงานมีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ดังนั้นผู้บริหารสถานศึกษาและครูควรมีการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกันอย่างตรงไปตรงมา พร้อมทั้งส่งเสริมให้ครูในโรงเรียนมีเสรีภาพในการแสดงความคิดเห็นในเรื่องงานอย่างเต็มความสามารถเพื่อร่วมกันแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นในโรงเรียนด้วยความชัดเจนและมีเหตุผล

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป ดังนี้

1. ควรศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการบริหารแบบมีส่วนร่วมของโรงเรียนในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาเพชรบุรี

2. ควรมีศึกษาแนวทางการพัฒนาการบริหารแบบมีส่วนร่วมของโรงเรียนในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาเพชรบุรี

บรรณานุกรม

กมลชนก ศรีวรรณา, เพลินพิศ ธรรมรัตน์, และ วรกัญญาพิไล แกระหัน. (เมษายน-มิถุนายน 2562). การบริหารแบบมีส่วนร่วมที่ส่งผลต่อการทำงานเป็นทีมในโรงเรียน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานครพนม เขต 2. *วารสารการบริหารการศึกษาและภาวะผู้นำ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร, 6*(23), 88-97.

กนิษฐา สุขสมัย และประสพชัย พสุนนท์. (กรกฎาคม-ธันวาคม 2558). การบริหารแบบมีส่วนร่วมของบุคลากรที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรวิทยาลัยเทคโนโลยีสยาม. *วารสารธุรกิจปริทัศน์, 7*(2), 9-25.

ไชยา หานุภาพ. (2564). *การบริหารแบบมีส่วนร่วมที่ส่งผลต่อประสิทธิผลงานวิชาการของโรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาอุดรธานี เขต 3* [วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร]. https://gsmis.snru.ac.th/e-thesis/file_att1/2021112962421229136_fulltext.pdf

ธีระ รุญเจริญ. (2557). *การบริหารโรงเรียนยุคปฏิรูปการศึกษา.* กรุงเทพมหานคร: เอ็กซเปอร์เน็ท.

นพดล พลเยี่ยม. (2562). *รูปแบบการบริหารแบบมีส่วนร่วมเพื่อพัฒนาคุณภาพผู้เรียน ในโรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษายโสธร เขต 1* [วิทยานิพนธ์ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยนอร์ทกรุงเทพ]. https://tdc.thailis.or.th/tdc/dccheck.php?Int_code=&RecId=&obj_id=

วัลลภ รัฐฉัตรานนท์. (มกราคม-มิถุนายน 2562). การหาขนาดตัวอย่างที่เหมาะสมสำหรับการวิจัย: มายาคติในการใช้สูตรของทาโร ยามาเน่ และเครทซี-มอร์แกน. *วารสารสหวิทยาการวิจัย: ฉบับบัณฑิตศึกษา, 8*(1), 11-28.

สมยศ นาวีการ. (2545). *การบริหารแบบมีส่วนร่วม.* กรุงเทพมหานคร: บรรณกิจ.

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาเพชรบุรี. (2566). *ข้อมูลสารสนเทศ ปีการศึกษา 2565.* https://shorturl.asia/x30Ve

สำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา. (2558). *คู่มือการประเมินคุณภาพภายนอกรอบสาม (พ.ศ.2554-2558): ฉบับสถานศึกษา (แก้ไขเพิ่มเติม พฤศจิกายน พ.ศ.2554)* (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพมหานคร: ออฟเซ็ท พลัส.

หฤทธิ์ เขียวสะ และอมลวรรณ วีระธรรมโม. (2562). การบริหารแบบมีส่วนร่วมในการบริหารสถานศึกษาของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 12. ใน *การประชุมวิชาการเสนอผลงานวิจัยระดับบัณฑิตศึกษาแห่งชาติ ครั้งที่ 20* (น. 1916-1927). ขอนแก่น: มหาวิทยาลัยขอนแก่น.

อมรรัตน์ กงกาบ. (2561). *การบริหารสถานศึกษาแบบมีส่วนร่วมของสถานศึกษาในกลุ่มเครือข่ายพัฒนาการศึกษาดอยหลวง จังหวัดเชียงราย สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงรายเขต 3* [การค้นคว้าอิสระปริญญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต, ไม่ได้ตีพิมพ์] มหาวิทยาลัยพะเยา.

Best, J. W. (1981). *Research in Education.* New Jersey: Prentice - Hall.

Swansburg, R.C. (1996). *Management and Leadership for nurse managers.* Boston, MA: Jones and Bartlett.

การดำเนินงานระบบดูแลช่วยเหลือนักเรียนของผู้บริหารสถานศึกษากลุ่มเมืองสมุทรปราการ ตามทัศนะของครู ในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสมุทรปราการ เขต 1

The Operation of Student Care System of Educational Administrators in Samut Prakan City Group According to Teachers' Perspectives under the Office Samutprakan Primary Education Service Area 1

เนาวรัตน์ สุชีพ[1] และชัยวัฒน์ ประสงค์สร้าง[2]

Naowarat Suchip[1] and Chaiwat Prasongsang[2]

นักศึกษาปริญญาโทหลักสูตรศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต[1]

อาจารย์ประจำหลักสูตรศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต[2]

วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์[1,2]

E-mail: Naowarat.suc@rmutr.ac.th[1], Chaiwat.pra@rmutr.ac.th[2]

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ 2 ประการ (1) เพื่อวิเคราะห์การดำเนินงานระบบดูแลช่วยเหลือนักเรียนของผู้บริหารสถานศึกษาตามทัศนะของครู ในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสมุทรปราการ เขต 1 และ (2) เพื่อวิเคราะห์เปรียบเทียบการดำเนินงานระบบดูแลช่วยเหลือนักเรียนของผู้บริหารสถานศึกษาตามทัศนะของครู ในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสมุทรปราการ เขต 1 จำแนกตามเพศ ประสบการณ์การทำงาน และขนาดโรงเรียน การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาจำนวน 159 คน ได้แก่ ครูกลุ่มเมืองสมุทรปราการในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสมุทรปราการ เขต 1 เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าที และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว ผลการศึกษาวิจัยพบว่า (1) การดำเนินงานระบบดูแลช่วยเหลือนักเรียนของผู้บริหารสถานศึกษาตามทัศนะของครูพบว่าโดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก และ (2) การเปรียบเทียบการดำเนินงานระบบดูแลช่วยเหลือนักเรียนของผู้บริหารสถานศึกษาตามทัศนะของครู จำแนกตามเพศ ประสบการณ์การทำงาน และขนาดโรงเรียน พบว่า เพศ ประสบการณ์การทำงาน และขนาดโรงเรียน โดยรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน

คำสำคัญ: การดำเนินงานระบบดูแลช่วยเหลือนักเรียน ผู้บริหารสถานศึกษากลุ่มเมืองสมุทรปราการ ความคิดเห็นของครู

Abstract

This research has two objectives: (1) to analyze the operation of student care system of educational administrators in Samut Prakan city group according to teachers' perspectives

under the office Samut Prakan primary education service area 1, and (2) to compare the operation of student care system of educational administrators in Samut Prakan city group according to teachers' perspectives under the office Samut Prakan primary education service area 1, classified by gender, work experience, and school size. This research employed a quantitative design. Data were collected from questionnaires administered to 159 teachers in Samut Prakan city group under the office Samut Prakan primary education service area 1. The data were statistically analyzed by percentage, mean, standard deviation, t-test, and one-way ANOVA. Research results: (1) on the operation of student care system of educational administrators according to teachers' perspectives, found that overall and in each aspect, they were at a highest level. And (2) on the comparison of the operation of student care system of educational administrators according to teachers' perspectives classified by gender, work experience, and school size, found that gender, work experience and school size overall, and in each aspect were not different.

Keywords: Operation of student care system, educational administrators in Samut Prakan city group, teachers' perspectives

บทนำ

ปัจจุบันเด็กและเยาวชนจำนวนไม่น้อยที่ได้รับผลกระทบจากสภาพสังคมที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว ทำให้มีพฤติกรรมแตกต่างไปจากเด็กและเยาวชนในอดีต ซึ่งทำให้เกิดพฤติกรรมที่ไม่พึงประสงค์และปัญหาต่าง ๆ ตามมา เช่น ไม่ชอบมาโรงเรียน ไม่เคารพกฎระเบียบของโรงเรียน ติดสิ่งเสพติด พฤติกรรมก้าวร้าว เป็นต้น เป็นผลมาจากปัจจัยเสี่ยงต่าง ๆ ที่เกิดกับเด็กและเยาวชนจึงเป็นปัญหาเร่งด่วนที่ทุกหน่วยงานต่างให้ความสำคัญเป็นอย่างยิ่ง โดยเฉพาะกระทรวงศึกษาธิการซึ่งมีหน้าที่ในการจัดการศึกษาของประเทศ ดังนั้นจึงได้กำหนดนโยบายเกี่ยวกับระบบดูแลช่วยเหลือนักเรียน โดยสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน (สพฐ.) และกระทรวงสาธารณสุขโดยกรมสุขภาพจิต ได้ร่วมกันวางรากฐานเพื่อพัฒนาคุณภาพนักเรียน เป็นระบบที่เหมาะสมกับการพัฒนาป้องกันและแก้ไขปัญหานักเรียนในยุคปัจจุบัน โดยมีหลักการทำงาน 5 ขั้นตอน ประกอบด้วย การรู้จักนักเรียนเป็นรายบุคคล การคัดกรองนักเรียน การส่งเสริมและพัฒนานักเรียน การป้องกันช่วยเหลือและแก้ไข และการส่งต่อนักเรียนกลุ่มเสี่ยงที่กำลังเผชิญปัญหา ซึ่งเป็นกระบวนการหนึ่งในการบริหารจัดการศึกษาของสถานศึกษาที่จะดำเนินงานดูแลช่วยเหลือนักเรียนที่มีขั้นตอน วิธีการและเครื่องมือการทำงานที่ชัดเจน มีครูประจำชั้นหรือครูที่ปรึกษาเป็นบุคลากรหลักในการดำเนินงาน โดยการมีส่วนร่วมของบุคลากรและเครือข่ายที่เกี่ยวข้อง ทั้งภายในและภายนอกสถานศึกษา อาทิ คณะกรรมการสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน ผู้ปกครอง ชุมชน ผู้บริหาร ฯลฯ สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน จึงกำหนดนโยบายสำคัญให้สถานศึกษาในสังกัดทุกแห่งจัดให้มีระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียน และดำเนินการอย่างจริงจังต่อเนื่อง เพื่อให้

เกิดความยั่งยืนนักเรียน ทุกคนจะต้องได้รับการดูแล ช่วยเหลือ พิทักษ์ ปกป้อง คุ้มครองอย่างรอบด้านด้วยกระบวนการ ที่ถูกต้อง เหมาะสมและทันการณ์ ได้รับการพัฒนาในทุกมิติ เพื่อให้เป็นคนดี มีความสุขและปลอดภัยในสภาพสังคมปัจจุบัน นักเรียนได้รับการดูแลช่วยเหลืออย่างทั่วถึงและตรงตามสภาพปัญหา นักเรียนเรียนรู้อย่างมีความสุข และได้รับการส่งเสริมพัฒนาเต็มตามศักยภาพอย่างรอบด้าน สัมพันธภาพระหว่างครูกับนักเรียนเป็นไปด้วยดีและอบอุ่น นักเรียนรู้จักตนเอง ควบคุมตนเองได้ มีการพัฒนาความฉลาดทางอารมณ์ซึ่งจะเป็นรากฐานในการพัฒนาความเก่ง คุณธรรม จริยธรรม และความมุ่งมั่นที่จะเอาชนะอุปสรรค (สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน กระทรวงศึกษาธิการ, 2566)

สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐานจึงมอบนโยบายให้สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาและสถานศึกษาทุกระดับและทุกประเภทดำเนินงานระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียน รวมทั้งได้กำหนดยุทธศาสตร์ ตลอดจนมาตรการ และจุดเน้นในการพัฒนาคุณภาพระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียนมาอย่างต่อเนื่อง โรงเรียนประถมศึกษาในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษากลุ่มเมืองสมุทรปราการ สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสมุทรปราการ เขต 1 ได้ดำเนินงานระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียนตามแนวทางการดำเนินงานของสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน โดยให้สถานศึกษาในสังกัดจัดระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียน เพื่อวางแผนและจัดกิจกรรมส่งเสริม พัฒนา ช่วยเหลือนักเรียนในแต่ละด้าน แต่การดำเนินงานดังกล่าวส่วนใหญ่ยังไม่บรรลุเป้าหมายตามแนวทางการดำเนินงาน เนื่องจากสถานศึกษามีรูปแบบการดำเนินการที่ไม่ชัดเจน ผู้บริหารวางแผนการทำงานและการมอบหมายหน้าที่รับผิดชอบยังไม่ชัดเจน ไม่เป็นระบบ ทำให้การประสานงานไม่คล่องตัว อีกทั้งในการจัดกิจกรรมผู้บริหารให้ความสำคัญกับนักเรียนกลุ่มปกติและกลุ่มเสี่ยงไม่เท่าเทียมกัน ไม่มีการคัดกรองเด็ก และขาดการเชื่อมประสานและรวมกลุ่มเครือข่าย ดังนั้นผู้บริหารสถานศึกษาต้องจัดระบบงาน กิจกรรมที่ส่งเสริมความประพฤติให้เหมาะสม สร้างความรับผิดชอบต่อสังคม และความปลอดภัยให้กับนักเรียน นำระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียนมาพัฒนาคุณภาพชีวิตของนักเรียน โดยการนำกระบวนการดูแลช่วยเหลือนักเรียนมาใช้ในชั้นเรียนให้ได้อย่างเหมาะสม ได้รับการพิทักษ์ ปกป้อง คุ้มครอง และดูแล โดยมีผู้บริหารสถานศึกษา ครู และบุคลากรทางการศึกษาเป็นแบบอย่างที่ดีในการดำเนินชีวิต (กลุ่มนโยบายและแผน สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสมุทรปราการ เขต 1, 2566) จากปัญหาดำเนินงานระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียนของโรงเรียนในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสมุทรปราการ เขต 1 ที่ส่วนใหญ่ยังไม่บรรลุเป้าหมายตามแนวทางการดำเนินงาน ดังนั้นสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาจึงควรปรับเปลี่ยนรูปแบบการดำเนินการให้สอดคล้องกับสถานการณ์ในปัจจุบัน เพื่อนำไปเป็นแนวทางในการดำเนินงานระบบดูแลช่วยเหลือนักเรียนของโรงเรียนในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสมุทรปราการ เขต 1 ให้มีมาตรฐานและมีประสิทธิภาพ

จากความสำคัญของปัญหาดังกล่าวผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาเรื่อง การดำเนินงานระบบดูแลช่วยเหลือนักเรียนของผู้บริหารสถานศึกษากลุ่มเมืองสมุทรปราการตามทัศนะของครู ในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสมุทรปราการ เขต 1 เพื่อจะได้ทราบการดำเนินงานระบบดูแลช่วยเหลือนักเรียนของผู้บริหารสถานศึกษากลุ่มเมืองสมุทรปราการตามทัศนะของครู ในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา

ประถมศึกษาสมุทรปราการ เขต 1 ซึ่งผลการวิจัยจะใช้เป็นประโยชน์ต่องานที่รับผิดชอบ และเพื่อเป็นแนวทางในการดำเนินงานระบบดูแลช่วยเหลือนักเรียนของโรงเรียนเพื่อยกระดับการดำเนินงานให้มีมาตรฐานและเกิดประสิทธิผลสูงสุด นอกจากนี้ยังเป็นประโยชน์ต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการจัดการศึกษาได้นำไปใช้ในการกำหนดนโยบาย วางแผนการบริหารจัดการคุณภาพการศึกษา รวมถึงการปฏิรูปการเรียนรู้และเป็นการสนองยุทธศาสตร์ด้านการศึกษาของท้องถิ่นในเขตจังหวัดสมุทรปราการต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อวิเคราะห์การดำเนินงานระบบดูแลช่วยเหลือนักเรียนของผู้บริหารสถานศึกษาตามทัศนะของครูในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสมุทรปราการ เขต 1

2. เพื่อวิเคราะห์เปรียบเทียบการดำเนินงานระบบดูแลช่วยเหลือนักเรียนของผู้บริหารสถานศึกษาตามทัศนะของครู ในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสมุทรปราการ เขต 1 จำแนกตามเพศ ประสบการณ์การทำงาน และขนาดโรงเรียน

การทบทวนวรรณกรรม

การวิจัยเรื่อง การดำเนินงานระบบดูแลช่วยเหลือนักเรียนของผู้บริหารสถานศึกษากลุ่มเมืองสมุทรปราการตามทัศนะของครู ในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสมุทรปราการ เขต 1 ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎีเป็นหลักการพื้นฐานและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยค้นคว้าจากหนังสือ เอกสารวิชาการต่าง ๆ รวมทั้งผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำมาใช้เป็นประกอบในการศึกษาดังนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับการบริหารสถานศึกษา

กระทรวงศึกษาธิการ (2562) ได้ให้ความหมายการบริหารสถานศึกษาว่าหมายถึง การกระจายอำนาจการบริหารและการจัดการศึกษาจากส่วนกลางไปยังสถานศึกษา เปิดโอกาสให้ประชาชน องค์กร และหน่วยงานในท้องถิ่นเข้ามามีส่วนร่วมในการจัดการศึกษา สถานศึกษามีอิสระในการตัดสินใจดำเนินการโดยคณะกรรมการสถานศึกษาเพื่อทำหน้าที่กำกับ ส่งเสริม สนับสนุนกิจการของสถานศึกษา และจัดทำหลักสูตรในส่วนที่เกี่ยวกับสภาพปัญหาในชุมชนและสังคม อำนาจหน้าที่ในการบริหารจัดการ 4 ด้านคือ ด้านวิชาการ งบประมาณ การบริหารงานบุคคลและการบริหารทั่วไป การจัดการศึกษายุคใหม่ มีความจำเป็นที่ชุมชนต้องเข้ามามีส่วนร่วมในการจัดการศึกษา ทำให้เกิดความรู้สึกมีอำนาจและมีความรู้สึกรับผิดชอบต่อชุมชน นำไปสู่การดำเนินงานด้านการศึกษา มีประสิทธิภาพ และช่วยให้มีการใช้ทรัพยากรท้องถิ่นเพื่อประโยชน์ทางการศึกษา

2. แนวคิดเกี่ยวกับระบบดูแลช่วยเหลือนักเรียน

สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน (2563) กล่าวว่า ระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียนเป็นกระบวนการดำเนินงานที่มีองค์ประกอบสำคัญ 5 ประการ แต่ละองค์ประกอบของระบบดังกล่าวมีความสำคัญ มีวิธีการ และเครื่องมือแตกต่างกันไป แต่มีความสัมพันธ์เกี่ยวเนื่องกัน ซึ่งเอื้อให้การดูแลช่วยเหลือนักเรียนของโรงเรียนเป็นระบบ มีประสิทธิภาพ สรุปได้ดังนี้

1) การรู้จักนักเรียนเป็นรายบุคคล ได้กำหนดความแตกต่างของนักเรียนแต่ละคนที่มีพื้นฐานความเป็นมาของชีวิตที่ไม่เหมือนกัน หล่อหลอมให้เกิดพฤติกรรมหลากหลายรูปแบบ ทั้งด้านบวกและด้านลบ ดังนั้นการรู้ข้อมูลที่จำเป็นเกี่ยวกับตัวนักเรียนจึงเป็นสิ่งสำคัญที่จะช่วยให้ครูที่ปรึกษามีความเข้าใจนักเรียนมากขึ้น สามารถนำข้อมูลมาวิเคราะห์ เพื่อการคัดกรองนักเรียน เป็นประโยชน์ในการส่งเสริมการป้องกันและแก้ไขปัญหาของนักเรียนได้อย่างถูกต้อง

2) การคัดกรองนักเรียน ได้กำหนดไว้ว่าการคัดกรองนักเรียนเป็นการพิจารณาข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับตัวนักเรียนเพื่อจัดกลุ่มนักเรียนออกเป็น 4 กลุ่ม คือ

2.1) กลุ่มปกติ หมายถึง นักเรียนที่ได้รับการวิเคราะห์ข้อมูลต่าง ๆ ตามเกณฑ์การคัดกรองของโรงเรียนแล้ว อยู่ในเกณฑ์ของกลุ่มปกติ ซึ่งควรได้รับการสร้างเสริมภูมิคุ้มกันและการส่งเสริมพัฒนา

2.2) กลุ่มเสี่ยง หมายถึง นักเรียนที่จัดอยู่ในเกณฑ์ของกลุ่มเสี่ยงตามเกณฑ์การคัดกรองของโรงเรียน ซึ่งโรงเรียนต้องให้การป้องกันหรือแก้ไขปัญหาตามแต่กรณี

2.3) กลุ่มมีปัญหา หมายถึง นักเรียนที่จัดอยู่ในเกณฑ์ของกลุ่มมีปัญหาตามเกณฑ์การคัดกรองของโรงเรียน ซึ่งโรงเรียนต้องช่วยเหลือและแก้ปัญหาโดยเร่งด่วน

2.4 กลุ่มพิเศษ หมายถึง นักเรียนที่มีความสามารถพิเศษ มีความเป็นอัจฉริยะ แสดงออกซึ่งความสามารถอันโดดเด่นด้านใดด้านหนึ่งหรือหลายด้าน อย่างเป็นที่ประจักษ์เมื่อเทียบกับผู้มีอายุในระดับเดียวกัน ภายใต้สภาพแวดล้อมเดียวกัน ซึ่งโรงเรียนต้องให้การส่งเสริมนักเรียนได้พัฒนาศักยภาพความสามารถพิเศษนั้นจนถึงขั้นสูงสุด

3) การส่งเสริมนักเรียน ได้กำหนดไว้ว่าการส่งเสริมนักเรียนเป็นการสนับสนุนให้นักเรียนทุกคนที่อยู่ในความดูแลของครูที่ปรึกษาไม่ว่าจะเป็นนักเรียนในกลุ่มปกติหรือกลุ่มเสี่ยง/มีปัญหาให้มีคุณภาพมากขึ้น มีความภูมิใจในตนเองในด้านต่าง ๆ ซึ่งจะช่วยป้องกันมิให้นักเรียนที่อยู่ในกลุ่มปกติกลายเป็นนักเรียนกลุ่มเสี่ยง/มีปัญหาและเป็นการช่วยให้นักเรียนกลุ่มเสี่ยง/มีปัญหากลับมาเป็นนักเรียนกลุ่มปกติและมีคุณภาพตามที่โรงเรียนหรือชุมชนคาดหวังต่อไป ประกอบด้วย กิจกรรมโฮมรูม ที่ดำเนินการเพื่อส่งเสริมนักเรียนเป็นรายบุคคลหรือเป็นกลุ่มก็ได้ และการจัดประชุมผู้ปกครองในชั้นเรียน เป็นการพบปะกันระหว่างครูที่ปรึกษากับผู้ปกครองนักเรียนที่ครูที่ปรึกษาดูแลอยู่ เพื่อสร้างความสัมพันธ์อันดีต่อกัน ร่วมมือกันดูแลนักเรียนระหว่างบ้านโรงเรียน และผู้ปกครอง

4) การป้องกันและแก้ไขปัญหา ได้กำหนดไว้ว่าการดูแลช่วยเหลือนักเรียนครูที่ปรึกษาควรให้ความเอาใจใส่กับนักเรียนทุกคนเท่าเทียมกัน แต่สำหรับนักเรียนกลุ่มเสี่ยง/มีปัญหานั้นจำเป็นอย่างมากที่ต้องป้องกันและแก้ไขปัญหาของนักเรียน จึงเป็นภาระงานที่ยิ่งใหญ่และมีคุณค่าอย่างมากในการพัฒนาให้นักเรียนเติบโตเป็นบุคคลที่มีคุณภาพของสังคมต่อไป นอกจากนี้ทุกครั้งของการช่วยเหลือนักเรียนควรมีการบันทึกไว้เป็นหลักฐานด้วยการป้องกันและแก้ไขปัญหาให้นักเรียนนั้นมีหลายเทคนิควิธีการ แต่สิ่งที่ครูที่ปรึกษาจำเป็นต้องดำเนินการมี 2 ประการคือ การให้คำปรึกษาเบื้องต้น และการจัดกิจกรรมเพื่อป้องกันและแก้ไขปัญหา

5) การส่งต่อ ได้กำหนดไว้ว่าในการป้องกันและแก้ไขปัญหาของนักเรียน โดยครูที่ปรึกษาตามกระบวนการดูแลช่วยเหลือนักเรียนนั้นอาจมีบางกรณีที่มีปัญหา มีความยากต่อการช่วยเหลือหรือช่วยเหลือนักเรียนมีพฤติกรรมไม่ดีขึ้น ควรดำเนินการส่งต่อไปยังผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้านต่อไป เพื่อให้ปัญหาของนักเรียนได้รับการช่วยเหลืออย่างถูกทางและรวดเร็วขึ้น หากปล่อยให้เป็นบทบาทหน้าที่ของครูที่ปรึกษา ความยุ่งยากของปัญหาอาจมีมากขึ้นหรือลุกลามกลายเป็นปัญหาใหญ่โต จนยากต่อการแก้ไข กลุ่มนักเรียนที่ควรได้รับการพิจารณาส่งต่อคือ นักเรียนมีพฤติกรรมคงเดิมหรือไม่ดีขึ้น หรือแย่ลง นักเรียนไม่ให้ความร่วมมือในการช่วยเหลือของครูที่ปรึกษาและนักเรียนที่มีปัญหาเฉพาะด้าน การส่งต่อแบ่งเป็น 2 แบบ คือ การส่งต่อภายใน และการส่งต่อภายนอก

3. การดำเนินงานระบบดูแลช่วยเหลือนักเรียนของโรงเรียนในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสมุทรปราการ เขต 1

กรอบการทำงานระบบดูแลช่วยเหลือนักเรียนให้แก่ผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องของโรงเรียนมีดังนี้

1) ผู้บริหารสถานศึกษา มีบทบาทหน้าที่ในการบริหารจัดการให้มีระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียนของสถานศึกษาให้ชัดเจนและมีประสิทธิภาพ ประสานงานระหว่างสถานศึกษากับหน่วยงานและบุคคลภายนอก เช่น ผู้ปกครอง เครือข่ายผู้ปกครอง องค์กรต่าง ๆ สาธารณสุข โรงพยาบาล สถานีตำรวจ และดูแล กำกับ นิเทศ ติดตาม ประเมินผล สนับสนุนและให้ขวัญกำลังใจในการดำเนินงาน

2) ครูประจำชั้นหรือครูที่ปรึกษา มีบทบาทหน้าที่รู้จักนักเรียนเป็นรายบุคคล คัดกรอง จำแนกนักเรียน จัดกิจกรรมต่าง ๆ เพื่อส่งเสริมและพัฒนา จัดกิจกรรมป้องกัน แก้ไข ช่วยเหลือ ส่งต่อ และรายงานผล

3) ครูแนะแนว มีบทบาทหน้าที่ในการสนับสนุนครูประจำชั้นหรือครูที่ปรึกษาในการดูแลช่วยเหลือนักเรียน จัดกิจกรรมส่งเสริมและพัฒนา จัดกิจกรรมป้องกัน แก้ไข ช่วยเหลือ และการส่งต่อ

4) หัวหน้าระดับชั้น มีบทบาทหน้าที่ในการติดตาม กำกับ การดูแลช่วยเหลือนักเรียนของครูประจำชั้น ครูที่ปรึกษา และประสานงานกับผู้เกี่ยวข้องในการดูแลช่วยเหลือนักเรียน

5) นักเรียน มีบทบาทหน้าที่ให้ความร่วมมือกับคณะกรรมการนักเรียน ปฏิบัติตนเป็นแบบอย่างที่ดี เข้าร่วมกิจกรรมของสถานศึกษา

6) คณะกรรมการสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน มีบทบาทหน้าที่ให้การสนับสนุน ให้คำปรึกษา เสนอแนะแนวทางในการส่งเสริม พัฒนา และแก้ไขนักเรียน อำนวยความสะดวกในการประสานงานเมื่อสถานศึกษาต้องการความช่วยเหลือ

7) ผู้ปกครองหรือเครือข่ายผู้ปกครอง มีบทบาทหน้าที่อบรม ดูแลและเป็นแบบอย่างที่ดี ในการดำรงชีวิตครอบครัว มีความรัก ความเข้าใจและให้ความอบอุ่น สนับสนุนให้ความร่วมมือ วางแผนร่วมกับสถานศึกษาในการแลกเปลี่ยนข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการส่งเสริมและพัฒนา ป้องกันและแก้ไขปัญหานักเรียน และเป็นที่ปรึกษาหรือแนะแนวทางการดำเนินชีวิตที่ดีแก่นักเรียน

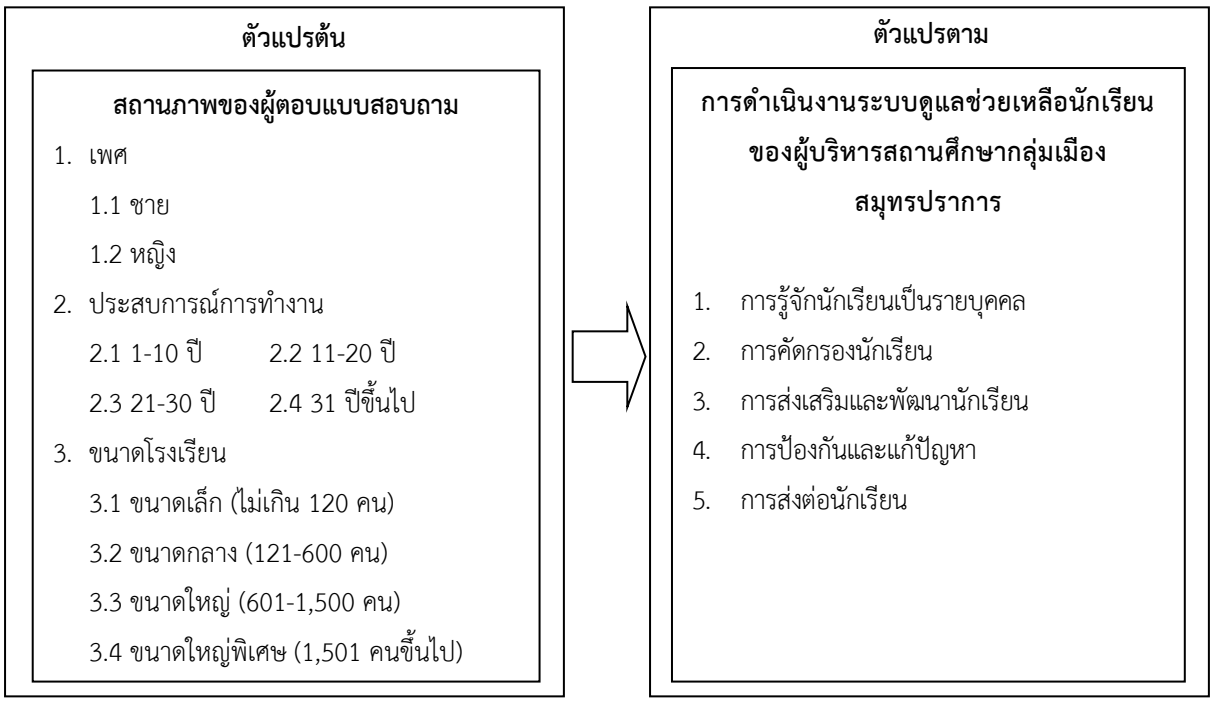
8) ชุมชน มีบทบาทและหน้าที่สนับสนุนการดำเนินงานระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียน หน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการให้การสนับสนุนและให้ความร่วมมือในการให้คำปรึกษาแนะนำเกี่ยวกับพฤติกรรมและพัฒนาการของเด็กวัยต่าง ๆ สอดส่อง ดูแล ให้ความช่วยเหลือเด็กและเยาวชน ทั้งด้านความปลอดภัยและการแก้ปัญหาพฤติกรรม ร่วมมือกับสถานศึกษาจัดกิจกรรมส่งเสริมนักเรียนให้ได้รับการพัฒนาตามศักยภาพของแต่และบุคคล เป็นแหล่งการเรียนรู้และฝึกงาน และเพิ่มพูนประสบการณ์แก่นักเรียนตามความรู้ความสามารถ ความสนใจ และความถนัด ติดตามผล สะท้อนปัญหาและแสดงความคิดเห็นที่เป็นประโยชน์ต่อการดำเนินการดูแลช่วยเหลือนักเรียน ให้ความร่วมมือและแลกเปลี่ยนเรียนรู้ เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารสารสนเทศที่เป็นประโยชน์และน่าสนใจ และให้การสนับสนุนและเป็นเครือข่ายในการพัฒนาและการขยายผลการดำเนินงานดูแลช่วยเหลือนักเรียนอย่างต่อเนื่อง

4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และการสังเคราะห์ตัวแปรที่ศึกษา

ผู้วิจัยกำหนดประเด็นในการศึกษาจากการสังเคราะห์ตำรา เอกสารวิชาการ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องตามกรอบแนวคิดงานระบบดูแลช่วยเหลือนักเรียนของสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน (2563) ประกอบด้วย 5 ด้าน ได้แก่ การรู้จักนักเรียนเป็นรายบุคคล การคัดกรองนักเรียน การส่งเสริมและพัฒนาผู้เรียน การป้องกันและแก้ปัญหา และการส่งต่อนักเรียน

กรอบแนวคิด

ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิดเกี่ยวกับการดำเนินงานระบบดูแลช่วยเหลือนักเรียนของนักวิชาการและงานวิจัย ได้กำหนดกรอบแนวคิดในการวิจัยจากแนวคิดการดำเนินงานระบบดูแลช่วยเหลือนักเรียนของผู้บริหารสถานศึกษาประกอบไปด้วย 5 ด้าน ดังนี้



รูปที่ 1 กรอบแนวคิด

ระเบียบวิธีการวิจัย

1. ประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ คือ ครูกลุ่มเมืองสมุทรปราการในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสมุทรปราการ เขต 1 (สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสมุทรปราการ เขต 1, 2566)

2. กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ครูกลุ่มเมืองสมุทรปราการในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสมุทรปราการ เขต 1 ซึ่งได้มาจากวิธีการสุ่มอย่างง่าย และใช้การเปิดตารางสำเร็จรูปของเครซีและมอร์แกน (Krejcie and Morgan, 1970 อ้างถึงใน สุวิมล ติรกานันท์, 2557) ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 159 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

1. ลักษณะเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลคือ แบบสอบถามการดำเนินงานระบบดูแลช่วยเหลือนักเรียนของผู้บริหารสถานศึกษาที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น จำนวน 1 ฉบับ แบ่งออกเป็น 2 ตอน ได้แก่

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ ประสบการณ์การทำงาน และขนาดโรงเรียน มีลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบเลือกคำตอบ (Check list)

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับการดำเนินงานระบบดูแลช่วยเหลือนักเรียน ประกอบด้วย 5 ด้าน ได้แก่ ด้านการรู้จักนักเรียนเป็นรายบุคคล ด้านการคัดกรองนักเรียน ด้านการส่งเสริมและพัฒนานักเรียน ด้านการป้องกันและแก้ปัญหา และด้านการส่งต่อนักเรียน เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ ตามมาตรวัดแบบ Likert Sclae (Likert, 1967) จำนวน 31 ข้อ

2. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย มีขั้นตอนดังนี้

ศึกษาเอกสาร หลักการ แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องการดำเนินงานระบบดูแลช่วยเหลือนักเรียนของผู้บริหารสถานศึกษา เพื่อนำมาเป็นแนวทางในการกำหนดประเด็นเพื่อสร้างแบบสอบถามให้ครอบคลุมวัตถุประสงค์ของการวิจัย และนำแบบสอบถามเสนอผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 ท่าน เพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรงด้านเนื้อหา (Content Validity) ซึ่งผลการวิเคราะห์พบว่ามีค่า IOC เท่ากับ 1 ทุกข้อ จากนั้นนำแบบสอบถามไปทดลองใช้ (Try out) กับครูกลุ่มเมืองสมุทรปราการในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสมุทรปราการ เขต 1 ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน และหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถามได้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (α-Coefficient) เท่ากับ 0.998

การเก็บรวบรวมข้อมูล มีขั้นตอนดังนี้

ผู้วิจัยขอหนังสือจากวิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ เพื่อขอความร่วมมือและความอนุเคราะห์ไปยังสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสมุทรปราการ เขต 1 เพื่อขอเก็บรวบรวมข้อมูล จำนวน 159 คน ที่เป็นกลุ่มตัวอย่างในการตอบแบบสอบถาม และกำหนด วัน เวลา ขอรับแบบสอบถามคืนภายใน 15 วัน จากนั้นทำการเก็บข้อมูลและรวบรวมแบบสอบถามด้วยตนเอง แล้วนำไปวิเคราะห์ข้อมูลในขั้นตอนต่อไป

การวิเคราะห์ข้อมูล ใช้สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

1) วิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ใช้สถิติการหาค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percent) และนำเสนอในรูปแบบตารางประกอบความเรียง

2) วิเคราะห์ข้อมูลการดำเนินงานระบบดูแลช่วยเหลือนักเรียนของผู้บริหารสถานศึกษา ใช้สถิติการหาค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และแปลความหมายตามเกณฑ์ที่พัฒนาจากเกณฑ์ในการประเมินของเบส (Best, 1981)

3) วิเคราะห์การเปรียบเทียบความคิดเห็นของครูที่มีต่อการดำเนินงานระบบดูแลช่วยเหลือนักเรียนของผู้บริหารสถานศึกษา จำแนกตาม เพศ โดยค่าสถิติ t-test แบบ Independent และวิเคราะห์จำแนกประสบการณ์การทำงาน และขนาดโรงเรียน วิเคราะห์โดยค่าสถิติ F-test (One-Way ANOVA) หากพบความแตกต่างทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่ด้วยวิธี Least -Significant Different (LSD)

ผลการศึกษาและอภิปรายผล

ผลการศึกษา

1. ผลการวิเคราะห์การดำเนินงานระบบดูแลช่วยเหลือนักเรียนของผู้บริหารสถานศึกษาตามทัศนะของครูในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสมุทรปราการ เขต 1 โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 4.11, S.D. = .89) เมื่อพิจารณารายด้านพบว่าอยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยเรียงอันดับจากค่าคะแนนเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านการรู้จักนักเรียนเป็นรายบุคคล มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด ($\overline{X}$ = 4.16, S.D. = .93) รองลงมาด้านการคัดกรองนักเรียน ($\overline{X}$ = 4.13, S.D. = .96) ด้านการป้องกันและแก้ไขปัญหา ($\overline{X}$ = 4.11, S.D. = .97) และด้านการส่งเสริมและพัฒนานักเรียน ($\overline{X}$ = 4.09, S.D. = .96) ส่วนด้านการส่งต่อนักเรียน ($\overline{X}$ = 4.07, S.D. = .93) มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด

2. ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบการดำเนินงานระบบดูแลช่วยเหลือนักเรียนของผู้บริหารสถานศึกษาตามทัศนะของครู ในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสมุทรปราการ เขต 1 จำแนกตามเพศ ประสบการณ์การทำงาน และขนาดโรงเรียน พบว่า เพศ ประสบการณ์การทำงาน และขนาดโรงเรียน โดยรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน

อภิปรายผล

จากการสรุปผลการศึกษาการดำเนินงานระบบดูแลช่วยเหลือนักเรียนของผู้บริหารสถานศึกษากลุ่มเมืองสมุทรปราการตามทัศนะของครู สามารถอภิปรายผลตามวัตถุประสงค์ได้ ดังนี้

1. การดำเนินงานระบบดูแลช่วยเหลือนักเรียนของผู้บริหารสถานศึกษาตามทัศนะของครู โดยรวมอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้เป็นเพราะผู้บริหารสถานศึกษามีส่งเสริมให้ครูศึกษาและดำเนินการจัดทำข้อมูลนักเรียนเป็นรายบุคคลด้วยระเบียนสะสม แบบประเมินจุดแข็งและจุดอ่อน (SDQ) แบบสังเกตพฤติกรรม การเยี่ยมบ้านนักเรียนที่ดูแล และระบบสุขภาพจิตโรงเรียน (School Health HERO) พร้อมทั้งนำข้อมูลนักเรียนเป็นรายบุคคลเพื่อส่งเสริม พัฒนา และช่วยเหลือนักเรียน ผู้บริหารสถานศึกษาให้ความสำคัญกับการจัดกิจกรรมส่งเสริมและ

พัฒนาผู้เรียนของครูที่ปรึกษาอย่างต่อเนื่อง ผู้บริหารสถานศึกษาพัฒนาทักษะในการให้คำปรึกษาของครูที่ปรึกษา ผู้บริหารสถานศึกษาวางแผน การดำเนินงานด้านการส่งต่อนักเรียน ตลอดจนร่วมกันจัดทำระบบการคัดกรองนักเรียนตามเกณฑ์การคัดกรองและเปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องทุกฝ่ายมีส่วนร่วมในการดำเนินงาน สอดคล้องกับโรงเรียนหนองหานวิทยา (2563) ที่กล่าวว่า การดำเนินงานตามระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียนต้องอาศัยความร่วมมือจากบุคคลและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการดำเนินงาน โดยเฉพาะในสถานศึกษา เป็นสถาบันที่ประกอบด้วยบุคคลต่าง ๆ ที่จะทำให้การดำเนินงานตามระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียนประสบผลสำเร็จ ซึ่งประกอบด้วย ผู้บริหารสถานศึกษาในฐานะที่ผู้บริหารสถานศึกษาเป็นผู้นำสูงสุดในสถานศึกษาสามารถบริหารจัดการและให้ความสำคัญในการดำเนินงานระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียนให้ประสบผลสำเร็จจึงควรมีบทบาทหน้าที่ในการบริหารจัดการให้มีระบบดูแลช่วยเหลือนักเรียนของสถานศึกษาให้ชัดเจนและมีประสิทธิภาพ ประสานงานระหว่างสถานศึกษากับหน่วยงานและบุคคลภายนอก เช่น ผู้ปกครอง องค์กรต่าง ๆ สาธารณสุข โรงพยาบาล สถานีตำตรวจ เป็นต้น และดูแล กำกับ นิเทศ ติดตาม ประเมินผลสนับสนุนและให้ขวัญกำลังใจในการดำเนินงาน สอดคล้องกับวิจัยของ ขวัญเนตร มูลทองจาด (2564) ได้ศึกษาเรื่องการดำเนินงานระบบดูแลช่วยเหลือนักเรียนของโรงเรียนวัดอุดมรังสี ผลการวิจัยพบว่า การดำเนินงานระบบดูแลช่วยเหลือนักเรียน โดยภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก และไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ กฤษณา ไพดี (2563) ได้ศึกษาเรื่องปัญหาการดำเนินงานตามระบบดูแลช่วยเหลือนักเรียนของครูที่ปรึกษาโรงเรียนมัธยมศึกษา อำเภอสังขะ สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 33 ผลการวิจัยพบว่า ปัญหาการดำเนินงานตามระบบดูแลช่วยเหลือนักเรียนโรงเรียนมัธยมศึกษา อำเภอสังขะ สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 33 โดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับปานกลาง

2. การวิเคราะห์เปรียบเทียบการดำเนินงานระบบดูแลช่วยเหลือนักเรียนของผู้บริหารสถานศึกษาตามทัศนะของครู ในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสมุทรปราการ เขต 1 จำแนกตามเพศ ประสบการณ์การทำงาน และขนาดโรงเรียน มีรายละเอียดดังต่อไปนี้

2.1 จากสมมติฐานข้อที่ 1 ที่ว่าครูที่มีเพศต่างกัน มีทัศนะต่อการดำเนินงานระบบดูแลช่วยเหลือนักเรียนของผู้บริหารสถานศึกษา แตกต่างกัน พบว่า ไม่เป็นไปตามสมมุติฐาน ทั้งนี้เป็นเพราะผู้บริหารสถานศึกษามีการมอบหมายงานให้แก่ครูประจำชั้นหรือครูที่ปรึกษาเป็นบุคลากรหลักในการดำเนินการดูแลช่วยเหลือนักเรียนโดยไม่มีการแบ่งแยกว่าเป็นเพศชายหรือเพศหญิง รับฟังความคิดเห็นของครูทุกคน พร้อมทั้งให้ครูทุกคนมีความรับผิดชอบในการดูแลนักเรียนเหมือนกัน จึงทำให้มีครูเพศชายและเพศหญิงมีทัศนะที่ไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของ จรินทร์ ชูนาวา และชุติมา พรหมผุย (2564) ได้ศึกษาการดำเนินงานระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียนของโรงเรียนในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุราษฎร์ธานี เขต 2 ผลการเปรียบเทียบการดำเนินงานระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียน โดยภาพรวมจำแนกตามเพศ พบว่า การดำเนินงานระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียนไม่แตกต่างกัน และไม่สอดคล้องกับวิจัยของ พัชริภา ศรลัมภ์ และรัตนา กาญจนพันธุ์ (2565) ได้ศึกษาการบริหารจัดการระบบดูแลช่วยเหลือนักเรียนในสถานศึกษาขั้นพื้นฐานกลุ่มโรงเรียนเมืองบางปู จังหวัดสมุทรปราการ สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา

ประถมศึกษาสมุทรปราการ เขต 1 ผลการวิจัยพบว่า ครูที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริหารจัดการระบบดูแลช่วยเหลือนักเรียน โดยภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

2.2 จากสมมติฐานข้อที่ 2 ที่ว่าครูที่มีประสบการณ์การทำงานต่างกัน มีทัศนะต่อการดำเนินงานระบบดูแลช่วยเหลือนักเรียนของผู้บริหารสถานศึกษา แตกต่างกัน พบว่า ไม่เป็นไปตามสมมุติฐาน ทั้งนี้เป็นเพราะนโยบายของกระทรวงศึกษาธิการที่ได้กำหนดให้สถานศึกษาดำเนินงานระบบดูแลช่วยเหลือนักเรียนอย่างมีส่วนร่วมของทุกภาคส่วน และทุกคนในสถานศึกษาต้องปฏิบัติงานร่วมกันอย่างเป็นระบบ จึงทำให้ผู้บริหารสถานศึกษาและครูในสถานศึกษามีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับระบบดูแลช่วยเหลือนักเรียนในทิศทางเดียวกัน ได้เข้ารับการฝึกอบรมพัฒนาการบริหารจัดการระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียนเพื่อเชื่อมโยงไปสู่การดำเนินงานในด้านต่าง ๆ ของระบบดูแลช่วยเหลือนักเรียน ทำให้มีความเห็นต่อการดำเนินงานระบบดูแลช่วยเหลือนักเรียนไม่แตกต่างกัน นอกจากนี้ผู้บริหารสถานศึกษามีโครงสร้างการดำเนินงานระบบดูแลช่วยเหลือนักเรียนที่ชัดเจนและบุคลากรทุกฝ่ายมีส่วนร่วมในการดำเนินงานระบบดูแลช่วยเหลือนักเรียน ครูตระหนักถึงความสำคัญดังกล่าวจึงจัดทำระบบดูแลช่วยเหลือนักเรียนเพื่อให้มีกระบวนการขั้นตอนการทำงานที่เป็นระบบ ชัดเจน มีการประสานความร่วมมือทั้งภายในและภายนอกสถานศึกษา รวมถึงมีกิจกรรมและเครื่องมือที่มีมาตรฐานในการช่วยเหลือนักเรียน ซึ่งส่งผลให้ระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียนประสบความสำเร็จได้ด้วยดี สอดคล้องกับงานวิจัยของ นูรมาน พิทักษ์สุขสันต์ (2564) ได้ศึกษาเรื่องการบริหารงานระบบดูแลช่วยเหลือนักเรียนของผู้บริหารสถานศึกษาในอำเภอสายบุรี สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาปัตตานี เขต 3 ผลการเปรียบเทียบการบริหารงานระบบดูแลช่วยเหลือนักเรียนของผู้บริหารสถานศึกษา จำแนกตามประสบการณ์ในการทำงาน โดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน และไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ ศตพร เลิศล้ำไตรภพ และคณะ (2565) ได้ศึกษาเรื่องการดำเนินงานระบบดูแลช่วยเหลือนักเรียนตามทัศนะของครูโรงเรียนในกลุ่มเครือข่ายสินปุน โคกหาร พรุเตียว สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษากระบี่ ผลการวิจัยพบว่า ครูที่มีประสบการณ์ต่างกัน มีทัศนะต่อการดำเนินงานระบบดูแลช่วยเหลือนักเรียนต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .001

2.3 จากสมมติฐานข้อที่ 3 ที่ว่าครูที่สังกัดขนาดโรงเรียนต่างกัน มีทัศนะต่อการดำเนินงานระบบดูแลช่วยเหลือนักเรียนของผู้บริหารสถานศึกษา แตกต่างกัน พบว่า ไม่เป็นไปตามสมมุติฐาน ทั้งนี้เป็นเพราะสถานศึกษาทุกแห่งต้องดำเนินงานระบบดูแลช่วยเหลือนักเรียนอย่างเป็นระบบและต่อเนื่องครบวงจร ส่งผลต่อนักเรียนได้รับการดูแล ส่งเสริม พัฒนา สอดคล้องกับจุดประสงค์ระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียน ตั้งแต่การรู้จักนักเรียนเป็นรายบุคคล การคัดกรอง การส่งเสริมและพัฒนา การป้องกันและแก้ไขปัญหา และการส่งต่อ ดังนั้นผู้บริหารสถานศึกษาทุกขนาดจะมีการมอบหมายงานให้แก่ครูประจำชั้นหรือครูที่ปรึกษาเป็นบุคลากรหลักในการดำเนินการ และเปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องทุกฝ่ายมีส่วนร่วมในการดำเนินงานระบบดูแลช่วยเหลือนักเรียนเพื่อให้เป็นไปตามนโยบายของกระทรวงศึกษาธิการที่ได้กำหนดไว้ สอดคล้องกับงานวิจัยของ จันจิรา ไชยรัตน์ และรุ่งชัชดาพร เวหะชาติ (2561) ได้ศึกษาเรื่องการดำเนินงานระบบดูแลช่วยเหลือนักเรียนของผู้บริหารสถานศึกษาตามความคิดเห็นของครู สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 12

ผลการวิจัยพบว่า ครูที่มีขนาดสถานศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการดำเนินงานระบบดูแลช่วยเหลือนักเรียนของผู้บริหารสถานศึกษาในภาพรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน และไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ วรวุฒิ บุตรศรีภูมิ (2563) ได้ศึกษาเรื่องสภาพและแนวทาง การพัฒนา การดำเนินงานระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียนในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาเขต 30 ผลการเปรียบเทียบสภาพการดำเนินงานระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียน จำแนกตามขนาดของสถานศึกษา โดยรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

การศึกษาการดำเนินงานระบบดูแลช่วยเหลือนักเรียนของผู้บริหารสถานศึกษากลุ่มเมืองสมุทรปราการตามทัศนะของครู ในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสมุทรปราการ เขต 1 ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้ ดังนี้

1. ผลการวิจัยพบว่า การดำเนินงานระบบดูแลช่วยเหลือนักเรียนของผู้บริหารสถานศึกษากลุ่มเมืองสมุทรปราการตามทัศนะของครู พบว่า ความคิดเห็นของครูในด้านการส่งเสริมและพัฒนานักเรียนและด้านการส่งต่อนักเรียน มีค่าเฉลี่ยต่ำกว่าค่าเฉลี่ยรวม ดังนั้นผู้บริหารสถานศึกษาควรให้ความสำคัญในเรื่องดังกล่าว และพัฒนาปรับปรุงให้ดียิ่งขึ้น

2. ผลการวิจัยพบว่า การดำเนินงานระบบดูแลช่วยเหลือนักเรียนของผู้บริหารสถานศึกษา ในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสมุทรปราการ เขต 1 พบว่า การดำเนินงานระบบดูแลช่วยเหลือนักเรียนของผู้บริหารสถานศึกษาในด้านการส่งต่อนักเรียนมีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ดังนั้นผู้บริหารสถานศึกษาและครูร่วมกันวิเคราะห์ข้อมูลนักเรียนกลุ่มที่มีปัญหาเพื่อส่งต่อไปรับการช่วยเหลือไปยังผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้าน พร้อมทั้งบันทึกผลการช่วยเหลือการส่งต่อนักเรียนทั้งภายในและภายนอกสถานศึกษา และติดตามผลการดำเนินงานการส่งต่อนักเรียนเพื่อเก็บไว้เป็นหลักฐานตามระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียน

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป ดังนี้

1. ควรศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการดำเนินงานระบบดูแลช่วยเหลือนักเรียนของผู้บริหารสถานศึกษาตามทัศนะของครู ในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสมุทรปราการ เขต 1

2. ควรมีศึกษาแนวทางการพัฒนาการดำเนินงานระบบดูแลช่วยเหลือนักเรียนของผู้บริหารสถานศึกษาตามทัศนะของครู ในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสมุทรปราการ เขต 1

บรรณานุกรม

กระทรวงศึกษาธิการ. (2562). *พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ.2542 และที่แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 4) พ.ศ.2562.* กรุงเทพมหานคร: องค์การรับส่งสินค้าและพัสดุภัณฑ์.

กฤษณา ไพดี. (2563). ปัญหาการดำเนินงานตามระบบดูแลช่วยเหลือนักเรียนของครูที่ปรึกษาโรงเรียนมัธยมศึกษา อำเภอสังขะ สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 33, *นวัตกรรมเพื่อสุขภาพและสังคม ในยุคดิจิตอล.* ใน *การประชุมวิชาการระดับชาติ วิทยาลัยนครราชสีมา ครั้งที่ 7 ประจำปี 2563* (น. 791-740). วิทยาลัยนครราชสีมา.http://journal.nmc.ac.th/th/admin/Journal/2563Vol12No1_126.pdf

กลุ่มนโยบายและแผน สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสมุทรปราการ เขต 1. (2566). *รายงานผลการดำเนินงานประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2566.* สมุทรปราการ: สำนักงาน.

ขวัญเนตร มูลทองจาด. (2564). *การดำเนินงานระบบดูแลช่วยเหลือนักเรียนของโรงเรียนวัดอุดมรังสี* [วิทยานิพนธ์ปริญญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารการศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร]. http://ithesis-ir.su.ac.th/dspace/bitstream/123456789/3535/1/61252306.pdf

จรินทร์ ชูนาวา และชุติมา พรหมผุย. (2564). *การดำเนินงานระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียนของโรงเรียนในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุราษฎร์ธานี เขต 2.* ใน *การประชุมวิชาการระดับชาติ วิทยาลัยนครราชสีมา “สู่ชีวิตวิถีใหม่ ด้วยงานวิจัยทางสุขภาพและการบริการ ครั้งที่ 8* (น. 217-228). วิทยาลัยนครราชสีมา. http://journal.nmc.ac.th/th/admin/Journal/2564Vol13No1_21.pdf

จันจิรา ไชยรัตน์ และรุ่งชัชดาพร เวหะชาติ. (2561). การดำเนินงานระบบดูแลช่วยเหลือนักเรียนของผู้บริหารสถานศึกษาตามความคิดเห็นของครู สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 12. ใน *การประชุมวิชาการระดับชาติ “วลัยลักษณ์วิจัย” ครั้งที่ 10.* มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์.

นูรมาน พิทักษ์สุขสันต์. (2564). *การบริหารงานระบบดูแลช่วยเหลือนักเรียนของผู้บริหารสถานศึกษาในอำเภอสายบุรี สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาปัตตานี เขต 3* [การค้นคว้าอิสระครุศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารการศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา]. https://shorturl.asia/W5gNm

พัชริภา ศรลัมภ์ และรัตนา กาญจนพันธุ์. (กันยายน 2565). การบริหารจัดการระบบดูแลช่วยเหลือนักเรียนในสถานศึกษาขั้นพื้นฐานกลุ่มโรงเรียนเมืองบางปู จังหวัดสมุทรปราการ สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสมุทรปราการ เขต 1. *Journal of Roi Kaensam Academi, 7*(9), 189-198.

โรงเรียนหนองหานวิทยา. (2563). *คู่มือการปฏิบัติงานกลุ่มบริหารทั่วไป ระบบดูแลช่วยเหลือนักเรียน.* อุดรธานี: โรงเรียนหนองหานวิทยา.

วราวุฒิ เหล่าจินดา. (2559). *สภาพปัญหาการดำเนินงานระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียนในโรงเรียน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาเขต 32* [วิทยานิพนธ์ปริญญาครุศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์]. https://tdc.thailis.or.th/tdc/browse.php?option=show&browse_type=title&titleid=460143&query=%C7%C3%D2%

C7%D8%B2%D4%20%E0%CB%C5%E8%D2%A8%D4%B9%B4%D2&s_mode=word&d_field=&d_start=0000-00-00&d_end=2567-09-18&limit_lang=&limited_lang_code=&order=&order_by=&order_type=&result_id=1&maxid=1

ศตพร เลิศล้ำไตรภพ, สาลินี มีเจริญ, ละมุล รอดขวัญ และวรรณรี ปานศิริ. (กรกฎาคม-ธันวาคม 2565). การดำเนินงานระบบดูแลช่วยเหลือนักเรียนตามทัศนะของครูโรงเรียนในกลุ่มเครือข่ายสินปุน โคกหารพรุเตียว สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษากระบี่. *วารสารนวัตกรรมการจัดการศึกษาและการวิจัย, 4*(2), 177-188.

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสมุทรปราการ เขต 1. (2566). *สถิติฉบับย่อปีการศึกษา 2566.* สมุทรปราการ: กลุ่มนโยบายและแผน สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสมุทรปราการ เขต 1.

สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน กระทรวงศึกษาธิการ (2566). *คู่มือการคัดเลือกสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาและสถานศึกษา เพื่อรับรางวัลระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียน ประจำปี 2566.* กรุงเทพมหานคร: ศูนย์ความปลอดภัย สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน.

สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน. (2563). *คู่มือการคุ้มครองและช่วยเหลือนักเรียนของสถานศึกษาสังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน.* กรุงเทพมหานคร: ชุมนุมสหกรณ์การเกษตรแห่งประเทศไทย.

สุวิมล ติรกานันท์. (2557). *ระเบียบวิธีการวิจัยทางสังคมศาสตร์: แนวทางสู่การปฏิบัติ* (พิมพ์ครั้งที่ 12). กรุงเทพมหานคร: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

Best, J. W. (1981). *Research in Education* (4rd ed.). Englewood. Cliff, N.J.: Prentice Hall.

Likert, R. (1967). *The human organization: Its management and value.* New York: McGraw-Hill.

ความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำดิจิทัลของผู้บริหารกับประสิทธิผลของสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาเพชรบุรี

The Relationship between Digital Leadership of Administrators and the Effectiveness of Educational Institutions under Phetchaburi Secondary Educational Service Area Office

วรัญญา ทิพย์กรรณ[1] และชัยวัฒน์ ประสงค์สร้าง[2]

Waranya Thipkan[1] and Chaiwat Prasongsang[2]

นักศึกษาปริญญาโทหลักสูตรศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต[1]

อาจารย์ประจำหลักสูตรศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต[2]

วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์[1,2]

E-mail: Waranya.thi@rmutr.ac.th[1] ,Chaiwat.pra@rmutr.ac.th[2]

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ 3 ประการ (1) เพื่อวิเคราะห์ภาวะผู้นำดิจิทัลของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาเพชรบุรี (2) เพื่อวิเคราะห์ประสิทธิผลของสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาเพชรบุรี และ (3) เพื่อวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำดิจิทัลของผู้บริหารกับประสิทธิผลของสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาเพชรบุรี การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาจำนวน 277 คน ได้แก่ ผู้บริหารและครูในสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาเพชรบุรี เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน ผลการศึกษาวิจัยพบว่า (1) ระดับภาวะผู้นำดิจิทัลของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาเพชรบุรี พบว่าโดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก (2) ระดับประสิทธิผลของสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาเพชรบุรี พบว่าโดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก และ (3) ความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำดิจิทัลของผู้บริหารกับประสิทธิผลของสถานศึกษา พบว่า โดยรวมและรายด้านมีความสัมพันธ์ในทิศทางบวกอยู่ในระดับสูง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

คำสำคัญ: ภาวะผู้นำดิจิทัลของผู้บริหารสถานศึกษา ประสิทธิผลของสถานศึกษา สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาเพชรบุรี

Abstract

This research has two objectives: (1) to analyze the digital leadership of educational administrators under Phetchaburi secondary educational service area office, (2) to analyze the effectiveness of educational institutions under Phetchaburi secondary educational service area

office, and (3) to analyze the relationship between the digital leadership of administrators and the effectiveness of educational institutions under Phetchaburi secondary educational service area office. This research employed a quantitative design. Data were collected from questionnaires administered to 277 Administrators and teachers in educational institutions under Phetchaburi secondary educational service area office. The data were statistically analyzed by percentage, mean, standard deviation, and under Phetchaburi secondary educational service area office. Research results: (1) the digital leadership levels of educational administrators under Phetchaburi secondary educational service area office found that overall and in each aspect, they were at a high level, (2) the effectiveness of educational institutions under Phetchaburi secondary educational service area office found that overall and in each aspect, they were at a high level, and (3) the relationship between the digital leadership of administrators and the effectiveness of educational institutions found that overall and in each aspect, there was positive relationship at a high level with statistical significance at the .01 level.

Keywords: Digital leadership of educational administrators, effectiveness of educational institutions, Phetchaburi secondary educational service area office

บทนำ

ผู้บริหารในยุคดิจิทัลจำเป็นที่จะต้องเข้าใจทิศทางการเปลี่ยนแปลงองค์กร โดยการปรับองค์กรให้สามารถปรับตัวได้อย่างรวดเร็ว และทำให้องค์กรพร้อมที่จะเรียนรู้ทักษะใหม่ ๆ อยู่ตลอดเวลา หมายความว่าองค์กรต้องมีความคล่องแคล่วมากขึ้น และผู้บริหารต้องพร้อมที่จะลงมือเปลี่ยนองค์กรด้วยตัวเอง ผู้บริหารที่จะบริหารความเปลี่ยนแปลงได้ดีก็คือ ผู้บริหารที่สามารถเข้าใจและพร้อมที่จะลงมือทำเองด้วย ในยุคสมัยก่อนผู้นำหลายคนอาจจะสามารถกระจายงานส่วนที่ไม่จำเป็นหรือสามารถทำซ้ำให้กับบุคลากรในองค์กรได้ อย่างไรก็ตามทิศทางยุคดิจิตอลเป็นสิ่งที่ต้องถูกพิจารณาและพัฒนาอย่างต่อเนื่อง (กมลทิพย์ อินแก้วเครือ, 2564) สอดคล้องกับรุ่งรัตน์ พลชัย (2563) กล่าวว่า ภาวะผู้นำของผู้บริหารในยุคดิจิทัลจะต้องรู้จักปรับตัวให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงรู้เท่าทันเทคโนโลยี ยอมรับเทคโนโลยีเข้ามาประยุกต์ใช้ในการทำงาน รู้จักพัฒนาและใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีหรือนวัตกรรมได้อย่างหลากหลาย และในส่วนของการบริหารในยุคดิจิทัลนั้นผู้บริหารจะต้องตระหนักได้ว่าไม่สามารถบริหารองค์กรในแบบเดิม ๆ ได้ เนื่องจากในยุคดิจิทัลมีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา ผู้บริหารจะต้องมีวิสัยทัศน์ที่กว้างไกล ให้ความสำคัญในการวางแผน วางกลยุทธ์กลยุทธ์ต่าง ๆ และสามารถปรับเปลี่ยนกลยุทธ์แบบแผนให้มีความสอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลง รวมไปถึงต้องให้ความสำคัญกับบุคลากร เนื่องจากบุคลากรถือเป็นอีกหนึ่งกลไกสำคัญในการขับเคลื่อนองค์กรให้ประสบความสำเร็จ ผู้บริหารจึงต้องให้การสนับสนุนบุคลากรในด้านต่าง ๆ ทั้งการให้สวัสดิการที่ดี การฝึกอบรมและพัฒนาทักษะความรู้ ความสามารถ

ของบุคลากรในองค์กร เพื่อให้มีความรู้เท่าทันเทคโนโลยีที่มีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา รวมทั้งเพื่อให้องค์กรสามารถดำรงอยู่ได้และสามารถแข่งขันกับองค์กรอื่นได้อย่างมีประสิทธิภาพ

สถานศึกษาเป็นองค์กรหนึ่งที่มีบทบาทสำคัญในการหล่อหลอม สร้างคนออกไปรับใช้สังคม ผู้บริหารสถานศึกษาเป็นผู้ที่มีความสำคัญอย่างยิ่ง โดยมีบทบาทเป็นผู้นำที่จะสามารถนำครูและบุคลากรทางการศึกษาให้ทำงานร่วมกัน เพื่อให้งานด้านการจัดการศึกษาประสบผลสำเร็จ บรรลุเป้าหมาย และบรรลุวัตถุประสงค์ในการจัดการศึกษาตามมาตรฐานการจัดการศึกษาขั้นพื้นฐาน ซึ่งการบริหารงานใด ๆ จะเกิดประสิทธิผลได้ก็ต่อเมื่อผู้บริหารมีภาวะผู้นำกระจายความรับผิดชอบอย่างเป็นธรรมไปสู่ผู้ใต้บังคับบัญชา โดยต้องใช้ภาวะผู้นำให้เหมาะสมกับสถานการณ์ต่าง ๆ เพื่อให้งานเกิดประสิทธิผล ดังที่ ขวัญพิชชา มีแก้ว (2562) กล่าวว่า ประสิทธิผลการบริหารงานโรงเรียนเป็นความสำเร็จของโรงเรียนเป็นผลสืบเนื่องจากการดำเนินการจัดการศึกษาของโรงเรียนและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยมีปัจจัยต่าง ๆ ที่ส่งผลต่อประสิทธิผล ซึ่งประสิทธิผลในการบริหารงานโรงเรียนย่อมขึ้นอยู่กับผู้บริหารเป็นสำคัญ ซึ่งการบริหารงานในยุคของดิจิทัลจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องพัฒนาทักษะให้สอดคล้องกับทิศทางการเปลี่ยนแปลงทางการศึกษา ดังนั้นผู้บริหารสถานศึกษาจึงเป็นตัวแปรสำคัญในด้านการจัดการศึกษาให้มีคุณภาพ จึงจำเป็นต้องมี “ภาวะผู้นำดิจิทัล” ซึ่งหมายถึง ทักษะที่ผู้นำในยุคดิจิทัลต้องมี ก็คือ ผู้นำที่สามารถนำพาองค์กรให้ดำรงอยู่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ สามารถนำเทคโนโลยีใหม่ ๆ มาใช้ในการบริหารงาน การเป็นภาวะผู้นำในการบริหารองค์กรยุคดิจิทัลจำเป็นต้องมีการเปลี่ยนแปลง ประกอบไปด้วยมิติในด้านของมิติวิสัยทัศน์ ผู้นำต้องทำการยอมรับและนำเทคโนโลยีเข้ามาเปลี่ยนแปลงนำไปสู่ความสำเร็จตามเป้าหมาย สู่การปฏิบัติที่ให้บรรลุผลสำเร็จ ผู้บริหารสถานศึกษาในยุคดิจิทัลจึงต้องพัฒนาตนเองให้มีความรู้ความสามารถ คุณลักษณะ ทักษะ ประสบการณ์ทางการบริหารการศึกษา เพื่อพัฒนาสถานศึกษาให้ทันเหมาะสมกับการเปลี่ยนแปลงในยุคดิจิทัล ทั้งนี้ผู้บริหารจำเป็นต้องพัฒนาตนให้มีทักษะจำเป็นสำหรับผู้บริหารในยุคดิจิทัล เช่น ทักษะการคิดเชิงนวัตกรรม มีภาวะผู้นำเชิงเทคโนโลยี (Technology Leadership) ภาวะผู้นำดิจิทัล (Digital Leadership) และพัฒนาความรู้ ประสบการณ์เหล่านี้เป็นสมรรถนะในการบริหารสถานศึกษาในยุคดิจิทัล การศึกษาในยุคดิจิทัลจะประสบความสำเร็จได้นั้นจะต้องอาศัยความร่วมมือ ความรู้ ความสามารถประสบการณ์ของผู้บริหารสถานศึกษา ครูในการจัดการเรียนการสอนเพื่อพัฒนา ผู้เรียนให้เป็นพลเมืองที่มีคุณภาพในยุคดิจิทัล ผู้บริหารสถานศึกษาจึงเป็นกลไกสำคัญและมีอิทธิพลสูงสุดต่อคุณภาพของผลลัพธ์ที่ได้จากระบบการศึกษาทั้งประสิทธิภาพของการบริหารและประสิทธิผลของสถานศึกษา (จิณณวัตร ปะโคทัง, 2561)

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาเพชรบุรี เป็นสถานศึกษาแห่งหนึ่งที่มีหน้าที่หลักในการจัดทำนโยบาย แผนพัฒนาและมาตรฐานการศึกษาของเขตพื้นที่การศึกษาให้สอดคล้องกับนโยบายมาตรฐานการศึกษาแผนการศึกษา ประสาน ส่งเสริม สนับสนุน และพัฒนาหลักสูตรร่วมกับสถานศึกษาในเขตพื้นที่การศึกษา มุ่งเน้นให้ผู้เรียนอ่านได้ เขียนได้ คิดได้ ใช้เทคโนโลยีในการจัดการศึกษา พัฒนาผู้บริหาร ครูและบุคลากรให้มีความพร้อมรับการเปลี่ยนแปลงของโลกในศตวรรษที่ 21 ซึ่งจากผลการประเมินคุณภาพภายในสถานศึกษาในรายงานการประเมินตนเอง ปีการศึกษา 2566 ที่ผ่านมาพบว่า โรงเรียนในสังกัดมีประสิทธิผลการดำเนินงานอยู่ในเกณฑ์ที่ดีมาก ส่วนใหญ่ได้รับผลการประเมินอยู่ในระดับดี ระดับดีเลิศ และระดับยอดเยี่ยม แต่ยังพบปัญหา

ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของผู้เรียนในบางรายวิชาลดลงจากปีที่ผ่านมา ตัวอย่างเช่น โรงเรียนเบญจมเทพอุทิศ จังหวัดเพชรบุรี (2567) มีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนในกลุ่มสาระการเรียนรู้ภาษาไทย กลุ่มสาระการเรียนรู้ศิลปะ กลุ่มสาระการเรียนรู้ การงานอาชีพอยู่ในในปีการศึกษา 2566 อยู่ในระดับสูง ร้อยละ 80.04, 83.31 และ 83.60 ตามลำดับ แต่ยังลดลงจากปีการศึกษาที่ผ่านมา และกลุ่มสาระการเรียนรู้สังคมศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม และกลุ่มสาระการเรียนรู้ต่างประเทศ ในปีการศึกษา 2566 อยู่ในระดับร้อยละ 72.08 และ 51.43 ตามลำดับ รวมไปถึงปัญหาการนิเทศ ติดตามในการปฏิบัติงานกระบวนการบริหารและการจัดการอาจจะยังไม่ต่อเนื่องและครบถ้วน สถานศึกษาต้องดำเนินการให้ชัดเจนมากขึ้น (โรงเรียนห้วยทรายประชาสรรค์, 2567) และจากผลการประเมินคุณภาพตามมาตรฐานการศึกษาการใช้เทคโนโลยีที่ผ่านมาของโรงเรียนในสังกัดยังพบปัญหา คือ การเรียนรู้ต้องจัดหาอุปกรณ์ให้เพียงพอต่อความต้องการของครู มีการวางแผนที่ไม่ดีพอ ยิ่งสถานศึกษามีขนาดใหญ่มากขึ้นเท่าใดการจัดการกับความเสี่ยงย่อมจะมีความสำคัญมากขึ้นตามลำดับ การนำเทคโนโลยีที่ไม่เหมาะสมมาใช้งาน การขาดแคลนครูสายการสอนบางรายวิชา รวมถึงบุคลากรขาดความเชี่ยวชาญในการใช้เทคโนโลยีดิจิทัล ดังนั้นการนำเทคโนโลยีเข้ามาใช้ในสถานศึกษาจำเป็นต้องพิจารณาให้สอดคล้องและตรงกับลักษณะของบริบท วิธีการสอนหรือนโยบายของสถานศึกษาและการจัดการหรือสนับสนุนจากผู้บริหารสถานศึกษาต้นสังกัดและความสามารถในการนำเทคโนโลยีเข้ามาใช้งานในสถานศึกษา (สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาเพชรบุรี, 2565) สอดคล้องกับผลการประเมินตนเองของโรงเรียนดอนยางวิทยา (2567) พบว่า โรงเรียนขาดแคลนครูสายการสอนบางรายวิชา จึงจำเป็นต้องจัดทำโครงการจัดหาครูจ้างสอนมาปฏิบัติหน้าที่ครูอัตราจ้างตามสาขาวิชาที่ขาดแคลน และเพื่อให้การจัดการเรียนการสอนเป็นไปอย่างต่อเนื่องและมีคุณภาพ นอกจากนี้โรงเรียนยังต้องมุ่งเน้นการพัฒนาบุคลากรสายสนับสนุนให้มีความรู้และทักษะที่ทันสมัย เพื่อสามารถสนับสนุนการเรียนการสอนและการบริหารงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยการจัดการฝึกอบรมการใช้เทคโนโลยีดิจิทัล การบริหารจัดการข้อมูล และการจัดการทรัพยากรอย่างยั่งยืน การสร้างสรรค์บรรยากาศการเรียนรู้ที่เป็นมิตรและสนับสนุนการพัฒนานักเรียนในทุกด้าน เพื่อเตรียมความพร้อมให้นักเรียนก้าวสู่โลกแห่งการเปลี่ยนแปลงด้วยความมั่นใจและทักษะที่จำเป็นสำหรับอนาคต และยังสอดคล้องกับผลการประเมินตนเองของโรงเรียนคงคาราม (2567) ที่พบว่า ควรให้คณะครูทุกคนได้รับการอบรมการพัฒนาศักยภาพของด้านการวิจัยเพื่อสร้างนวัตกรรมในการพัฒนาคุณภาพด้านการจัดกิจกรรมการเรียนรู้ นอกจากนี้ควรพัฒนากระบวนการเรียนรู้ให้ผู้เรียนรู้จักประยุกต์ใช้สื่อเทคโนโลยี นวัตกรรมใหม่ ๆ ให้มีประสิทธิภาพ เกิดประโยชน์ต่อการแสวงหาความรู้ และยกระดับผลสัมฤทธิ์ของผู้เรียน แสดงให้เห็นว่าความสำเร็จของสถานศึกษานั้นเป็นผลสืบเนื่องจากการดำเนินการจัดการศึกษาของสถานศึกษา โดยมีผู้บริหารที่มีบทบาทสำคัญและมีส่วนรับผิดชอบต่อการจัดการศึกษาให้บรรลุเป้าหมายตามวัตถุประสงค์อย่างมีประสิทธิภาพ

จากปัญหาดังกล่าวข้างต้นสะท้อนให้เห็นว่าภาวะผู้นำดิจิทัลส่งผลต่อประสิทธิผลของสถานศึกษา เนื่องจากผู้บริหารสถานศึกษาเป็นกุญแจสำคัญในการนำพาองค์กรให้ดำรงอยู่ได้อย่างมีประสิทธิภาพและดำเนินการให้บรรลุวัตถุประสงค์ตามเป้าหมายของสถานศึกษาที่ตั้งไว้อย่างมีประสิทธิผล ดังนั้นผู้วิจัยจึงสนใจทำศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำดิจิทัลของผู้บริหารกับประสิทธิผลของสถานศึกษา

สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาเพชรบุรี เพื่อนำผลการวิจัยไปใช้ประโยชน์ในการวางแผนกลยุทธ์ในการพัฒนาผู้บริหารสถานศึกษา การกำหนดนโยบาย และวางแนวทางในการพัฒนาสถานศึกษาให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลให้เกิดขึ้นกับครู ผู้เรียน ชุมชน และสถานศึกษาในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาเพชรบุรี และเป็นแนวทางในการพัฒนาภาวะผู้นำดิจิทัลในการบริหารสถานศึกษาให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลง และสอดคล้องบริบทของสถานศึกษาในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาอย่างมีประสิทธิภาพต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อวิเคราะห์ภาวะผู้นำดิจิทัลของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาเพชรบุรี
2. เพื่อวิเคราะห์ประสิทธิผลของสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาเพชรบุรี
3. เพื่อวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำดิจิทัลของผู้บริหารกับประสิทธิผลของสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาเพชรบุรี

การทบทวนวรรณกรรม

การวิจัยเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำดิจิทัลของผู้บริหารกับประสิทธิผลของสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาเพชรบุรี ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎีเป็นหลักการพื้นฐานและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยค้นคว้าจากหนังสือ เอกสารวิชาการต่าง ๆ รวมทั้งผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อนำมาใช้เป็นประกอบในการศึกษาดังนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับภาวะผู้นำดิจิทัล

เจษฎา ชวนะไพศาล (2563) กล่าวว่า พฤติกรรมของผู้นำตามกรอบมาตรฐานชาติด้านการใช้เทคโนโลยีของผู้บริหารสถานศึกษา เป็นผู้มีความรู้ความเข้าใจ สามารถนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาประยุกต์ใช้และบูรณาการในการบริหารจัดการองค์การ มีการจัดหาอุปกรณ์ทางเทคโนโลยีที่เหมาะสม ทันสมัย และเพียงพอต่อการใช้งาน เพื่อสร้างโอกาสในการเข้าถึงเทคโนโลยีของบุคลากรและสมาชิกขององค์การ พร้อมทั้งส่งเสริม อำนวยความสะดวก ผลักดัน และสร้างแรงบันดาลใจให้บุคลากรและสมาชิกในองค์การได้ใช้เทคโนโลยีในการปฏิบัติงานและพัฒนาตนเองได้อย่างเหมาะสมและสร้างสรรค์ ตลอดจนเป็นผู้ที่มีความมุ่งมั่นที่จะพัฒนาองค์การให้พร้อมรับความท้าทายที่เกิดจากการเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยีอยู่เสมอ ประกอบด้วย การเป็นผู้นำด้านวิสัยทัศน์ การสร้างวัฒนธรรมการเรียนรู้ในยุคดิจิทัล ความเป็นเลิศในการปฏิบัติอย่างมืออาชีพ การปรับปรุงอย่างเป็นระบบ และการเป็นพลเมืองในยุคดิจิทัล

2. แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิผลของสถานศึกษา

วิบูลอร นิลพิบูลย์ (2563) กล่าวว่า ประสิทธิผลของโรงเรียน หมายถึง ความสำเร็จของโรงเรียนที่สามารถร่วมกันทำหน้าที่ให้บรรลุเป้าหมายและวัตถุประสงค์ขององค์การ ทั้งนี้เกิดจากความสามารถของ

ผู้บริหาร ครู และบุคลากรในโรงเรียนสามารถใช้ความรู้ ความสามารถ และประสบการณ์ในการบริหารงานปฏิบัติงานให้เกิดผลตามเป้าหมายของโรงเรียนที่ตั้งเอาไว้ ส่งผลให้ผู้เรียนมีคุณภาพสูงขึ้นตามลำดับ ประกอบด้วย 4 ด้าน คือ ความสามารถในการผลิตนักเรียนให้มีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนสูง (Productivity) ความสามารถในการผลิตนักเรียนให้มีเจตคติทางบวก (Positive Attitude) ความสามารถในการเปลี่ยนแปลงและพัฒนาโรงเรียน (Adaptability) ความสามารถในการแก้ปัญหาภายในโรงเรียน (Flexibility)

3. บริบทของสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาเพชรบุรี

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาเพชรบุรี เป็นหน่วยงานที่รับผิดชอบดูแลการจัดการศึกษาโรงเรียนที่จัดการศึกษาระดับชั้นมัธยมศึกษาที่เปิดสอนทั้งระดับมัธยมศึกษาตอนต้นและตอนปลายที่มีสถานศึกษาตั้งอยู่ในจังหวัดเพชรบุรี แบ่งเป็น 4 สหวิทยาเขต จำนวน 22 โรงเรียน

4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และการสังเคราะห์ตัวแปรที่ศึกษา

ผู้วิจัยศึกษาแนวคิดทฤษฎีเป็นหลักการพื้นฐานและได้สังเคราะห์องค์ประกอบภาวะผู้นำดิจิทัลของผู้บริหารสถานศึกษาตามแนวคิดของนักวิชาการ ดังตารางที่ 1 และองค์ประกอบของประสิทธิผลของสถานศึกษา ตามแนวคิดของนักวิชาการ ดังตารางที่ 2

ตารางที่ 1 องค์ประกอบภาวะผู้นำดิจิทัลของผู้บริหารสถานศึกษา

องค์ประกอบภาวะผู้นำดิจิทัล	**นักวิชาการ/วิจัย**
1. ด้านการเป็นผู้นำด้านวิสัยทัศน์	โรจนศักดิ์ อินทนน (2566) พิมพิลา อำนาจ (2566) สุพิชา คิดค้า (2566) กันตชาติ กุดนอก (2565) พิชญ์พิมล สุนทะวงศ์ (2565) รุจาภรณ์ ลักษณะดี (2565) จิราภรณ์ ปกรณ์ (2564) เลอศักดิ์ ตามา (2564) วรรณนภา จำเนียรพืช (2564) นิศาชล บำรุงภักดี (2563)
2. ด้านความเป็นเลิศในการปฏิบัติอย่างมืออาชีพ	พิมพิลา อำนาจ (2566) วรวุฒิ ไชยสัตย์ (2566) วราภรณ์ พวงสำเภา และชนมณี ศิลานุกิจ (2564) ไอรดา นรสาร (2566) วชิรวงศ์ พูลเกษร (2565) เอกรัตน์ เชื้อวังคำ และวัลลภา อารีรัตน์ (2564) เจษฎา ชวนะไพศาล (2563) สุกัญญา แช่มช้อย (2561) ต้องลักษณ์ บุญธรรม (2559) Anderson and Dexter (2005)
3. ด้านความเป็นพลเมืองในยุคดิจิทัล	วราภรณ์ พวงสำเภา และชนมณี ศิลานุกิจ (2566) วชิรวงศ์ พูลเกษร (2565) เอกรัตน์ เชื้อวังคำ และวัลลภา อารีรัตน์ (2564) เจษฎา ชวนะไพศาล (2563) วรยุทธ วิลามาศ (2563) ไพชยนต์ อ่อนช้อย (2563) ปกรณ์ สกุล (2561) สุกัญญา แช่มช้อย (2561) ต้องลักษณ์ บุญธรรม (2559) Anderson and Dexter (2005)

องค์ประกอบภาวะผู้นำดิจิทัล	นักวิชาการ/วิจัย
4. ด้านการสร้างวัฒนธรรมการเรียนรู้บนโลกยุคดิจิทัล	พิมพิลา อำนาจ (2566) วรวุฒิ ไชยสัตย์ (2566) อดุลย์ วรรณะปะกะ (2566) จิราภรณ์ ปกรณ์ (2564) ฐิติมา วรรณศรี (2564) วสันต์ชัย สดคมขำ (2564) เจษฎา ชวนะไพศาล (2563) ทินกร บัวชู และทิพภาพร บัวชู (2562) วันชัย ราชวงศ์ (2562) ดิเรก ภาโสม (2560)
5. ด้านการปรับปรุงอย่างเป็นระบบ	พิมพิลา อำนาจ (2566) วชิรวงศ์ พูลเกษร (2565) จิราภรณ์ ปกรณ์ (2564) เจษฎา ชวนะไพศาล (2563) จุฬาลักษณ์ อักษรณรงค์ และกุหลาบ ปุริสาร (2561) สุกัญญา แช่มช้อย (2561) ต้องลักษณ์ บุญธรรม (2559) เอกชัย กี่สุขพันธ์ (2559) American Institute for Research: AIR (2009) Anderson and Dexter (2005)

จากการสังเคราะห์องค์ประกอบของภาวะผู้นำดิจิทัลของผู้บริหารสถานศึกษา สรุปองค์ประกอบได้ 5 ด้าน ดังนี้

1) ด้านการเป็นผู้นำด้านวิสัยทัศน์ เป็นพฤติกรรมของผู้บริหารสถานศึกษาในการส่งเสริมครูและบุคลากรร่วมกันวางแผนการใช้สื่อเทคโนโลยีดิจิทัลในสถานศึกษา วิเคราะห์ความสอดคล้องของแผนกับแผนปฏิบัติการสถานศึกษา สนับสนุนการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการพัฒนาสถานศึกษา เป็นต้น

2) ด้านความเป็นเลิศในการปฏิบัติอย่างมืออาชีพ เป็นพฤติกรรมของผู้บริหารสถานศึกษาในการสนับสนุนครูและบุคลากรในสถานศึกษาใช้เทคโนโลยีดิจิทัลจัดเก็บข้อมูลในฐานข้อมูลกลางของสถานศึกษา จัดสรรงบประมาณในการสนับสนุนด้านเทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อการศึกษา ส่งเสริมและสนับสนุนการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน เป็นต้น

3) ด้านความเป็นพลเมืองในยุคดิจิทัล เป็นพฤติกรรมของผู้บริหารสถานศึกษาในการกำหนดนโยบายเพื่อสร้างความตระหนักเกี่ยวกับกฎหมายและจรรยาบรรณให้แก่ครู บุคลากร และนักเรียน กำหนดประเด็นที่เกี่ยวข้องกับความเป็นส่วนตัว กำหนดนโยบายและข้อบังคับที่ชัดเจนในการเคารพสิทธิในทรัพย์สินทางปัญญาและสิทธิ เปิดโอกาสให้ครูและนักเรียนทุกคนสามารถเข้าถึงเทคโนโลยีดิจิทัลได้อย่างเท่าเทียมกัน

4) ด้านการสร้างวัฒนธรรมการเรียนรู้บนโลกยุคดิจิทัล เป็นพฤติกรรมของผู้บริหารสถานศึกษาในการคัดเลือกเทคโนโลยีดิจิทัลที่เหมาะสมกับครูและนักเรียน ส่งเสริมการเรียนรู้ทางเทคโนโลยีดิจิทัลแก่ครูและนักเรียน โดยไม่ขัดต่อหลักกฎหมายและจริยธรรม

5) ด้านการปรับปรุงอย่างเป็นระบบ เป็นพฤติกรรมของผู้บริหารสถานศึกษาที่แสดงออกถึงการเป็นผู้นำการเปลี่ยนแปลง เพื่อนำไปสู่เป้าหมายสูงสุดของการเรียนรู้ด้วยการใช้สื่อและทรัพยากรทางเทคโนโลยีอย่างเหมาะสม พัฒนาครูในการจัดทำสื่อการสอนที่ทันสมัย จัดหาและคงไว้ซึ่งบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถในการใช้เทคโนโลยีอย่างสร้างสรรค์และชำนาญสู่ความก้าวหน้าทางวิชาการและเป้าหมายของการปฏิบัติงาน

ตารางที่ 2 องค์ประกอบประสิทธิผลของสถานศึกษา

องค์ประกอบประสิทธิผลของสถานศึกษา	**นักวิชาการ/วิจัย**
1. ด้านการผลิตนักเรียนให้มีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนสูง 2. ด้านการปรับเปลี่ยนและพัฒนาสถานศึกษาให้เข้ากับสิ่งแวดล้อม 3. ด้านการพัฒนานักเรียนให้มีทัศนคติทางบวก 4. ด้านการแก้ปัญหาภายในสถานศึกษา	ภาคิน รูปเหมาะ (2565) ยุทธนา วาโยหะ (2563) ปัทมา ประทุมสุวรรณ (2562) ปวีณา ศรีนาราง, นภาเดช บุญเชิดชู และจิตติรัตน์ แสงเลิศอุทัย (2561) วณัฐสนันท์ กมลบูรณ์ (2561) ทิพวรรณ สำเภาแก้ว (2560) พณพร รัตนประสบ (2560) พัชรี แถวเนิน (2559) รัตนา นาคมุสิก (2558) Hoy and Miskel (1991)

จากการสังเคราะห์องค์ประกอบของประสิทธิผลของสถานศึกษา สรุปองค์ประกอบได้ 4 ด้าน ดังนี้

1) ด้านการผลิตนักเรียนให้มีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนสูง เป็นผลการปฏิบัติงานของสถานศึกษาที่เกิดจากความสามารถของผู้บริหารสถานศึกษา ครู และบุคลากรในสถานศึกษาร่วมมือกันในการจัดการเรียนการสอน ส่งผลให้ระดับผลการเรียนของนักเรียนทั้งโรงเรียนโดยเฉลี่ยในปีที่ผ่านมาอยู่ในระดับที่น่าพอใจ และมีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนสูงกว่าเกณฑ์ที่สถานศึกษากำหนด จำนวนนักเรียนสามารถเข้าศึกษาต่อในสถานศึกษาอื่น ๆ เพิ่มขึ้นจากปีที่ผ่านมา

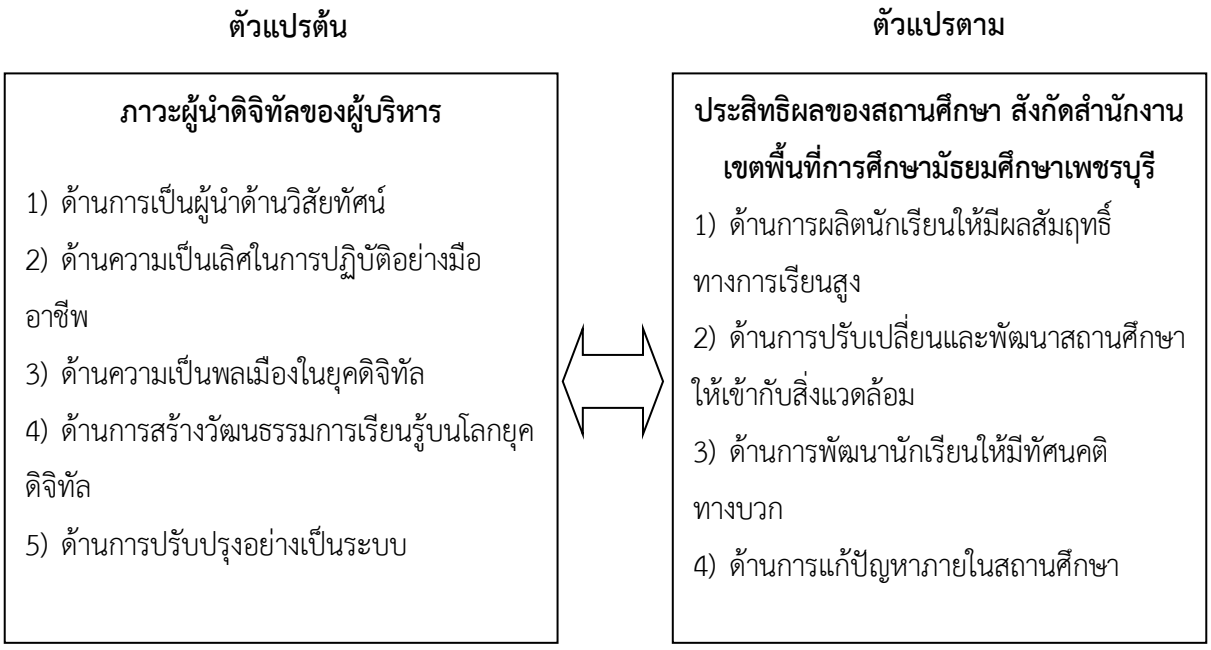
2) ด้านการปรับเปลี่ยนและพัฒนาสถานศึกษาให้เข้ากับสิ่งแวดล้อม เป็นผลการปฏิบัติงานของสถานศึกษาที่เกิดจากความสามารถของผู้บริหารสถานศึกษาในการส่งเสริม สนับสนุนให้ครูนำเทคโนโลยี สื่อ และนวัตกรรมต่าง ๆ มาใช้ในบริหารจัดการและการจัดการเรียนการสอน

3) ด้านการพัฒนานักเรียนให้มีทัศนคติทางบวก เป็นผลการปฏิบัติงานของสถานศึกษาที่เกิดจากความสามารถของผู้บริหารสถานศึกษาและครูในการจัดกิจกรรมพัฒนาระเบียบวินัย คุณธรรมจริยธรรมของนักเรียนอย่างสม่ำเสมอ จัดการเรียนการสอนได้สอดคล้องกับอุดมการณ์และเป้าหมายของสถานศึกษา

4) ด้านการแก้ปัญหาภายในสถานศึกษา เป็นผลการปฏิบัติงานของสถานศึกษาที่เกิดจากความสามารถของผู้บริหารสถานศึกษาและครูในการร่วมมือกันแก้ปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นแก้ปัญหาด้านการเรียนการสอน แก้ปัญหาและแก้ไขเหตุการณ์ฉุกเฉินหรือเฉพาะหน้าในสถานศึกษา แก้ปัญหาด้านการปกครองนักเรียน และสามารถประสานความขัดแย้งและแก้ปัญหาความขัดแย้งที่เกิดขึ้นภายในโรงเรียนได้เป็นอย่างดี

กรอบแนวคิด

ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิดเกี่ยวกับภาวะผู้นำดิจิทัลของผู้บริหารสถานศึกษาและประสิทธิผลของสถานศึกษาของนักวิชาการและงานวิจัย ได้กำหนดกรอบแนวคิดในการวิจัยจากตารางสังเคราะห์มาสรุปเป็นกรอบแนวคิดในการวิจัย ดังนี้



รูปที่ 1 กรอบแนวคิด

ระเบียบวิธีการวิจัย

1. ประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้บริหารและครูในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาเพชรบุรี จำนวน 22 โรงเรียน แบ่งออกเป็นผู้บริหาร จำนวน 54 คน และครู จำนวน 930 คน รวมทั้งสิ้น 984 คน (สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาเพชรบุรี, 2565)

2. กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ผู้วิจัยใช้การเปิดตารางของ Krejcie and Morgan (1970 อ้างถึงใน บุญชม ศรีสะอาด, 2560) ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 277 คน แบ่งออกเป็นกลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้บริหาร จำนวน 15 คน และครู จำนวน 262 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น จำนวน 1 ฉบับ แบ่งเป็น 3 ตอน ได้แก่

ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่ง และประสบการณ์การทำงาน มีลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบเลือกคำตอบ (Check list)

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับภาวะผู้นำดิจิทัลของผู้บริหารสถานศึกษา ประกอบด้วย ด้านการเป็นผู้นำด้านวิสัยทัศน์ ด้านความเป็นเลิศในการปฏิบัติอย่างมืออาชีพ ด้านความเป็นพลเมืองในยุคดิจิทัล ด้านการสร้าง

วัฒนธรรมการเรียนรู้บนโลกยุคดิจิทัล และด้านการปรับปรุงอย่างเป็นระบบ ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ จำนวน 25 ข้อ

ตอนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับประสิทธิผลของสถานศึกษา ประกอบด้วย ด้านการผลิตนักเรียนให้มีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนสูง ด้านการปรับเปลี่ยนและพัฒนาโรงเรียนให้เข้ากับสิ่งแวดล้อม ด้านการพัฒนานักเรียนให้มีทัศนคติทางบวก และด้านการแก้ปัญหาภายในโรงเรียน ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ จำนวน 28 ข้อ

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล มีขั้นตอนดังนี้

ศึกษาเอกสาร หลักการ แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องภาวะผู้นำดิจิทัลของผู้บริหารสถานศึกษา และประสิทธิผลของสถานศึกษา เพื่อนำมาเป็นแนวทางในการกำหนดประเด็นเพื่อสร้างแบบสอบถามให้ครอบคลุมวัตถุประสงค์ของการวิจัย และนำแบบสอบถามเสนอผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 ท่าน เพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรงด้านเนื้อหา (Content Validity) ซึ่งผลการวิเคราะห์พบว่ามีค่า IOC เท่ากับ 1 ทุกข้อ จากนั้นนำแบบสอบถาม ไปทดลองใช้ (Try out) กับผู้บริหารและครูในสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาเพชรบุรี ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน และหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถามได้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (α-Coefficient) เท่ากับ 0.971

การเก็บรวบรวมข้อมูล มีขั้นตอนดังต่อไปนี้

ผู้วิจัยขอหนังสือจากวิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ เพื่อขอความร่วมมือและความอนุเคราะห์ไปยังผู้บริหารสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาเพชรบุรี เพื่อขอเก็บรวบรวมข้อมูล จำนวน 277 คน ที่เป็นกลุ่มตัวอย่างในการตอบแบบสอบถาม และกำหนด วัน เวลา ขอรับแบบสอบถามคืนภายใน 15 วัน ทำการเก็บข้อมูลและรวบรวมแบบสอบถามด้วยตนเอง แล้วนำไปวิเคราะห์ข้อมูลในขั้นตอนต่อไป

การวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยนำคำตอบแบบสอบถามที่ได้รับมาดำเนินการ ดังนี้

1) การวิเคราะห์ข้อมูลสถานภาพส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ใช้สถิติการหาค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percent) และนำเสนอในรูปแบบตารางประกอบความเรียง

2) การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับภาวะผู้นำดิจิทัลของผู้บริหารสถานศึกษาและประสิทธิผลของสถานศึกษา ใช้สถิติการหาค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)

3) การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำดิจิทัลของผู้บริหารกับประสิทธิผลของสถานศึกษา ใช้สถิติการหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson’s product moment correlation coefficient)

ผลการศึกษาและอภิปรายผล

ผลการศึกษา

1. ผลการวิเคราะห์ภาวะผู้นำดิจิทัลของผู้บริหารสถานศึกษา โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 4.11, S.D. = .48) เมื่อพิจารณารายด้านพบว่าอยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยเรียงอันดับจากค่าคะแนนเฉลี่ยจากมาก

ไปหาน้อย ได้แก่ ด้านการเป็นผู้นำด้านวิสัยทัศน์ มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด ($\overline{X}$ = 4.18, S.D. = .48) รองลงมาด้านความเป็นเลิศในการปฏิบัติอย่างมืออาชีพ ($\overline{X}$ = 4.15, S.D. = .49) ด้านความเป็นพลเมืองในยุคดิจิทัล ($\overline{X}$ = 4.11, S.D. = .49) และด้านการสร้างวัฒนธรรมการเรียนรู้บนโลกยุคดิจิทัล ($\overline{X}$ = 4.06, S.D. = .51) ส่วนด้านการปรับปรุงอย่างเป็นระบบ มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ($\overline{X}$ = 4.04, S.D. = .52)

2. ผลการวิเคราะห์ประสิทธิผลของสถานศึกษา โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 4.06, S.D. = .49) เมื่อพิจารณารายด้านพบว่าอยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยเรียงอันดับจากค่าคะแนนเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านการปรับเปลี่ยนและพัฒนาโรงเรียนให้เข้ากับสิ่งแวดล้อม มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด ($\overline{X}$ = 4.06, S.D. = .51) รองลงมาด้านการแก้ปัญหาภายในโรงเรียน ($\overline{X}$ = 4.06, S.D. = .53) และด้านการพัฒนานักเรียนให้มีทัศนคติทางบวก ($\overline{X}$ = 4.05, S.D. = .52) ส่วนด้านการผลิตนักเรียนให้มีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนสูง มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ($\overline{X}$ = 4.05, S.D. = .53)

3. ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำดิจิทัลของผู้บริหารกับประสิทธิผลของสถานศึกษา โดยรวมมีความสัมพันธ์ทางบวกอยู่ในระดับสูง (r = .889) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 เมื่อพิจารณารายด้านพบว่ามีความสัมพันธ์อยู่ในระดับสูง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ทุกด้าน โดยภาวะผู้นำดิจิทัลที่มีค่า r มากที่สุด ได้แก่ ด้านการสร้างวัฒนธรรมการเรียนรู้บนโลกยุคดิจิทัล (r = .830) รองลงมาคือ ด้านการปรับปรุงอย่างเป็นระบบ (r = .829) ด้านความเป็นพลเมืองในยุคดิจิทัล (r = .814) และด้านการเป็นผู้นำด้านวิสัยทัศน์ (r = .745) ส่วนด้านที่มีค่า r น้อยที่สุดคือ ด้านความเป็นเลิศในการปฏิบัติอย่างมืออาชีพ (r = .733) ตามลำดับ

อภิปรายผล

จากการสรุปผลการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำดิจิทัลของผู้บริหารกับประสิทธิผลของสถานศึกษา สามารถอภิปรายผลตามวัตถุประสงค์ได้ ดังนี้

1. ภาวะผู้นำดิจิทัลของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาเพชรบุรี โดยรวมและทุกด้านอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้เป็นเพราะผู้บริหารสถานศึกษามีการส่งเสริมครูและบุคลากรให้ร่วมกันวางแผน การใช้สื่อเทคโนโลยีดิจิทัลในการพัฒนาสถานศึกษา ใช้ในการจัดเก็บข้อมูลในฐานข้อมูลกลางของสถานศึกษา เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ตลอดจนเปิดโอกาสให้ครูและนักเรียนทุกคนสามารถเข้าถึงเทคโนโลยีดิจิทัลอย่างเท่าเทียมกัน อีกทั้งยังเป็นแบบอย่างที่ดีในการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลอย่างมีคุณธรรมและจริยธรรม ส่งเสริมการเรียนรู้ทางเทคโนโลยีดิจิทัลแก่ครูและนักเรียน โดยไม่ขัดต่อหลักกฎหมายและจริยธรรม สนับสนุนและส่งเสริมการมีส่วนร่วมของชุมชนเพื่อสร้างวัฒนธรรมการเรียนรู้บนโลกยุคดิจิทัล และเป็นผู้นำการเปลี่ยนแปลงเพื่อนำไปสู่เป้าหมายสูงสุดของการเรียนรู้ ผ่านการใช้สื่อและทรัพยากรทางด้านเทคโนโลยีอย่างเหมาะสม สอดคล้องกับ ชุติรัตน์ กาญจนชัย (2562) ที่กล่าวว่า ภาวะผู้นำดิจิทัลของผู้บริหารเป็นการแสดงออกของผู้บริหารสถานศึกษาขั้นพื้นฐานโดยสังเกตได้จากพฤติกรรม ความสามารถในการมีอิทธิพลเหนือผู้อื่นและจูงใจให้ผู้อื่นปฏิบัติตามและทำงานให้บรรลุเป้าหมายขององค์การได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยใช้ความรู้ความสามารถในด้านดิจิทัล มาประยุกต์ใช้ในการบริหารงานในองค์กร ให้การสนับสนุนบุคลากรในการนำดิจิตอลไปใช้ในการทำงานสนับสนุนทรัพยากรดิจิตอล และส่งเสริมให้บุคลากรร่วมมือร่วมใจในการทำงานมีการ

สื่อสารด้วยวิธีการดิจิตอล สอดคล้องกับวิจัยของ ชาญยุทธ์ วงคุย, อาทิตย์ ฉัตรชัยพลรัตน์ และกุหลาบ ปุริสาร (2567) ได้ศึกษาภาวะผู้นำดิจิทัลของผู้บริหารสถานศึกษาที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของครูในโรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาขอนแก่น ผลการวิจัยพบว่า ภาวะผู้นำดิจิทัลของผู้บริหารสถานศึกษา โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก และไม่สอดคล้องกับ พิมพิลา อำนาจ (2566) ได้ศึกษาภาวะผู้นำดิจิทัลของผู้บริหารสถานศึกษาที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการบริหารงานวิชาการในโรงเรียน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาบึงกาฬ ผลการวิจัยพบว่าภาวะผู้นำดิจิทัลของผู้บริหารสถานศึกษาตามความคิดเห็นของผู้บริหารสถานศึกษา หัวหน้าบริหารงานวิชาการ และครูผู้สอน โดยรวมอยู่ในระดับมากเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าอยู่ในระดับมากทุกด้าน ยกเว้นด้านการมีวิสัยทัศน์ดิจิทัล อยู่ในระดับมากที่สุด

2. ประสิทธิผลของสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาเพชรบุรี โดยรวมและทุกด้านอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้เป็นเพราะผู้บริหารสถานศึกษามีการส่งเสริม สนับสนุนให้ครูนำเทคโนโลยีสื่อและนวัตกรรมต่าง ๆ มาใช้ในบริหารจัดการและการจัดการเรียนการสอน รวมถึงร่วมมือกับครูเพื่อปรับปรุงหลักสูตรให้เหมาะสมกับสภาพท้องถิ่น ปรับกฎ ระเบียบ ข้อบังคับต่าง ๆ ให้เหมาะสมกับสภาพสังคมที่เปลี่ยนแปลงไป ส่งเสริมให้นักเรียนมีจิตสาธารณะและปฏิบัติตนได้เหมาะสมกับวัย โอกาส และสถานการณ์ ปลูกฝังให้นักเรียนมีความซื่อสัตย์ สุจริต มีวินัยต่อตนเองและผู้อื่น ชมเชยนักเรียน เมื่อได้รับการยกย่องหรือได้รับรางวัลจากสังคมหรือหน่วยงานอื่น ตลอดจนสร้างความร่วมมือกันกับครูและบุคลากรในสถานศึกษาในการจัดการเรียนการสอน ส่งผลให้ระดับผลการเรียนของนักเรียน ทั้งโรงเรียนโดยเฉลี่ยในปีที่ผ่านมาอยู่ในระดับที่น่าพอใจ สอดคล้องกับวิบูลอร นิลพิบูลย์ (2563) ที่กล่าวว่า ประสิทธิผลของสถานศึกษาเป็นความสำเร็จของโรงเรียนที่สามารถร่วมกันทำหน้าที่ให้บรรลุเป้าหมายและวัตถุประสงค์ขององค์การ ทั้งนี้เกิดจากความสามารถของผู้บริหาร ครู และบุคลากรในโรงเรียนสามารถใช้ความรู้ ความสามารถ และประสบการณ์ในการบริหารงานปฏิบัติงานให้เกิดผลตามเป้าหมายของโรงเรียนที่ตั้งเอาไว้ ส่งผลให้ผู้เรียนมีคุณภาพสูงขึ้นตามลำดับ สอดคล้องกับวิจัยของ ศักดิ์สิทธิ์ เหลาเกิ้มหุ่ง และวานิช ประเสริฐ (2566) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำเชิงสร้างสรรค์ของผู้บริหารสถานศึกษากับประสิทธิผลของสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาขอนแก่น เขต 4 ผลการวิจัยพบว่า ประสิทธิผลของสถานศึกษา โดยภาพรวมพบว่าอยู่ในระดับมากและไม่สอดคล้องกับ ยุทธนา วาโยหะ (2563) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยการบริหารสถานศึกษากับประสิทธิผลของสถานศึกษาระดับประถมศึกษา สังกัดสานักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาปัตตานี เขต 1 ผลการวิจัยพบว่า ประสิทธิผลของสถานศึกษาระดับประถมศึกษา โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าอยู่ในระดับมาก 3 อันดับแรก ได้แก่ ความสามารถในการแก้ไขปัญหา รองลงมา ความสามารถปรับตัวเข้ากับสิ่งแวดล้อมด้านต่าง ๆ ในโรงเรียน และความสามารถสถานศึกษาพัฒนานักเรียนให้มีทัศนะทางบวก ส่วนความสามารถผลิตนักเรียนที่มีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนสูง อยู่ในระดับปานกลาง

3. ภาวะผู้นำดิจิทัลของผู้บริหารกับประสิทธิผลของสถานศึกษา โดยรวมมีความสัมพันธ์ทางบวกอยู่ในระดับสูง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่กำหนดไว้ สอดคล้องกับวิจัยของ สินาภรณ์ บุญเลิศฤทธิ์ และนิคม นาคอ้าย (2566) ได้ศึกษาการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำยุคดิจิทัล

ของผู้บริหารสถานศึกษากับประสิทธิผลของโรงเรียน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาพิษณุโลก เขต 2 ผลการวิจัยพบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำยุคดิจิทัลของผู้บริหารสถานศึกษากับประสิทธิผลของโรงเรียนเป็นความสัมพันธ์ทางบวกอยู่ในระดับสูง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และสอดคล้องกับงานวิจัยของ ธรรมรัตน์ บุปผาชาติ, มิตภาณี พุ่มกล่อม, พงษ์ศักดิ์ รวมชมรัตน์ (2565) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำของผู้บริหารสถานศึกษากับประสิทธิผลของสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา กาญจนบุรี เขต 3 ผลการวิจัยพบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำของผู้บริหารสถานศึกษากับประสิทธิผลของสถานศึกษา ในภาพรวมมีความสัมพันธ์ทางบวกอยู่ในระดับสูงอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และไม่สอดคล้องกับกันตชาติ กุดนอก (2565) ได้ศึกษาภาวะผู้นำดิจิทัลของผู้บริหารที่ส่งผลต่อประสิทธิผลของโรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานครพนม เขต 2 ผลการวิจัยพบว่า ภาวะผู้นำดิจิทัลของผู้บริหารโดยรวมมีความสัมพันธ์กันในทางบวกกับประสิทธิผลของโรงเรียน อยู่ในระดับปานกลาง

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำดิจิทัลของผู้บริหารกับประสิทธิผลของสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาเพชรบุรี ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้ ดังนี้

1. จากผลการวิจัยพบว่า ภาวะผู้นำดิจิทัลของผู้บริหารสถานศึกษาด้านการปรับปรุงอย่างเป็นระบบโดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ดังนั้นผู้บริหารสถานศึกษาควรมีการวางแผนกลยุทธ์เพื่อให้เกิดการร่วมมือการสนับสนุน และการพัฒนาอย่างเป็นระบบ รวมถึงจัดหาและคงไว้ซึ่งบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถในการใช้เทคโนโลยีอย่างสร้างสรรค์และชำนาญสู่ความก้าวหน้าทางวิชาการและเป้าหมายของการปฏิบัติงาน

2. จากผลการวิจัยพบว่าประสิทธิผลของสถานศึกษาด้านการผลิตนักเรียนให้มีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนสูงมีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ดังนั้นผู้บริหารสถานศึกษาควรให้ความสำคัญและมุ่งเน้นงานด้านวิชาการและการจัดการเรียนการสอน โดยการพัฒนาครูให้มีความรู้ความสามารถและปรับพฤติกรรมการสอนให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ เพื่อผลิตนักเรียนที่มีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนสูงกว่าเกณฑ์ที่สถานศึกษากำหนดไว้

3. จากผลการวิจัยพบว่า ภาวะผู้นำดิจิทัลของผู้บริหารกับประสิทธิผลของสถานศึกษา โดยรวมมีความสัมพันธ์ทางบวกอยู่ในระดับสูง ดังนั้นผู้บริหารสถานศึกษาควรสนับสนุนและส่งเสริมการสื่อเทคโนโลยีดิจิทัลในสถานศึกษาให้แก่ครู บุคลากรของสถานศึกษา และนักเรียนอย่างเหมาะสม โดยไม่ขัดต่อหลักกฎหมายและจริยธรรม เพื่อแก้ไขปัญหา ในการทำงานของครูและปัญหาทางการเรียนของนักเรียน และก้าวทันต่อโลกที่เปลี่ยนแปลงไป

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

ผู้วิจัย มีข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป ดังนี้

1. ควรศึกษาภาวะผู้นำดิจิทัลของผู้บริหารที่ส่งผลต่อประสิทธิผลของสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาเพชรบุรี

2. ควรศึกษาตัวแปรอื่นที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลของสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาเพชรบุรี เช่น การทำงานเป็นทีม การจัดการเรียนการสอน การวัดและประเมินผล เพื่อจะทำให้ทราบผลการวิจัยที่หลากหลาย อันจะเป็นประโยชน์ต่อการบริหารงานภายในสถานศึกษาต่อไป

3. ควรมีการศึกษารูปแบบการพัฒนาภาวะผู้นำดิจิทัลของผู้บริหารกับประสิทธิผลของสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาเพชรบุรี เพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงลึกในการพัฒนาสถานศึกษา

บรรณานุกรม

กมลทิพย์ อินแก้วเครือ. (สิงหาคม 2564). ทักษะและภาวะผู้นำของผู้บริหารสถานศึกษาในยุคดิจิทัล. ใน *วารสารการประชุมวิชาการนำเสนอผลงานวิจัยระดับชาติและนานาชาติ ครั้งที่ 14 มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา, 14*(2), 985-991.

กันตชาติ กุดนอก. (2565). *ภาวะผู้นำดิจิทัลของผู้บริหารที่ส่งผลต่อประสิทธิผลของโรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานครพนม เขต 2* [วิทยานิพนธ์ปริญญาครุศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร]. https://gsmis.snru.ac.th/e-thesis/file_att1/2023012463421229134_fulltext.pdf

ขวัญพิชชา มีแก้ว. (2562). *การบริหารสถานศึกษาที่ส่งผลต่อประสิทธิผลของสถานศึกษา สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาจันทบุรี* [วิทยานิพนธ์ปริญญาครุศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี]. https://etheses.rbru.ac.th/showthesis.php?theid=340&group=20

จิณณวัตร ปะโคทัง. (2561). *ภาวะผู้นำยุคดิจิทัลสำหรับผู้บริหารสถานศึกษามืออาชีพ.* อุบลราชธานี: มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี.

จิราภรณ์ ปกรณ์. (2564). *รูปแบบภาวะผู้นำดิจิทัลของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน* [ปริญญานิพนธ์การศึกษาดุษฎีบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ]. http://ir-ithesis.swu.ac.th/dspace/bitstream/123456789/1915/1/gs621120032.pdf

จุฬาลักษณ์ อักษรณรงค์ และ กุหลาบ ปุริสาร. (กรกฎาคม-ธันวาคม 2561). ปัจจัยที่ส่งผลต่อภาวะผู้นำเชิงเทคโนโลยีสารสนเทศของผู้บริหารสถานศึกษาสหวิทยาเขตหนองหานสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 20 จังหวัดอุดรธานี. *วารสารบัณฑิตเอเชีย, 8*(2), 178-188.

เจษฎา ชวนะไพศาล. (2563). *แนวทางการพัฒนาภาวะผู้นำเชิงเทคโนโลยีของผู้บริหารสถานศึกษากลุ่มสหวิทยาเขตทวารวดี สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาสุพรรณบุรี* [การค้นคว้าอิสระปริญญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารการศึกษา ไม่ได้ตีพิมพ์]. มหาวิทยาลัยศิลปากร.

ฐิติมา วรรณศรี. (2564). *การบริหารจัดการศึกษายุคดิจิทัล.* พิษณุโลก: รัตนสุวรรณการพิมพ์ 3.

ดิเรก ภาโสม. (2560). *ปัจจัยทางการบริหารที่ส่งผลต่อความสำเร็จของการจัดการศึกษาทางไกลผ่านเทคโนโลยีสารสนเทศของโรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานครพนม เขต 2* [วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร]. https://gsmis.snru.ac.th/e-thesis/thesis_detail?r=58421229215

ต้องลักษณ์ บุญธรรม. (มกราคม-มิถุนายน 2559). การเป็นผู้นำยุคเศรษฐกิจดิจิทัลกับการพัฒนาที่ยั่งยืนขององค์กรทางการศึกษา. *วารสารวิชาการครุศาสตร์อุตสาหกรรม พระจอมเกล้าพระนครเหนือ, 7*(1), 217-225.

ทินกร บัวชู และ ทิพภาพร บัวชู. (กรกฎาคม-ธันวาคม 2562). ภาวะผู้นำดิจิทัลของผู้บริหารสถานศึกษา. *ครุศาสตร์สาร, 13*(2), 285-294.

นิศาชล บำรุงภักดี. (2563). *ความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำทางเทคโนโลยีสารสนเทศของผู้บริหารสถานศึกษากับประสิทธิผลโรงเรียน ในสังกัดองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจังหวัดสกลนคร* [วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต. สาขาวิชาการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร]. https://gsmis.snru.ac.th/e-thesis/file_att1/2020080861421229120_fulltext.pdf

บุญชม ศรีสะอาด. (2560). *การวิจัยเบื้องต้น ฉบับปรับปรุงใหม่* (พิมพ์ครั้งที่ 10). กรุงเทพมหานคร: บริษัทสุวีริยาสาส์น จำกัด.

ปกรณ์ ลี้สกุล. (2561). *Leadership in digital era: ภาวะผู้นำในโลกดิจิทัล.* http://today.line.me/th/pc/article/leadership+in+Digital+Era

พิชญ์พิมล สุนทะวงศ์. (2565). *แนวทางการพัฒนาภาวะผู้นำเชิงดิจิทัลของครู สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษามหาสารคาม* [วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารและพัฒนาการศึกษา มหาวิทยาลัยมหาสารคาม]. http://202.28.34.124/dspace/bitstream/123456789/1659/1/63010581038.pdf

พิมพิลา อำนาจ. (2566). *ภาวะผู้นำดิจิทัลของผู้บริหารสถานศึกษาที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการบริหารงานวิชาการในโรงเรียน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาบึงกาฬ* [วิทยานิพนธ์ปริญญาครุศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร]. https://gsmis.snru.ac.th/e-thesis/file_att1/2023102864421229203_fulltext.pdf

ไพชยนต์ อ่อนช้อย. (2563). *คุณลักษณะผู้บริหารสถานศึกษาในยุคดิจิทัลตามความคิดเห็นของครู สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาศรีสะเกษ เขต 1* [วิทยานิพนธ์ปริญญาครุศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารการศึกษา ไม่ได้ตีพิมพ์]. มหาวิทยาลัยราชภัฏศรีสะเกษ.

ยุทธนา วาโยหะ. (2563). *ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยการบริหารสถานศึกษากับประสิทธิผลของสถานศึกษาระดับประถมศึกษา สังกัดสานักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาปัตตานี เขต 1* [สารนิพนธ์ปริญญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารการศึกษา ไม่ได้ตีพิมพ์]. มหาวิทยาลัยหาดใหญ่.

รุ่งรัตน์ พลชัย. (กันยายน-ธันวาคม 2563). ภาวะผู้นำกับการบริหารในยุคดิจิทัล. *วารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มมร.วิทยาเขตอีสาน, 1*(3), 53-62.

รุจาภรณ์ ลักษณะดี. (2565). *ภาวะผู้นำดิจิทัลของผู้บริหารสถานศึกษาในสหวิทยาเขตบ้านบึง 1 สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชลบุรี เขต 1* [การค้นคว้าอิสระปริญญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารการศึกษา ไม่ได้ตีพิมพ์]. มหาวิทยาลัยเกริก.

โรงเรียนคงคาราม. (2567). *รายงานผลการปฏิบัติงานตนเองของสถานศึกษา (Self Assessment Report) ปีการศึกษา 2566 โรงเรียนคงคาราม.* เพชรบุรี: โรงเรียนคงคาราม.

โรงเรียนดอนยางวิทยา. (2567). *รายงานผลการปฏิบัติงานตนเองของสถานศึกษา SAR 2566 Self Assessment Report โรงเรียนดอนยางวิทยา.* เพชรบุรี: โรงเรียนดอนยางวิทยา.

โรงเรียนเบญจมเทพอุทิศจังหวัดเพชรบุรี. (2567). *รายงานผลการปฏิบัติงานตนเองของสถานศึกษา (Self Assessment Report) โรงเรียนเบญจมเทพอุทิศจังหวัดเพชรบุรี ปีการศึกษา 2566.* เพชรบุรี: โรงเรียนเบญจมเทพอุทิศจังหวัดเพชรบุรี.

โรงเรียนห้วยทรายประชาสรรค์. (2567). *รายงานผลการปฏิบัติงานตนเองของสถานศึกษา (Self Assessment Report: SAR) ปีการศึกษา 2566 โรงเรียนห้วยทรายประชาสรรค์.* เพชรบุรี: โรงเรียนห้วยทรายประชาสรรค์.

โรจนศักดิ์ อินทนน. (2566). *ภาวะผู้นำของผู้บริหารในยุคดิจิทัลที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการบริหารงานโรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาสกลนคร* [วิทยานิพนธ์ปริญญาครุศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร]. https://gsmis.snru.ac.th/e-thesis/file_att1/2023102864424229115_fulltext.pdf

เลอศักดิ์ ตามา. (2564). *ภาวะผู้นำยุคดิจิทัลของผู้บริหารสถานศึกษาที่ส่งผลต่อการดำเนินงานระบบประกันคุณภาพการศึกษาของสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 22* [การค้นค้าด้วยตนเอง ปริญญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารการศึกษา ไม่ได้ตีพิมพ์]. มหาวิทยาลัยนครพนม.

วชิรวงศ์ พูลเกสร. (2565). *แนวทางการส่งเสริมคุณลักษณะของผู้บริหารในยุคดิจิทัลสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาพิษณุโลก อุตรดิตถ์* [การค้นคว้าอิสระปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารการศึกษา ไม่ได้ตีพิมพ์]. มหาวิทยาลัยนเรศวร.

วรยุทธ วิลามาศ. (2563). *ความต้องการจำเป็นในการเป็นพลเมืองดิจิทัลของครูและบุคลากรทางการศึกษาจังหวัดสระบุรี* [วิทยานิพนธ์ปริญญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี]. http://www.repository.rmutt.ac.th/dspace/bitstream/123456789/4001/1/RMUTT-170418.pdf

วรรณนภา จำเนียรพืช. (2564). *ภาวะผู้นำทางเทคโนโลยีของผู้บริหารสถานศึกษาที่ส่งผลต่อทักษะครูในศตวรรษที่ 21 ของสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 3 จังหวัดพระนครศรีอยุธยา* [วิทยานิพนธ์ปริญญาครุศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา]. http://etheses.aru.ac.th/PDF/1256412036_11.PDF

วรวุฒิ ไชยสัตย์. (2566). *ความต้องการจำเป็นและแนวทางการพัฒนาภาวะผู้นำดิจิทัลของผู้บริหารโรงเรียน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสกลนคร เขต 3* [วิทยานิพนธ์ปริญญาครุศาสตร มหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร]. https://gsmis.snru.ac.th/e-thesis/file_att1/2023111164421229127_fulltext.pdf

วราภรณ์ พวงสำเภา และชนมณี ศิลานุกิจ. (มกราคม-เมษายน 2566). ภาวะผู้นำดิจิทัลของผู้บริหารสถานศึกษาโรงเรียนในกลุ่มกรุงเทพตะวันออก สังกัดกรุงเทพมหานคร. *วารสารสหวิทยาการและการจัดการร่วมสมัย, 2*(1), 1-14.

วสันต์ชัย สดคมขำ. (2564). *ภาวะผู้นำเชิงเทคโนโลยีของผู้บริหารสถานศึกษาที่ส่งผลต่อการบูรณาการเทคโนโลยีและเจตคติต่อการใช้เทคโนโลยีของครูในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุพรรณบุรี เขต 1* [วิทยานิพนธ์ปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ]. http://ir-ithesis.swu.ac.th/dspace/bitstream/123456789/1334/1/gs621130199.pdf

วันชัย ราชวงศ์. (ตุลาคม-ธันวาคม 2562). ภาวะผู้นำสถานศึกษายุคดิจิทัล. *วารสารสมาคมพัฒนาวิชาชีพการบริหารการศึกษาแห่งประเทศไทย*, *1*(4), 25-32.

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาเพชรบุรี. (2565). *ข้อมูลสารสนเทศ ปีการศึกษา 2565.* https://shorturl.asia/x30Ve

สุกัญญา แช่มช้อย. (2561). *การบริหารสถานศึกษาในยุคดิจิทัล.* กรุงเทพมหานคร: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

สุพิชา คิดค้า. (2566). *ความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำดิจิทัลของผู้บริหารกับประสิทธิผลการบริหารงานทั่วไปในโรงเรียน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษามุกดาหาร* [วิทยานิพนธ์ปริญญาครุศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร]. https://gsmis.snru.ac.th/e-thesis/file_att1/2023072564421229141_fulltext.pdf

อดุลย์ วรรณะปะกะ. (2566). *ภาวะผู้นำดิจิทัลของผู้บริหารที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการดำเนินงานระบบดูแลช่วยเหลือนักเรียนในโรงเรียน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษานครพนม* [วิทยานิพนธ์ปริญญาครุศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร]. https://gsmis.snru.ac.th/e-thesis/file_att1/2023080364421229118_fulltext.pdf

เอกชัย กี่สุขพันธ์. (2559). *การบริหารสถานศึกษายุคดิจิทัล (School Management in Digital Era).* https://www.trueplookpanya.com/dhamma/content/52232

เอกรัตน์ เชื้อวังคำ และ วัลลภา อารีรัตน์. (2564). องค์ประกอบของภาวะผู้นำดิจิทัลของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาอุดรธานี เขต 4. ใน *การประชุมวิชาการเสนอผลงานวิจัยระดับบัณฑิตศึกษาแห่งชาติ ครั้งที่ 22* (น. 886-893). มหาวิทยาลัยขอนแก่น,

ไอรดา นรสาร. (2566). *ภาวะผู้นำดิจิทัลของผู้บริหารที่ส่งผลต่อประสิทธิผลกาบริหารโรงเรียนในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสกลนคร เขต 1* [วิทยานิพนธ์ปริญญาครุศาสตร มหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร]. https://gsmis.snru.ac.th/e-thesis/file_att1/2024022064421229120_fulltext.pdf

American Institute for Research: AIR. (2009). *Evaluation of The School Technology Leadership Initiative: External Evaluation Report.* American Institutes of Research: Washington, DC.

Anderson, R. E., and Dexter, S. (2005). School Technology Leadership: An Empirical Investigation of Prevalence and Effect. *Educational Administration Quarterly Journal, 41*(1), 49-82. https://doi.org/10.1177/0013161X04269517

ทักษะของผู้บริหารที่ส่งผลต่อการบริหารสถานศึกษาในยุคดิจิทัล ของโรงเรียนในเขตจอมทอง สังกัดกรุงเทพมหานคร

The Skills of Administrators that Affect the Administration of Educational Institutions in the Digital Age of Schools in Chom Thong District, Bangkok

นุชวรา ศรีรักษา[1] และชัยวัฒน์ ประสงค์สร้าง[2]

Nuchwara Sriraksa[1] and Chaiwat Prasongsang [2]

นักศึกษาปริญญาโทหลักสูตรศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต[1]

อาจารย์ประจำหลักสูตรศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต[2]

วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์[1,2]

E-mail: nuchwara.sri@rmutr.ac.th[1], Chaiwat.pra@rmutr.ac.th[2]

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ 4 ประการ (1) เพื่อวิเคราะห์ทักษะของผู้บริหารสถานศึกษาในยุคดิจิทัล ของโรงเรียนในเขตจอมทอง สังกัดกรุงเทพมหานคร (2) เพื่อวิเคราะห์การบริหารสถานศึกษาในยุคดิจิทัล ของโรงเรียนในเขตจอมทอง สังกัดกรุงเทพมหานคร (3) เพื่อวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างทักษะของผู้บริหารสถานศึกษากับการบริหารสถานศึกษาในยุคดิจิทัล ของโรงเรียนในเขตจอมทอง สังกัดกรุงเทพมหานคร และ (4)เพื่อวิเคราะห์ทักษะของผู้บริหารสถานศึกษาที่ส่งผลต่อการบริหารสถานศึกษาในยุคดิจิทัล ของโรงเรียนในเขตจอมทอง สังกัดกรุงเทพมหานคร การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 181 คน ได้แก่ ผู้บริหารสถานศึกษา และครูผู้สอน ของโรงเรียนในเขตจอมทอง สังกัดกรุงเทพมหานคร เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สถิติค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน และค่าสัมประสิทธิการถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน ผลการวิจัย (1) ด้านทักษะของผู้บริหารสถานศึกษาในยุคดิจิทัล ของโรงเรียนในเขตจอมทอง สังกัดกรุงเทพมหานคร พบว่า โดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก (2) ด้านการบริหารสถานศึกษาในยุคดิจิทัล ของโรงเรียนในเขตจอมทอง สังกัดกรุงเทพมหานคร พบว่า โดยรวมและรายด้าน อยู่ในระดับมาก (3) ด้านความสัมพันธ์ระหว่างทักษะของผู้บริหารสถานศึกษากับการบริหารสถานศึกษาในยุคดิจิทัล ของโรงเรียนในเขตจอมทอง สังกัดกรุงเทพมหานคร พบว่ามีความสัมพันธ์ทางบวกระดับมากที่สุด (r= 0.912) และ (4) ด้านทักษะของผู้บริหารสถานศึกษาที่ส่งผลต่อการบริหารสถานศึกษาในยุคดิจิทัล ของโรงเรียนในเขตจอมทอง สังกัดกรุงเทพมหานคร พบว่ามี 2 ด้าน ได้แก่ ทักษะด้านภาวะผู้นำ และทักษะด้านความคิดรวบยอด สามารถร่วมกันพยากรณ์การบริหารสถานศึกษาในยุคดิจิทัล ของโรงเรียนในเขตจอมทอง สังกัดกรุงเทพมหานคร คิดเป็นร้อยละ 86.1

คำสำคัญ: ทักษะของผู้บริหารสถานศึกษาในยุคดิจิทัล การบริหารสถานศึกษาในยุคดิจิทัล โรงเรียนในเขตจอมทอง สังกัดกรุงเทพมหานคร

Abstract

This research has four objectives: (1) to analyze the skills of school administrators in the digital age of schools in Chom Thong District, Bangkok; (2) to analyze educational institution administration in the digital era of schools in Chom Thong District, Bangkok; (3) to analyze the relationship between the skills of school administrators and school administration in the digital age of schools in Chom Thong District, Bangkok; and (4) to analyze the skills of school administrators that affect school administration in the digital age of schools in Chom Thong District, Bangkok. This study employed a quantitative research design. Data were collected from questionnaires administered to 181 administrators and teachers in schools in Chom Thong District, Bangkok. The data were statistically analyzed by percentage, mean, standard deviation, Pearson's product moment correlation coefficient, and stepwise multiple regression. Major findings: (1) The skills of school administrators of schools in Chom Thong District, Bangkok, found that overall and in each aspect were at a high level; (2) On the administration of schools in the digital age of schools in Chom Thong District, Bangkok, found that overall and in each aspect were at a high level; (3) On the relationship between the skills of school administrators and school administration in the digital age of schools in Chom Thong District, Bangkok, there was the highest level of positive relationship (r= 0.912) and (4) On the skills of school administrators that affect school administration in the digital age of schools in Chom Thong District, Bangkok, there were two aspects, including leadership skills and critical thinking skills. They can jointly predict the administration of schools in the digital age of schools in Chom Thong District, Bangkok, accounting for 86.1 percent.

Keywords: Skills of school administrators in the digital age, educational administration in the digital age, schools in Chom Thong district, Bangkok

บทนำ

การจัดการศึกษาในยุคดิจิทัล ได้มีเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามามีบทบาทสำคัญต่อการพัฒนาการศึกษาเป็นอย่างมาก โดยเฉพาะทางด้านเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์และการสื่อสาร มีการนำมาใช้ในการจัดการศึกษาพัฒนาการเรียนการสอนให้มีความทันสมัยมากยิ่งขึ้น การเรียนรู้ของผู้เรียนจะไม่จำกัดอยู่เฉพาะในห้องเรียน การเรียนการสอนของครูแบบดั้งเดิมจะลดน้อยลง ความสัมพันธ์ระหว่างผู้สอนจะเปลี่ยนแปลงไปเกิดกระบวนการเรียนรู้แบบใหม่ จึงจำเป็นต้องปรับปรุงโครงสร้างระบบ พัฒนาองค์ความรู้ใหม่ ๆ จากองค์ความรู้เดิมที่มีอยู่ให้มีความเหมาะสมกับสถานการณ์ดังกล่าวโดยเฉพาะองค์การพัฒนาการเรียนการสอนและ

สภาพแวดล้อมทางการศึกษา ซึ่งถือได้ว่าผู้บริหารสถานศึกษานั้นเป็นกลไกสำคัญ และมีอิทธิพลสูงสุดต่อคุณภาพของผลลัพธ์ที่ได้จากระบบการศึกษานักวิชาการหลายท่านมีความเห็นตรงกันว่า ความสำเร็จหรือความล้มเหลวทางการศึกษาขึ้นอยู่กับผู้บริหารส่วนหนึ่ง ดังนั้นผู้บริหารจึงเป็นตัวแปรที่สำคัญในด้านการจัดการศึกษาให้มีคุณภาพ ผู้บริหารสถานศึกษาในยุคใหม่ในศตวรรษที่ 21 จึงต้องมีความรู้ ความสามารถทักษะ และประสบการณ์ทางการบริหารการศึกษา เพื่อพัฒนาสถานศึกษาให้ทันสมัย เหมาะสมกับการเปลี่ยนแปลง ของโลก (บรรจง ลาวะลี, 2560)

สำนักงานเขตจอมทอง ฝ่ายการศึกษา สังกัดกรุงเทพมหานคร มีอำนาจเกี่ยวกับการส่งเสริม สนับสนุนและประสานงานในเชิงนโยบายให้สถานศึกษาจัดการศึกษาให้เป็นไปตามนโยบายมาตรฐานการศึกษาชาติ และพัฒนาการศึกษาที่มุ่งเน้นการพัฒนาผู้เรียนให้มีความสามารถและทักษะที่จำเป็นต่อการดำรงชีวิตในยุคดิจิทัล จากผลการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายนอก พบว่า ในเขตจอมทอง สังกัดกรุงเทพมหานคร ภาพรวมมีอุปสรรคด้านเทคโนโลยี คือการมีเทคโนโลยีที่ทันสมัยส่งผลให้นักเรียนไม่สามารถแยกแยะ หรือควบคุมหรือเลือกใช้เทคโนโลยีที่เป็นประโยชน์ได้ และการเปลี่ยนแปลงทางด้านเทคโนโลยีอย่างรวดเร็ว ส่งผลให้อุปกรณ์และเทคโนโลยีของโรงเรียนล้าสมัย โรงเรียนต้องมีค่าใช้จ่ายในการปรับปรุงพัฒนาเพิ่มขึ้น (สำนักงานเขตจอมทอง, 2565) จึงทำให้บางโรงเรียนยังไม่มีการจัดระบบการบริหารจัดการในงานที่สำคัญ โดยเฉพาะงานวิชาการ อาจเกิดความซ้ำซ้อนของงานซึ่งทำให้เกิดข้อผิดพลาด กิจกรรมการจัดการเรียนรู้ของครูและนักเรียนยังมีข้อจำกัดด้านการใช้เทคโนโลยีที่หลากหลายและเหมาะสม ซึ่งส่งผลให้การพัฒนาคุณภาพผู้เรียนมีข้อจำกัดและล่าช้า

จากที่ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาและสังเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาทักษะของผู้บริหารที่ส่งผลต่อการบริหารสถานศึกษาในยุคดิจิทัล ของโรงเรียนในเขตจอมทอง สังกัดกรุงเทพมหานคร โดยผลที่ได้จากการศึกษาสามารถนำไปใช้เป็นเป็นแนวทางการพัฒนาทักษะของผู้บริหารสถานศึกษาในยุคดิจิทัล อันจะส่งผลต่อการพัฒนาคุณภาพการบริหารสถานศึกษา และประสิทธิภาพของ การทำงานในยุคดิจิทัล สามารถรองรับกับความเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นในปัจจุบันต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อวิเคราะห์ทักษะของผู้บริหารสถานศึกษาในยุคดิจิทัล ของโรงเรียนในเขตจอมทอง สังกัดกรุงเทพมหานคร
2. เพื่อวิเคราะห์การบริหารสถานศึกษาในยุคดิจิทัล ของโรงเรียนในเขตจอมทอง สังกัดกรุงเทพมหานคร
3. เพื่อวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างทักษะของผู้บริหารสถานศึกษากับการบริหารสถานศึกษาในยุคดิจิทัล ของโรงเรียนในเขตจอมทอง สังกัดกรุงเทพมหานคร
4. เพื่อวิเคราะห์ทักษะของผู้บริหารสถานศึกษาที่ส่งผลต่อการบริหารสถานศึกษาในยุคดิจิทัล ของโรงเรียนในเขตจอมทอง สังกัดกรุงเทพมหานคร

การทบทวนวรรณกรรม

ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับทักษะของผู้บริหารสถานศึกษาในยุคดิจิทัล จากแนวคิดของนักวิชาการและนักวิจัย ได้แก่ ทองทิพภา วิริยะพันธุ์ (2550); จันทรานี สงวนนาม (2551); พะยอม วงศ์สารศรี (2552); พิมลพรรณ เพชรสมบัติ (2555); วิโรจน์ สารรัตนะ (2555); จรัญ บุญช่วย (2556); เกียรติพงษ์ อุดมธนะธีระ (2561); Sergiovanni (1989); Wiles (1967); Dubrin, (1998); Bartol and Martin (1998); Robinson (2012); สุกัญญา แช่มช้อย (2561); Kamat (2012) ผู้วิจัยได้นำมาสังเคราะห์และกำหนดเป็นองค์ประกอบที่สำคัญของทักษะของผู้บริหารสถานศึกษาในยุคดิจิทัล เพื่อใช้เป็นตัวแปรในการศึกษา มีองค์ประกอบ 4 ด้าน สามารถสรุปองค์ประกอบในแต่ละด้าน ได้ดังนี้

1) ทักษะด้านมนุษยสัมพันธ์ หมายถึง พฤติกรรมของผู้บริหารสถานศึกษาสร้างความสัมพันธ์ที่ดีระหว่าง ครู และบุคลากรภายในสถานศึกษา เพื่อสร้างทีมที่แข็งแกร่งและมีความสุขในการทำงาน มีอารมณ์ดี ยิ้มแย้มแจ่มใส เข้ากับครูและบุคลากรภายในสถานศึกษาได้ง่าย สร้างแรงจูงใจให้ครู และบุคลากรภายในสถานศึกษาในการทำงาน เคารพในความแตกต่างของแต่ละบุคคล ไม่ว่าจะเป็นความคิดเห็นหรือวิธีการทำงาน พร้อมทั้งสร้างขวัญและกำลังใจให้กับครูและบุคลากรภายในสถานศึกษา

2) ทักษะด้านเทคนิค หมายถึง พฤติกรรมของผู้บริหารสถานศึกษาผู้บริหารสถานศึกษามีความรู้ความเข้าใจขั้นตอนของการทำงานที่ใช้เทคโนโลยีบริหารจัดการได้อย่างมีประสิทธิภาพและรวดเร็ว ส่งเสริมให้ครูและบุคลากรภายในสถานศึกษา ระดมความคิดในมุมต่าง ๆ ของการทำงาน เพื่อออกแบบเป้าหมายร่วมกัน สนับสนุนให้ครูและบุคลากรภายในสถานศึกษาเทคโนโลยีหรือเครื่องมือที่เหมาะสมใช้ในการปฏิบัติงาน ติดตามรู้เท่าทันเทคโนโลยีใหม่ ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการศึกษา พร้อมนำเทคโนโลยีนั้นมาพัฒนาโรงเรียน พร้อมทั้งมีความคิด สร้างสรรค์ ประยุกต์ใช้เทคโนโลยีเพื่อพัฒนาการการจัดการเรียนการสอนครู การบริหารจัดการโรงเรียน และการมีส่วนร่วมของชุมชม

3) ทักษะด้านภาวะผู้นำ หมายถึง พฤติกรรมของผู้บริหารสถานศึกษาที่มีวิสัยทัศน์เกี่ยวกับบทบาทของการใช้เทคโนโลยีในโรงเรียน และกำหนดกลยุทธ์ในการบริหารจัดการโรงเรียน และพัฒนาการเรียนการสอนได้อย่างชัดเจน สร้างแรงจูงใจให้ครู นักเรียน และบุคลากรภายในสถานศึกษา มีส่วนร่วมในการเปลี่ยนแปลงด้านต่าง ๆ และสนับสนุนให้มีเทคโนโลยีดิจิทัลมาประยุกต์ใช้ในการบริหารจัดการและการทำงานในสถานศึกษา

4) ทักษะด้านความคิดรวบยอด หมายถึง พฤติกรรมที่ผู้บริหารสถานศึกษาสามารถมองภาพรวมของสถานศึกษาในทุกมิติ ทั้งด้านวิชาการ การบริหาร และความสัมพันธ์กับชุมชนได้อย่างชัดเจน เพื่อนำไปสู่การวางแผนพัฒนาสถานศึกษาให้บรรลุเป้าหมายที่ตั้ง มองเห็นโอกาสในการสร้างสรรค์นวัตกรรมใหม่ ๆ เพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันของสถานศึกษา สนับสนุนครูและบุคลากรภายในสถานศึกษาในการปรับเปลี่ยนแนวคิดจากกรอบเดิม ๆ ไปสู่การนำเทคโนโลยีเข้ามาช่วยในการทำงาน ตัดสินใจอย่างรอบคอบในการบริหารจัดการและประเมินผลกระทบของเทคโนโลยีต่อสถานศึกษา ครู และบุคลากรภายในสถานได้อย่างครอบคลุม พร้อมทั้งประเมินศักยภาพของสถานศึกษาในปัจจุบัน ทั้งในด้านบุคลากร งบประมาณ และเทคโนโลยี

ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการบริหารสถานศึกษาในยุคดิจิทัล จากแนวคิดของนักวิชาการและนักวิจัย ได้แก่ จารุวัจน์ สองเมือง (2559); วาสนา สิงหะคเชนทร์ (2558); ภคพร เลิกนอก (2563); บรรจง ลาวะลี (2560); เอกชัย กี่สุขพันธ (2563); สุชญา โกมลวานิช (2563); ฐิตินันท์ นันทะศรี (2563); กรณัฏฐ์ ตาแปง (2563) ผู้วิจัยได้นำมาสังเคราะห์และกำหนดเป็นองค์ประกอบที่สำคัญของการบริหารสถานศึกษาในยุคดิจิทัล เพื่อใช้เป็นตัวแปรในการศึกษา มีองค์ประกอบ 5 ด้าน สามารถสรุปองค์ประกอบในแต่ละด้าน ได้ดังนี้

1) การใช้เทคโนโลยีในการติดต่อสื่อสาร หมายถึง ผู้บริหารสถานศึกษาใช้เทคโนโลยีติดต่อสื่อสารทางช่องทางที่หลากหลายเช่น อีเมล เว็บไซต์ และสื่อสังคมออนไลน์ เป็นต้น ช่วยให้ได้รับข้อมูลข่าวสารที่ทันสมัยอยู่เสมอ ใช้เว็บไซต์ของสถานศึกษาให้เกิดประโยชน์สูงสุดในการติดต่อสื่อสาร เผยแพร่ข้อมูล ข่าวสาร กิจกรรม และประกาศต่าง ๆ ติดต่อสื่อสารกับครู ผู้ปกครอง หรือบุคลากรภายในสถานศึกษาได้ทุกที่ทุกเวลาโดยใช้แอปพลิเคชันสำหรับประชุมทางไกลโดยไม่ต้องคำนึงถึงข้อจำกัดด้านสถานที่

2) การยอมรับเทคโนโลยีการเปลี่ยนแปลง หมายถึง ผู้บริหารสถานศึกษามีทัศนคติเชิงบวกต่อเทคโนโลยีใหม่และมองเห็นโอกาสในการนำมาประยุกต์ใช้ในการพัฒนาการศึกษา ส่งเสริมและสนับสนุนให้มีวัฒนธรรมของสถานศึกษาที่เปิดกว้างต่อการเปลี่ยนแปลงและการเรียนรู้ให้ครูและบุคลากรภายในสถานศึกษายอมรับและร่วมมือในการนำเทคโนโลยีมาใช้ จัดสรรทรัพยากรที่จำเป็น สร้างสภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อการเรียนรู้เพื่อเปิดรับเทคโนโลยีใหม่ ๆ พร้อมทั้งส่งเสริมให้ครูได้แลกเปลี่ยนเรียนรู้และแก้ปัญหาร่วมกัน โดยเน้นการวิเคราะห์เพื่อค้นหาเทคโนโลยีที่เหมาะสมกับรูปแบบการทำงาน

3) การมีวิสัยทัศน์ดิจิทัล หมายถึง ผู้บริหารสถานศึกษาจัดประชุมเชิงปฏิบัติการประจำปีเพื่อพัฒนาวิสัยทัศน์พันธกิจ และเป้าหมายสถานศึกษา เป็นแนวทางในการส่งเสริมครูและบุคลากรภายในสถานศึกษามีส่วนร่วมในการวิเคราะห์ SWOT ของสถานศึกษา สนับสนุนให้ครูและบุคลากรภายในสถานศึกษามีส่วนร่วมในการวิเคราะห์สร้างหลักสูตรสถานศึกษาให้สอดคล้องกับการใช้เทคโนโลยีในยุดิจิทัล สนับสนุนให้ครูและบุคลากรภายในสถานศึกษาส่งเสริมและสนับสนุนการคิดริเริ่มสร้างสรรค์ และกล้าที่จะลองสิ่งใหม่ให้ก้าวหน้าในยุคดิจิทัล กำหนดขอบข่ายของปัญหา วิเคราะห์ เพื่อนำไปสู่การแก้ปัญหาต่าง ๆ ภายในสถานศึกษาอย่างมีประสิทธิภาพ อีกทั้งยังมีความรับผิดชอบต่อผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นจากการตัดสินใจของตนเอง

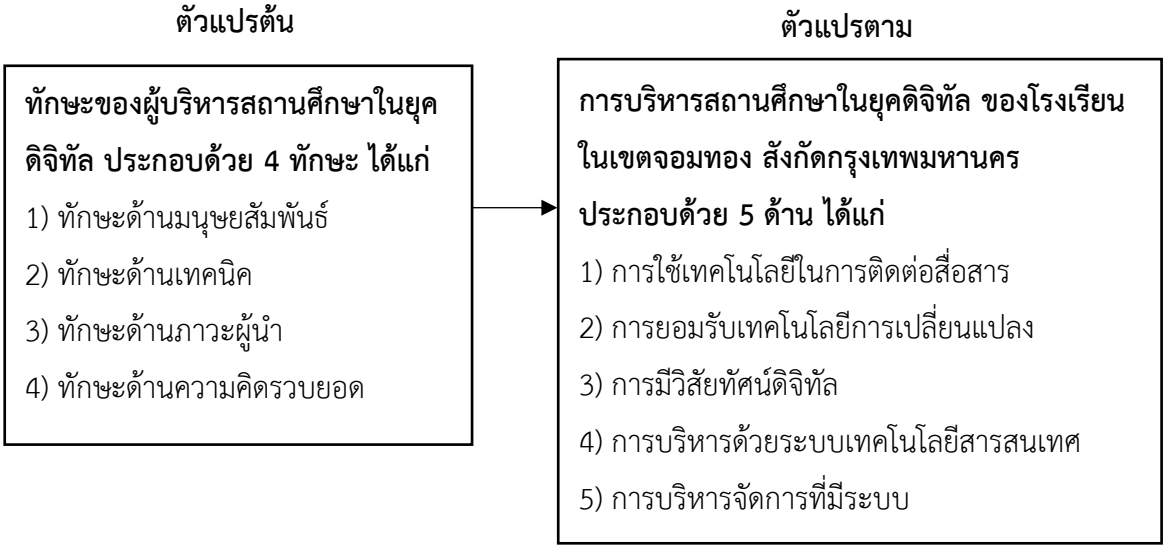
4) การบริหารด้วยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ หมายถึง ผู้บริหารสถานศึกษาจัดให้มีระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อใช้ในการบริหารจัดการและการจัดการเรียนรู้ที่เหมาะสม สนับสนุนโดยมีการนำข้อมูลสารสนเทศที่ถูกต้องครบถ้วน ทันสมัย นำไปประยุกต์ใช้ ส่งเสริมการดำเนินงานอย่างเป็นระบบ มีการจัดระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อสนับสนุนการบริหารจัดการและจัดการเรียนรู้ ติดต่อประสานงานและอำนวยความสะดวกในการเข้าถึงสื่อการสอนออนไลน์ การสืบค้นข้อมูลได้มากขึ้น พร้อมนำเทคโนโลยีเข้ามามีส่วนร่วมในการวัดและประเมินผลโดยการจัดทำการทดสอบด้วยระบบออนไลน์ในทุกกลุ่มสาระการเรียนรู้

5) การบริหารจัดการที่มีระบบ หมายถึง ผู้บริหารสถานศึกษาจัดระบบการทำงานของสถานศึกษาที่ชัดเจน และการสื่อสารอย่างเป็นระบบที่ผสมผสานเทคโนโลยีเข้ามาช่วยให้การทำงานราบรื่นและเพิ่ม

ประสิทธิภาพในการทำงาน เปิดโอกาสให้บุคลากรได้เข้าร่วมรับรู้ทำความเข้าใจ ร่วมแสดงทัศนะ เสนอปัญหา/ประเด็นที่สำคัญที่เกี่ยวข้องจากการทำงานของสถานศึกษา กำกับติดตามและประเมินผลการดำเนินงานอย่างสม่ำเสมอ และมีการปรับปรุงแก้ไขอย่างต่อเนื่อง มีการทำงานที่เปิดเผยตรงไปตรงมา สามารถตรวจสอบได้และสามารถชี้แจ้งได้เมื่อมีข้อสงสัย พร้อมสนับสนุนให้ครูใช้เทคโนโลยีในการบริหารจัดการชั้นเรียนในแต่กลุ่มสาระการเรียนรู้ สร้างและจัดการชั้นเรียน งาน และเกรดทางออนไลน์ได้โดยไม่ต้องใช้กระดาษ

กรอบแนวคิดการวิจัย

ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิดเกี่ยวกับทักษะของผู้บริหารที่ส่งผลต่อการบริหารสถานศึกษาในยุคดิจิทัลของโรงเรียนในเขตจอมทอง สังกัดกรุงเทพมหานครของนักวิชาการและงานวิจัย ได้กำหนดกรอบแนวคิดในการวิจัยจากตารางสังเคราะห์องค์ประกอบของทักษะของผู้บริหารสถานศึกษาในยุคดิจิทัลประกอบไปด้วย 4 ด้าน และตารางสังเคราะห์องค์ประกอบของการบริหารสถานศึกษาในยุคดิจิทัลประกอบไปด้วย 5 ด้าน สรุปเป็นกรอบแนวคิดในการวิจัย ดังนี้



รูปที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

ระเบียบวิธีการวิจัย

1. ประชากรที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ผู้บริหารสถานศึกษา และครูผู้สอน ของโรงเรียนในเขตจอมทอง สังกัดกรุงเทพมหานคร ปีการศึกษา 2567 จากทั้งหมด 11 โรงเรียน มีจำนวนผู้บริหารสถานศึกษา และครูผู้สอนรวมทั้งสิ้น 328 คน (รายงานสถิติการศึกษาปีการศึกษาโรงเรียนสังกัดกรุงเทพมหาคร, 2567)

2. กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ผู้บริหารสถานศึกษาและครูผู้สอน จำนวน 181 ของโรงเรียนในเขตจอมทอง สังกัดกรุงเทพมหานคร ปีการศึกษา 2567 โดยใช้การกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ตารางการประมาณขนาดกลุ่มตัวอย่างของเครจซี่และมอร์แกน (Krejcie & Morgan, 1970)

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

ลักษณะเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลคือแบบสอบถาม จำนวน 1 ฉบับ แบ่งออกเป็น 3 ตอน ได้แก่

ตอนที่ 1 แบบสอบถามแบบตรวจรายการ (checklist) เกี่ยวกับสถานภาพผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ ระดับการศึกษา ตำแหน่ง ประสบการณ์ในการทำงาน

ตอนที่ 2 แบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ซึ่งถามเกี่ยวกับแบบสอบถามเกี่ยวกับทักษะของผู้บริหารที่ส่งผลต่อการบริหารสถานศึกษาในยุคดิจิทัล ของโรงเรียนในเขตจอมทอง สังกัดกรุงเทพมหานคร โดยแบ่งออกเป็น 4 ด้าน ประกอบด้วย 1) ทักษะด้านมนุษยสัมพันธ์ 2) ทักษะด้านเทคนิค 3) ทักษะด้านภาวะผู้นำ 4) ทักษะด้านความคิดรวบยอด

ตอนที่ 3 แบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ซึ่งถามเกี่ยวกับแบบสอบถามเกี่ยวกับทักษะของผู้บริหารที่ส่งผลต่อการบริหารสถานศึกษาในยุคดิจิทัล ของโรงเรียนในเขตจอมทอง สังกัดกรุงเทพมหานคร โดยแบ่งออกเป็น 4 ด้าน ประกอบด้วย 1) การใช้เทคโนโลยีในการติดต่อสื่อสาร 2) การยอมรับเทคโนโลยีการเปลี่ยนแปลง 3) การมีวิสัยทัศน์ดิจิทัล 4) การบริหารด้วยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ 5) การบริหารจัดการที่มีระบบ

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล มีขั้นตอนดังนี้

1) ศึกษาเอกสาร หลักการ แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับทักษะของผู้บริหารสถานศึกษาในยุคดิจิทัล และการบริหารสถานศึกษาในยุคดิจิทัล เพื่อนำมาเป็นแนวทางในการกำหนดประเด็นเพื่อสร้างแบบสอบถาม

2) สร้างแบบสอบถามให้ครอบคลุมวัตถุประสงค์ของการวิจัย และนำแบบสอบถามเสนอผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 5 ท่าน เพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรงด้านเนื้อหา (Content Validity) ซึ่งผลการวิเคราะห์พบว่ามีค่า IOC อยู่ระหว่าง 0.80 - 1.00 แล้วนำแบบสอบถาม ไปทดลองใช้ (Try out) กับครูและบุคลากรทางการศึกษาในวิทยาลัยที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน และหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถาม พบว่าข้อคำถาม ทั้งฉบับ มีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (α–Coefficient) เท่ากับ 0.982

การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. เก็บรวบรวมข้อมูลตามขั้นตอน

ผู้วิจัยทำเรื่องขอหนังสือจากวิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ เพื่อขอความร่วมมือและความอนุเคราะห์ไปยังสำนักงานเขตจอมทอง เพื่อขอเก็บรวบรวมข้อมูลจำนวน 181 คน ที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง ทำการเก็บข้อมูลและรวบรวมแบบสอบถามด้วยตนเอง

2. การจัดทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยนำคำตอบแบบสอบถามที่ได้รับมาดำเนินการ ดังนี้

1) นำข้อมูลจากแบบสอบถามตอนที่ 1 เกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งเป็นแบบสอบถามชนิดเลือกตอบ (Check List) วิเคราะห์คำนวณหาค่าร้อยละ และนำเสนอในรูปแบบตารางประกอบความเรียง

2) นำข้อมูลจากแบบสอบถามตอนที่ 2 เกี่ยวกับทักษะของผู้บริหารสถานศึกษาในยุคดิจิทัลของโรงเรียนในเขตจอมทอง สังกัดกรุงเทพมหานคร ซึ่งเป็นแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) แล้วนำผลการวิเคราะห์ที่ได้มาแปลความหมาย รายข้อ รายด้านและความหมายในภาพรวม การแปลผลค่าเฉลี่ยตามเกณฑ์ในการประเมิน (บุญชม ศรีสะอาด, 2545)

3) นำข้อมูลจากแบบสอบถามตอนที่ 3 เกี่ยวกับการบริหารสถานศึกษาในยุคดิจิทัลของโรงเรียนในเขตจอมทอง สังกัดกรุงเทพมหานคร วิเคราะห์ค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) แล้วนำผลการวิเคราะห์ที่ได้มาแปลความหมาย รายข้อ รายด้านและความหมายในภาพรวม การแปลผลค่าเฉลี่ยตามเกณฑ์ในการประเมิน (บุญชม ศรีสะอาด, 2545)

4) วิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างทักษะของผู้บริหารกับการบริหารสถานศึกษาในยุคดิจิทัลของโรงเรียนในเขตจอมทอง สังกัดกรุงเทพมหานคร ด้วยสถิติค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน

5) วิเคราะห์ทักษะของผู้บริหารสถานศึกษาในยุคดิจิทัลและการบริหารสถานศึกษาในยุคดิจิทัล ของโรงเรียนในเขตจอมทอง สังกัดกรุงเทพมหานคร ด้วยวิธีการวิเคราะห์พหุคูณ

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยการใช้สถิติ ดังนี้

1. สถิติที่ใช้หาค่าความเที่ยงตรงของเครื่องมือ ด้านดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถาม (IOC)

2. สถิติที่ใช้ในการหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถาม โดยใช้วิธีหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟ่าของครอนบาค

3. สถิติพื้นฐาน ประกอบด้วย 1) ค่าร้อยละ 2) ค่าเฉลี่ย 3) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

4. สถิติสมมติฐาน ได้แก่ 1) สถิติค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน และค่าสัมประสิทธิการถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน

ผลการศึกษาและอภิปรายผล

ผลการศึกษา

1. ผลการศึกษาทักษะของผู้บริหารสถานศึกษาในยุคดิจิทัล ของโรงเรียนในเขตจอมทอง สังกัดกรุงเทพมหานคร พบว่าทักษะของผู้บริหารสถานศึกษาในยุคดิจิทัล ของโรงเรียนในเขตจอมทอง สังกัดกรุงเทพมหานคร ตามความคิดเห็นของผู้บริหารและครู มีค่าเฉลี่ยรวม อยู่ระดับมาก รายด้าน โดยเรียงอันดับจากค่าคะแนนเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ทักษะด้านมนุษยสัมพันธ์ ค่าเฉลี่ยสูงที่สุด รองลงมาทักษะด้านภาวะผู้นำ และทักษะด้านความคิดรวบยอด ส่วนทักษะด้านเทคนิค มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด

2. ผลการศึกษาการบริหารสถานศึกษาในยุคดิจิทัล ของโรงเรียนในเขตจอมทอง สังกัดกรุงเทพมหานคร ผลการวิเคราะห์การปฏิบัติงานของครู พบว่า การบริหารสถานศึกษาในยุคดิจิทัล ของโรงเรียนในเขตจอมทอง สังกัดกรุงเทพมหานคร ตามความคิดเห็นของผู้บริหารและครู มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ระดับมาก รายด้าน โดยเรียงอันดับจากค่าคะแนนเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้แก่ การบริหารด้วยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ค่าเฉลี่ยสูงที่สุด รองลงมาการยอมรับเทคโนโลยีการเปลี่ยนแปลง การใช้เทคโนโลยีในการติดต่อสื่อสาร และการมีวิสัยทัศน์ดิจิทัล ส่วนการบริหารจัดการที่มีระบบมีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด

3. ผลการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างทักษะของผู้บริหารสถานศึกษาในยุคดิจิทัลกับการบริหารสถานศึกษาในยุคดิจิทัล ของโรงเรียนในเขตจอมทอง สังกัดกรุงเทพมหานคร พบว่า โดยรวมมีความสัมพันธ์กันทางบวกในระดับสูงมาก (r=0.912) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยคู่ที่มีความสัมพันธ์กันสูงที่สุด (r = 0. 868) คือ ทักษะด้านภาวะผู้นำ(X_3)กับ การมีวิสัยทัศน์ดิจิทัล(Y_3) คู่ที่มีความสัมพันธ์ รองลงมา (r = 0.849) คือ ทักษะด้านภาวะผู้นำ(X_3) กับ การบริหารจัดการที่มีระบบ(Y_5) และที่มีความสัมพันธ์กันต่ำสุด (r = 0.684) คือ ทักษะด้านมนุษยสัมพันธ์(X_1) กับ การใช้เทคโนโลยีในการติดต่อสื่อสาร (Y_1)

4. ผลการศึกษาทักษะของผู้บริหารที่ส่งผลต่อการบริหารสถานศึกษาในยุคดิจิทัล ของโรงเรียนในเขตจอมทอง สังกัดกรุงเทพมหานคร พบว่า ทักษะของผู้บริหารสถานศึกษาที่ส่งผลต่อการบริหารสถานศึกษาในยุคดิจิทัล ของโรงเรียนในเขตจอมทอง สังกัดกรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ ระดับ.01 มี 2 ปัจจัย เรียงลำดับจากมากที่สุดไปหาน้อยที่สุด ได้แก่ ทักษะด้านภาวะผู้นำ (X_3) และทักษะด้านความคิดรวบยอด(X_4) ตามลำดับ สามารถร่วมกันพยากรณ์การบริหารสถานศึกษาในยุคดิจิทัล ของโรงเรียนในเขตจอมทอง สังกัดกรุงเทพมหานคร คิดเป็นร้อยละ 86.1 (R^2 = .861) โดยสามารถเขียนเป็นสมการพยากรณ์ ได้ดังนี้

สมการพยากรณ์ในรูปคะแนนดิบ $Y' = .676 + .454(X_3) + .402(X_4)$

สมการพยากรณ์ในรูปคะแนนมาตรฐาน $Z' = .510(X_3) + .474(X_4)$

อภิปรายผล

จากการสรุปผลการศึกษาทักษะของผู้บริหารที่ส่งผลต่อการบริหารสถานศึกษาในยุคดิจิทัล ของโรงเรียนในเขตจอมทอง สังกัดกรุงเทพมหานคร สามารถอภิปรายผลตามวัตถุประสงค์ได้ ดังนี้

1. ทักษะของผู้บริหารสถานศึกษาในยุคดิจิทัล ของโรงเรียนในเขตจอมทอง สังกัดกรุงเทพมหานคร พบว่า อยู่ในระดับมาก ทั้งนี้เป็นเพราะผู้บริหารสถานศึกษามีความรู้ความเข้าใจความสามารถในการวางแผนกลยุทธ์และเป้าหมายของสถานศึกษาได้อย่างชัดเจน มีวิสัยทัศน์ที่กว้างไกลทันต่อการเปลี่ยนแปลงของโลกที่ก้าวไปสู่ยุคดิจิทัลสอดคล้องกับแนวคิดของของกาญจนา นามวงศ์ (2566) ที่กล่าวว่า ความชำนาญหรือความสามารถในการส่งเสริมการใช้เทคโนโลยีและสารสนเทศโดยการมีวิสัยทัศน์ในการใช้ข้อมูลจากเทคโนโลยีและสารสนเทศให้เกิดประโยชน์โดยการสร้างมูลค่าเพิ่มในการบริหารจัดการสถานศึกษาและการจัดการเรียนการสอน ส่งเสริมให้ครูนำเทคโนโลยีและสารสนเทศใหม่ ๆ มาสร้างความโดดเด่นที่แตกต่างจากสถานศึกษาอื่น ๆ ให้ประสบการณ์ที่เหนือความคาดหมายกับผู้เรียน ผู้ปกครอง และผู้เกี่ยวข้อง เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุด

และบรรลุวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้อย่างมีประสิทธิภาพ และ สอดคล้องกับงานวิจัย กฤษกร บัวขวา, อำนาจ ชนะวงศ์, จิราพร วิชระโภชน์ (2567) ที่ได้ทำวิจัยเรื่อง แนวทางการพัฒนาทักษะของผู้บริหารสถานศึกษายุคดิจิทัล สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาขอนแก่น เขต 2ผลวิจัยพบว่าทักษะของผู้บริหารสถานศึกษายุคดิจิทัล สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาขอนแก่น เขต 2 สภาพปัจจุบันโดยรวมอยู่ในระดับมากมีทั้งหมด 5 ด้าน และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านทั้ง 5 ด้าน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก

2. การบริหารสถานศึกษาในยุคดิจิทัล ของโรงเรียนในเขตจอมทอง สังกัดกรุงเทพมหานคร พบว่าอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้เป็น เพราะผู้บริหารส่งเสริมการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในโรงเรียนอย่างจริงจัง ซึ่งช่วยให้ครูมีทรัพยากรและการสนับสนุนที่จำเป็นต่อการทำงานในยุคดิจิทัลใช้ระบบข้อมูลดิจิทัลนการติดตามผลการเรียนของนักเรียนและการประเมินผลการสอน ช่วยให้การทำงานของครูง่ายขึ้นและสะดวกในการวางแผนการสอนและการปรับปรุงการเรียนการสอนผู้บริหารส่งเสริมครูได้รับการฝึกอบรมและพัฒนาทักษะในการใช้เทคโนโลยีซึ่งเป็นส่วนหนึ่งที่ช่วยให้ครูสามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น ใช้เทคโนโลยีในการติดต่อสื่อสารระหว่างครู ผู้ปกครอง และชุมชนสอดคล้องกับแนวคิดภคพร เลิกนอก (2563) ที่กล่าวว่าการพัฒนาระบบบริหารจัดการสถานศึกษาเพื่อมุ่งเน้นยกระดับให้ผู้เรียนสามารถใช้เทคโนโลยีและการสื่อสาร ส่งเสริมให้ครูและบุคลากรทางการศึกษาในโรงเรียน ผู้เรียน ผู้ปกครองรวมถึงผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสียสามารถเข้าถึงเทคโนโลยีข้อมูลข่าวสาร สื่อการเรียนรู้และบริการของสถานศึกษาได้อย่างทั่วถึงและรวดเร็ว สอดคล้องกับงานวิจัยภคพร เลิกนอก (2563) ที่ได้ทำวิจัยเรื่อง การบริหารสถานศึกษาในยุคดิจิทัล สำหรับผู้บริหารสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกประถมศึกษาขอนแก่น เขต 4ผลวิจัยพบว่าการบริหารสถานศึกษาในยุคดิจิทัล สำหรับผู้บริหารสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกประถมศึกษาขอนแก่น เขต 4 ปัจจุบันโดยรวมอยู่ในระดับมากมีทั้งหมด 5 ด้าน และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านทั้ง 5 ด้าน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก

3. ความสัมพันธ์ระหว่างทักษะของผู้บริหารสถานศึกษากับการบริหารสถานศึกษาในยุคดิจิทัลของโรงเรียนในเขตจอมทอง สังกัดกรุงเทพมหานคร พบว่า โดยรวมมีความสัมพันธ์กันทางบวกในระดับสูง นี้เป็นเพราะผู้บริหารในการปรับตัวและนำทักษะที่สำคัญมาใช้ในการจัดการสถานศึกษาในยุคที่เทคโนโลยีเข้ามามีบทบาทอย่างมาก วางแผนเชิงกลยุทธ์โดยคำนึงถึงบริบทของโลกดิจิทัล จะสามารถปรับทิศทางการดำเนินงานของสถานศึกษาให้ทันสมัยและตอบสนองต่อความต้องการของนักเรียนและครูที่ต้องใช้เทคโนโลยีในการเรียนการสอน สอดคล้องกับแนวคิดของ สุกัญญา แช่มช้อย (2561) ที่กล่าวว่าผู้บริหารในยุคดิจิทัลมีความสำคัญในการกำหนดวิสัยทัศน์ เป้าหมายขององค์กรและการตัดสินใจมีการวิเคราะห์บริบทขององค์กรเพื่อทราบปัญหาแล้วใช้วิธีการแก้ไขปัญหาอย่าง ชาญฉลาด มีกระบวนการในการดำเนินงานให้พร้อมรับการเปลี่ยนแปลงในด้านการศึกษา ในยุคดิจิทัลอย่างยั่งยืนโดยอาศัยการขับเคลื่อนของผู้บริหารสถานศึกษาในยุคดิจิทัลสู่การเป็น วัฒนธรรมองค์กร การหาวิธีในการบริหารสถานศึกษาให้สอดคล้องกับสภาพบริบทความต้องการ ของผู้เรียนและสังคมส่งเสริมการนำเทคโนโลยีไปสู่ห้องเรียนผ่านการจัดการเรียนรู้ที่หลากหลายมุ่งพัฒนาครูให้มีคุณลักษณะตามมาตรฐานด้านการใช้เทคโนโลยีในยุคดิจิทัลผู้บริหารสถานศึกษา ที่มีภาวะผู้นำจะนำพาสถานศึกษาไปในทิศทางที่ถูกต้องเหมาะสมและสอดคล้องกับงานวิจัยของกาญจนา นามวงศ์ (2566)

ที่ได้ทำวิจัยเรื่อง ทักษะของผู้บริหารสถานศึกษาในยุคดิจิทัลที่ส่งผลต่อประสิทธิผล การบริหารงานโรงเรียนขยายโอกาสทางการศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาบึงกาฬ ผลวิจัยพบว่าทักษะของผู้บริหารสถานศึกษาในยุคดิจิทัลกับประสิทธิผลการบริหารงานของโรงเรียน มีความสัมพันธ์กันทางบวกอยู่ในระดับสูงมาก

4. ทักษะของผู้บริหารที่ส่งผลต่อการบริหารสถานศึกษาในยุคดิจิทัล ของโรงเรียนในเขตจอมทอง สังกัดกรุงเทพมหานคร พบว่า มี 2 ปัจจัย เรียงลำดับจากมากที่สุดไปหาน้อยที่สุด ได้แก่ ทักษะด้านภาวะผู้นำ และทักษะด้านความคิดรวบยอด สามารถร่วมกันพยากรณ์การบริหารสถานศึกษาในยุคดิจิทัล ทั้งนี้เป็นเพราะผู้บริหารที่มีภาวะผู้นำจะสามารถนำพาสถานศึกษาให้ปรับตัวเข้ากับการเปลี่ยนแปลงที่รวดเร็วในยุคดิจิทัล รวมถึงการนำเทคโนโลยีใหม่ ๆ เข้ามาใช้ในการจัดการและการเรียนการสอน สร้างแรงบันดาลใจให้ครูและบุคลากร รวมถึงนักเรียน ให้มองเห็นความสำคัญของการใช้เทคโนโลยีในการศึกษา และส่งเสริมให้เกิดความร่วมมือในการพัฒนาการเรียนการสอนแบบดิจิทัล ทักษะความคิดรวบยอดยังช่วยให้ผู้บริหารมองเห็นโอกาสในการพัฒนาโรงเรียนด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล และใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีเพื่อยกระดับคุณภาพการศึกษา สอดคล้องกับแนวคิดของเอกชัย กี่สุขพันธ์ (2559) ที่กล่าวว่า ผู้นำหรือผู้บริหารสถานศึกษาในยุคดิจิทัลคือผู้ที่จะนำพาให้สถานศึกษาไปสู่ความสำเร็จผู้นำในยุคดิจิทัลจะต้องพัฒนาตนเองให้มีความรู้ความสามารถให้ทันต่อความรวดเร็วของยุคดิจิทัลและเทคโนโลยีใหม่ ๆ เป็นอย่างมากโดยเฉพาะอย่างยิ่งในเรื่องของระบบสารสนเทศ (Information System) เพื่อการบริหารและการความรู้ (Knowledge System) ของสถานศึกษาซึ่งมีความจำเป็นและมีความสำคัญต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการบริหารสถานศึกษาทัศนคติต่อเทคโนโลยีและความสามารถในการใช้เทคโนโลยีของผู้บริหารสถานศึกษาที่ต้องย่อมมีผลทำให้การลงทุนและการการใช้เทคโนโลยีเทคโนโลยีต่าง ๆ ของสถานศึกษาเป็นไปอย่างเหมาะสมเกิดความคุ้มค่าและเกิดประโยชน์สูงสุดต่อการบริหารงานของสถานศึกษา และ สอดคล้องกับงานวิจัยของกาญจนา นามวงศ์ (2566) ที่ได้ทำวิจัยเรื่อง ทักษะของผู้บริหารสถานศึกษาในยุคดิจิทัลที่ส่งผลต่อประสิทธิผล การบริหารงานโรงเรียนขยายโอกาสทางการศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาบึงกาฬ ผลวิจัยพบว่าทักษะของผู้บริหารสถานศึกษา ในยุคดิจิทัลอย่างน้อย 1 ด้าน ที่มีอำนาจพยากรณ์ประสิทธิผลการบริหารงานโรงเรียนขยายโอกาสทางการศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาบึงกาฬ

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

ในการศึกษาทักษะของผู้บริหารที่ส่งผลต่อการบริหารสถานศึกษาในยุคดิจิทัล ของโรงเรียนในเขตจอมทอง สังกัดกรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้ ดังนี้

1. ผลการวิจัย พบว่าทักษะของผู้บริหารสถานศึกษานยุคดิจิทัลอยู่ระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าทักษะด้านเทคนิค มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ดังนั้นหน่วยงานที่รับผิดชอบควรจัดอบรม หรือ

จัดประชุมสัมมนา (Work Shop) ให้ผู้บริหารโรงเรียนที่อยู่ในสังกัด หรือ สอดแทรกเนื้อ หาการยกระดับทักษะดังกล่าว ในการประชุมประจำเดือน

2. ผลการวิจัย พบว่าการบริหารสถานศึกษาในยุคดิจิทัล ของโรงเรียนในเขตจอมทอง สังกัดกรุงเทพมหานคร พบว่าการบริหารจัดการที่มีระบบ มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ดังนั้นผู้บริหารสถานศึกษาส่งเสริมการฝึกอบรมบุคลากร เพื่อให้มีทักษะในการทำงานในระบบที่มีระเบียบแบบแผน และมีการปรับตัวเข้ากับเครื่องมือเทคโนโลยีที่นำมาใช้ จัดให้มีระบบดิจิทัลและเครื่องมือเทคโนโลยีมาใช้ เช่น ระบบการจัดการโรงเรียนออนไลน์ (School Management System) จะช่วยให้การจัดการข้อมูล การติดต่อสื่อสาร และการดำเนินงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและมีระบบมากขึ้น

3. ผลการวิจัย พบว่าความสัมพันธ์ระหว่างทักษะของผู้บริหารสถานศึกษากับการบริหารสถานศึกษาในยุคดิจิทัล ของโรงเรียนในเขตจอมทอง โดยรวมมีความสัมพันธ์กันทางบวกในระดับสูงมาก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยคู่ที่มีความสัมพันธ์กันสูงที่สุด คือ ทักษะด้านภาวะผู้นำกับ การมีวิสัยทัศน์ดิจิทัลคู่ที่มีความสัมพันธ์ รองลงมา คือ ทักษะด้านภาวะผู้นำ กับ การบริหารจัดการที่มีระบบ ที่มีความสัมพันธ์กันต่ำสุด คือ ทักษะด้านมนุษยสัมพันธ์ กับ การใช้เทคโนโลยีในการติดต่อสื่อสาร ดังนั้นผู้บริหารจำเป็นต้องปรับกลยุทธ์ให้ครอบคลุมทั้งสองด้าน ส่งเสริมให้พนักงานมีการติดต่อสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ ไม่ใช่เพียงแค่ผ่านเทคโนโลยีเท่านั้น แต่ยังรวมถึงการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีในทีม การเข้าใจและให้เกียรติกันและกัน เพื่อสร้างบรรยากาศที่ดีในการทำงาน จัดให้มีฝึกอบรม หรือให้เครื่องมือที่เหมาะสม เพื่อให้สามารถใช้เทคโนโลยีได้อย่างมีประสิทธิภาพและทันสมัย สร้างสมดุลระหว่างการสื่อสารทางเทคโนโลยีและการสื่อสารแบบตัวต่อตัวเพื่อให้การทำงานมีประสิทธิภาพมากขึ้น

4. ผลการวิจัย พบว่าทักษะของผู้บริหารสถานศึกษาที่นำมาวิเคราะห์จำนวน 4 ด้าน สามารถร่วมกันพยากรณ์การบริหารสถานศึกษาในยุคดิจิทัล ของโรงเรียนในเขตจอมทอง สังกัดกรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ ระดับ.01 มี 2 ด้าน ได้แก่ ทักษะด้านภาวะผู้นำ และทักษะด้านความคิดรวบยอดด้าน สามารถร่วมกันพยากรณ์การบริหารสถานศึกษาในยุคดิจิทัลได้ ดังนั้นผู้มรส่วนเกี่ยวข้องควรให้ควรสำคัญและมีการส่งเสริมและพัฒนาทักษะทั้งสองดังกล่าว

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีศึกษาวิจัยเกี่ยวกับการพัฒนาหรือส่งเสริมทักษะของผู้บริหารสถานศึกษาในยุคดิจิทัลโดยใช้วิธีเชิงคุณภาพเพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงลึก

2. ควรมีศึกษาวิจัยเกี่ยวกับปัจจัยอื่น ๆ ที่ส่งผลต่อการบริหารสถานศึกษาในยุคดิจิทัล ของโรงเรียนในเขตจอมทอง สังกัดกรุงเทพมหานคร

บรรณานุกรม

กรณัฏฐ์ ตาแปง. (2563). *บทบาทภาวะผู้นำทางการศึกษาของผู้บริหารยุคดิจิทัลในโรงเรียนขยายโอกาสทางการศึกษา กลุ่มเครือข่ายพัฒนาการศึกษาแม่สลองในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงราย เขต 3* [สารนิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์]. มหาวิทยาลัยพะเยา.

กฤษกร บัวขวา, อำนาจ ชนะวงศ์, และจิราพร วิชระโภชน์. (2567). (มกราคม-เมษายน 2567). แนวทางการพัฒนาทักษะของผู้บริหารสถานศึกษายุคดิจิทัลสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาขอนแก่น เขต 2. *วารสารการบริหารและนิเทศการศึกษา* มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, *15*(1), 132 - 147.

กาญจนา นามวงศ์. (2566). *ทักษะของผู้บริหารสถานศึกษาในยุคดิจิทัลที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการบริหารงานโรงเรียนขยายโอกาสทางการศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาบึงกาฬ* [วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์]. มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร.

เกียรติพงษ์ อุดมธนะธีระ. (2563, 06 พฤษภาคม). *แนวคิดและทฤษฎี โดย Luther Gulick รูปแบบการบริหารจัดการ 7 ประการ(POSDCORB)*. IOK2U.COM การศึกษาแลกเปลี่ยนและเรียนรู้. https://www.iok2u.com/article/business-administrator/ba-theory-luther-gulick-7-posdcorb

จรัญ บุญช่วย. (2556, 26 เมษายน). *เทคโนโลยีสารสนเทศเกี่ยวกับการบริหารการศึกษา*. Blogger.com. http://knirun1.blogspot.com/2013/04/blog-post_26.html.

จันทรานี สงวนนาม. (2551). *ทฤษฎีและแนวปฏิบัติในการบริหารสถานศึกษา* (พิมพครั้งที่ 2). กรุงเทพมหานคร: บุ๊ค พอยท์.

จารุวัจน์ สองเมือง. (2559, 20 มกราคม). *การบริหารสถานศึกษาในศตวรรษที่ 21*. Deep south watch ศูนย์เฝ้าระวังสถานการณ์ภาคใต้. https://deepsouthwatch.org/th/node/8009

ฐิตินันท์ นันทะศรี. (2563). *การพัฒนาตัวบ่งชี้ภาวะผู้นำเชิงนวัตกรรมของผู้บริหารสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ* [วิทยานิพนธ์ปรัชญาดุษฎีการบริหารและพัฒนาการศึกษา ไม่ได้ตีพิมพ์]. มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร.

ทองทิพภา วิริยะพันธุ์. (2560). *มนุษยสัมพันธ์กับการบริหาร* (พิมพ์ครั้งที่ 4). กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์สหธรรมิก.

บรรจง ลาวะลี. (2560). (กันยายน-ธันวาคม 2564). บทบาทผู้บริหารสถานศึกษาในยุคไร้พรมแดน. *วารสารมหาวิทยาลัยมหามงกุฎราชวิทยาลัย วิทยาเขตร้อยเอ็ด, 6*(2), 206 - 215.

บุญชม ศรีสะอาด. (2545). *การวิจัยเบื้องตน* (พิมพครั้งที่ 7). กรุงเทพมหานคร: สุวีริยาสาสน.

พะยอม วงศ์สารศรี. (2552). *องค์การและการจัดการ* (พิมพ์ครั้งที่ 7). กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต.

พิมลพรรณ เพชรสมบัติ. (2555). *การพัฒนารูปแบบภาวะผู้นำของผู้บริหารศูนย์การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยอำเภอสังกัดสานักงานส่งเสริมการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย* [วิทยานิพนธ์ปรัชญาดุษฎีบัณฑิตการบริหารการศึกษาและภาวะผู้นำ ไม่ได้ตีพิมพ์]. มหาวิทยาลัยเซนต์จอห์น.

ภคพร เลิกนอก. (2563). (พฤษภาคม-สิงหาคม 2564). การบริหารสถานศึกษาในยุคดิจิทัลสำหรับผู้บริหารสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกประถมศึกษาขอนแก่น เขต 4. *วารสารบัณฑิตศึกษามหาจุฬาขอนแก่น, 7*(2), 150 - 166.

วาสนา สิงหะคเชนทร์. (2558). *ความพึงพอใจของครูผู้สอนต่อการบริหารสถานศึกษาของโรงเรียนสังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดสระแก้ว* [วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิตการบริหารการศึกษา ไม่ได้ตีพิมพ์]. มหาวิทยาลัยบูรพา.

วิโรจน์ สารรัตนะ. (2555). *กระบวนทัศน์ใหม่ทางการศึกษากรณีทัศนะต่อการศึกษาศตวรรษที่ 21*. กรุงเทพฯ : บุ๊ค พอยท์.

สำนักงานเขตจอมทอง (2565). *รายงานประจำปี พ.ศ. 2565*. กรุงเทพมหานคร : สำนักงานเขตจอมทอง.

สุกัญญา แช่มช้อย. (2561). *การบริหารสถานศึกษาในยุคดิจิทัล*. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

สุชญา โกมลวานิ. (2563). องค์ประกอบของภาวะผู้นำดิจิทัลของผู้บริหารสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาเขต 23. ใน สุรศักดิ์ วงศ์รัตนชีวิน (บ.ก.), *การประชุมวิชาการเสนอผลงานวิจัยระดับบัณฑิตศึกษาแห่งชาติครั้งที่ 21* (น. 700-708). มหาวิทยาลัยขอนแก่น.

เอกชัย กี่สุขพันธ์. (2559, 01 พฤศจิกายน). *การบริหารสถานศึกษายุคดิจิทัล (School Management in Digital Era).* True ปลูกปัญญา. https://www.trueplookpanya.com/education/content/52232

Bartol, M. Kathryn & C. Martin. (1998). *Management Quality* (2nd ed). New York: Prentice – Hall.

DuBrin, A. J. (1998). *Leadership Research Findings, Practice, and Skills*. (2nd ed.) Boston, MA: Houghton Mifflin.

Kamat. (2016, March 19). *Good management skills*. https://bsc.dip.go.th/th/category/hr2/fs-goodCEO.

Krejcie, R. V., & Morgan, D. W. (1970). Determining sample size for research activities. *Educational and psychological measurement*, *30*(3), 607-610.

Robinson, J. (2013, September 20). *Crawling Out-of-the-Box: 5 New Skills for 21st Century School Leaders*. http://the21stcenturyprincipal.blogspot/com.2012/20 crawling-out-of-box-5-new-skills-for.html

Sergiovanni, T.J. (1989). *Supervision Human Perspectives* (2nd ed.) New York: Mcgraw-Hill.

Wiles, K. (1955). *Supervision for Better Schools.* New York.: Prentice – Hall.

ความสัมพันธ์ระหว่างการบริหารแบบมีส่วนร่วมกับคุณภาพชีวิต ของครูและบุคลากรในโรงเรียนอ้อมน้อยโสภณชนูปถัมภ์

Participatory Management That Correlates with the Quality of Life of Teacher and Personnel in Om Noi Sophon Chanupatham School

ณัฐวุฒิ นักรำ[1] และชัยวัฒน์ ประสงค์สร้าง[2]

Natthawat nagrum[1] and Chaiwat Prasongsang[2]

นักศึกษาปริญญาโท[1], อาจารย์ที่ปรึกษา[2]

วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์[1,2]

E-mail: sunsfsun@gmail.com[1], chaiwat.pra@rmutr.ac.th[2]

บทคัดย่อ

บทความนี้ มีวัตถุประสงค์ (1) เพื่อวิเคราะห์ระดับการบริหารแบบมีส่วนร่วมในโรงเรียนอ้อมน้อยโสภณชนูปถัมภ์ (2) เพื่อวิเคราะห์ระดับคุณภาพชีวิตของครูและบุคลากรในโรงเรียนอ้อมน้อยโสภณชนูปถัมภ์ และ (3) เพื่อวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างการบริหารแบบมีส่วนร่วมกับคุณภาพชีวิตของครูในโรงเรียนอ้อมน้อยโสภณชนูปถัมภ์ ดำเนินการวิจัยโดยการเก็บข้อมูลจากผู้บริหาร ครูและบุคลากรในโรงเรียนอ้อมน้อยโสภณชนูปถัมภ์ จังหวัดสมุทรสาคร จำนวน 90 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถามมีลักษณะเป็นมาตราส่วนประมาณ 5 ระดับ วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงบนมาตรฐานและค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน ผลการวิจัยประกอบด้วย (1) การบริหารแบบมีส่วน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า การบริหารแบบมีส่วน ด้านการมีส่วนร่วมในการประเมินผล มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด และด้านการไว้วางใจซึ่งกันและกัน มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด (2) คุณภาพชีวิตของครูและบุคลากรทางการศึกษา โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า คุณภาพชีวิตของครูและบุคลากรทางการศึกษา คุณภาพชีวิตด้านร่างกายที่ดีและคุณภาพชีวิตด้านจิตใจค่าเฉลี่ยเลขคณิตมากที่สุดเท่ากันและคุณภาพชีวิตด้านสิ่งแวดล้อมมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด และ (3) ความสัมพันธ์ระหว่างการบริหารแบบมีส่วนร่วมกับคุณภาพชีวิต โดยรวมอยู่ในระดับความสัมพันธ์ปานกลาง มีความสัมพันธ์กันทางบวก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 อยู่ในระดับความสัมพันธ์ปานกลาง (r=0.673)

คำสำคัญ: การบริหารแบบมีส่วนร่วม คุณภาพชีวิต ความสัมพันธ์

Abstract

The purposes of this study were (1) to analyze the level of participative management in Om Noi Sophon Chanupatham School, (2) to analyze the quality of life of teachers and staff in Om Noi Sophon Chanupatham School, and (3) to analyze the relationship between

participative management and the quality of life of teachers In Om Noi Sophon Chanupatham School. The research was conducted by collecting data from administrators, teachers, and staff at Om Noi Sophon Chanupatham School in Samut Sakhon Province, totaling 90 participants. The research instrument used was a questionnaire with a 5-point Likert scale. Data were analyzed using means, standard deviations, and Pearson correlation coefficients. The research findings include: (1) The overall level of participative management was high. When considering individual aspects, the participation in evaluation had the highest average, while the aspect of mutual trust had the lowest average. (2) The quality of life of teachers and educational staff was also found to be at a high level. Upon examining individual aspects, the quality of life concerning physical health and mental well-being had the highest averages, while the environmental quality of life had the lowest average. (3) The relationship between participative management and quality of life was found to be at a moderate level, with a significant positive correlation at the .01 level (r=0.673).

Keywords: Participatory management, the quality of life, that correlates

บทนำ

สังคมในปัจจุบันเป็นเป็นห้วงเวลาของการปฏิรูปเปลี่ยนแปลง เพื่อแก้ปัญหาพื้นฐานหลายด้าน ท่ามกลางความเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นอย่างรวดเร็ว ท่ามกลางการเปลี่ยนแปลงทางด้านสังคมเศรษฐกิจการเมืองการปกครอง แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 12 (พ.ศ. 2560-2564) จึงให้ความสำคัญกับการพัฒนาในเรื่องของเทคโนโลยี การแข่งขันทางด้านเศรษฐกิจจะเข้มข้นมากขึ้น ประเทศไทยจะต้องปรับตัวเพื่อให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงเพื่อให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลง การบริหารจัดการจะต้องส่งเสริมให้มีการพัฒนาทักษะ องค์ความรู้ โดยการนำวิทยาศาสตร์ เทคโนโลยี การวิจัยและพัฒนา และนวัตกรรมใหม่ ๆ เพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชน ภายใต้แนวทางการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาตินั้นขณะเดียวกันประเทศไทยกำลังก้าวเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุ ซึ่งส่งผลต่อศักยภาพทางเศรษฐกิจ และสภาพทางสังคมในด้านต่าง ๆ โครงสร้างทางสังคมได้เปลี่ยนแปลงจากสังคมวัยทำงานสู่สังคมผู้สูงอายุ ทำให้เกิดภาวการณ์ขาดแคลนแรงงานในภาคส่วนต่าง ๆ เพราะประชากรวัยทำงานลดลง

จากสภาพปัญหาการขาดแคลนแรงงาน ความล่าช้าในการพัฒนาโครงสร้างขั้นพื้นฐานและเทคโนโลยีเป็นข้อจำกัดในการเพิ่มประสิทธิภาพการเจริญเติมโตของเศรษฐกิจภายในประเทศ รวมทั้งส่งผลต่อภาพรวมในการสร้างรายได้และการยกระดับคุณภาพชีวิตของประชาชน เมื่อคุณภาพชีวิตของประชาชนยังต่ำในทุกช่วงวัย ส่งผลให้เกิดปัญหาและอุปสรรคในการพัฒนาประเทศ ตั้งแต่ประชากรที่เป็นเด็กปฐมวัย มีผลลัพธ์ทางการศึกษาที่ค่อนข้างต่ำ การพัฒนาความรู้และทักษะยังไม่สอดคล้องกับตลาดแรงงาน ขณะที่ผู้สูงอายุมีมากขึ้น

และมีแนวโน้มที่จะอยู่คนเดียว ดังนั้นการพัฒนาประเทศในปี พ.ศ. 2560 - 2564 จึงมุ่งเน้นที่การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ให้เป็นประชากรที่มีคุณภาพเพื่อเป็นกำลังสำคัญในการพัฒนาประเทศต่อไป เน้นการพัฒนาประชากรในทุกมิติ และทุกช่วงวัยให้เป็นมนุษย์ที่มีศักยภาพสูง เพื่อแก้ปัญหาการขาดแคลนแรงงานจุดเน้นในการพัฒนาคนที่สำคัญคือ มุ่งพัฒนากลุ่มเด็กปฐมวัยให้มีสุขภาพกายและจิตที่ดี มีความรู้ทักษะชีวิต และทักษะทางสังคม เพื่อเติบโตอย่างมีคุณภาพ มีค่านิยมตามบรรทัดฐานที่ดีของสังคม มีคุณธรรม จริยธรรรม มีระเบียบวินัย และมีจิตสาธารณะเห็นแก่ประโยชน์ส่วนรวม ส่งเสริมให้มีสมรรถนะทางด้านเทคโนโลยี สอดคล้องกับตลาดแรงงาน และมีทักษะเฉพาะทางในวิชาชีพ เน้นเตรียมความพร้อมของกำลังคนด้านวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี ยกระดับคุณภาพการศึกษาสู่ความเป็นเลิศในทุก ๆ ด้าน เน้นพัฒนาคุณภาพการจัดการศึกษา ปรับระบบการจัดการเรียนการสอนและพัฒนาคุณภาพครูทั้งระบบ การบริหารแบบมีส่วนร่วมเป็นรูปแบบการบริหารโรงเรียนที่ผู้บริหารส่วนมากใช้ในวงการบริหาร เมื่อนำไปใช้ในโรงเรียนก่อให้เกิดประโยชน์หลายประการ เช่น เป็นการระดมผู้เชี่ยวชาญและผู้มีประสบการณ์เพื่อร่วมกันจัดการศึกษาเพื่อเปิดโอกาสให้ครู บุคลากรและชุมชนมีส่วนร่วมในการตัดสินใจเรื่องสำคัญของโรงเรียน เป็นการระดมทรัพยากรด้านการเงินและด้านวิชาการเพื่อพัฒนาการจัดการเรียนการสอนในโรงเรียน สร้างและสนับสนุนให้เกิดผู้นำใหม่ๆในทุกระดับ เพิ่มปริมาณและคุณภาพการติดต่อสื่อสาร สร้างความยืดหยุ่นในการทำงานทำให้เกิดการริเริ่มจัดทำโครงการใหม่ ๆ เพื่อให้ตรงกับความต้องการของผู้เรียน (อุทัย บุญประเสริฐ, 2563) สิ่งสำคัญในการพัฒนาประชากรของประเทศไทยให้มีคุณภาพ ครูคือตัวแปรสำคัญในการจัดการศึกษา การพัฒนาเศรษฐกิจและสังคม จึงจำเป็นจะต้องมีนโยบายส่งเสริมให้มีการกระจายการบริการด้านการศึกษาที่มีคุณภาพ โดยให้ผู้บริหารและครูเข้ามามีส่วนร่วม สร้างความเท่าเทียมกันในการเข้าถึงบริการด้านการศึกษา โดยมีการสร้างแรงจูงใจให้บุคลากรครูมีการกระจายตัวอย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น ทั้งมาตรการที่เป็นตัวเงิน ผลตอบแทนที่ได้รับ ให้สามารถดึงดูดคนเก่งและดี มีใจรักในวิชาชีพครูมาเป็นครู และบุคลากรทางการศึกษา สนับสนุนการวิจัยและพัฒนาเกี่ยวกับวิชาชีพครูรวมทั้งให้มีระบบประกัน และรับรองคุณภาพมาตรฐานวิชาชีพครูและสถาบันผลิตครู

ดังนั้น โรงเรียนอ้อมน้อยโสภณชนูปถัมภ์ จึงควรมีการบริหารแบบมีส่วนร่วมที่ดี การนำหลักการบริหารแบบมีส่วนร่วมในการบริหารมาใช้ในสถานศึกษา จะทำให้บุคลากรเต็มใจที่จะปฏิบัติงาน เพื่อผลลัพธ์ที่ดีต่อองค์กรและนักเรียน

วัตถุประสงค์การวิจัย

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์สามข้อ คือ (1) ศึกษาและวิเคราะห์ระดับการบริหารแบบมีส่วนร่วมในโรงเรียนอ้อมน้อยโสภณชนูปถัมภ์ (2) ศึกษาและวิเคราะห์ระดับคุณภาพชีวิตของครูและบุคลากรในโรงเรียนอ้อมน้อยโสภณชนูปถัมภ์ (3) ศึกษาและวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างการบริหารแบบมีส่วนร่วมกับคุณภาพชีวิตของครูในโรงเรียนอ้อมน้อยโสภณชนูปถัมภ์

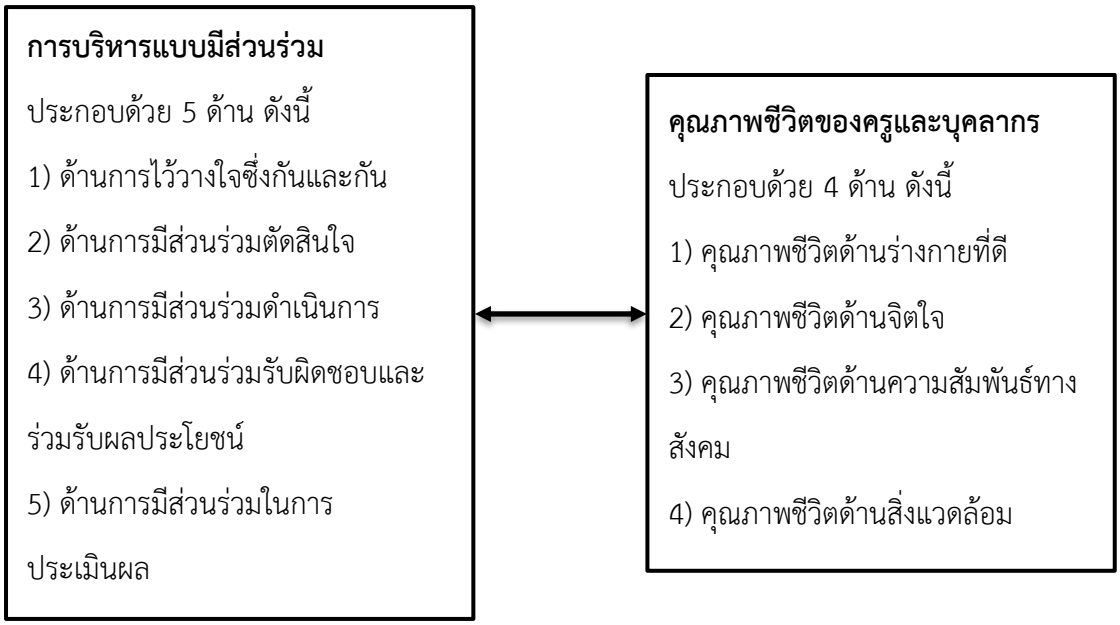
การทบทวนวรรณกรรม

1. การบริหารแบบมีส่วนร่วม (พรเทพ เหมรานนท์, 2564) หมายถึง การบริหารแบบมีส่วนร่วม หมายถึงการเปิดโอกาสให้บุคคลหรือกลุ่มบุคคล ได้มีส่วนเกี่ยวข้องในการปฏิบัติงาน ไม่ว่าจะเป็นทางตรงหรือทางอ้อม ซึ่งการที่ให้บุคคลมีส่วนร่วม แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการปฏิบัติงานนับว่าเป็นสิ่งสำคัญ และจำเป็นยิ่งสำหรับสถานศึกยา ทั้งนี้การปฏิบัตินั้นมีความไม่เข้าใจหรือเกิดความรู้สึกว่าตนเองไม่ได้เป็นส่วนหนึ่งของการดำเนินงานและไม่ได้มีส่วนร่วมในการดำเนินงานของสถานศึกษาแล้ว การบริหารงานของสถานศึกษาจะบรรลุวัตถุประสงค์ได้โดยยาก โดย SaShkin (1982, อ้างถึงใน พรเทพ เหมรานนท์, 2564) ได้เสนอวิธีสำคัญ 4 ประการ ในการบริหารแบบมีส่วนร่วม ดังนี้ 1) การมีส่วนร่วมในการตั้งเป้าหมาย 2) การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ 3) การมีส่วนร่วมในการแก้ปัญหา และ 4) การมีส่วนร่วมในการเปลี่ยนแปลง

2. คุณภาพชีวิต (จักรี สว่างไพร, 2525) หมายถึง คุณภาพชีวิตเป็นความคิดรวบยอดที่ซับซ้อน เป็นทั้งความพึงพอใจ อันเกิดจากการได้รับการตอบสนองความต้องการทางด้านจิตใจ และด้านสังคมในระดับจุลภาพและมหภาค ชัยวัฒน์ ประสงค์สร้าง (2558) กล่าวว่า คุณภาพชีวิตคือ การดำเนินชีวิตของบุคคลที่อยู่บนพื้นฐานของปัจจัย 4 คือ ที่อยู่อาศัย ยารักษาโรค เครื่องนุ่งห่ม อาหาร และได้กล่าวถึงลักษณะของชีวิตที่มีคุณภาพ คือการปรับปรุงคุณภาพชีวิตได้นำแนวคิดมาจากความจำเป็นพื้นฐาน (Basic Minimum Needs) ซึ่งองค์การแรงงานระหว่างประเทศ (ILO) ได้กล่าวถึงในปี พ.ศ. 2519 โดยมีวัตถุประสงค์ให้เกิดความเสมอภาคในการกระจายทรัพยากรและบริการขั้นพื้นฐานไปสู่ประชาชนขั้นพื้นฐานในชนบท ความหมายของคำว่า “ความจำเป็นขั้นพื้นฐาน” มีหลายอย่าง อาทิเช่น สิ่งมีชีวิตไม่สามารถดำรงชีวิตอยู่ได้โดยปราศจากการตอบสนองต่อสิ่งนั้นอันเกิดจากการวินิจฉัยของมนุษย์เอง การตอบสนองต่อความจำเป็นพื้นฐานนี้เป็นเงื่อนไขที่จำเป็นต่อการสะท้อนต่อความเป็นมนุษย์อย่างสมบูรณ์ ความจำเป็นพื้นฐานแปรเปลี่ยนไปตามระบบสังคม เวลา สถานที่ อายุ เพศ สถานภาพทางสังคม ค่านิยมของสังคมและวัฒนธรรม ความจำเป็นและการตอบสนองซึ่งกำหนดโดยเงื่อนไขของสังคมและวัฒนธรรมของประเทศและภูมิภาค

กรอบแนวคิด

จากการศึกษาเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความสัมพันธ์ระหว่างการบริหารแบบมีส่วนร่วมกับคุณภาพชีวิตของครูและบุคลากรในโรงเรียนอ้อมน้อยโสภณชนูปถัมภ์ โดยมีตัวแปรต้นและตัวแปรตาม ซึ่งเป็นไปตาวัตถุประสงค์ของการวิจัย และกรอบแนวคิดของการวิจัยรายละเอียดดังรูปที่ 1



รูปที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

ระเบียบวิธีการวิจัย

งานวิจัยเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างการบริหารแบบมีส่วนร่วมกับคุณภาพชีวิตของครูและบุคลากรทางการศึกษาในโรงเรียนอ้อมน้อยโสภณชนูปถัมภ์ ซึ่งการศึกษาวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยแบบสำรวจ (Survey research) เพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม ขอบเขตเนื้อหา ผู้วิจัยมุ่งเน้นศึกษาดังนี้ (1) การบริหารแบบมีส่วนร่วม และ (2) คุณภาพชีวิตของครูในโรงเรียนอ้อมน้อยโสภณชนูปถัมภ์ ขอบเขตประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ได้แก่คณะผู้บริหาร ครูและบุคลากรในโรงเรียนอ้อมน้อยโสภณชนูปถัมภ์ จังหวัดสมุทรสาคร จำนวน 1 แห่ง จำนวน 90 คน โดยแบ่งออกเป็นดังนี้ (1) ผู้บริหาร จำนวน 5 คน (2) ครู จำนวน 79 คน และ (3) บุคลากรทางการศึกษา 6 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูลครั้งนี้เป็นแบบสอบถามจำนวน 1 ฉบับ แบ่งเป็น 3 ตอน (Checklist) มาตราส่วน 5 ระดับตามแนวคิดของลิเคิร์ท (Likert’s five rating scale) ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นสอดคล้องกับคำจำกัดความของการวิจัย ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม มีลักษณะเป็นแบบตัวเลือกที่กำหนดคำตอบไว้ให้ (forced choice) ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งปัจจุบัน และประสบการณ์การทำงานในตำแหน่งปัจจุบัน เป็นแบบตัวเลือกที่กำหนดคำตอบไว้ให้ (forced choice) ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับการบริหารแบบมีส่วนร่วมในโรงเรียนอ้อมน้อยโสภณชนูปถัมภ์ เป็นแบบสอบถามแบบมาตรวัดประเมินค่า 5 ระดับ ตามแนวคิดของลิเคิร์ท (Likert’s five rating scale)

ผลการศึกษา

ผู้วิจัยได้แบ่งการนำเสนอผลการวิจัยออกเป็น 3 ข้อ ตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย สรุปผล ดังนี้

1. ผลการวิเคราะห์การบริหารแบบมีส่วนของครูและบุคลากรทางการศึกษาในโรงเรียนอ้อมน้อยโสภณชนูปถัมภ์ ผู้วิจัยวิเคราะห์โดยใช้ค่าเฉลี่ยเลขคณิต $\bar{X}$ และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) จากผู้ตอบแบบสอบถาม คือ ผู้บริหาร ครูและบุคลากรทางการศึกษา จำนวน 90 คน ผลการวิเคราะห์ พบว่า การบริหารแบบมีส่วนของครูและบุคลากรทางการศึกษาในโรงเรียนอ้อมน้อยโสภณชนูปถัมภ์ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$=4.46, S.D.=0.71) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า การบริหารแบบมีส่วนของครูและบุคลากรทางการศึกษาในโรงเรียนอ้อมน้อยโสภณชนูปถัมภ์ เรียงจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านการมีส่วนร่วมในการประเมินผล ($\bar{X}$=4.69, S.D.=0.61) ด้านการมีส่วนร่วมรับผิดชอบและร่วมรับผลประโยชน์ ($\bar{X}$=4.63, S.D.=0.69) ด้านการมีส่วนร่วมดำเนินการ ($\bar{X}$=4.43, S.D.=0.78) ด้านการมีส่วนร่วมตัดสินใจ ($\bar{X}$=4.38, S.D.=0.80) และด้านการไว้วางใจซึ่งกันและกัน ($\bar{X}$=4.17, S.D.=0.80) รายละเอียดดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ยเลขคณิต ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับการบริหารแบบมีส่วนของครูและบุคลากรทางการศึกษาในโรงเรียนอ้อมน้อยโสภณชนูปถัมภ์ โดยภาพรวม

ด้าน	การบริหารแบบมีส่วน	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
1.	ด้านการไว้วางใจซึ่งกันและกัน	4.17	0.80	มาก
2.	ด้านการมีส่วนร่วมตัดสินใจ	4.38	0.80	มาก
3.	ด้านการมีส่วนร่วมดำเนินการ	4.43	0.78	มาก
4.	ด้านการมีส่วนร่วมรับผิดชอบและร่วมรับผลประโยชน์	4.63	0.69	มากที่สุด
5.	ด้านการมีส่วนร่วมในการประเมินผล	4.69	0.61	มากที่สุด
	รวม	**4.46**	**0.71**	**มาก**

2. ผลการวิเคราะห์คุณภาพชีวิตของครูและบุคลากรทางการศึกษาในโรงเรียนอ้อมน้อยโสภณชนูปถัมภ์ ผู้วิจัยวิเคราะห์โดยใช้ค่าเฉลี่ยเลขคณิต $\bar{X}$ และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) จากผู้ตอบแบบสอบถาม คือ ผู้บริหาร ครูและบุคลากรทางการศึกษา จำนวน 90 คน ผลการวิเคราะห์ พบว่า คุณภาพชีวิตของครูและบุคลากรทางการศึกษาในโรงเรียนอ้อมน้อยโสภณชนูปถัมภ์ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$=4.72, S.D.=0.26) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า คุณภาพชีวิตของครูและบุคลากรทางการศึกษาในโรงเรียนอ้อมน้อยโสภณชนูปถัมภ์ เรียงจากมากไปหาน้อย ดังนี้ คุณภาพชีวิตด้านร่างกายที่ดีและคุณภาพชีวิตด้านจิตใจค่ามัชฌิมเลขคณิตเท่ากัน ($\bar{X}$=4.89, S.D.=0.17) คุณภาพชีวิตด้านความสัมพันธ์ทางสังคม ($\bar{X}$=4.72, S.D.=0.29) และคุณภาพชีวิตด้านสิ่งแวดล้อม ($\bar{X}$=4.39, S.D.=0.59) รายละเอียดดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ยเลขคณิต ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับคุณภาพชีวิตของครูและบุคลากรทางการศึกษาในโรงเรียนอ้อมน้อยโสภณชนูปถัมภ์ โดยภาพรวม

ด้าน	คุณภาพชีวิตของครูและบุคลากร	$\bar{x}$	S.D.	ระดับ
1.	คุณภาพชีวิตด้านร่างกายที่ดี	4.89	0.17	มากที่สุด
2.	คุณภาพชีวิตด้านจิตใจ	4.89	0.31	มากที่สุด
3.	คุณภาพชีวิตด้านความสัมพันธ์ทางสังคม	4.72	0.29	มากที่สุด
4.	คุณภาพชีวิตด้านสิ่งแวดล้อม	4.39	0.59	มาก
	รวม	**4.72**	**0.26**	**มากที่สุด**

3. ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างการบริหารแบบมีส่วนร่วมกับคุณภาพชีวิตของครูและบุคลากรทางการศึกษาในโรงเรียนอ้อมน้อยโสภณชนูปถัมภ์ ผู้วิจัยวิเคราะห์โดยใช้ค่าสัมประสทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างการบริหารแบบมีส่วนร่วม X กับ คุณภาพชีวิตของครูและบุคลากรทางการศึกษา Y ในโรงเรียนอ้อมน้อยโสภณชนูปถัมภ์ ผลการวิเคราะห์ พบว่า ค่าสัมประสทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างการบริหารแบบมีส่วนร่วม X กับ คุณภาพชีวิตของครูและบุคลากรทางการศึกษา Y ในโรงเรียนอ้อมน้อยโสภณชนูปถัมภ์ โดยรวมมีความสัมพันธ์กันทางบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 อยู่ในระดับความสัมพันธ์ปานกลาง (r=0.673) รายละเอียดดังตารางที่ 3

ตารางที่ 3 การวิเคราะห์วามสัมพันธ์ระหว่างการบริหารแบบมีส่วนร่วมกับคุณภาพชีวิตของครูและบุคลากรทางการศึกษาในโรงเรียนอ้อมน้อยโสภณชนูปถัมภ์โดยภาพรวมและรายด้าน

	คุณภาพชีวิตของครูและบุคลากรทางการศึกษา Y	**คุณภาพชีวิตด้านร่างกายที่ดี Y_1**	**คุณภาพชีวิตด้านจิตใจ Y_2**	**คุณภาพชีวิตด้านความสัมพันธ์ทางสังคม Y_3**	**คุณภาพชีวิตด้านสิ่งแวดล้อม Y_4**
การบริหารแบบมีส่วนร่วมกับ X	.673**	.152	.309**	.283**	.841**
ด้านการไว้วางใจซึ่งกันและกัน X_1	.595**	.122	.239*	.230*	.776**
ด้านการมีส่วนร่วมตัดสินใจ X_2	.643**	.125	.265*	.264*	.829**

	คุณภาพชีวิตของครูและบุคลากรทางการศึกษา Y	คุณภาพชีวิตด้านร่างกายที่ดี Y_1	คุณภาพชีวิตด้านจิตใจ Y_2	คุณภาพชีวิตด้านความสัมพันธ์ทางสังคม Y_3	คุณภาพชีวิตด้านสิ่งแวดล้อม Y_4
ด้านการมีส่วนร่วมดำเนินการ X_3	.678**	.143	.296**	.293**	.854**
ด้านการมีส่วนร่วมรับผิดชอบและร่วมรับผลประโยชน์ X_4	.671**	.156	.346**	.281**	.819**
ด้านการมีส่วนร่วมในการประเมินผล X_5	.660**	.202	.365**	.306**	.764**

สรุป

1. ผลการการบริหารแบบมีส่วนของครูและบุคลากรทางการศึกษาในโรงเรียนอ้อมน้อยโสภณชนูปถัมภ์ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ด้านการมีส่วนร่วมในการประเมินผล มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด ทั้งนี้เนื่องมาจาก โรงเรียนอ้อมน้อยโสภณชนูปถัมภ์มีวิสัยทัศน์ คือ โรงเรียนอ้อมน้อยโสภณชนูปถัมภ์เป็นองค์กรแห่งนวัตกรรม จัดการศึกษาตามแนวทางพหุปัญญา ผู้เรียนมีความเป็นเลิศรอบด้าน โดยครูเป็นผู้สนับสนุน (supporter) และผู้ให้คำปรึกษา (Counselor) ภายใต้กระบวนการบริหารจัดการอย่างเป็นระบบตามหลักธรรมาภิบาล ดังนั้นครูผู้สอนจึงมีบทบาทในการออกแบบการวัดและประเมินผลได้ด้วยตนเอง สามารถออกแบบการประเมินผลในรายวิชาของตนเองได้เพื่อสอดคล้องกับบริบทของนักเรียนและวิชา มีส่วนร่วมในการประเมินผลทุกกระบวนการที่จะส่งผลต่อการวัดผล ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ชัยอานนท์ แก้วเงิน (2563) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างการบริหารแบบมีส่วนร่วมกับประสิทธิผลของสถานศึกษา พบว่า 1) ด้านการมีส่วนร่วมตัดสินใจ (Decision Making) มีการปฏิบัติโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยประเด็นการมีส่วนร่วมเกี่ยวกับการคิดริเริ่ม วางแผน กำหนดโครงการ 2) ด้านการมีส่วนร่วมดำเนินการ (implementation) มีการปฏิบัติโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยประเด็นการมีส่วนร่วมในการปฏิบัติงาน การทำโครงการ การจัดกิจกรรม 3) ด้านการมีส่วนร่วมการรับผิดชอบและการรับผลประโยชน์ (Benefits) มีการปฏิบัติโดยรวมอยู่ในระดับมาก

2. ผลการศึกษาคุณภาพชีวิตของครูและบุคลากรทางการศึกษาในโรงเรียนอ้อมน้อยโสภณชนูปถัมภ์ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า คุณภาพชีวิตของครูและบุคลากรทางการศึกษาในโรงเรียนอ้อมน้อยโสภณชนูปถัมภ์ คุณภาพชีวิตด้านร่างกายที่ดีและคุณภาพชีวิตด้านจิตใจค่ามัชฌิมเลขคณิตเท่ากัน ทั้งนี้อาจเนื่องมาจาก โรงเรียนอ้อมน้อยโสภณชนูปถัมภ์ มีระบบการบริหารของผู้บริหารที่เน้นการบริหารตามหลักธรรมาภิบาล หมั่นดูแลร่างกายและจิตใจของบุคลากร เพราะเมื่อบุคลากรมีสุขภาพร่างกายและจิตใจที่ดี ก็จะสามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและทำให้การบริหารงานของโรงเรียนบรรลุป้าหมายของโรงเรียน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ อาลี และคณะ (2003, อ้างถึงใน ดนุสรณ์ คุ้มสุข, 2564) ได้ศึกษาวิจัยคุณภาพชีวิตของข้าราชการ ในประเทศญี่ปุ่นโดยติดตามและศึกษาคุณภาพชีวิตด้านสุขภาพจิตและสังคม สรุปผลการศึกษา พบว่า ข้าราชการที่มีอายุ 40 ปีขึ้นไป ภาวการณ์มีสุขภาพกายที่ดีจะลดลงทั้งในผู้หญิงและผู้ชาย ซึ่งเป็นผลให้เกิดภาวการณ์เป็นโรคเรื้อรังต่าง ๆ ส่วนผู้ที่มีเป้าหมายและเข้าใจว่าตนเองต้องการอะไร และมีความรู้สึกว่าตนเองได้ทำงานที่มีคุณค่า จะสามารถจัดการกับปัญหาหรือสิ่งต่าง ๆ ในชีวิตได้ดี จึงเป็นผู้ที่มีคุณภาพชีวิตที่ดีกว่าคนอื่น นอกจากนี้ยังพบว่า สภาพแวดล้อมในการทำงานที่ต่างกันมี ผลต่อการจัดการต่อปัญหาสุขภาพที่ต่างกัน และมีผลต่อระดับคุณภาพชีวิตเช่นกัน โดยจากการ วิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรต่าง ๆ พบว่า ภาระงานและสภาพแวดล้อมในการทำงานมีผล ต่อคุณภาพชีวิต ดังนี้ภาระงานมีความสัมพันธ์ชิงลบต่อสุขภาพกาย ขณะที่สภาพแวดล้อมในการ ทำงานมีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อสุขภาพกายใจ

3. ความสัมพันธ์ระหว่างการบริหารแบบมีส่วนร่วมกับคุณภาพชีวิตของครูในโรงเรียนอ้อมน้อยโสภณชนูปถัมภ์ โดยรวมอยู่ในระดับความสัมพันธ์ปานกลาง มีความสัมพันธ์กันทางบวก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านที่มีความสัมพันธ์สูงที่สุด ได้แก่ ด้านการมีส่วนร่วมดำเนินการกับคุณภาพชีวิตด้านสิ่งแวดล้อม อยู่ในระดับสูง ทั้งนี้อาจเนื่องมาจาก โรงเรียนอ้อมน้อยโสภณชนูปถัมภ์ สนับสนุนให้ครูและบุคลกรมีส่วนร่วมในทุก ๆ กิจกรรมและโครงการต่าง ๆ อยู่เสมอ เช่น การมีส่วนร่วมในการทำงาน การกำหนดเป้าหมาย วัตถุประสงค์ ทุกคนสามารถแลกเปลี่ยนความคิดเห็นของตนเองได้อย่างอิสระ มีส่วนร่วมมือร่วมใจ ไว้เนื้อเชื่อใจซึ่งกันและกัน สร้างสัมพันธภาพที่ดีระหว่าบุคลากรในองค์กร อีกทั้งโรงเรียนอ้อมน้อยโสภณชนูปถัมภ์เป็นโรงเรียนที่มีพื้นที่ ใหญ่ถึง 12 ไร่ จึงส่งผลดีต่อการบริหารจัดการและการทำงานของครูและการเรียนรู้ของนักเรียน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ พรเทพ เหมรานนท์ (2564) ได้ทำการวิวัย การบริหารแบบมีส่วนร่วมของผู้บริหารสถานศึกษาที่ส่งผลต่อประสิทธิผลของสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาจันทบุรี เขต 1 และเขต 2 ผลการวิจัยพบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างความคิดเห็นของครูและบุคลากรทางการศึกษาเกี่ยวกับการบริหารแบบมีส่วนร่วมของผู้บริหารสถานศึกษา กับประสิทธิผลของสถานศึกษา ทุกตัวแปรมีความสัมพันธ์ทางบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

1. การบริหารแบบมีส่วนของครูและบุคลากรทางการศึกษาในโรงเรียนอ้อมน้อยโสภณชนูปถัมภ์ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านการไว้วางใจซึ่งกันและกันมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ดังนั้น ผู้บริหารจึงควรจะไว้ใจให้ครูและบุคลากรทางการศึกษามีโอกาสได้มีส่วนร่วมในการบริหาร เสนอแนะแนวความคิดของตนเอง เพื่อให้ได้ผลลัพธ์หรือผลผลิตที่นำไปสู่ความสำเร็จที่จะเกิดขึ้นกับองค์กรและนักเรียน ผู้บริหารจึงควรจะเชื่อใจในศักยภาพของครูในโรงเรียน สร้างความไว้วางใจ เพื่อผลลัพธ์ที่ดีในองค์กร อีกทั้งครูและบุคลากรทางการศึกษาในโรงเรียนอ้อมน้อยโสภณชนูปถัมภ์ก็ต้องไว้ใจในการบริหารและการตัดสินใจของคณะผู้บริหาร อีกทั้งยังต้องปฏิบัติมา เพื่อเป็นในแนวทางเดียวกัน

2. คุณภาพชีวิตของครูและบุคลากรทางการศึกษาในโรงเรียนอ้อมน้อยโสภณชนูปถัมภ์ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด นั่นหมายถึง ครูและบุคลากรทางการศึกษาในโรงเรียนอ้อมน้อยโสภณชนูปถัมภ์มีคุณภาพชีวิตที่ดีในทุก ๆ ด้าน แต่เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า คุณภาพชีวิตด้านสิ่งแวดล้อม มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดอยู่ในระดับมาก ซึ่งอาจจะจะเกิดจาก ถึงแม้โรงเรียนอ้อมน้อยโสภณชนูปถัมภ์จะมีพื้นที่มากถึง 12 ไร่ แต่สภาพแวดล้อม อาคารเรียนต่าง ๆ ยังอยู่ในสภาพที่เก่า ส่งผลสู่คุณภาพการเป็นอยู่ที่หดหู่ ผู้บริหารอาจจะมีการปรับเปลี่ยน ภูมิทัศน์ภายในบริเวณโรงเรียน เพื่อให้เกิดความรู้สึกสดชื่น มีชีวิตชีวา เพื่อคุณภาพชีวิตที่เพิ่มขึ้น

3. ความสัมพันธ์ระหว่างการบริหารแบบมีส่วนร่วมกับคุณภาพชีวิตของครูและบุคลากรในโรงเรียนอ้อมน้อยโสภณชนูปถัมภ์ พบว่า การบริหารแบบมีส่วนร่วม ด้านการไว้วางใจซึ่งกันและกันกับคุณภาพชีวิตด้านความสัมพันธ์ทางสังคม มีค่าสหสัมพันธ์ต่ำที่สุด ดังนั้นผู้บริการควรให้คณะครูมีการประชุมเพื่อแลกเปลี่ยนความรู้ ความคิด ประสบการณ์ต่าง ๆ เพื่อส่งเสริมให้ครูและบุคลกรในโรงเรียนได้ทำความรู้จะ ได้เข้าสังคม มีความสนิทสนมกันเพื่อให้เกิดผลลัพธ์ที่ดีและสร้างบรรยากาศที่ดีให้เกิดขึ้นในองค์กร

ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาแนวทางการพัฒนาการบริหารแบบมีส่วนร่วมกับคุณภาพชีวิตของครูและบุคลากรในโรงเรียนอ้อมน้อยโสภณชนูปถัมภ์

2. ควรศึกษาแนวทางการพัฒนาคุณภาพชีวิตของครูและบุคลากรในโรงเรียนอ้อมน้อยโสภณชนูปถัมภ์

บรรณานุกรม

จักรี สว่างไพร. (2525). *การศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานครูโรงเรียนแห่งหนึ่งในสังกัดสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษาในจังหวัดชลบุรี* [วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์]. มหาวิทยาลัยบูรพา.

ชัยวัฒน์ ประสงค์สร้าง. (2558). *การพัฒนาคุณภาพชีวิต* (พิมพ์ครั้งที่ 2). นครปฐม: เจ้าสัวปริ้น.

ชัยอานนท์ แก้วเงิน. (2563). *ความสัมพันธ์ระหว่างการบริหารแบบมีส่วนร่วมกับประสิทธิผลของสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา* [วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ในพระบรมราชูปถัมภ์]. http://grad.vru.ac.th/meeting_board/Meeting%2062563/4.1.2/บทคัดย่อ%20ชัยอานนท์.pdf

ดนุสรณ์ คุ้มสุข. (2564). *คุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษาในโรงเรียนอนุบาลบางกรวย (วัดศรีประวัติ)* [วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศิลปากร]. http://ithesis-ir.su.ac.th/dspace/bitstream/123456789/3869/1/620620040.pdf

พรเทพ เหมรานนท์. (2564). *การบริหารแบบมีส่วนร่วมของผู้บริหารสถานศึกษาที่ส่งผลต่อประสิทธิผลของสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาจันทบุรี เขต 1 และเขต 2* [วิทยานิพนธ์ครุศาสตร์มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี]. RBRU e-Theses. https://etheses.rbru.ac.th/showthesis.php?theid=383&group=20

อุทัย บุญประเสริฐ. (10 ตุลาคม 2552). *การบริหารจัดการศึกษาโดยใช้โรงเรียนเป็นฐาน*. ครูบ้านนอก. https://www.kroobannok.com/20410

ภาวะผู้นำเชิงสร้างสรรค์ของผู้บริหารสถานศึกษา วิทยาลัยเทคนิคราชบุรี

Creative Leadership of Educational Institution Administrators at Ratchaburi Technical College

ภรภัทร มีพงษ์เภา[1] และประทีป มากมิตร[2]

Pornpad Meepongpao[1] and Prateep Markmit[2]

นักศึกษาปริญญาโทหลักสูตรศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต[1]

อาจารย์ประจำหลักสูตรศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต[2]

วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์[1,2]

E-mail: pornpad.mee@rmutr.ac.th[1]

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ 2 ประการ (1) เพื่อวิเคราะห์ระดับภาวะผู้นำเชิงสร้างสรรค์ของผู้บริหารสถานศึกษา วิทยาลัยเทคนิคราชบุรี ตามความคิดเห็นของครูและบุคลากรทางการศึกษา และ (2) เพื่อเปรียบเทียบภาวะผู้นำเชิงสร้างสรรค์ของผู้บริหารสถานศึกษา วิทยาลัยเทคนิคราชบุรี ตามความคิดเห็นของครูและบุคลากรทางการศึกษา จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งในการปฏิบัติงาน และประสบการณ์ในการทำงาน การวิจัยนี้เป็นการวิจัยปริมาณ กลุ่มตัวอย่างจำนวน 169 คน ได้แก่ ครูและบุคลากรทางการศึกษา วิทยาลัยเทคนิคราชบุรี เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าที และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว ผลการวิจัย (1) ด้านระดับภาวะผู้นำเชิงสร้างสรรค์ของผู้บริหารสถานศึกษา วิทยาลัยเทคนิคราชบุรี ตามความคิดเห็นของครูและบุคลากรทางการศึกษา พบว่าโดยรวมและรายด้าน อยู่ในระดับมาก และ (2) ด้านการเปรียบเทียบภาวะผู้นำเชิงสร้างสรรค์ของผู้บริหารสถานศึกษา วิทยาลัยเทคนิคราชบุรี ตามความคิดเห็นของครูและบุคลากรทางการศึกษา จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งในการปฏิบัติงาน และประสบการณ์ในการทำงาน พบว่า เพศ ระดับการศึกษา ตำแหน่งในการปฏิบัติงาน โดยรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน ส่วน อายุ และประสบการณ์ในการทำงาน โดยรวมและรายด้าน แตกต่างกัน

คำสำคัญ: ภาวะผู้นำเชิงสร้างสรรค์ของผู้บริหารสถานศึกษา ความคิดเห็นของครูและบุคลากรทางการศึกษา วิทยาลัยเทคนิคราชบุรี

Abstract

This research has two objectives: (1) to analyze the level of creative leadership of educational institution administrators at Ratchaburi Technical College according to the opinions of teachers and educational personnel, and (2) to compare the creative leadership

of educational institution administrators at Ratchaburi Technical College according to the opinions of teachers and educational personnel, classified by gender, age, educational level, position in work, and work experience. This research employed a quantitative design. Data were collected from questionnaires administered to 169 teachers and educational personnel at Ratchaburi Technical College. The data were statistically analyzed by percentage, mean, standard deviation, t-test, and one-way ANOVA. Research results: (1) on the level of creative leadership of school administrators at Ratchaburi Technical College, according to the opinions of teachers and educational personnel, found that overall and in each aspect, they were at a high level. And (2) on the comparison of creative leadership of school administrators at Ratchaburi Technical College according to the opinions of teachers and educational personnel classified by gender, age, education level, work position, and work experience, found that gender, education level, work position, overall, and in each aspect were not different. However, age and work experience were different overall and in each aspect.

Keywords: Creative leadership of educational institution administrators, opinions of teachers and educational personnel, Ratchaburi Technical College

บทนำ

การบริหารสถานศึกษาในยุคดิจิทัล มีความสำคัญต่อการเปลี่ยนแปลงสถานศึกษา เพราะจะต้องสามารถรับข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ได้อย่างรวดเร็ว มีการวิเคราะห์สถานการณ์ของข้อมูลที่เป็นปัจจุบัน ทันสมัย และเชื่อถือได้ (วชิรพงศ์ พูลเกษร, 2565) ผู้บริหารสถานศึกษาจึงเป็นบุคลากรที่มีความสำคัญต่อการบริหารจัดการการศึกษา โดยมีหน้าที่อำนวยความสะดวก ประสานการจัดการศึกษากับบุคลากร ผู้ปกครอง คณะกรรมการสถานศึกษา ตลอดจนหน่วยงานองค์กร สถาบันอื่น ฯลฯ เพื่อทำให้การศึกษาบรรลุเป้าหมายตามที่กำหนดไว้ (หทัยกานต์ เลขานุกิจ, ธนวิน ทองแพง, ประยูร อิ่มสวาสดิ์, 2563) ผู้บริหารจำเป็นต้องนำเทคโนโลยีเข้ามามีส่วนร่วมในการพัฒนาการศึกษา ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลกระทบต่อการขับเคลื่อนสถานศึกษาให้เป็นองค์กรที่มีประสิทธิภาพและสมบูรณ์ เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานของครูที่ต้องนำเทคโนโลยีเข้ามามีส่วนร่วมในการจัดการเรียนการสอน เพื่อให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลง (วรรณนภา จำเนียรพืช, 2564) การเปลี่ยนแปลงที่รวดเร็วในศตวรรษที่ 21 ส่งผลให้การบริหารสถานศึกษาเป็นการบริหารในยุค VUCA World ซึ่งเป็นยุคที่คาดเดาได้ยากเนื่องจากเป็นยุคที่มีความผันผวน ไม่แน่นอน มีความซับซ้อน และมีความคลุมเครือ ทำให้ผู้บริหารสถานศึกษาจึงต้องมีภาวะผู้นำเชิงสร้างสรรค์ เพื่อจะสามารถนำพาองค์กรให้ผ่านพ้นวิกฤต บรรลุเป้าหมาย และประสบความสำเร็จ

ลักษณะของภาวะผู้นำเชิงสร้างสรรค์ของผู้บริหารสถานศึกษา เป็นผู้ที่เผชิญกับปัญหาต่าง ๆ โดยไม่หลีกเลี่ยงหรือหลบถอย มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ยึดหลักความสำเร็จของงาน มีความรู้มีความสามารถทางเชาว์ปัญญา มีบุคลิกภาพที่ดีเป็นคนเปิดเผยตรงไปตรงมา ชอบพบปะแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกับคนอื่น มีจินตนาการ เข้าถึงความรู้สึกของความคิดแปลกใหม่ ไม่ยึดติดอยู่กับความเคยชินเก่า ๆ (จินตนา ดีดวงพันธ์, 2565) บุคคลที่มีภาวะผู้นำเชิงสร้างสรรค์จะมีลักษณะในการนำผู้อื่นด้วยวิธีการสร้างแรงบันดาลใจ สร้างแรงจูงใจ มีความคิดริเริ่ม ความยืดหยุ่น ความสามารถในการปรับตัว มีทัศนคติเชิงบวก พร้อมนำองค์การไปสู่การพัฒนาด้วยวิธีการใหม่ และเสริมสร้างโอกาสให้ผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง (ณณัฐ ช่วยงาน, 2565) ภาวะผู้นำเชิงสร้างสรรค์จะต้องมีลักษณะมองทิศทางหรือเป้าหมายขององค์กร ทำงานอย่างมีวิสัยทัศน์ นำพาองค์กรไปสู่ความสำเร็จให้เกิดความเข้มแข็งด้วยการปรับวิธีคิดอย่างยืดหยุ่น สามารถสนับสนุนให้เกิดการทำงานเป็นทีม และสิ่งที่สำคัญคือผู้นำจะต้องมีความรู้ ความสามารถ มีทักษะการคิดวิเคราะห์ และมีความคิดริเริ่มสิ่งใหม่ ๆ โดยอาศัยประสบการณ์ที่มีและพัฒนาขึ้นเป็นความคิดใหม่ ๆ ที่ต่อเนื่องและมีคุณค่า (สุกัญญา สายลอด, สุวรรณา โชติสุกานต์, และ อรสา จรูญธรรม, 2564) ผู้บริหารสถานศึกษาที่มีภาวะผู้นำเชิงสร้างสรรค์ต้องเป็นผู้ที่มีบุคลิกลักษณะหรือพฤติกรรมในการแสดงออกถึงการปฏิบัติงานด้วยกลยุทธ์ในการทำงานอย่างมีวิสัยทัศน์ที่กว้างไกล รู้จักแก้ไขปัญหาในการดำเนินงานให้บรรลุเป้าหมายด้วยการปรับวิธีคิดอย่างยืดหยุ่นให้เหมาะสมกับสถานการณ์ มีความรู้ ความสามารถในการที่จะจินตนาการอย่างสร้างสรรค์ และสามารถสร้างแรงจูงใจให้เกิดการทำงานเป็นทีม เพื่อนำองค์กรไปสู่เป้าหมายอันเดียวกัน (อิบตีซาม เจะหะ, 2564)

ผู้บริหารสถานศึกษาวิทยาลัยเทคนิคราชบุรีมีภารกิจตามนโยบายที่ต้องรับผิดชอบหลายโครงการ การบริหารจัดการศึกษาจึงมีหลายรูปแบบ ส่งผลให้ครูและบุคลากรมีมุมมองต่อภาวะผู้นำเชิงสร้างสรรค์ของผู้บริหารที่แตกต่าง และจากการทบทวนวรรณกรรมงานวิจัยด้านภาวะผู้นำที่ผ่านมาพบว่า เป็นการวิจัยเกี่ยวกับภาวะผู้นำเชิงนวัตกรรมของผู้บริหารสถานศึกษาอาชีวศึกษา ภาวะผู้นำทางเทคโนโลยีของผู้บริหารสถานศึกษา ภาวะผู้นำดิจิทัลของผู้บริหารสถานศึกษา แต่เป็นการวิจัยในบริบทที่ไม่เกี่ยวข้องกับภาวะผู้นำเชิงสร้างสรรค์ของผู้บริหารสถานศึกษา วิทยาลัยเทคนิคราชบุรี สรุปได้ว่า ช่องว่างความรู้คือ ยังไม่มีการวิจัยเกี่ยวกับภาวะผู้นำเชิงสร้างสรรค์ของผู้บริหารสถานศึกษา วิทยาลัยเทคนิคราชบุรี ดังนั้น การวิจัยเพื่อวิเคราะห์ภาวะผู้นำเชิงสร้างสรรค์ของผู้บริหารสถานศึกษา วิทยาลัยเทคนิคราชบุรี และเปรียบเทียบภาวะผู้นำเชิงสร้างสรรค์ของผู้บริหารสถานศึกษาตามทัศนะของครูและบุคลากรทางการศึกษา จะเป็นการตอบโจทย์ปัญหาภาวะผู้นำเชิงสร้างสรรค์ของผู้บริหารสถานศึกษา วิทยาลัยเทคนิคราชบุรี ซึ่งเป็นประโยชน์ต่อการนำไปใช้ในการกำหนดนโยบายขับเคลื่อนการพัฒนามุมมองของครูและบุคลากรทางการศึกษาต่อภาวะผู้นำเชิงสร้างสรรค์ของผู้บริหารสถานศึกษา วิทยาลัยเทคนิคราชบุรี

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อวิเคราะห์ระดับภาวะผู้นำเชิงสร้างสรรค์ของผู้บริหารสถานศึกษา วิทยาลัยเทคนิคราชบุรี ตามความคิดเห็นของครูและบุคลากรทางการศึกษา

2. เพื่อเปรียบเทียบภาวะผู้นำเชิงสร้างสรรค์ของผู้บริหารสถานศึกษา วิทยาลัยเทคนิคราชบุรี ตามความคิดเห็นของครูและบุคลากรทางการศึกษา จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งในการปฏิบัติงาน และประสบการณ์ในการทำงาน

การทบทวนวรรณกรรม

ผู้วิจัยได้สังเคราะห์องค์ประกอบของภาวะผู้นำเชิงสร้างสรรค์ของผู้บริหารสถานศึกษา วิทยาลัยเทคนิคราชบุรี ตามแนวคิดของนักวิชาการ ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 องค์ประกอบของภาวะผู้นำเชิงสร้างสรรค์ของผู้บริหารสถานศึกษา

องค์ประกอบของภาวะผู้นำเชิงสร้างสรรค์ของผู้บริหารสถานศึกษา	นักวิชาการ/วิจัย
1. ด้านการมีวิสัยทัศน์	กุสุมาวดี พลนงค์ และอำนาจ ชนะวงศ์ (2567) จินตนา ดีดวงพันธ์ (2565) นคร ชูสอนสาย (2565) พักตร์นภา หาญประชุม (2565) วิไลลักษณ์ ขาวอุทัย (2565) จิตติภูมิ เทพคำ (2564) อิบตีซาม เจะหะ (2564) ภูวนาท คงแก้ว และคึกฤทธิ์ ศิลาลาย (2564) สุรศักดิ์ เล็กวงษ์ (2563)
2. ด้านความยืดหยุ่น และปรับตัว	กุสุมาวดี พลนงค์ และอำนาจ ชนะวงศ์ (2567) จินตนา ดีดวงพันธ์ (2565) ณณัฐ ช่วยงาน (2565) นคร ชูสอนสาย (2565) พักตร์นภา หาญประชุม (2565) วิไลลักษณ์ ขาวอุทัย (2565) จิตติภูมิ เทพคำ (2564) อิบตีซาม เจะหะ (2564) ภูวนาท คงแก้ว และคึกฤทธิ์ ศิลาลาย (2564) สุรศักดิ์ เล็กวงษ์ (2563)
3. ด้านความคิดสร้างสรรค์	กุสุมาวดี พลนงค์ และอำนาจ ชนะวงศ์ (2567) จินตนา ดีดวงพันธ์ (2565) ณณัฐ ช่วยงาน (2565) นคร ชูสอนสาย (2565) พักตร์นภา หาญประชุม (2565) วิไลลักษณ์ ขาวอุทัย (2565) จิตติภูมิ เทพคำ (2564) ภูวนาท คงแก้ว และคึกฤทธิ์ ศิลาลาย (2564) สุรศักดิ์ เล็กวงษ์ (2563)

องค์ประกอบของภาวะผู้นำเชิงสร้างสรรค์ของผู้บริหารสถานศึกษา	นักวิชาการ/วิจัย
4. ด้านการทำงานเป็นทีม	จินตนา ดีดวงพันธ์ (2565) ณณัฐ ช่วยงาน (2565) นคร ชูสอนสาย (2565) พักตร์นภา หาญประชุม (2565) วิไลลักษณ์ ขาวอุทัย (2565) อิบตีซาม เจะหะ (2564) ภูวนาท คงแก้ว และคึกฤทธิ์ ศิลาลาย (2564) สุรศักดิ์ เล็กวงษ์ (2563)
5. ด้านการคำนึงถึงความเป็นปัจเจกบุคคล	กุสุมาวดี พลนงค์ และอำนาจ ชนะวงศ์ (2567) จินตนา ดีดวงพันธ์ (2565) นคร ชูสอนสาย (2565) พักตร์นภา หาญประชุม (2565) จิตติภูมิ เทพคำ (2564) สุรศักดิ์ เล็กวงษ์ (2563)

จากการสังเคราะห์องค์ประกอบของภาวะผู้นำเชิงสร้างสรรค์ของผู้บริหารสถานศึกษา วิทยาลัยเทคนิคราชบุรี ทั้ง 5 ด้าน สามารถสรุปองค์ประกอบในแต่ละด้าน ได้ดังนี้

1) ด้านการมีวิสัยทัศน์ เป็นความสามารถของผู้บริหารสถานศึกษาในการคิดวิเคราะห์ ประเมินสถานการณ์ที่อาจจะเกิดขึ้นในอนาคต สามารถมองภาพในอนาคตที่นำองค์กรไปสู่ความสำเร็จ สามารถกำหนดเป้าหมายในอนาคตที่มีความเป็นไปได้และปฏิบัติได้จริง สามารถสร้างความเข้าใจให้เกิดการยอมรับและปฏิบัติตามวิสัยทัศน์ที่กำหนด เปิดโอกาสให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการกำหนดทิศทางและเป้าหมายในการจัดการศึกษา สามารถเปลี่ยนเป้าหมายได้ตามความเหมาะสม รวมทั้งการใช้นวัตกรรมเพื่อพัฒนาองค์กรไปสู่เป้าหมายกำหนด

2) ด้านความยืดหยุ่น และปรับตัว เป็นความสามารถของผู้บริหารสถานศึกษาในการปรับตัวให้เข้ากับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลง เปิดกว้างเพื่อเกิดความคิดใหม่ ๆ ไม่ปิดกั้นความคิดเห็นที่แตกต่าง มีการปรับเปลี่ยนกฎเกณฑ์ วิธีการทำงาน พฤติกรรมของตนให้เข้ากับสภาพแวดล้อม และสถานการณ์ที่เป็นอยู่เปลี่ยนแปลงไปมีความพร้อม และสามารถรับมือกับสถานการณ์ต่าง ๆ ได้ สามารถพัฒนาตนเองให้มีความรู้ความสามารถพร้อมต่อการเปลี่ยนแปลง และเป็นผู้นำการเปลี่ยนแปลง

3) ด้านความคิดสร้างสรรค์ เป็นความสามารถของผู้บริหารสถานศึกษาในการคิดริเริ่มสร้างสรรค์สิ่งใหม่ ๆ คิดได้หลายแง่หลายมุม สามารถบูรณาการเชื่อมโยงสิ่งต่าง ๆ ให้เกิดประโยชน์ ความสามารถในการแก้ปัญหาด้วยวิธีการใหม่ สามารถดัดแปลง ปรับปรุง แก้ไขสิ่งต่าง ๆ ให้ดีขึ้นกว่าเดิม มีความคิดเชิงบวก มีทัศนคติที่ดีต่อผู้อื่น สามารถสร้างบรรยากาศที่เอื้อต่อการคิดสร้างสรรค์ รวมทั้งจูงใจและกระตุ้นให้มีความคิดสร้างสรรค์ในการทำงาน

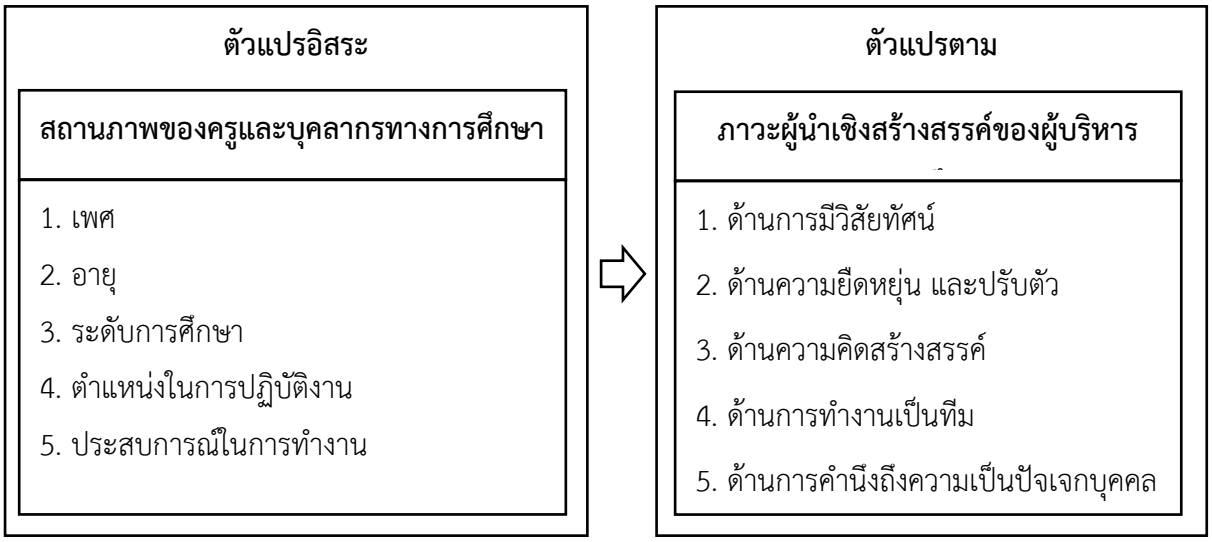
4) ด้านการทำงานเป็นทีม เป็นความสามารถของผู้บริหารในการสร้างความตระหนักถึงความสำคัญและประโยชน์ในการทำงานเป็นทีม ความสามารถในการบริหารบุคคลในสถานศึกษาให้ทำงานร่วมกันเป็นทีม

ความสามารถในการทำงานร่วมกับผู้อื่นทั้งภายในและภายนอกสถานศึกษา การกำหนดบทบาทของบุคลากร การมอบหมายงาน และการวางแผนร่วมกัน มีบทบาทผู้นำหรือผู้ตามในการทำงานร่วมกับผู้อื่น การอำนวยการและประสานงาน ตลอดจนการเสริมสร้างขวัญและกำลังใจในการทำงานร่วมกัน

5) ด้านการคำนึงถึงความเป็นปัจเจกบุคคล เป็นความสามารถของผู้บริหารในการคำนึงถึงความแตกต่างระหว่างบุคคล การเอาใจใส่ในความต้องการของแต่ละบุคคล เปิดโอกาสให้บุคลากรได้ใช้ความสามารถพิเศษอย่างเต็มที่ การมอบหมายงานที่เหมาะสม การปฏิบัติต่อผู้ใต้บังคับบัญชาด้วยความเสมอภาคและเท่าเทียมกัน การสนับสนุน ส่งเสริมให้ผู้ใต้บังคับบัญชาพัฒนาตนเองเพื่อบรรลุเป้าหมายที่ต้องการและให้โอกาสในการเรียนรู้สิ่งใหม่ๆ

กรอบแนวคิด

ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิดเกี่ยวกับภาวะผู้นำเชิงสร้างสรรค์ของผู้บริหารสถานศึกษา ของนักวิชาการและงานวิจัย ได้กำหนดกรอบแนวคิดในการวิจัยจากตารางสังเคราะห์ภาวะผู้นำเชิงสร้างสรรค์ของผู้บริหารสถานศึกษาประกอบไปด้วย 5 ด้าน สรุปเป็นกรอบแนวคิดในการวิจัย ดังนี้



รูปที่ 1 กรอบแนวคิด

ระเบียบวิธีการวิจัย

1. ประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ คือ ครูและบุคลากรทางการศึกษาในวิทยาลัยเทคนิคราชบุรี จำนวนทั้งหมด 294 คน (แผนพัฒนาสถานศึกษาวิทยาลัยเทคนิคราชบุรี ระยะ 5 ปี พ.ศ.2566 – 2570, 2565)

2. กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ครูและบุคลากรทางการศึกษาในวิทยาลัยเทคนิคราชบุรี กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ตารางของเครจซี่และมอร์แกน (มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช (มสธ.), 2562) ได้กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยทั้งสิ้น จำนวน 169 คน และใช้วิธีการสุ่มอย่างง่าย (Simple Random Sampling)

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

1. ลักษณะเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลคือแบบสอบถามภาวะผู้นำเชิงสร้างสรรค์ของผู้บริหารสถานศึกษา วิทยาลัยเทคนิคราชบุรี จำนวน 1 ฉบับ แบ่งออกเป็น 3 ตอน ได้แก่

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับสถานภาพผู้ตอบแบบสอบถาม มีลักษณะเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check list) เกี่ยวกับเพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งในการปฏิบัติงาน และประสบการณ์ในการทำงาน

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ซึ่งถามเกี่ยวกับแบบสอบถามเกี่ยวกับภาวะผู้นำเชิงสร้างสรรค์ของผู้บริหารสถานศึกษา วิทยาลัยเทคนิคราชบุรี โดยแบ่งออกเป็น 5 ด้าน ประกอบด้วย 1) ด้านการมีวิสัยทัศน์ 2) ด้านความยืดหยุ่น และปรับตัว 3) ด้านความคิดสร้างสรรค์ 4) ด้านการทำงานเป็นทีม และ 5) ด้านการคำนึงถึงความเป็นปัจเจกบุคคล จำนวน 40 ข้อ แบ่งเกณฑ์ออกเป็น 5 ระดับ

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะภาวะผู้นำเชิงสร้างสรรค์ของผู้บริหารสถานศึกษา วิทยาลัยเทคนิคราชบุรี (โปรดระบุ)

2. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล มีขั้นตอนดังนี้

1) ศึกษาเอกสาร หลักการ แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องภาวะผู้นำเชิงสร้างสรรค์ของผู้บริหารสถานศึกษา เพื่อนำมาเป็นแนวทางในการกำหนดประเด็นเพื่อสร้างแบบสอบถาม ทำการกำหนดภาวะผู้นำเชิงสร้างสรรค์ของผู้บริหารสถานศึกษา โดยการสังเคราะห์แนวคิดของนักวิชาการทางด้านการศึกษาและงานวิจัย ได้ภาวะผู้นำเชิงสร้างสรรค์ของผู้บริหารสถานศึกษา วิทยาลัยเทคนิคราชบุรี

2) สร้างแบบสอบถามให้ครอบคลุมวัตถุประสงค์ของการวิจัย และนำแบบสอบถามเสนอผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 ท่าน เพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรงด้านเนื้อหา (Content Validity) ซึ่งผลการวิเคราะห์พบว่ามีค่า IOC เท่ากับ 1 ทุกข้อ

3) นำแบบสอบถาม ไปทดลองใช้ (Try out) กับครูและบุคลากรทางการศึกษาในวิทยาลัยที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน และหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถาม พบว่าข้อคำถามภาวะผู้นำเชิงสร้างสรรค์ของผู้บริหารสถานศึกษา วิทยาลัยเทคนิคราชบุรี ทั้งฉบับ มีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (α–Coefficient) เท่ากับ 0.99

การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. เก็บรวบรวมข้อมูลตามขั้นตอน ดังต่อไปนี้

1) ผู้วิจัยทำเรื่องขอหนังสือจากวิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ เพื่อขอความร่วมมือและความอนุเคราะห์ไปยังวิทยาลัยเทคนิคราชบุรี เพื่อขอเก็บรวบรวมข้อมูล จำนวน 169 คน ที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง

2) นำแบบสอบถามและหนังสือขอความอนุเคราะห์ ไปยังวิทยาลัยเทคนิคราชบุรี เพื่อขออนุญาตเก็บรวบรวมข้อมูลจากครูและบุคลากรทางการศึกษา ที่เป็นกลุ่มตัวอย่างในการตอบแบบสอบถาม และกำหนด วัน เวลา ขอรับแบบสอบถามคืนภายใน 10 วัน

3) ทำการเก็บข้อมูลและรวบรวมแบบสอบถามด้วยตนเอง แล้วนำไปวิเคราะห์ข้อมูลในขั้นตอนต่อไป

2. การจัดทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยนำคำตอบแบบสอบถามที่ได้รับมาดำเนินการ ดังนี้

1) นำข้อมูลจากแบบสอบถามตอนที่ 1 เกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถามซึ่งเป็นแบบสอบถามชนิดเลือกตอบ นำมาแจกแจงความถี่เป็นรายข้อ ใช้วิเคราะห์คำนวณหาค่าร้อยละ และนำเสนอในรูปแบบตารางประกอบความเรียง

2) นำข้อมูลจากแบบสอบถามตอนที่ 2 เกี่ยวกับความคิดเห็นของครูและบุคลากรทางการศึกษาที่มีต่อภาวะผู้นำเชิงสร้างสรรค์ของผู้บริหารสถานศึกษา วิทยาลัยเทคนิคราชบุรี มาวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และแปลความหมายตามเกณฑ์ที่พัฒนาจากเกณฑ์ในการประเมินของ (บุญชม ศรีสะอาด, 2556, อ้างถึงใน จินตนา ดีดวงพันธ์, 2565)

3) วิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นของครูและบุคลากรทางการศึกษาที่มีต่อภาวะผู้นำเชิงสร้างสรรค์ของผู้บริหารสถานศึกษา วิทยาลัยเทคนิคราชบุรี จำแนกตาม เพศ ระดับการศึกษา และตำแหน่งในการปฏิบัติงาน โดยค่าสถิติ t-test แบบ Independent และวิเคราะห์จำแนก อายุ และประสบการณ์ในการทำงาน วิเคราะห์โดยค่าสถิติ F-test (One-Way ANOVA) หากพบมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่แบบวิธี Least -Significant Different (LSD)

4) นำข้อมูลจากแบบสอบถามตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะภาวะผู้นำเชิงสร้างสรรค์ของผู้บริหารสถานศึกษา วิทยาลัยเทคนิคราชบุรี ที่มีผู้เขียนตอบมาวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis)

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยการใช้สถิติ ดังนี้

1. สถิติที่ใช้หาค่าความเที่ยงตรงของเครื่องมือ ด้านดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถาม (IOC: Index of Item Objective Congruence)

2. สถิติที่ใช้ในการหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถาม โดยใช้วิธีหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟ่าของครอนบาค

3. สถิติพื้นฐาน ประกอบด้วย 1) ค่าร้อยละ 2) ค่าเฉลี่ย 3) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

4. สถิติสมมติฐาน ได้แก่ 1) การทดสอบค่าที t-test แบบ Independent 2) ค่าทดสอบเอฟ (F-test) วิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-Way ANOVA) 3) การวิเคราะห์เปรียบเทียบพหุคูณแบบ LSD

ผลการศึกษาและอภิปรายผล

ผลการศึกษา

1. ผลการวิเคราะห์ภาวะผู้นำเชิงสร้างสรรค์ของผู้บริหารสถานศึกษา วิทยาลัยเทคนิคราชบุรี ตามความคิดเห็นของครูและบุคลากรทางการศึกษาวิทยาลัยเทคนิคราชบุรี โดยรวม อยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 3.96, S.D. = .64) เมื่อพิจารณารายด้านพบว่าอยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยเรียงอันดับจากค่าคะแนนเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านการมีวิสัยทัศน์ มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด ($\overline{X}$ = 4.02, S.D. = .65) รองลงมาด้านความยืดหยุ่น และปรับตัว ($\overline{X}$ = 3.98, S.D. = .64) และด้านการคำนึงถึงความเป็นปัจเจกบุคคล ($\overline{X}$ = 3.94, S.D. = .70) และด้านความคิดสร้างสรรค์ ($\overline{X}$ = 3.93, S.D. = .67) ส่วนด้านการทำงานเป็นทีม มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ($\overline{X}$ = 3.92, S.D. = .74)

2. ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบภาวะผู้นำเชิงสร้างสรรค์ของผู้บริหารสถานศึกษา วิทยาลัยเทคนิคราชบุรี ตามความคิดเห็นของครูและบุคลากรทางการศึกษาวิทยาลัยเทคนิคราชบุรี จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งในการปฏิบัติงาน และประสบการณ์ในการทำงาน พบว่า เพศ ระดับการศึกษา และตำแหน่งในการปฏิบัติงาน โดยรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน ส่วน อายุ และประสบการณ์ในการทำงาน โดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05

อภิปรายผล

จากการสรุปผลการศึกษาภาวะผู้นำเชิงสร้างสรรค์ของผู้บริหารสถานศึกษา วิทยาลัยเทคนิคราชบุรี ตามความคิดเห็นของครูและบุคลากรทางการศึกษา วิทยาลัยเทคนิคราชบุรี สามารถอภิปรายผลตามวัตถุประสงค์ได้ ดังนี้

1. ภาวะผู้นำเชิงสร้างสรรค์ของผู้บริหารสถานศึกษา วิทยาลัยเทคนิคราชบุรี ตามความคิดเห็นของครูและบุคลากรทางการศึกษา วิทยาลัยเทคนิคราชบุรี โดยรวมอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้เป็นเพราะผู้บริหารสถานศึกษามีวิสัยทัศน์ สามารถสร้างแรงบันดาลใจให้กับบุคลากร นำพาองค์กรไปสู่เป้าหมายที่ตั้งไว้ และสร้างสรรค์สิ่งใหม่ ๆ ให้เกิดขึ้นในสถานศึกษา มีความยืดหยุ่น และปรับตัว สามารถนำพาสถานศึกษาให้ก้าวไปข้างหน้า และสามารถรับมือกับความท้าทายในอนาคตได้อย่างมีประสิทธิภาพ ผู้บริหารสถานศึกษามีความคิดสร้างสรรค์ เพราะช่วยให้สถานศึกษาสามารถพัฒนาและเติบโตได้อย่างยั่งยืน ผู้บริหารสถานศึกษามีความคำนึงถึงความเป็นปัจเจกบุคคล สามารถสร้างสภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อการเรียนรู้และการพัฒนาของทุกคนในองค์กร มีการส่งเสริม สนับสนุนให้ครู บุคลากร เจ้าหน้าที่ ได้พัฒนาตนเองโดยคำนึงถึงความแตกต่างระหว่างบุคคล ตลอดจนตระหนักถึงความสำคัญและประโยชน์ในการทำงานเป็นทีม สามารถทำงานร่วมกับผู้อื่นทั้งภายในและภายนอกสถานศึกษาได้เป็นอย่างดี สอดคล้องกับวิจัยของ ณัฏฐกิตติ์ บุญเก่ง (2565) ที่กล่าวว่า ภาวะผู้นำเชิงสร้างสรรค์มีความสำคัญเป็นการแสดงออกถึงพฤติกรรม และความสามารถของผู้บริหารสถานศึกษาในการส่งเสริมและแนะนำกระบวนการใหม่ ๆ อย่างเป็นระบบด้วยวิธีการใหม่ ๆ พร้อมที่จะเปลี่ยนแปลง และก่อให้เกิดการตอบสนองร่วมกันในกระบวนการเชิงริเริ่มสร้างสรรค์ในการแก้ไขปัญหาและดำเนินงานตามสถานการณ์ต่าง ๆ เพื่อพัฒนาและเพิ่มประสิทธิภาพในสถานศึกษาอยู่ตลอดเวลามีมุมมอง

เชิงบวกที่ทำวิกฤตให้เป็นโอกาสและมีความสามารถในการปรับตัวต่อสถานการณ์ต่าง ๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับวิจัยของ ณฐาพัชร์ วรพงศ์พัชรและคณะ (2566) ที่ศึกษาเรื่องภาวะผู้นำเชิงสร้างสรรค์กับการบริหารงานของผู้บริหารสถานศึกษา ของกลุ่มสหวิทยาเขต ปฐมทวารวดี พบว่าภาวะผู้นำเชิงสร้างสรรค์ของผู้บริหารสถานศึกษาของกลุ่มสหวิทยาเขต ปฐมทวารวดี โดยภาพรวมรายด้าน อยู่ในระดับมาก

2. การวิเคราะห์เปรียบเทียบภาวะผู้นำเชิงสร้างสรรค์ของผู้บริหารสถานศึกษา วิทยาลัยเทคนิคราชบุรี ตามความคิดเห็นของครูและบุคลากรทางการศึกษาวิทยาลัยเทคนิคราชบุรี จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งในการปฏิบัติงาน และประสบการณ์ในการทำงาน มีรายละเอียดดังต่อไปนี้

2.1 จากสมมติฐานข้อที่ 1 ที่ว่าครูและบุคลากรทางการศึกษาวิทยาลัยเทคนิคราชบุรี ที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นต่อภาวะผู้นำเชิงสร้างสรรค์ของผู้บริหารสถานศึกษา วิทยาลัยเทคนิคราชบุรี ต่างกัน พบว่า ไม่เป็นไปตามสมมุติฐาน ทั้งนี้เป็นเพราะ ผู้บริหารสถานศึกษามีการรับฟังความคิดเห็นของครูและบุคลากรทางการศึกษาทุกคน โดยไม่มีการแบ่งแยกว่าเป็นเพศชายหรือเพศหญิง ให้ความไว้วางไว้ใจและความเชื่อมั่นกับทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน สอดคล้องกับวิจัยของ ภูวนาท คงแก้ว และคึกฤทธิ์ ศิลาลาย (2564) ที่ศึกษาเรื่องภาวะผู้นำเชิงสร้างสรรค์ของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 1 กลุ่ม 2 พบว่าข้าราชการครูเพศชายและเพศหญิง มีความคิดเห็นต่อภาวะผู้นำเชิงสร้างสรรค์ของผู้บริหารสถานศึกษา โดยภาพรวมและรายด้าน ไม่แตกต่างกัน

2.2 จากสมมติฐานข้อที่ 2 ที่ว่าครูและบุคลากรทางการศึกษาวิทยาลัยเทคนิคราชบุรี ที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นต่อภาวะผู้นำเชิงสร้างสรรค์ของผู้บริหารสถานศึกษา วิทยาลัยเทคนิคราชบุรี ต่างกัน พบว่า เป็นไปตามสมมุติฐาน ทั้งนี้เป็นเพราะ ครูและบุคลากรทางการศึกษาวิทยาลัยเทคนิคราชบุรีที่มีอายุต่างกัน จะมีมุมมองต่อภาวะผู้นำเชิงสร้างสรรค์ของผู้บริหารสถานศึกษาที่แตกต่างกัน ซึ่งมีปัจจัยอื่น ๆ ที่อาจส่งผลต่อมุมมอง เช่น บทบาทและหน้าที่ความรับผิดชอบในสถานศึกษา ค่านิยมและความเชื่อมั่นของครูและบุคลากรที่มีต่อผู้บริหาร หรือสไตล์การทำงาน วิธีการสื่อสาร เป็นต้น สอดคล้องกับวิจัยของ จิตติภูมิ เทพคำ (2564) ที่ศึกษาเรื่องการศึกษาภาวะผู้นำเชิงสร้างสรรค์ของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงราย เขต 3 พบว่า ผู้บริหารและครูผู้สอนที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นต่อภาวะผู้นำเชิงสร้างสรรค์ของผู้บริหารสถานศึกษาทุกด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

2.3 จากสมมติฐานข้อที่ 3 ที่ว่าครูและบุคลากรทางการศึกษาวิทยาลัยเทคนิคราชบุรี ที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นต่อภาวะผู้นำเชิงสร้างสรรค์ของผู้บริหารสถานศึกษา วิทยาลัยเทคนิคราชบุรี ต่างกัน พบว่า ไม่เป็นไปตามสมมุติฐาน ทั้งนี้เป็นเพราะ ผู้บริหารสถานศึกษาได้ให้ความสำคัญกับพัฒนาตนเองของครูและบุคลากรทางการศึกษาอย่างเท่าเทียมกัน เพื่อให้เกิดการเรียนรู้แลกเปลี่ยนประสบการณ์ มีความสามารถในการกระตุ้นให้ครูและบุคลากรทางศึกษาเกิดความคิดใหม่ ๆ เพื่อเพิ่มศักยภาพของงานที่ปฏิบัติ สอดคล้องกับวิจัยของ วิไลลักษณ์ ขาวอุทัย (2565) ที่ศึกษาเรื่องภาวะผู้นำเชิงสร้างสรรค์ของผู้บริหารสถานศึกษาโรงเรียนศรีราชา ในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาชลบุรี ระยอง พบว่า

ความคิดเห็นของครูจากระดับการศึกษาต่อภาวะผู้นำเชิงสร้างสรรค์ของผู้บริหารสถานศึกษา โดยภาพรวมและรายด้าน ไม่แตกต่างกัน

2.4 จากสมมติฐานข้อที่ 4 ที่ว่าครูและบุคลากรทางการศึกษา วิทยาลัยเทคนิคราชบุรี ที่มีตำแหน่งในการปฏิบัติงานต่างกัน มีความคิดเห็นต่อภาวะผู้นำเชิงสร้างสรรค์ของผู้บริหารสถานศึกษาวิทยาลัยเทคนิคราชบุรี ต่างกันพบว่า ไม่เป็นไปตามสมมุติฐาน ทั้งนี้เป็นเพราะ ผู้บริหารสถานศึกษาให้ความสำคัญกับครูและบุคลากรทางการศึกษาอย่างเท่าเทียมกัน มีการส่งเสริมและสนับสนุนให้มีความก้าวหน้าในหน้าที่งาน มีการให้ขวัญกำลังใจ และดูแลให้การช่วยเหลือ โดยไม่แบ่งแยกตำแหน่งในการปฏิบัติงาน สอดคล้องกับวิจัยของ จินตนา แสนภูวา (2566) ที่ศึกษาเรื่องภาวะผู้นำเชิงสร้างสรรค์ของผู้บริหารสถานศึกษาในโรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสกลนคร เขต 2 พบว่า ความคิดเห็นของผู้บริหารสถานศึกษาและครูผู้สอน จำแนกตามสถานภาพการดำรงตำแหน่ง โดยรวมไม่แตกต่างกัน

2.5 จากสมมติฐานข้อที่ 5 ที่ว่าครูและบุคลากรทางการศึกษา วิทยาลัยเทคนิคราชบุรี ที่มีประสบการณ์ในการทำงานต่างกัน มีความคิดเห็นต่อภาวะผู้นำเชิงสร้างสรรค์ของผู้บริหารสถานศึกษาวิทยาลัยเทคนิคราชบุรี ต่างกัน พบว่า เป็นไปตามสมมุติฐาน ทั้งนี้เป็นเพราะ ผู้บริหารสถานศึกษาเปิดโอกาสให้ครูและบุคลากรทางการศึกษาปฏิบัติงานที่ต่างกัน โดยพิจารณาจากประสบการณ์ในการทำงานของแต่ละบุคคล มีการกระตุ้นให้ครูและบุคลากรทางการศึกษาได้แสดงความคิดเห็นและมีส่วนร่วมในการปฏิบัติงานในส่วนต่าง ๆ ของสถานศึกษา สอดคล้องกับวิจัยของ ณัฏฐกิตติ์ บุญเก่ง (2565) ที่ศึกษาเรื่องภาวะผู้นำเชิงสร้างสรรค์ของผู้บริหารสถานศึกษาในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาปัตตานี เขต 2 พบว่า ผู้บริหารสถานศึกษาในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาปัตตานี เขต 2 ที่ประสบการณ์ในการทำงานต่างกันมีระดับภาวะผู้นำเชิงสร้างสรรค์ของผู้บริหารสถานศึกษา ภาพรวมความแตกต่างกัน

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

ในการศึกษาภาวะผู้นำเชิงสร้างสรรค์ของผู้บริหารสถานศึกษา วิทยาลัยเทคนิคราชบุรี ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้ ดังนี้

1. ผลการวิจัย ภาวะผู้นำเชิงสร้างสรรค์ของผู้บริหารสถานศึกษา วิทยาลัยเทคนิคราชบุรี พบว่าความคิดเห็นของครูและบุคลากรทางการศึกษาในด้านการคำนึงถึงความเป็นปัจเจกบุคคล ด้านความคิดสร้างสรรค์ และด้านการทำงานเป็นทีม โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ยต่ำกว่าค่าเฉลี่ยรวม ดังนั้นผู้บริหารสถานศึกษาควรให้ความสำคัญในเรื่องดังกล่าว และพัฒนาปรับปรุงให้ดียิ่งขึ้น

2. ผลการวิจัย ภาวะผู้นำเชิงสร้างสรรค์ของผู้บริหารสถานศึกษา วิทยาลัยเทคนิคราชบุรี พบว่าภาวะผู้นำเชิงสร้างสรรค์ของผู้บริหารสถานศึกษาในด้านการทำงานเป็นทีม มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ดังนั้น ผู้บริหารสถานศึกษาควรมีการเสริมสร้างขวัญและกำลังใจในการทำงานให้แก่ผู้ร่วมงานอยู่เสมอ มีการวางแผนงาน

ร่วมกันกับครู บุคลากร เจ้าหน้าที่ และมีการอำนวยการและประสานงานให้กับครู บุคลากร เจ้าหน้าที่ ในการปฏิบัติงานให้ลุล่วงไปได้ด้วยดี

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

ผู้วิจัย มีข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป ดังนี้

1. ควรศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อภาวะผู้นำเชิงสร้างสรรค์ของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา

2. ควรมีศึกษาแนวทางการพัฒนารูปแบบการเสริมสร้างภาวะผู้นำเชิงสร้างสรรค์ของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา

บรรณานุกรม

กุสุมาวดี พลนงค์ และอำนาจ ชนะวงศ์. (มกราคม-เมษายน 2567). แนวทางการพัฒนาภาวะผู้นำเชิงสร้างสรรค์ของผู้บริหารสถานศึกษาในศูนย์พัฒนาคุณภาพการศึกษาที่ 8 สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาขอนแก่น เขต 3. *วารสารการบริหารการศึกษา มมร.วิทยาเขตร้อยเอ็ด, 4*(1), 100-102.

จิตติภูมิ เทพคำ. (2564). *การศึกษาภาวะผู้นำเชิงสร้างสรรค์ของผู้บริหารสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงราย เขต 3 [*สารนิพนธปริญญาศึกษามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยพะเยา]. updc.up.ac.th. https://updc.up.ac.th/items/1f9417a7-013b-4e31-969e-93ba617edfb2

จินตนา ดีดวงพันธ์. (2565). *ภาวะผู้นำเชิงสร้างสรรค์ของผู้บริหารสถานศึกษาที่ส่งผลต่อการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ของสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษามุกดาหาร* [วิทยานิพนธปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร]. gsmis.snru.ac.th. https://gsmis.snru.ac.th/e-thesis/thesis_detail?r=63421247110

จินตนา แสนภูวา. (2566). *ภาวะผู้นำเชิงสร้างสรรค์ของผู้บริหารสถานศึกษาในโรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสกลนคร เขต 2* [วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร]. gsmis.snru.ac.th. https://gsmis.snru.ac.th/e-thesis/thesis_detail?r=64421229202

ณฐาพัชร์ วรพงศ์พัชร, ทิวาพร วรัญญา, ธีรวัฒน์ ศราวุธ, พระครูปลัดบุญช่วย โชติวโส, และ สุนทร สายคำ. (มีนาคม-พฤศจิกายน 2566). ภาวะผู้นำเชิงสร้างสรรค์กับการบริหารงานของผู้บริหารสถานศึกษาของกลุ่มสหวิทยาเขต ปฐมทวารวดี. *วารสารสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์แห่งรัตนโกสินทร์, 5*(3), 34-35.

ณณัฐ ช่วยงาน. (2565). *ภาวะผู้นำเชิงสร้างสรรค์ที่ส่งผลต่อประสิทธิผลในการบริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาระยอง เขต 2* [วิทยานิพนธปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี]. etheses.rbru.ac.th. https://etheses.rbru.ac.th/showthesis.php?theid=442&group=20

ณัฏฐกิตติ์ บุญเก่ง. (2565). *ภาวะผู้นำเชิงสร้างสรรค์ของผู้บริหารสถานศึกษากับสมรรถนะครูในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาปัตตานี เขต 2* [วิทยานิพนธปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา]. wb.yru.ac.th. https://wb.yru.ac.th/xmlui/handle/yru/6635

นคร ชูสอนสาย. (2565). *ภาวะผู้นำเชิงสร้างสรรค์ในยุคชีวิตวิถีใหม่ของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา กรุงเทพมหานครเขต 1* [วิทยานิพนธปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์]. dpu.ac.th. https://libdoc.dpu.ac.th/thesis/Nakorn.Chus.pdf

พักตร์นภา หาญประชุม. (2565). *การพัฒนาโปรแกรมเสริมสร้างภาวะผู้นำเชิงสร้างสรรค์ของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานครราชสีมา เขต 6* [วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์]. มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

ภูวนาท คงแก้ว และ คึกฤทธิ์ ศิลาลาย. (เมษายน 2564). ภาวะผู้นำเชิงสร้างสรรค์ของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 1 กลุ่ม 2. *วารสาร Journal of Roi Kaensarn Academi, 6*(4), 89-94.

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช. (2562). *ประมวลสาระชุดวิชา การวิจัยทางการวัดและประเมินผลการศึกษา.* stou.ac.th. http://readonline.ebookstou.org/flipbook/25969/mobile/index.html#p=48

วชิรพงศ์ พูลเกสร. (2565). *แนวทางการส่งเสริมคุณลักษณะของผู้บริหารในยุคดิจิทัลสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาพิษณุโลก อุตรดิตถ์* [สารนิพนธปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยนเรศวร]. nu.ac.th. https://nuir.lib.nu.ac.th/dspace/handle/123456789/5667

วรรณนภา จำเนียรพืช. (2564). *ภาวะผู้นำทางเทคโนโลยีของผู้บริหารสถานศึกษาที่ส่งผลต่อทักษะครูในศตวรรษที่ 21 ของสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาเขต 3 จังหวัดพระนครศรีอยุธยา* [วิทยานิพนธปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา]. aru.ac.th. http://etheses.aru.ac.th/PDF/1256412036_11.PDF

วิทยาลัยเทคนิคราชบุรี. (2565). *แผนพัฒนาสถานศึกษา วิทยาลัยเทคนิคราชบุรี ระยะ 5 ปี พ.ศ.2566 – 2570.* rtc.ac.th. http://www.rtc.ac.th/download/เล่มแผนพัฒนาสถานศึกษา.pdf

วิไลลักษณ์ ขาวอุทัย. (มกราคม-มิถุนายน 2565). ภาวะผู้นำเชิงสร้างสรรค์ของผู้บริหารสถานศึกษาโรงเรียนศรีราชา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาชลบุรี ระยอง. *วารสารศึกษาศาสตรดุษฎีบัณฑิต มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี, 2*(1), 119-122.

สุกัญญา สายลอด, สุวรรณา โชติสุกานต์ และอรสา จรูญธรรม. (พฤษภาคม-สิงหาคม 2564). ภาวะผู้นำเชิงสร้างสรรค์ของผู้บริหาร และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของครู สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาปทุมธานี. *วารสาร มจร บาฬีศึกษาพุทธโฆสปริทรรศน์, 7*(2), 163- 176.

สุรศักดิ์ เล็กวงษ์. (2563). *บทบาทภาวะผู้นำเชิงสร้างสรรค์ของผู้บริหารสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาจันทบุรี* [วิทยานิพนธปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี]. rbru.ac.th. https://etheses.rbru.ac.th/showthesis.php?theid=372&group=20

หทัยกานต์ เลขานุกิจ, ธนวิน ทองแพง, ประยูร อิ่มสวาสดิ์. (พฤศจิกายน-ธันวาคม 2563). การพัฒนารูปแบบภาวะผู้นำเชิงสร้างสรรค์ของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน. *วารสารรัชต์ภาคย์, 14*(37), 31.

อิบตีซาม เจะหะ. (2564). *ภาวะผู้นำเชิงสร้างสรรค์ของผู้บริหารสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาปัตตานี เขต 2* [สารนิพนธปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา]. yru.ac.th. https://wb.yru.ac.th/xmlui/handle/yru/6072

การบริหารสภาพแวดล้อมในโรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชัยภูมิ เขต 1

Environment Administration in School under the Jurisdiction of Chaiyaphum Primary Educational Service Area Office 1

ณัฐธิดา พิไลพันธ์[1] และประทีป มากมิตร[2]

Nattida Pilaipan[1] and Prateep Markmit[2]

นักศึกษาปริญญาโทหลักสูตรศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต[1]

อาจารย์ประจำหลักสูตรศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต[2]

วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์[1,2]

E-mail: promissforever55@gmail.com[1]

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ 2 ประการ (1) เพื่อวิเคราะห์ระดับการบริหารสภาพแวดล้อมในโรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชัยภูมิ เขต 1 ตามความคิดเห็นของครู และ (2) เพื่อเปรียบเทียบการบริหารสภาพแวดล้อมในโรงเรียน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชัยภูมิ เขต 1 ตามความคิดเห็นของครู จำแนกตาม ระดับการศึกษา ขนาดสถานศึกษา ประสบการณ์ในการทำงาน และวิทยฐานะ การวิจัยนี้เป็นการวิจัยปริมาณ กลุ่มตัวอย่างจำนวน 289 คน ได้แก่ ครูในโรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชัยภูมิ เขต 1 เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิตินอนพาราเมตริกด้วยวิธีแมนวิทนีย์ ครัสคาล และวัลลิส ผลการวิจัย (1) ด้านระดับการบริหารสภาพแวดล้อมในโรงเรียน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชัยภูมิ เขต 1พบว่าโดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก และ (2) ด้านการเปรียบเทียบการบริหารสภาพแวดล้อมในโรงเรียน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชัยภูมิ เขต 1 ตามความคิดเห็นของครู จำแนกตามระดับการศึกษา ขนาดสถานศึกษา ประสบการณ์ในการทำงานและวิทยฐานะ พบว่าระดับการศึกษา ขนาดสถานศึกษา และประสบการณ์ในการทำงาน โดยรวมและรายด้านไม่แตกต่างกันส่วนวิทยฐานะ โดยรวมแตกต่างกัน

คำสำคัญ: การบริหารสภาพแวดล้อมในโรงเรียน ความคิดเห็นของครู สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชัยภูมิ เขต 1

Abstract

This research has two objectives: (1) to analyze the level of environment administration in school under the jurisdiction of Chaiyaphum Primary Educational Service Area Office 1, according to teachers’ opinions; and (2) to compare the environment administration in school

under the jurisdiction of Chaiyaphum Primary Educational Service Area Office 1, according to teachers’ opinions, classified by education level, school size, work experience, and academic rank. This research is quantitative. The sample consists of 289 teachers in schools under the Office of the Primary Educational Service Area, Chaiyaphum Area 1. Data were collected using a questionnaire. The statistics used for data analysis were percentage, mean, standard deviation, and non-parametric statistics through the application of the Mann-Whitney U test and the Kruskal-Wallis test. The results of the research (1) on the level of environmental administration in schools under the jurisdiction of Chaiyaphum Primary Educational Service Area Office 1 were found to be at a high level overall and in each aspect. And (2) on the comparison of environment administration in school under the jurisdiction of Chaiyaphum Primary Educational Service Area Office 1, according to teachers’ opinions, classified by education level, school size, work experience, and academic rank, found that the education level, school size, and work experience were not different overall and in each aspect. However, the academic rank was overall different.

Keywords: Environmental administration in school, opinions of teachers, the jurisdiction of Chaiyaphum primary educational service area office 1

บทนำ

สังคมในยุคปัจจุบันนี้เป็นสังคมแห่งการเรียนรู้ที่เกิดการเปลี่ยนแปลงทางด้านนวัตกรรมต่าง ๆ อย่างรวดเร็ว การจัดการศึกษาจึงมีความสำคัญอย่างมากในการที่จะทำให้มนุษย์เป็นผู้มีความรู้ มีความพร้อมในการปรับตัวให้เท่าทันกับการเปลี่ยนแปลงที่จะเกิดขึ้นดังกล่าว กระบวนการเรียนรู้ของผู้เรียนไม่ได้จำกัดเฉพาะการเรียนในห้องเรียน และครูเป็นผู้ถ่ายทอดความรู้เท่านั้น ยังรวมถึงการเรียนรู้จากนอกห้องเรียน การเรียนรู้จากสิ่งแวดล้อมที่เกิดขึ้นเองตามธรรมชาติ หรือสิ่งแวดล้อมที่บุคคลสร้างขึ้น การจัดสภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อการเรียนรู้ของผู้เรียนที่มีอยู่อย่างพอเพียง และมีประสิทธิภาพเพื่อพัฒนาผู้เรียนให้เรียนรู้เต็มตามศักยภาพตามที่กระทรวงศึกษาธิการได้กำหนดหลักการจัดกระบวนการเรียนรู้ โดยให้สถานศึกษาและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้ดำเนินการส่งเสริมสนับสนุน ให้ครูผู้สอนจัดบรรยากาศสภาพแวดล้อมสื่อการเรียนตลอดจนสิ่งที่เอื้ออำนวยความสะดวกเพื่อสนับสนุนต่อการเรียนรู้ของ (จริยา มหาเทียร, 2559)

การบริหารจัดการสภาพแวดล้อมในสถานศึกษาเป็นปัจจัยสำคัญอย่างหนึ่งที่มีอิทธิพลต่อการจัดการศึกษาที่จะทำให้ผู้เรียนประสบผลสำเร็จในการเรียนรู้ นอกจากจะสามารถให้ความรู้ความคิดเกี่ยวกับทุกคนที่อยู่ในสถานศึกษาแล้วยังสามารถส่งเสริมให้คนรู้สึกกระตือรือร้นใคร่รู้ใคร่เรียน ช่วยส่งเสริมให้นักเรียนเรียนอย่างมีความสุขส่งเสริมความมีปฏิสัมพันธ์ร่วมกันระหว่างครูและนักเรียนรวมทั้งช่วยส่งเสริมให้นักเรียนเกิดการ

เรียนรู้ตลอดเวลาเพราะนักเรียนได้รับการจัดการเรียนการสอนตามธรรมชาติและฝึกปฏิบัติจริง ดังนั้นสภาพแวดล้อมในโรงเรียนจึงเป็นองค์ประกอบหนึ่งที่มีความสำคัญและมีอิทธิพลต่อผู้เรียนและช่วยให้เกิดการเปลี่ยนแปลงด้านความรู้ ความคิด บุคลิกภาพมีความรับผิดชอบและประสบความสำเร็จในการศึกษา (ปฏิคม พงษ์ประเสริฐ, 2550) การจัดสภาพแวดล้อมในโรงเรียนบรรยากาศและสภาพแวดล้อมของโรงเรียนเกี่ยวข้องกับความรู้สึกของครู นักเรียน นักศึกษารวมทั้งคนอื่น ๆ ที่มีต่อโรงเรียน โรงเรียนมีบรรยากาศและสภาพแวดล้อมไม่ดีจะทำให้นักเรียนตลอดจนคนที่เกี่ยวข้องเกิดความรู้สึกที่ไม่ดีต่อโรงเรียน แต่ถ้าโรงเรียนมีบรรยากาศและสภาพแวดล้อมที่ดีก็จะทำให้นักเรียนอยากไปโรงเรียนและคนที่เกี่ยวข้องเกิดความรู้สึกที่ดีต่อโรงเรียน

จากการที่ผู้วิจัยได้ศึกษาจากแผนปฏิบัติการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชัยภูมิ เขต 1 ทำให้ได้ทราบว่าสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชัยภูมิ เขต 1 ในด้านการจัดสภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อการเรียนรู้ของสถานศึกษา พบว่า สถานศึกษาส่วนใหญ่อยู่ในเมืองและเขตพื้นเขา ซึ่งมีความจำกัดในเรื่องของพื้นที่ทั้งอาคารเรียน อาคารประกอบ แหล่งเรียนรู้ต่าง ๆ ภายในสถานศึกษามีน้อย ยังขาดการวางแผนในการจัดสรรงบประมาณ เพื่อปรับปรุงอาคารสถานที่หรือการวางแผนพื้นที่ใช้สอยในการจัดสภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อการเรียนรู้ที่เหมาะสม รวมทั้งขาดการประสานความร่วมมือกับชุมชนในการพัฒนาสถานศึกษาอย่างยั่งยืน สภาพสถานศึกษาที่เป็นโรงเรียนขนาดกลางและขนาดเล็กการบริหารจัดการสภาพแวดล้อมในสถานศึกษาในบางแห่งยังไม่เอื้อต่อการเรียนรู้เนื่องจากได้รับการจัดสรรงบประมาณไม่เพียงพอต่อความต้องการของสถานศึกษา ซึ่งเป็นสาเหตุหนึ่งที่ทำให้สถานศึกษาต้องแบกรับภาระเหล่านี้ ทำให้การบริหารจัดการศึกษาไม่ดีเท่าที่ควรและอยู่ในสภาพแวดล้อมที่ต่างกันการบริหารสภาพแวดล้อมของแต่ละสถานศึกษาย่อมมีความแตกต่างกันแต่ก็มีจุดมุ่งหมายเดียวกันที่จะส่งเสริมให้ผู้เรียนพัฒนาการเรียนรู้อย่างเต็มศักยภาพ จึงสมควรได้รับการปรับปรุงและพัฒนาสภาพแวดล้อมให้ดียิ่งขึ้น (สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชัยภูมิ เขต 1, 2565)

จากความเป็นมาและความสำคัญของปัญหาของการจัดสภาพแวดล้อมในโรงเรียน ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาเกี่ยวกับการบริหารสภาพแวดล้อมในโรงเรียนของผู้บริหาร สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชัยภูมิ เขต 1 เพื่อเป็นแนวทางให้กับโรงเรียนและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการจัดการศึกษานำผลการวิจัยที่ได้ไปใช้การวางแผนพัฒนาสภาพแวดล้อมของหน่วยงานให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อวิเคราะห์ระดับการบริหารสภาพแวดล้อมในโรงเรียน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชัยภูมิ เขต 1 ตามความคิดเห็นของครู

2. เพื่อเปรียบเทียบการบริหารสภาพแวดล้อมในโรงเรียน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชัยภูมิ เขต 1 ตามความคิดเห็นของครู จำแนกตามระดับการศึกษา ขนาดสถานศึกษา ประสบการณ์ในการทำงาน และวิทยฐานะ

การทบทวนวรรณกรรม

ผู้วิจัยได้การสังเคราะห์ตัวแปรการบริหารสภาพแวดล้อมในสถานศึกษาตามแนวคิดของนักวิชาการและงานวิจัย ดังแสดงในตารางที่ 1

ตารางที่ 1 การสังเคราะห์ตัวแปรการบริหารสภาพแวดล้อมในสถานศึกษา

การบริหารสภาพแวดล้อมในสถานศึกษา	Astin (1971)	นิชากา เจริญรวย (2566)	อารียา สตารัตน์ (2556)	นฤมล ก้อนขาว (2558)	อัสมา พารีณี (2559)	นฤนาถ เชิดแสง (2558)	วรรณ ยาดี (2558)	สานิลักษณ์ พรหมฮาด (2556)	จุฑามาศ วรรณปัจฉึ แลอนัศพร เกตุนอก	นิตยา แก่นพุฒ (2563)	สุทธิรัตน์ แซ่มซ้อย และคณะ (2562)	ชลธิชา ร่มโพธิ์ และวรกาญจน์ สุขสดเขียว	ความถี่	ร้อยละ
ด้านกายภาพ		✓	✓		✓	✓		✓			✓		6	50
ด้านอาคาร สถานที่	✓			✓			✓		✓	✓		✓	6	50
ด้านการบริหาร		✓	✓		✓	✓	✓	✓	✓	✓		✓	9	75
ด้านกลุ่มเพื่อน	✓			✓			✓		✓	✓		✓	6	50
ด้านวิชาการ		✓	✓		✓	✓		✓			✓		6	50
ด้านการจัดการศึกษาเพื่อสนอง ความมุ่งหวังของนักเรียน	✓			✓									2	16.7
ด้านการเรียนการสอน	✓			✓								✓	3	25
ด้านการจัดการเรียนรู้						✓		✓	✓				3	25
ด้านการจัดกิจกรรมนักเรียน	✓			✓									2	16.7
ด้านการให้บริการ	✓			✓									2	16.7

ผู้วิจัยได้รวบรวม องค์ประกอบที่มีนักวิชาการและงานวิจัย ได้นำเสนอ มาสังเคราะห์เพื่อกำหนดองค์ประกอบการบริหารจัดการสภาพแวดล้อมในสถานศึกษา จากนั้นผู้วิจัยใช้เกณฑ์ความถี่ร้อยละ 50 ขึ้นไปในการเลือกองค์ประกอบการบริหารจัดการสภาพแวดล้อมในสถานศึกษาที่มุ่งศึกษา แบ่งออกเป็น 4 ด้าน ดังนี้

1) ด้านกายภาพ ได้รวบรวมองค์ประกอบที่นักวิชาการและนักวิจัยได้กล่าวถึง ซึ่งมีความหมายสอดคล้องกันเข้าเป็นองค์ประกอบเดียวกัน ได้แก่ สภาพแวดล้อมด้านกายภาพมีความถี่ 6 คิดเป็น ร้อยละ 50 และสภาพแวดล้อมด้านอาคารสถานที่ความถี่ 6 คิดเป็น ร้อยละ 50 สรุปได้ว่า การบริหารสภาพแวดล้อมด้านกายภาพ เป็นการดำเนินการของผู้บริหารสถานศึกษาในวางแผนการจัดสภาพแวดล้อมด้านกายภาพ จัดอาคารเรียน ห้องปฏิบัติการต่าง ๆ ห้องพยาบาล โรงอาหารอย่างเป็นสัดส่วนสะอาดแสงสว่างเพียงพอและเป็นระเบียบ จัดให้มีห้องน้ำห้องสุขาที่ถูกสุขลักษณะสะอาดและปลอดภัยอย่างเพียงพอ จัดภูมิทัศน์สวนหย่อม และปลูกต้นไม้ดอกไม้ให้ร่มรื่นสวยงามมีสนามหรือพื้นที่ที่เหมาะสม มีการบำรุงรักษาอาคารสถานที่และห้องปฏิบัติการให้พร้อมใช้งานอยู่เสมอ มีรักษาความปลอดภัยในการใช้อาคารและห้องปฏิบัติการต่าง ๆ มีห้องเรียนเพียงพอ ต่อจำนวนนักเรียน ผู้บริหารมีการกำกับติดตามตรวจสอบและพัฒนาปรับปรุง

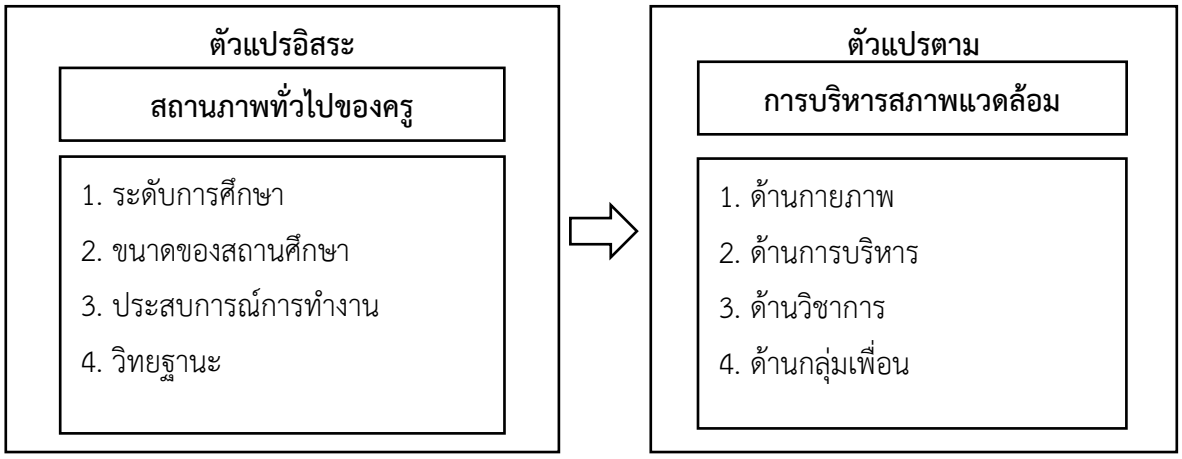
2) ด้านการบริหาร มีความถี่ 9 คิดเป็นร้อยละ 75 สรุปได้ว่า การบริหารสภาพแวดล้อมด้านการบริหารเป็นการดำเนินการของผู้บริหารสถานศึกษา ในการวางแผนการพัฒนางานบริหารที่เน้นการมีส่วนร่วม การจัดโครงสร้างการปฏิบัติงานภาระหน้าที่อย่างชัดเจน การมอบหมายงานอย่างเหมาะสม จัดสรรงบประมาณสนับสนุนและอำนวยความสะดวก จัดให้มีระบบสารสนเทศและสิ่งอำนวยความสะดวกเห็นคุณค่าและความเท่าเทียมของครูและบุคลากรมีความยุติธรรมให้คำแนะนำช่วยเหลือ และสร้างขวัญกำลังใจ ส่งเสริมและสนับสนุนให้ครูและบุคลากรพัฒนาความรู้และความก้าวหน้าทางวิชาชีพ รวมทั้งการกำกับติดตามตรวจสอบและพัฒนาปรับปรุง

3) ด้านวิชาการ มีความถี่ 6 คิดเป็น ร้อยละ 50 สรุปได้ว่า การบริหารสภาพแวดล้อมด้านวิชาการเป็นการดำเนินการของผู้บริหารสถานศึกษาในการวางแผนการจัดสภาพแวดล้อมด้านวิชาการ จัดสภาพแวดล้อมแหล่งเรียนรู้กิจกรรมการเรียนการสอน ให้นักเรียนได้ลงมือปฏิบัติจริง จัดทำหลักสูตรที่เป็นมาตรฐานและสอดคล้องกับความต้องการจัดกิจกรรมการเรียนการสอนที่เน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ คำนึงถึงความแตกต่างระหว่างบุคคล จัดให้มีสื่อการเรียนการสอนที่ทันสมัยหลากหลายและเหมาะสม ส่งเสริมการใช้ระบบเทคโนโลยี การเรียนรู้ผ่านออนไลน์ การวัดผลและประเมินผลนักเรียนตามสภาพจริง มีการกำกับติดตามตรวจสอบและพัฒนาปรับปรุงให้ดียิ่งขึ้น

4) ด้านกลุ่มเพื่อน มีความถี่ 6 คิดเป็น ร้อยละ 50 สรุปได้ว่า การบริหารสภาพแวดล้อมในโรงเรียนด้านกลุ่มเพื่อนเป็นการดำเนินการของผู้บริหารในการรวางแผนการจัดสภาพแวดล้อมด้านกลุ่มเพื่อนให้นักเรียนรู้สึกอบอุ่นและปลอดภัย การสร้างบรรยากาศ การจัดสภาพแวดล้อม และการปลูกฝังให้เกิดความรักสามัคคีกลมเกลียวกันระหว่างนักเรียน ส่งเสริมให้มีความเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ช่วยเหลือแบ่งปัน การปฏิบัติตามระเบียบวินัย การจัดกิจกรรมการเรียนรู้แบบกลุ่ม และกลุ่มสัมพันธ์เพื่อให้นักเรียนทำงานเป็นทีม มีปฏิสัมพันธ์ที่ดีต่อกันและมีความเอื้ออาทรต่อกันและกันรวมทั้งการติดตามตรวจสอบและพัฒนาปรับปรุง

กรอบแนวคิด

ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิดเกี่ยวกับการบริหารสภาพแวดล้อมในโรงเรียนของนักวิชาการและงานวิจัย ได้กำหนดกรอบแนวคิดในการวิจัย จากตารางสังเคราะห์ตัวแปรการบริหารสภาพแวดล้อมในสถานศึกษา ประกอบไปด้วย 4 ด้าน สรุปเป็นกรอบแนวคิดในการวิจัย ดังรูปที่ 1



รูปที่ 1 กรอบแนวคิด

ระเบียบวิธีการวิจัย

1. ประชากร ประชากรที่ใช้ในการวิจัยนี้ ได้แก่ ครูสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชัยภูมิ เขต 1 จำนวน 1,941 คน จาก 223 โรงเรียน

2. กลุ่มตัวอย่าง กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ครูสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชัยภูมิเขต 1 จำนวน 289 คน กำหนดกลุ่มตัวอย่างจากตารางของเครซี่และมอร์แกน (Krejcie and Morgan, 1970 อ้างถึงใน บุญชม ศรีสะอาด, 2556) และทำการสุ่มตัวอย่างอย่างง่าย (Simple random sampling)

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

ลักษณะเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถาม โดยผู้ตอบแบบสอบถามคือครูสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชัยภูมิเขต 1 รายละเอียดของแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 2 ตอน ได้แก่

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม มีลักษณะเป็นแบบเลือกตอบ (check list) ระดับการศึกษา ขนาดสถานศึกษา ประสบการณ์ในการทำงาน และวิทยฐานะ

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นของครูที่มีต่อการบริหารสภาพแวดล้อมในโรงเรียน 4 ด้าน คือ 1) ด้านกายภาพ 2) ด้านการบริหาร 3) ด้านวิชาการ และ 4) ด้านกลุ่มเพื่อน โดยแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ ตามแนวคิดของ Likert (ธานินทร์ ศิลป์จารุ, 2551)

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการบริหารสภาพแวดล้อมในโรงเรียน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชัยภูมิ เขต 1

2. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล มีขั้นตอนดังนี้

1) ศึกษาหลักการทฤษฎีเอกสารตำรา และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการจัดสภาพแวดล้อมในโรงเรียน เพื่อนำมาเป็นแนวทางในการกำหนดประเด็นเพื่อสร้างแบบสอบถาม ทำการสังเคราะห์การบริหารสภาพแวดล้อม ตามแนวคิดของนักวิชาการทางด้านการศึกษา

2) สร้างแบบสอบถามให้ครอบคลุมวัตถุประสงค์ของการวิจัย และนำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นให้อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระตรวจสอบความสมบูรณ์ของเนื้อหา พร้อมทั้งปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถามให้เหมาะสมได้ข้อคำถาม

3) นำแบบสอบถามเสนอผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 ท่าน เพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรงด้านเนื้อหา (Content Validity) พิจารณาค่าความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามแต่ละข้อกับจุดประสงค์หรือเนื้อหา (IOC : Index of Item Objective Congruence) ที่มีค่ามากกว่า 0.5 ขึ้นไป จึงจะถือว่าข้อคำถามนั้น นำไปใช้ได้ ซึ่งผลการวิเคราะห์พบว่าทุกข้อคำถามมีค่า IOC อยู่ที่ 0.33 - 1.00 ผู้วิจัยได้ดำเนินการตัดข้อที่มีค่า IOC ต่ำกว่า 0.5 ทิ้งไม่นำมาเป็นข้อคำถามในการวิจัยเหลือข้อคำถามจำนวน 28 ข้อ

4) นำแบบสอบถามที่แก้ไขแล้วไปทดลองใช้ (Try Out) กับครูที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 คน เพื่อนำมาหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) โดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ตามวิธีของครอนบาค (Cronbach) พบว่าข้อคำถามการบริหารสภาพแวดล้อมในโรงเรียน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชัยภูมิ เขต 1 ทั้งฉบับ จำนวน 28 ข้อ มีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (α–Coefficient) เท่ากับ .958 สามารถนำไปใช้ได้

5) ปรับปรุงแบบสอบถามตามคำแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษาเป็นครั้งสุดท้ายก่อนนำไปใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลจริงกับประชากรกลุ่มตัวอย่าง

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลตามขั้นตอนดังนี้

วิธีการรวบรวมข้อมูล

1) ผู้วิจัยทำบันทึกถึงวิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ เพื่อให้ออกหนังสือขอความอนุเคราะห์ในการเก็บรวบรวมข้อมูลไปยังโรงเรียนในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชัยภูมิ เขต 1 เพื่อขอความอนุเคราะห์เก็บรวบรวมข้อมูลแบบสอบถาม

2) นำแบบสอบถามและหนังสือขอความอนุเคราะห์ ไปโรงเรียนเพื่อขออนุญาตเก็บรวบรวมข้อมูลจากครูผู้สอน ที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง ในการตอบแบบสอบถาม และกำหนด วัน เวลา ขอรับแบบสอบถามคืนภายใน 14 วัน

3) นำข้อมูลที่เก็บรวบรวมได้มาตรวจสอบความสมบูรณ์ แล้วทำการวิเคราะห์ทางสถิติ

การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

ผู้วิจัยได้นำข้อมูลที่เก็บรวบรวมได้มาวิเคราะห์ด้วยคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป โดยดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

การวิเคราะห์ข้อมูล

1) วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม คำนวณหาค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage)

2) ข้อมูลเกี่ยวกับการบริหารสภาพแวดล้อมในโรงเรียน โดยการหาค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) แล้ว นำค่าเฉลี่ยไปเปรียบเทียบกับเกณฑ์ในการแปลความหมายเป็น ช่วงคะแนน ดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด, 2556)

3) ทำการทดสอบข้อมูล พบว่าการแจกแจงไม่เป็นปกติ จึงต้องใช้สถิติสถิตินอนพาราเมตริก (Nonparametric Statistics) ทำการทดสอบเปรียบเทียบการบริหารสภาพแวดล้อมในโรงเรียนของผู้บริหารตามความคิดเห็นของครู สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชัยภูมิ เขต 1 โดยการทดสอบแบบ The Mann-Whitney U Test สำหรับจำแนกตาม ระดับการศึกษา และใช้การทดสอบแบบ Kruskal-Wallis H Test สำหรับจำแนกตามตามขนาดสถานศึกษา และประสบการณ์ในการทำงาน และวิทยฐานะ

4) วิเคราะห์แบบสอบถามตอนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการบริหารสภาพแวดล้อมในโรงเรียน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชัยภูมิ เขต 1 ที่มีผู้เขียนตอบมาวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis)

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1) สถิติที่ใช้หาค่าความเที่ยงตรงของเครื่องมือ ด้านดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถาม (IOC: Index of Item Objective Congruence)

2) สถิติที่ใช้ในการหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถาม โดยใช้วิธีหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟ่าของครอนบาค (Cronbach, 1990)

3) สถิติพื้นฐาน ได้แก่ 1) ค่าร้อยละ (Percentage 2) ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) 3) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D)

4) สถิติสมมติฐาน ได้แก่ 1) การทดสอบแบบ The Mann-Whitney U Test สำหรับระดับการศึกษา 2) การทดสอบแบบ Kruskal-Wallis H Test สำหรับขนาดสถานศึกษา และประสบการณ์ในการทำงาน และวิทยฐานะ

ผลการศึกษาและอภิปรายผล

ผลการศึกษา

1. ผลการวิเคราะห์การบริหารสภาพแวดล้อมในโรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชัยภูมิ เขต 1 ตามความคิดเห็นของครู พบว่า โดยรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 4.27, S.D. = 0.54) เมื่อพิจารณารายด้านพบว่าทุกด้านอยู่ในระดับมากโดยเรียงอันดับจากค่าคะแนนเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย

ได้แก่ ด้านกายภาพ มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด ($\overline{X}$ = 4.30, S.D. = 0.57) รองลงมาด้านการบริหาร ($\overline{X}$ = 4.27, S.D. = 0.59) และด้านกลุ่มเพื่อน ($\overline{X}$ = 4.25, S.D. = 0.58) ส่วนด้านวิชาการมีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ($\overline{X}$ = 4.25,S.D. = 0.60) ตามลำดับ

2. ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบการบริหารสภาพแวดล้อมในโรงเรียน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชัยภูมิ เขต 1 ตามความคิดเห็นของครู จำแนกตาม ระดับการศึกษา ขนาดสถานศึกษา และประสบการณ์ในการทำงาน และวิทยฐานะ พบว่า

2.1 ครูที่มีระดับการศึกษา ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการบริหารสภาพแวดล้อมในโรงเรียน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชัยภูมิ เขต 1 โดยรวมและรายด้าน ไม่แตกต่างกันอย่างนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

2.2 ครูที่มีขนาดของสถานศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการบริหารสภาพแวดล้อมในโรงเรียน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชัยภูมิ เขต 1 โดยรวมและรายด้าน ไม่แตกต่างกันอย่างนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

2.3 ครูที่มีประสบการณ์ในการทำงานต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการบริหารสภาพแวดล้อมในโรงเรียน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชัยภูมิ เขต 1 โดยรวมและรายด้าน ไม่แตกต่างกันอย่างนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

2.4 ครูที่มีวิทยฐานะต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการบริหารสภาพแวดล้อมในโรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชัยภูมิ เขต 1 โดยรวมแตกต่างกัน อย่างนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05 และเมื่อเปรียบเทียบรายคู่ พบว่า ครูที่ไม่มีวิทยฐานะกับครูที่มีวิทยฐานะชำนาญการ มีความคิดเห็นต่อการบริหารสภาพแวดล้อมในโรงเรียน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชัยภูมิ เขต 1 โดยรวมแตกต่างกัน และครูที่มีวิทยฐานะชำนาญการกับครูที่มีวิทยฐานะชำนาญการพิเศษขึ้นไป มีความคิดเห็นต่อการบริหารสภาพแวดล้อมในโรงเรียน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชัยภูมิ เขต 1 โดยรวมแตกต่างกัน

อภิปรายผล

1. การบริหารสภาพแวดล้อมในโรงเรียน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชัยภูมิ เขต 1 ตามความคิดเห็นของครู พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับมากทั้งนี้เป็นเพราะ ผู้บริหารให้ความสำคัญกับการบริหารจัดสภาพแวดล้อมในโรงเรียน ซึ่งผลการวิจัยการบริหารสภาพแวดล้อมทั้ง 4 ด้านอยู่ในระดับมาก มีการจัดสรรงบประมาณมาปรับปรุง และพัฒนาสภาพแวดล้อมในโรงเรียนอย่างเหมาะสม โดยมีการ กำหนดพันธกิจและวิสัยทัศนของโรงเรียนอย่างชัดเจน ทำให้ครูตระหนักและมีส่วนร่วมในการดูแลรักษาสภาพแวดล้อม สิ่งของ อุปกรณ์ อาคาร สถานที่และทรัพย์สินของโรงเรียนให้พร้อมใช้งานอยู่เสมอ สอดคล้องกับสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน (2556) กล่าวถึงความสำคัญของสภาพแวดล้อมในสถานศึกษาที่มีผลทางการศึกษาว่าสภาพแวดล้อมในสถานศึกษาเป็นเสมือนบ้านแห่งที่สองของนักเรียน ซึ่งนักเรียนจะต้องใช้ชีวิตในสถานศึกษาเป็นเวลาหลายชั่วโมงในแต่ละวัน โดยเฉพาะสถานศึกษาประถมศึกษาซึ่งนักเรียนยังอยู่ระหว่าง

ประถมวัย ควรได้รับการดูแลเอาใจใส่เป็นพิเศษ สถานศึกษาจึงควรจัดสภาพแวดล้อมในสถานศึกษาให้คล้ายคลึงหรือดีกว่าที่บ้าน โดยสนองความต้องการของนักเรียน เพื่อช่วยพัฒนาทั้งด้านร่างกาย อารมณ์ สังคม จิตใจและสติปัญญา สอดคล้องกับวิจัยวิจัยของ อุไรพร นครธรรมและ สุรางคนา มัณยานนท์ (2566) ที่ศึกษาเรื่องการบริหารจัดการสภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อการเรียนรู้ของนักเรียนกลุ่มเครือข่ายศรีเชียงใหม่ 3 สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาหนองคาย เขต 1 พบว่า โดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก และสอดคล้องกับวิจัยของวันวิสาข์ อังคะณา ธีระ ภูดี และปาริชา มารี เคน (2566) ที่ศึกษาเรื่องการศึกษาการบริหารสภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อการเรียนรู้ของผู้เรียนในสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษากาฬสินธุ์ เขต 1 พบว่าระดับการบริหารสภาพแวดล้อม โดยรวมรายด้านอยู่ในระดับมาก

2. ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบการบริหารสภาพแวดล้อมในโรงเรียน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชัยภูมิ เขต 1 ตามความคิดเห็นของครู จำแนกตามระดับการศึกษา ขนาดสถานศึกษา และประสบการณ์ในการทำงาน และวิทยฐานะ

2.1 จากสมมติฐานข้อที่ 1 ที่ว่าครูที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการบริหารสภาพแวดล้อมในโรงเรียน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชัยภูมิ เขต 1 แตกต่างกัน พบว่าไม่เป็นไปตามสมมุติฐาน ทั้งนี้เป็นเพราะครูในโรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชัยภูมิ เขต 1 อาจมีประสบการณ์และปัญหาร่วมกันที่เกิดจากบริบทท้องถิ่น ซึ่งทำให้มีมุมมองและวิธีการแก้ไขปัญหาที่คล้ายคลึงกัน ไม่ว่าจะมีระดับการศึกษาใดก็ตาม สอดคล้องกับวิจัยของอภิบาล สุวรรณโคตร์ และสมหญิง จันทรุไทย (2563) ที่ศึกษาเรื่องการบริหารจัดการสภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อการเรียนรู้ของสถานศึกษาศูนย์เครือข่ายพัฒนาคุณภาพการศึกษาหนองบุญมาก 2 สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานครราชสีมา เขต 2 พบว่าจำแนกตามวุฒิการศึกษา โดยรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน

2.2 จากสมมติฐานข้อที่ 2 ที่ว่าครูที่มีขนาดสถานศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการบริหารสภาพแวดล้อมในโรงเรียน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชัยภูมิ เขต 1 แตกต่างกัน พบว่าไม่เป็นไปตามสมมุติฐาน ทั้งนี้เป็นเพราะสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชัยภูมิเขต 1 มีนโยบายและแนวทางการบริหารที่ชัดเจนจึงทำให้โรงเรียนในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชัยภูมิ เขต 1 มีการกำหนดนโยบายหรือแนวทางการบริหารสภาพแวดล้อมที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกัน ทำให้ครูไม่ว่าจากโรงเรียนขนาดเล็กหรือใหญ่มีความเห็นที่ไม่แตกต่างกันในการปฏิบัติตามอีกทั้งมีการสนับสนุนจากสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามีการสนับสนุนทรัพยากรการอบรม หรือการให้คำแนะนำในลักษณะที่ครอบคลุมและเท่าเทียมกันสำหรับทุกโรงเรียนไม่ว่าจะมีขนาดใด ทำให้ครูมีความเห็นและการบริหารที่ไม่แตกต่างกันและสอดคล้องกับวิจัยของพระมหาเดชา อมรเมธี (สืบจันทร์) (2556) ที่ศึกษาเรื่องการบริหารสิ่งแวดล้อมในสถานศึกษาขั้นพื้นฐานสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาจังหวัดอ่างทอง พบว่าไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

2.3 จากสมมติฐานข้อที่ 3 ที่ว่าครูที่มีประสบการณ์ในการทำงานต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการบริหารสภาพแวดล้อมในโรงเรียน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชัยภูมิ เขต 1 ที่แตกต่าง

กัน ทั้งนี้เป็นเพราะครูที่มีประสบการณ์ต่างกันมีการแลกเปลี่ยนความรู้และประสบการณ์กันอย่างสม่ำเสมอ ทำให้ครูที่มีประสบการณ์น้อยได้รับคำแนะนำและปรับตัวให้มีความคิดเห็นที่สอดคล้องกับครูที่มีประสบการณ์มากขึ้นและ ผู้บริหารอาจจะมีบทบาทสำคัญในการชี้นำหรือกำหนดทิศทางในการบริหารสภาพแวดล้อม ทำให้ครูทุกคนไม่ว่าจะมีประสบการณ์อย่างไรมีความคิดเห็นที่ไม่แตกต่างกันในเรื่องนี้ ซึ่งสอดคล้องกับวิจัย อมรพงศ์ พันธ์โภชน์ และ จรุณี เก้าเอี้ยน (2558) ได้ทำการวิจัยเรื่องการบริหารสภาพแวดล้อมในสถานศึกษาขั้นพื้นฐานของกลุ่มลำภู - บางนาค สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานราธิวาส เขต 1 ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของครูปฏิบัติการสอนเกี่ยวกับการบริหารสภาพแวดล้อมในสถานศึกษาขั้นพื้นฐานของกลุ่มโรงเรียนลำภู – บางนาค สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานราธิวาส เขต 1 จำแนกตามอายุราชการ ภาพรวมพบว่าไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าทุกด้านไม่แตกต่างกัน

2.4 จากสมมติฐานข้อที่ 4 ที่ว่าครูที่มีวิทยฐานะต่างกันมีความคิดเห็นต่อการบริหารสภาพแวดล้อมในโรงเรียน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชัยภูมิ เขต 1 แตกต่างกันพบว่าเป็นไปตามสมมุติฐาน ทั้งนี้เป็นเพราะทั้งนี้เพราะวิทยฐานะ เป็นตัวแปรที่สำคัญซึ่งมีผลต่อการจัดสภาพแวดล้อมของโรงเรียนเพราะบุคคลแต่ละคน มีประสบการณ์และการรับรู้แตกต่างกันไป ซึ่งครูที่มีวิทยฐานะสูง มักจะมีการรับรู้ในเรื่องของการบริหารจัดการสภาพแวดล้อมในมุมมองที่กว้างและลึกกว่า ในขณะที่ครูที่มีวิทยฐานะต่ำกว่ามีประสบการณ์น้อยและมีการรับรู้ในมุมที่แตกต่างไป สอดคล้องกับวิจัยสกุณา บุญธรรม (2551) ที่ศึกษาสภาพแวดล้อมด้านอาคาร สถานที่ของโรงเรียนโพธิสัมพันธ์พิทยาคาร อำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี พบว่าครูที่มีวิทยฐานะแตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อสภาพการบริหารงานอาคารสถานที่และสิ่งแวดล้อมในภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ ทางสถิติที่ระดับ .05

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

ในการศึกษาการบริหารสภาพแวดล้อมในโรงเรียน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชัยภูมิ เขต 1 ผู้วิจัย มีข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้ ดังนี้

1. ผลการวิจัย พบว่าการบริหารสภาพแวดล้อมในโรงเรียน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชัยภูมิ เขต 1 ด้านวิชาการ มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ซึ่งด้านวิชาการถือว่าเป็นด้านที่สำคัญมาก ดังนั้นควรมีการพัฒนาการบริหารสภาพแวดล้อมด้านวิชาการ โดยเฉพาะการจัดให้มีสื่อการเรียนการสอนที่ทันสมัยหลากหลายและเหมาะสมกับการจัดการเรียนรู้แก่นักเรียนและเหมาะสมกับการจัดการเรียนรู้แก่นักเรียนเพื่อส่งเสริมการเรียนรู้ที่มีประสิทธิภาพ

2. ผลการวิจัยบริหารสภาพแวดล้อมในโรงเรียน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชัยภูมิ เขต 1 ด้านกายภาพ พบว่า รายข้อได้แก่ ผู้บริหารจัดให้มีการบำรุงรักษาอาคารสถานที่และห้องปฏิบัติการต่าง ๆ ให้มีสภาพพร้อมใช้งานอยู่เสมอและผู้บริหารมีการพัฒนาปรับปรุงการดำเนินการสภาพแวดล้อมด้านกายภาพให้ดียิ่งขึ้น มีค่าค่าเฉลี่ยต่ำกว่าค่าเฉลี่ยรวมด้านกายภาพ ดังนั้นผู้บริหารควรจัดให้มี

การบำรุงรักษาอาคารสถานที่และห้องปฏิบัติการต่าง ๆ ให้มีสภาพพร้อมใช้งานอยู่เสมอ รวมทั้งควรมีการพัฒนาปรับปรุงการดำเนินการสภาพแวดล้อมด้านกายภาพให้ดียิ่งขึ้น

3. ผลการวิจัยการบริหารสภาพแวดล้อมในโรงเรียน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชัยภูมิ เขต 1 ตามความคิดเห็นของครูด้านการบริหาร พบว่าผู้บริหารส่งเสริมและสนับสนุนให้ครูและบุคลากรพัฒนาความรู้และความก้าวหน้าทางวิชาชีพ ผู้บริหารมีการพัฒนาปรับปรุงการดำเนินการสภาพแวดล้อมด้านการบริหารให้ดียิ่งขึ้น ผู้บริหารวางแผนการพัฒนางานบริหารโดยยึดหลักการมีส่วนร่วม มีค่าเฉลี่ยต่ำกว่าค่าเฉลี่ยรวมด้านการบริหาร ดังนั้น ผู้ควรบริหารส่งเสริมและสนับสนุนให้ครูและบุคลากรพัฒนาความรู้และความก้าวหน้าทางวิชาชีพของครู การพัฒนาปรับปรุงการดำเนินการสภาพแวดล้อมด้านการบริหารให้ดียิ่งขึ้น และควรวางแผนการพัฒนางานบริหารโดยยึดหลักการมีส่วนร่วม

4. ผลการวิจัย พบว่า คการบริหารสภาพแวดล้อมในโรงเรียน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชัยภูมิ เขต 1 ด้านกลุ่มเพื่อน พบว่าผู้บริหารมีการสร้างบรรยากาศภายในโรงเรียนที่ทำให้นักเรียนรู้สึกอบอุ่นและปลอดภัย มีค่าค่าเฉลี่ยต่ำกว่าค่าเฉลี่ยรวมด้านกลุ่มเพื่อน ดังนั้นผู้บริหารควรมีการสร้างบรรยากาศภายในโรงเรียนที่ทำให้นักเรียนรู้สึกอบอุ่นปลอดภัยและเพื่อส่งเสริมความมั่นใจในการเรียนรู้ ซึ่งบรรยากาศที่อบอุ่นและเป็นกันเองช่วยลดความเครียดและความกังวลของนักเรียน จะส่งผลให้นักเรียนสามารถมีสมาธิและมุ่งเน้นไปที่การเรียนได้อย่างเต็มที่

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

ผู้วิจัย มีข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป ดังนี้

1. ควรมีการทำวิจัยเชิงคุณภาพ โดยการสัมภาษณ์ครูและผู้บริหาร เพื่อให้มีความรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับการบริหารสภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อการเรียนรู้ของนักเรียนในสถานศึกษาในเชิงลึก ทำให้มองเห็นสภาพปัญหากระบวนการและบริบทต่าง ๆ เพื่อนำมาซึ่งการปรับปรุงและพัฒนาในการจัดสภาพแวดล้อมในสถานศึกษาให้เกิดประโยชน์แก่นักเรียนมากขึ้น

2. ควรมีการศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อการบริหารสภาพแวดล้อมในโรงเรียน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชัยภูมิ เขต 1

3. ควรมีการศึกษาแนวทางการพัฒนาการบริหารสภาพแวดล้อมในโรงเรียน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชัยภูมิ เขต 1

บรรณานุกรม

จริยา มหาเทียร. (กันยายน 2559). การบริหารสิ่งแวดล้อมทางการศึกษา. *วารสารพุทธจักร, 70*(9).

จุฑามาศ วรรณปะขี และ ทัศพร เกตุถนอม. (พฤษภาคม – สิงหาคม 2566). การจัดสภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อการเรียนรู้ของนักเรียนโรงเรียนมักกะสันพิทยา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษากรุงเทพมหานคร เขต 1. *วารสารปรัชญาดุษฎีบัณฑิตทางสังคมศาสตร์, 2*(2), 32-42.

ชลธิชา ร่มโพธิ์รี และ วรกาญจน์ สุขสดเขียว. (มกราคม - มิถุนายน 2562). การบริหารเชิงกลยุทธ์กับการจัดสภาพแวดล้อมของโรงเรียน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาเขต 9. *วารสารการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยศิลปากร, 10*(1), 606.

ธานินทร์ ศิลป์จารุ. (2551). *การวิจัยและการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วย SPSS* (พิมพ์ครั้งที่ 9). บิสซิเนสอาร์แอนด์ดี.

นฤนาด เชิดแสง. (2558). *การศึกษาการจัดสภาพแวดล้อมเพื่อการเรียนรู้ของโรงเรียนสังกัดเทศบาลจังหวัดสุราษฎร์ธานี* [วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์]. มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี.

นฤมล ก้อนขาว. (2558). *การศึกษาสภาพแวดล้อมทางการเรียนของนักเรียนโรงเรียนศรัทธาสมุทรสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 10* [วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์]. มหาวิทยาลัยบูรพา.

นิชาภา เจริญรวย. (2566). *การบริหารสภาพแวดล้อมในสถานศึกษาที่ส่งผลต่อทักษะการเรียนรู้ของผู้เรียนในศตวรรษที่ 21 สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาชลบุรี ระยอง* [วิทยานิพนธ์หลักสูตรครุศาสตร มหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์]. มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี.

นิตยา แก่นพุฒ. (2562). *การบริหารสภาพแวดล้อมในสถานศึกษาขนาดใหญ่พิเศษของโรงเรียนกาญจนานุเคราะห์* [วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์]. มหาวิทยาลัยศิลปากร.

บุญชม ศรีสะอาด. (2556). *การวิจัยเบื้องต้น* (พิมพ์ครั้งที่ 9). สุวีริยาสาส์น.

ปฏิคม พงษ์ประเสริฐ. (2550). *การศึกษาการจัดสภาพแวดล้อมและการบริการในโรงเรียนเทศบาลสังกัดเทศบาลเมืองนครนายก* [สารนิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์]. มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

พระมหาเดชา อมรเมธี (สืบจันทร์). (2556). *การบริหารสิ่งแวดล้อมในสถานศึกษาขั้นพื้นฐานสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาจังหวัดอ่างทอง [*วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์]. จุฬาลงกรณ์ราชวิทยาลัย.

วรมน ยาดี. (2558). *การศึกษาการจัดสภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อการเรียนรู้ของโรงเรียนบ้านจันทเขลมสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาจันทบุรี เขต 2*. วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์]. มหาวิทยาลัยบูรพา.

วันวิสาข์ อังคะณา, ธีระ ภูดี, และ ปาริชา มารีเคน. (เมษายน - มิถุนายน 2566). การศึกษาการบริหารสภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อการเรียนรู้ของผู้เรียนในสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษากาฬสินธุ์ เขต 1. *วารสารการบริหารการศึกษาและภาวะผู้นำมหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร*, *11*(43), 256-265.

สกุณา บุญธรรม. (2551). *สภาพและปัญหาการบริหารงานอาคารสถานที่และสิ่งแวดล้อมในสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาสระบุรี เขต 1* [วิทยานิพนธ์คุรุศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์]. มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี.

สานิลักษณ์ พรหมฮวด. (2556*). แนวทางพัฒนาการจัดสภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อการเรียนรู้ของสถานศึกษาที่ต้องการพัฒนาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษากำแพงเพชร เขต 2 [*วิทยานิพนธ์คุรุศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์]. มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร.

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชัยภูมิ เขต 1. (2565). *แผนปฏิบัติการประจำปีงบประมาณ 2565.* https://www.chaiyaphum1.go.th.

สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน. (2556). *แนวทางการพัฒนาระบบการประกันคุณภาพภายในของสถานศึกษา ตามกฎกระทรวงว่าด้วยระบบหลักเกณฑ์ และวิธีการ ประกันคุณภาพการศึกษา พ.ศ.2553.* โรงพิมพ์ชุมชนสหกรณ์การเกษตร แห่งประเทศไทย.

สุทธิรัตน์ แช่มช้อย, โสภณ เพ็ชรพวง, และ สถาพร สังขาวสุทธิรักษ์. (มกราคม - เมษายน 2562). ความสัมพันธ์ระหว่างกระบวนการบริหารงานโรงเรียนกับประสิทธิผลของการจัดสภาพแวดล้อมในโรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชุมพรเขต 1. *วารสารนาคบุตรปริทรรศน์, 11*(1), 166-177.

อภิบาล สุวรรณโคตร์ และ สมหญิง จันทรุไทย. (กรกฎาคม 2563*).* การบริหารจัดการสภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อการเรียนรู้ของสถานศึกษา ศูนย์เครือข่ายพัฒนาคุณภาพการศึกษาหนองบุญมาก 2 สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานครราชสีมา เขต 2*. วารสารมหาจุฬานาครทรรศน์, 7*(7), 74.

อมรพงศ์ พันธ์โภชน์ และ จรุณี เก้าเอี้ยน. (มกราคม-มิถุนายน 2558). การบริหารสภาพแวดล้อมในสถานศึกษาขั้นพื้นฐานของกลุ่มลำภู –บางนาค สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานราธิวาสเขต 1*. วารสารมหาวิทยาลัยนราธิวาสราชนครินทร์*, *2*(1), 34-45.

อัสมา พารึลทึ. (2559). *การจัดสภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อการเรียนรู้ของโรงเรียนเอกชนระดับประถมศึกษาจังหวัดสงขลา* [วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์]. มหาวิทยาลัยหาดใหญ่.

อารียา สตารัตน์. (2556). *การจัดสภาพแวดล้อมในสถานศึกษาของโรงเรียน สังกัดกรุงเทพมหานครสำนักงานเขตราชเทวี* [ปริญญานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์]. มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

อุไรพร นครธรรม และ สุรางคนา มัณยานนท์. (มกราคม - เมษายน 2566). การบริหารจัดการสภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อการเรียนรู้ของนักเรียนกลุ่มเครือข่ายศรีเชียงใหม่ 3 สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การประถมศึกษาหนองคาย เขต 1*. วารสารวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร, 3*(1), 129-144.

Astin, A. W. (1971). *The College Environment*. American Council on Education.

Cronbach, L. J. (1990). *Essentials of psychological testing*. Harper Collins Publishers.

การบริหารตามหลักธรรมาภิบาลของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษากาญจนบุรี เขต 2

Good Governance Administration of School Administrators under Kanchanaburi Primary Educational Service Area Office 2

วิจิตรา ภาคภูมิ[1] และสุวิทย์ ภาณุจารี[2]

Vigitra Prakpum[1] and Suwit Phanujaree[2]

นักศึกษาปริญญาโทหลักสูตรศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต[1]

อาจารย์ประจำหลักสูตรศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต[2]

วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์[1,2]

E-mail: vigitra.prak@outlook.rmutr.ac.th[1]

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ 2 ประการ (1) เพื่อวิเคราะห์ระดับการบริหารตามหลักธรรมาภิบาลของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษากาญจนบุรี เขต 2 และ (2) เพื่อเปรียบเทียบการบริหารตามหลักธรรมาภิบาลของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษากาญจนบุรี เขต 2 จำแนกตามเพศ ระดับการศึกษา ประสบการณ์การทำงาน และขนาดของสถานศึกษา การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 243 คน ได้แก่ ผู้บริหารสถานศึกษาและครูในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษากาญจนบุรี เขต 2 เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม ซึ่งมีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .83 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าที และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว ผลการวิจัย พบว่า (1) การบริหารตามหลักธรรมาภิบาลของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษากาญจนบุรี เขต 2 โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยเป็นรายด้านอยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน โดยเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากสูงสุดไปต่ำสุด คือ หลักความเปิดเผยและโปร่งใส หลักการมีส่วนร่วม หลักนิติธรรม หลักภาระรับผิดชอบ และ (2) การเปรียบเทียบระดับการบริหารตามหลักธรรมาภิบาลของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษากาญจนบุรี เขต 2 โดยจำแนกตามเพศ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ในการทำงาน และขนาดของสถานศึกษา โดยภาพรวมและรายด้านทุกด้านไม่แตกต่างกัน

คำสำคัญ: หลักธรรมาภิบาล การบริหารตามหลักธรรมาภิบาล หลักธรรมาภิบาลของสถานศึกษา

Abstract

This research had two objectives: (1) to analyze the level of good governance of school administrators under the Office of the Primary Educational Service Area 2, Kanchanaburi, and

(2) to compare the good governance of school administrators under the Office of the Primary Educational Service Area 2, Kanchanaburi, classified by gender, education level, work experience, and size of the school. This research was a quantitative research with 243 samples, including school administrators and teachers in school under the Office of the Primary Educational Service Area 2, Kanchanaburi. Data were collected by using a questionnaire with a reliability value of .86. The statistics used for data analysis were frequency, percentage, mean, standard deviation, t-test, and one-way analysis of variance. The research results found that (1) The good governance of school administrators under the Office of the Primary Educational Service Area 2, Kanchanaburi, was at the highest overall. When considering the mean values of each aspect, they were at the highest in all aspects. The order of mean values from highest to lowest were as follows: the principle of openness and transparency, principle of participation, rule of law, principle of responsibility, and (2) Comparison of the level of administration according to the principles of good governance of school administrators under the Office of the Primary Educational Service Area, Kanchanaburi Area 2, classified by gender, education level, work experience, and size of the school. Overall and in every aspect, there is no difference.

Keywords: Good Governance, good governance administration, good governance of schools

บทนำ

หลักธรรมาภิบาลได้รับการยอมรับอย่างกว้างขวางทั่วโลกว่าเป็นปัจจัยที่สำคัญในการส่งเสริมความยุติธรรมในสังคมโลก และเป็นหลักการที่สำคัญต่อการพัฒนาอย่างยั่งยืนทั้งในระดับประเทศและสากล นอกจากนี้ ยังมีบทบาทสำคัญในการลด บรรเทา และแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ช่วยเสริมสร้างความเชื่อมั่นและจิตสำนึกในด้านคุณธรรมและจริยธรรม ทั้งในแง่เศรษฐกิจ การเมือง รวมถึงการศึกษา ส่งผลให้เกิดความสามัคคีในสังคม ได้รับการยอมรับจากทุกภาคส่วน และทำให้สังคมสามารถอยู่ร่วมกันอย่างมีความสุข มีคุณภาพชีวิตที่ดี รวมทั้งได้รับการพัฒนาหลักธรรมาภิบาลอย่างยั่งยืน

การบริหารสถานศึกษาให้ประสบความสำเร็จ ไม่ว่าจะเป็นสถานศึกษาภาครัฐหรือเอกชน จำเป็นต้องอาศัยเทคนิคและปัจจัยต่าง ๆ โดยปัจจัยสำคัญในการบริหารงานในสถานศึกษาคือ ผู้บริหารต้องมีความสามารถในการสร้างจิตสำนึกความรับผิดชอบ แรงบันดาลใจและขวัญกำลังใจให้แก่บุคลากร เพื่อให้มีความกระตือรือร้นในการปฏิบัติหน้าที่ นอกจากนี้ การสร้างความสัมพันธ์ที่ดีและความสามัคคีการทำงานร่วมกันระหว่างบุคลากรและผู้บริหารจะช่วยเสริมสร้างประสิทธิภาพและผลลัพธ์ที่ดีในการทำงาน อีกทั้งยังส่งผลให้ครู

และบุคลากรเกิดความพึงพอใจต่อการบริหารงาน ซึ่งส่งผลดีต่อคุณภาพของการทำงานอย่างมีนัยสำคัญ (กระทรวงศึกษาธิการ, 2547)

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษากาญจนบุรี เขต 2 เป็นหน่วยงานที่อยู่ภายใต้การกำกับดูแลของสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน สภาพปัจจุบันพบปัญหาสำคัญของสถานศึกษาเกี่ยวกับการขาดความรับผิดชอบและการมีส่วนร่วมจากผู้บริหารสถานศึกษา ครู และผู้ปกครองในการดูแลนักเรียนร่วมกัน สถานศึกษาอาจไม่ได้ติดตามหรือให้ความสำคัญกับการพัฒนาของนักเรียนอย่างใกล้ชิด ในขณะที่ครูบางส่วนอาจขาดความสนใจเชิงลึกต่อปัญหาส่วนตัวของนักเรียน และผู้ปกครองไม่ได้เข้ามามีส่วนร่วมในกระบวนการจัดการศึกษาของบุตรหลาน นอกจากปัญหาภายในสถานศึกษาแล้วยังพบปัญหาทางสังคมและสิ่งแวดล้อมภายนอก เช่น การใช้สารเสพติด การทะเลาะวิวาท ความขัดแย้งระหว่างกลุ่มนักเรียน และปัญหาคุณแม่วัยใส ฯลฯ สิ่งเหล่านี้ล้วนเป็นปัจจัยเสริมที่ส่งผลกระทบต่อเยาวชนอย่างรุนแรง ทำให้เด็กไม่สามารถพัฒนาศักยภาพของตนได้อย่างเต็มที่ ซึ่งอาจนำไปสู่ปัญหาสังคมในระยะยาว และเพิ่มความเหลื่อมล้ำทางการศึกษาและการพัฒนาตนเองของเยาวชนกลุ่มนี้ได้ ซึ่งอาจกำหนดเป็นประพจน์ของปัญหาการวิจัยได้ว่า “ผลการบริหารตามหลักธรรมมาภิบาลของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษากาญจนบุรี เขต 2 ยังไม่ดีเท่าที่ควร” ทั้งนี้ อาจพิจารณาได้จากแผนพัฒนาการศึกษาขั้นพื้นฐาน ระยะ 5 ปี (พ.ศ. 2566 – 2570) ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษากาญจนบุรี เขต 2 ที่พบว่าผล SWOT Analysis กลยุทธ์ปัจจัยสภาพแวดล้อม ภายนอก พบจุดอ่อนคือ เกิดปัญหาทางสังคมและสิ่งแวดล้อม เช่น สิ่งเสพติด การทะเลาะวิวาท ความขัดแย้ง คุณแม่วัยใส เยาวชนบางกลุ่มด้อยโอกาสทาง ซึ่งสะท้อนให้เห็นถึงปัญหาด้านการบริหารตามหลักธรรมาภิบาลของผู้บริหารสถานศึกษาที่มีผลต่ำกว่าเกณฑ์

ปัญหาดังกล่าวแสดงให้เห็นถึงความสำคัญของหลักธรรมาภิบาลในการพัฒนาเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ ซึ่งถือเป็นปัจจัยหนึ่งที่จะช่วยยกระดับคุณภาพการศึกษา ดังนั้น ปัญหาการบริหารจัดการศึกษาตามหลักธรรมาภิบาลของผู้บริหารสถานศึกษาในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษากาญจนบุรี เขต 2 ถือเป็นเรื่องเร่งด่วนที่ต้องได้รับการแก้ไข หากไม่ได้รับการปรับปรุง อาจส่งผลเสียต่อความน่าเชื่อถือขององค์การ ขาดการพัฒนาที่ยั่งยืน และทำให้ภาพลักษณ์ของสถานศึกษาเสียหาย ผู้บริหารสถานศึกษาจึงจำเป็นต้องพัฒนาหลักธรรมาภิบาลให้สอดคล้องกับวิสัยทัศน์ที่ก้าวหน้า มีคุณธรรม และซื่อสัตย์ เพื่อใช้ในการตัดสินใจและวางแผนการดำเนินงานอย่างมีประสิทธิภาพ

ผู้วิจัยซึ่งเป็นบุคลากรในสถานศึกษาได้ทำการทบทวนวรรณกรรม และพบว่ายังไม่มีใครทำวิจัยในเรื่องนี้มาก่อน จึงมีความสนใจที่จะวิจัยในหัวข้อ “การบริหารตามหลักธรรมาภิบาลของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษากาญจนบุรี เขต 2” เพื่อนำผลการวิจัยไปถ่ายทอดแก่สถานศึกษา และเพื่อประโยชน์สำหรับการประยุกต์ใช้ในการพัฒนาการบริหารสถานศึกษาตามหลักธรรมาภิบาลให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

วัตถุประสงค์การวิจัย

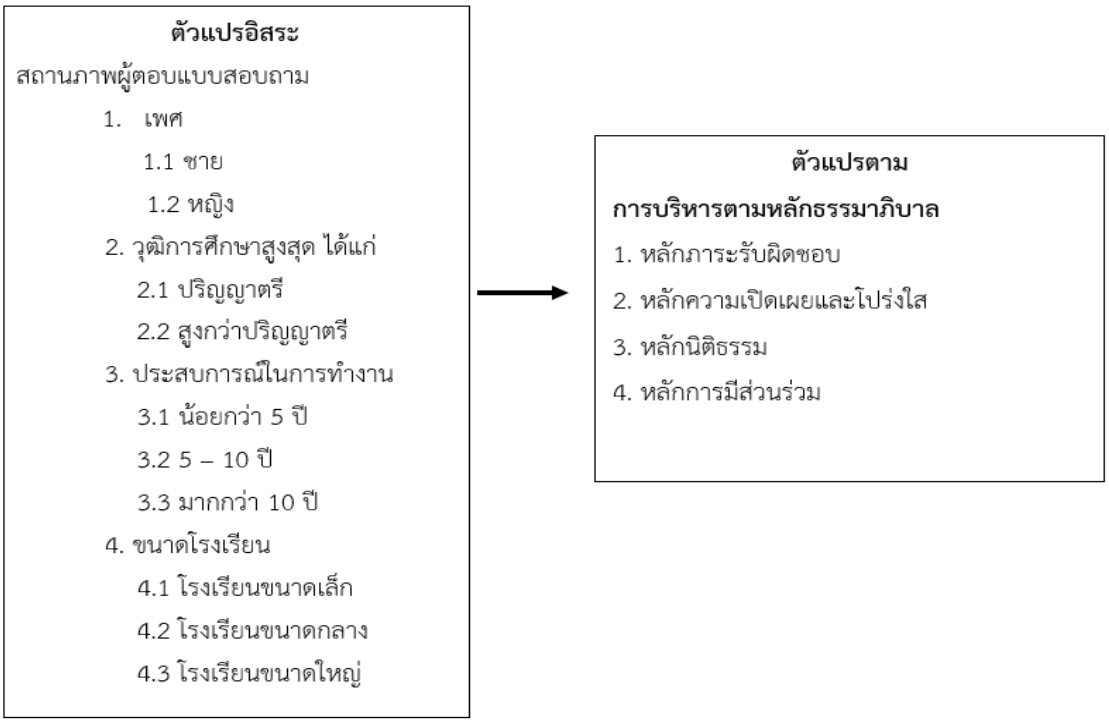
1. เพื่อวิเคราะห์ระดับการบริหารตามหลักธรรมาภิบาลของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษากาญจนบุรี เขต 2

2. เพื่อเปรียบเทียบการบริหารตามหลักธรรมาภิบาลของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษากาญจนบุรี เขต 2 จำแนกตามเพศ ระดับการศึกษา ประสบการณ์การทำงาน และ ขนาดของสถานศึกษา

การทบทวนวรรณกรรม

ผู้วิจัยได้ทบทวนหลักการและแนวคิดที่เกี่ยวข้องกับหลักธรรมาภิบาลของ สำนักนายกรัฐมนตรี (2542); Graham, J., Amos, B., & Plumptre, T. (2003); สถาบันพระปกเกล้า (2550); Asian Development Bank (2008); วิภาส ทองสุทธิ์ (2551); สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (2555); วีรยุทธ พรพจน์ธรมาส (2557); สำนักงานคณะกรรมการวิจัยแห่งชาติ (2559); อภิสิทธิ์ จิรสัณจิต (2567); พจนา มาโนช (2567) มาจัดกลุ่มและสังเคราะห์ด้วยวิธีการแจกแจงความถี่ โดยเลือกองค์ประกอบที่มีความถี่สูงสุด 4 อันดับแรก จากผลการสังเคราะห์ผู้วิจัยกำหนดองค์ประกอบมาเป็นตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา มีองค์ประกอบ 4 องค์ประกอบ ได้แก่ 1) หลักภาระรับผิดชอบ 2) หลักการมีส่วนร่วม 3) หลักความเปิดเผยและโปร่งใส 4) หลักนิติธรรม

กรอบแนวคิด



รูปที่ 1 กรอบแนวคิดของการวิจัย (Conceptual Framework)

ระเบียบวิธีวิจัย

ประชากรและกลุ่ม

1. ประชากร ได้แก่ สถานศึกษาในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษากาญจนบุรี เขต 2 ปีการศึกษา 2567 จำนวน 101 แห่ง โดยมีประชากรที่สามารถให้ข้อมูลเป็นข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษาในสังกัดแยกเป็นผู้บริหารสถานศึกษา จำนวน 96 คน ครูผู้สอน จำนวน 946 คน รวมทั้งสิ้น จำนวน 1,042 คน

2. กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ สถานศึกษาในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษากาญจนบุรี เขต 2 ปีการศึกษา 2567 จำนวน 81 แห่ง ได้มาจากการเปิดตารางเครจซี่มอร์แกน (Krejcie & Morgan, 1970, โดยมีผู้ให้ข้อมูล ได้แก่ ผู้บริหารสถานศึกษาและครูในโรงเรียน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษากาญจนบุรี เขต 2 รวมทั้งสิ้นจำนวน 243 คน โดยในกรณีผู้บริหารสถานศึกษา ได้มาด้วยวิธีเลือกแบบเจาะจง (Purposive selection) ส่วนครูได้มาโดยการสุ่มอย่างง่าย ด้วยวิธีจับฉลาก โดยมีขั้นตอนในการกำหนดขนาดและวิธีการได้มาซึ่งกลุ่มตัวอย่าง ดังนี้

2.1 กำหนดให้สถานศึกษาเป็นหน่วยสุ่ม จำแนกกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 81 แห่ง ออกเป็นชั้นภูมิตามขนาดของสถานศึกษา โดยใช้ขนาดของสถานศึกษาเป็นฐานในการแบ่ง ได้กลุ่มตัวอย่างในแต่ละสถานศึกษา ได้แก่ สถานศึกษาขนาดเล็ก 37 แห่ง สถานศึกษาขนาดกลาง 43 แห่ง และสถานศึกษาขนาดใหญ่ จำนวน 1 แห่ง แล้วคำนวณสัดส่วนของสถานศึกษา โดยเทียบบัญญัติไตรยางศ์ตามสัดส่วนของสถานศึกษาในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษากาญจนบุรี เขต 2

2.2 ทำการสุ่มตัวอย่างตามชั้นภูมิ (Stratified Random Sampling) และทำการสุ่มตัวอย่างในกลุ่มย่อย ๆ ของสถานศึกษานั้น ๆ ด้วยวิธีการสุ่มอย่างง่ายซ้ำอีกครั้ง

2.3 กำหนดผู้ให้ข้อมูล ได้แก่ ผู้บริหารสถานศึกษาและครูในโรงเรียน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษากาญจนบุรี เขต 2 โดยในกรณีผู้บริหารสถานศึกษา จำนวน 81 คน ได้มาโดยใช้วิธีเลือกแบบเจาะจง (Purposive Selection) ส่วนผู้ให้ข้อมูลกรณีครูใช้วิธีการสุ่มอย่างง่าย (Simple Random Sampling) ด้วยวิธีจับฉลาก จำนวน 162 คน รวมกลุ่มตัวอย่างผู้ให้ข้อมูลทั้งสิ้น 243 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือ: แบบสอบถาม

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยใช้แบบสอบถามเกี่ยวกับการบริหารตามหลักธรรมาภิบาลของผู้บริหารสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษากาญจนบุรี เขต 2 ซึ่งเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อให้ได้ข้อคำถามครอบคลุมวัตถุประสงค์ที่ต้องการศึกษา โดยสร้างข้อคำถามภายใต้กรอบแนวคิด ทฤษฎี และครอบคลุมวัตถุประสงค์การวิจัย โดยแบ่งข้อคำถามออกเป็น 2 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อคำถามเกี่ยวกับสถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นแบบเลือกตอบ ได้แก่ เพศ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ในการทำงาน และขนาดของโรงเรียน

ตอนที่ 2 ข้อคำถามเกี่ยวกับการบริหารตามหลักธรรมาภิบาลของผู้บริหารสถานศึกษาเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (Rating Scale) ของลิเคิร์ท (Likert, 1987) ประกอบไปด้วย 4 ด้าน คือ 1) หลักภาระรับผิดชอบ 2) หลักความเปิดเผยและโปร่งใส 3) หลักนิติธรรม 4) หลักการมีส่วนร่วม

การสร้างเครื่องมือ

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ผู้วิจัยดำเนินการสร้างเครื่องมือเพื่อใช้ในการวิจัยโดยมีรายละเอียดตามขั้นตอน ดังนี้

1) ศึกษาเอกสาร แนวคิด หลักการ และเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการบริหารตามหลักธรรมาภิบาลของผู้บริหารสถานศึกษา

2) วิธีการสร้างเครื่องมือที่เป็นแบบสอบถาม เป็นมาตราส่วนประมาณค่าและแบบตรวจสอบรายการ

3) นำข้อมูลที่ได้จากการศึกษามาประมวลกำหนดขอบเขต เพื่อดำเนินการสร้างเครื่องมือให้ครอบคลุมเนื้อหาและตรงตามกรอบแนวคิดของการวิจัย

4) นำเครื่องมือที่เป็นแบบสอบถาม เสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ เพื่อตรวจสอบข้อมูลความถูกต้องและให้ข้อเสนอแนะ เพื่อการแก้ไขปรับปรุงเนื้อหา และภาษาที่ใช้ให้ถูกต้องสมบูรณ์

5) นำเครื่องมือที่เป็นแบบสอบถามซึ่งผ่านการแก้ไขปรับปรุงเรียบร้อยแล้ว เสนอต่อผู้เชี่ยวชาญด้านการบริหารตามหลักธรรมาภิบาลของผู้บริหารสถานศึกษาจำนวน 3 ท่าน เพื่อตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา พร้อมนำผลมาปรับปรุงแก้ไขให้ตรงตามข้อเสนอแนะ โดยใช้เกณฑ์พิจารณาค่าความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับนิยามศัพท์เชิงปฏิบัติการที่มีค่ามากกว่า 0.5 ขึ้นไป ปรับแก้ภาษาและข้อความตามที่ผู้เชี่ยวชาญเสนอแนะ ให้มีความชัดเจนในการสื่อความหมายมากยิ่งขึ้น ซึ่งผลการวิเคราะห์พบว่า ข้อคำถามทุกข้อมีค่า IOC เท่ากับ 1.00 ได้ข้อคำถาม จำนวน 29 ข้อ จากนั้นจัดทำเป็นแบบสอบถามก่อนนำไปทดลองใช้

6) นำแบบสอบถามที่ได้รับการปรับปรุงแก้ไขแล้วไปทดลองใช้ (Try out) กับประชากรที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง โดยเป็นผู้ให้ข้อมูล จำนวน 30 คน ดำเนินการเก็บด้วยตนเอง และนำแบบสอบถามมาวิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถามที่ได้รับกลับคืนมาโดยวิธีของครอนบาค (Cronbach, 1990 อ้างถึงใน บุญชม ศรีสะอาด, 2556, น. 116-117) ซึ่งอธิบายค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ที่ยอมรับกันจะต้องมีค่าไม่ต่ำกว่า 0.70 จากการหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) โดยค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาเท่ากับ 0.83

7) จากนั้น ผู้วิจัยนำเครื่องมือวิจัยที่ปรับแก้ไขสมบูรณ์แล้วไปใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 243 คน

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ มีขั้นตอนการเก็บรวบรวมข้อมูลตามขั้นตอน ดังนี้

1) ผู้วิจัยทำหนังสือถึงผู้อำนวยการวิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ ผ่านสาขาวิชานวัตกรรมการบริหารการศึกษา โดยผ่านประธานสาขาวิชาการบริหาร

การศึกษา เพื่อทำหนังสือขอความอนุเคราะห์ไปยังผู้อำนวยการสถานศึกษาที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษากาญจนบุรี เขต 2 เพื่อแจ้งให้ทราบวัตถุประสงค์และขอความร่วมมือในการจัดเก็บข้อมูล

2) ผู้วิจัยดำเนินการจัดทำแบบสอบถามพร้อมหนังสือขอความอนุเคราะห์ จำนวน 243 ฉบับ ไปยังกลุ่มตัวอย่างที่อยู่ในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษากาญจนบุรี เขต 2 เพื่อขออนุญาตในการเก็บข้อมูลจากผู้บริหารสถานศึกษา และครูที่เป็นกลุ่มตัวอย่างตอบแบบสอบถาม

3) ผู้วิจัยดำเนินการส่งแบบสอบถามด้วยตนเองสำหรับสถานศึกษาที่สามารถดำเนินการได้ ส่วนสถานศึกษาที่การคมนาคมไม่สะดวก ผู้วิจัยใช้การจัดส่งแบบสอบถามทาง Google Forms เพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถาม ส่งแบบสอบถามกลับคืนผู้วิจัยโดยตรงทาง E-mail และกำหนดวัน เวลาขอรับแบบสอบถามคืนภายใน 15 วัน

4) ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมและติดตามแบบสอบถามที่ยังไม่ได้รับคืน และแจกแบบสอบถามอีกครั้ง ในรายที่แบบสอบถามสูญหายหรือไม่สมบูรณ์ โดยขยายเวลาเพิ่มอีก 7 วัน

5) ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่ได้รับคืนมาตรวจสอบความสมบูรณ์

4. การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยมีการดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลตามขั้นตอนและใช้สถิติที่เหมาะสมเพื่อการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนต่าง ๆ ที่ได้จากแบบสอบถาม ดังนี้

1) นำข้อมูลจากข้อคำถามตอนที่ 1 เกี่ยวกับสถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม วิเคราะห์ทางสถิติโดยใช้การแจกแจงค่าความถี่ (Frequencies) และหาค่าร้อยละ (Percentage) นำเสนอในรูปแบบตารางประกอบความเรียง

2) นำข้อมูลจากข้อคำถามตอนที่ 2 เกี่ยวกับการบริหารตามหลักธรรมาภิบาลของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษากาญจนบุรี เขต 2 ซึ่งเป็นแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า นำมาตรวจให้คะแนนตามเกณฑ์น้ำหนัก 5 ระดับ แล้วบันทึกข้อมูล เพื่อวิเคราะห์ทางสถิติโดยการหาค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation: S.D.) เพื่อทราบว่าการบริหารตามหลักธรรมาภิบาลของผู้บริหารสถานศึกษาอยู่ในระดับใด แล้วนำผลการวิเคราะห์ที่ได้มาแปลความหมายรายข้อ รายด้าน และความหมายในภาพรวมการแปลผลค่าเฉลี่ยตามหลักเกณฑ์ของช่วงระดับคะแนน (บุญชม ศรีสะอาด, 2556)

3) นำข้อมูลจากข้อคำถามตอนที่ 2 เกี่ยวกับการบริหารตามหลักธรรมาภิบาลของสถานศึกษามาวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับการบริหารตามหลักธรรมาภิบาลของสถานศึกษา โดยจำแนกตาม เพศ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ในการทำงาน และขนาดของสถานศึกษา วิเคราะห์โดยค่าสถิติทดสอบค่าที (t-test) และการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-Way ANOVA)

ผลการศึกษา

ผู้วิจัยนำข้อมูลจากการตอบแบบสอบถามของผู้บริหารสถานศึกษา และครู ในเรียนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษากาญจนบุรี เขต 2 จำนวน 243 คน คิดเป็นร้อยละ 100 ผลการวิจัยนำเสนอเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์สถานภาพของผู้บริหารโรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษากาญจนบุรี เขต 2 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงจำนวน 132 คน คิดเป็นร้อยละ 54.32 เป็นเพศชาย จำนวน 111 คน คิดเป็นร้อยละ 45.68 ระดับการศึกษา ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 210 คน คิดเป็นร้อยละ 86.42 และสูงกว่าปริญญาตรี คือ จำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 33.33 ประสบการณ์ในการทำงาน ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีประสบการณ์ในการทำงานต่ำกว่า 5 ปี จำนวน 92 คน คิดเป็นร้อยละ 37.86 รองลงมา คือ มีประสบการณ์ในการทำงาน 5 – 10 ปีจำนวน 84 คน คิดเป็นร้อยละ 34.57 และประสบการณ์ในการทำงาน มากกว่า 10 ปี จำนวน 67 คน คิดเป็นร้อยละ 27.57 ขนาดของโรงเรียน ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ โรงเรียนขนาดกลาง จำนวน 129 โรงเรียน คิดเป็นร้อยละ 53.09 รองลงมา คือ โรงเรียนขนาดเล็ก จำนวน 111 โรงเรียง คิดเป็นร้อยละ 45.68 และโรงเรียนขนาดใหญ่ จำนวน 3 โรงเรียน คิดเป็นร้อยละ 1.23

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ระดับการบริหารตามหลักธรรมาภิบาลของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษากาญจนบุรี เขต 2 โดยภาพรวมทั้ง 4 ด้าน มีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$= 4.58, S.D. = 0.13) เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยเป็นรายด้านอยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน โดยเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากสูงสุดไปต่ำสุด ได้แก่ หลักความเปิดเผยและโปร่งใส มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด ($\overline{X}$= 4.59, S.D. = 0.19) รองลงมาหลักการมีส่วนร่วม ($\overline{X}$= 4.58, S.D. = 0.22) หลักนิติธรรม ($\overline{X}$= 4.58, S.D. = 0.21) และหลักภาระรับผิดชอบมีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ($\overline{X}$= 4.55, S.D. = 0.24) ตามลำดับ

ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบคะแนนความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริการตามหลักธรรมาภิบาลของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษากาญจนบุรี เขต 2 โดยจำแนกตามเพศ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ในการทำงาน และขนาดของโรงเรียนที่ต่างกัน พบว่า ผลการเปรียบเทียบการบริการตามหลักธรรมาภิบาลของผู้บริหารสถานศึกษา ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ คือ ผู้บริหารสถานศึกษา และครูผู้สอนมีระดับความคิดเห็นต่อการบริการตามหลักธรรมาภิบาลของสถานศึกษา โดยภาพรวมและรายด้านทุกด้านไม่แตกต่างกัน

การอภิปรายผล

การศึกษาวิจัยเรื่อง “การบริหารตามหลักธรรมาภิบาลของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษากาญจนบุรี เขต 2” ตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย ซึ่งผลของการวิจัยนำมาอภิปรายผลได้ดังนี้

1. ผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 1 พบว่า การบริหารตามหลักธรรมาภิบาลของผู้บริหารสถานศึกษา โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยเป็นรายด้าน โดยเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากสูงสุดไปต่ำสุด คือ หลักความเปิดเผยและโปร่งใส หลักการมีส่วนร่วม หลักนิติธรรม และหลักภาระรับผิดชอบ ตามลำดับ

หลักความเปิดเผยและโปร่งใส พบว่า อยู่ในระดับสูงที่สุดกว่าทุกด้าน เมื่อพิจารณาส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน พบว่ามีการกระจายของข้อมูลน้อย แสดงว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นที่ไปในทิศทางเดียวกัน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า ผู้บริหารสถานศึกษาแสดงออกถึง การสื่อสารที่ชัดเจน เช่น นโยบาย แผนการดำเนินงาน และการตัดสินใจต่าง ๆ ให้ครู นักเรียน ผู้ปกครอง และชุมชนทราบอย่างเปิดเผย ผ่านการประชุม และ เปิดโอกาสให้ครูและบุคลากรมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษากาญจนบุรี เขต 2 ให้ความสำคัญกับการส่งเสริมความซื่อสัตย์สุจริตและความโปร่งใสในการบริหารงานภายในองค์กรอย่างชัดเจน โดยได้ดำเนินโครงการการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment: ITA) เพื่อเป็นกลไกในการตรวจสอบและประเมินผลการบริหารงานของหน่วยงานภายในให้เป็นไปตามหลักธรรมาภิบาลและหลักการโปร่งใส

นอกจากนี้ ยังมีการนำเอานโยบาย "No Gift Policy จากการปฏิบัติหน้าที่" มาบังคับใช้ร่วมกัน โดยนโยบายนี้มุ่งเน้นให้บุคลากรทุกระดับปฏิบัติตามหลักจริยธรรมในการทำงาน โดยไม่ยอมรับของขวัญหรือผลประโยชน์ใด ๆ อันเกิดจากการทำงาน เพื่อป้องกันปัญหาการทุจริตคอร์รัปชันและสร้างความโปร่งใสในการดำเนินงาน การดำเนินนโยบาย "No Gift Policy" นี้เป็นส่วนหนึ่งในการสร้างวัฒนธรรมองค์กรที่ส่งเสริมความรับผิดชอบ ความเป็นธรรม และความน่าเชื่อถือในการบริหารงานทางการศึกษา ซึ่งจะช่วยลดโอกาสในการเกิดความขัดแย้งทางผลประโยชน์และเสริมสร้างความไว้วางใจให้แก่สาธารณชน การบริหารตามหลักธรรมาภิบาลในสถานศึกษาในเขตพื้นที่นี้มีการส่งเสริมและสนับสนุนให้ผู้บริหารและครูปฏิบัติตามหลักธรรมาภิบาลอย่างเคร่งครัด เพื่อให้เกิดความโปร่งใสและเป็นธรรมในทุกกระบวนการ ซึ่งสอดคล้องกับ วัชเรศ วงษ์เฉลียง (2564) ที่ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง หลักธรรมาภิบาลที่ส่งผลต่อประสิทธิผลของสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาในจังหวัดนครราชสีมา พบว่า ระดับหลักธรรมาภิบาลที่ส่งผลต่อประสิทธิผลของสถานศึกษา ที่ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ธรรมาภิบาลของสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา มัธยมศึกษาสุพรรณบุรี โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อแยก พิจารณารายด้าน พบว่าอยู่ในระดับมากที่สุด 9 ด้าน เรียงลำดับค่ามัชฌิมเลขคณิตจากมากไปน้อย คือ หลักคุณธรรมและจริยธรรม หลักความเปิดเผยและโปร่งใส หลักภาระรับผิดชอบและสามารถตรวจสอบได้ หลักการ กระจายอำนาจ หลักความเสมอภาค หลักการมีส่วนร่วมและการมุ่งเน้นฉันทามติ หลักประสิทธิผล หลักการตอบสนอง หลักนิติธรรม อยู่ในระดับมาก 1 ด้าน คือ หลักประสิทธิภาพ เมื่อพิจารณาจากส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน อยู่ ลักษณะเช่นนี้แสดงว่าความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามสอดคล้อง ไปใน และ สอดคล้องกับ ปราโมทย์ แสนกล้า (2563) ที่ได้ศึกษาเกี่ยวกับหลักธรรมาภิบาลที่ส่งผลต่อประสิทธิผลของสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา ในจังหวัดนครราชสีมา โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ทุกด้านอยู่ในระดับมากที่สุด

เมื่อนำมาเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ได้แก่ ด้านคุณธรรม ความเสมอภาค และความโปร่งใส ส่วนอันดับสุดท้าย ได้แก่ ด้านความพร้อมรับผิด

2. ผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 2 การเปรียบเทียบการบริหารตามหลักธรรมาภิบาลของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษากาญจนบุรี เขต 2 โดยจำแนกตาม เพศ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ในการทำงาน และขนาดของโรงเรียน อภิปรายผลได้ดังนี้

2.1 ผู้บริหารสถานศึกษาและครูที่มีเพศต่างกันมีระดับความคิดเห็นต่อการบริหารตามหลักธรรมภิบาลของผู้บริหารสถานศึกษา โดยภาพรวมและรายด้านทุกด้านไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า ผู้บริหารสถานศึกษา และครู ทั้งเพศชายและเพศหญิงในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษากาญจนบุรี เขต 2 มีการบริหารตามหลักธรรมาภิบาลของสถานศึกษาไปในทิศทางเดียวกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ครองทิพย์ ดิลกโสภณ (2566) ที่ได้ศึกษาการบริหารตามหลักธรรมาภิบาลของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาขอนแก่น เขต 1 ครูที่มีเพศต่างกัน พบว่าโดยภาพรวมและรายด้านไม่ต่างกัน

2.2 ผู้บริหารสถานศึกษาและครูที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีระดับความคิดเห็นต่อการบริหารตามหลักธรรมภิบาลของผู้บริหารสถานศึกษา โดยภาพรวมและรายด้านทุกด้านไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า ผู้บริหารสถานศึกษา และครูผู้สอนในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษากาญจนบุรี เขต 2 มีแนวปฏิบัติและมาตรฐานที่ชัดเจน ซึ่งครอบคลุมทุกระดับของการทำงาน ไม่ว่าจะเป็นผู้บริหารหรือครูที่มีระดับการศึกษาต่างกัน ทุกคนสามารถเข้าใจและปฏิบัติตามได้เหมือนกัน นอกจากนี้ การบริหารที่เน้นความโปร่งใส ความยุติธรรม และการมีส่วนร่วม ช่วยสร้างมุมมองที่สอดคล้องกันในทุกระดับ ซึ่งสอดคล้องกับ กันต์คุณัชญ์ บ่อคำ และคณะ (2564) ที่ได้ศึกษา การบริหารโรงเรียนตามหลักธรรมาภิบาลอย่างมีส่วนร่วมของผู้บริหารสถานศึกษา ในกลุ่มโรงเรียนแม่จะเราสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาตาก เขต 2 ครูที่มีระดับการศึกษาต่างกัน พบว่าโดยภาพรวมและรายด้านไม่ต่างกัน

2.3 ผู้บริหารสถานศึกษาและครูที่มีประสบการณ์ในการปฏิบัติงานต่างกันมีระดับความคิดเห็นต่อการบริหารตามหลักธรรมภิบาลของผู้บริหารสถานศึกษา โดยภาพรวมและรายด้านทุกด้านไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะผู้บริหารสถานศึกษามีมาตรฐานที่ชัดเจน ครอบคลุมทุกด้าน และเป็นที่ยอมรับในทุกระดับ ทำให้ครูที่มีประสบการณ์ต่างกันมีความเข้าใจและปฏิบัติตามแนวทางเดียวกัน นอกจากนี้ การสื่อสารที่เปิดเผย โปร่งใส และการมีส่วนร่วมจากทุกฝ่าย ช่วยสร้างมุมมองที่สอดคล้องกันต่อการบริหารซึ่ง สอดคล้องกับ ครองทิพย์ ดิลกโสภณ (2566) ที่ได้ศึกษาได้ศึกษาการบริหารตามหลักธรรมาภิบาลของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาขอนแก่น เขต 1 พบว่า ผลการวิจัยการเปรียบเทียบหลักธรรมิบาลของสถานศึกษาจำแนกตามประสบการณ์การทำงาน โดยภาพรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน

2.4 ผู้บริหารสถานศึกษาและครูที่มีขนาดโรงเรียนต่างกันมีระดับความคิดเห็นต่อการบริหารตามหลักธรรมาภิบาลของผู้บริหารสถานศึกษา โดยภาพรวมและรายด้านทุกด้านไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า ความคิดเห็นที่ไม่แตกต่างกันระหว่างผู้บริหารสถานศึกษาและครูที่มีประสบการณ์ต่างกัน อาจเป็น

เพราะการบริหารตามหลักธรรมาภิบาลมีมาตรฐานชัดเจน โปร่งใส และมีการปฏิบัติที่เสมอภาคในทุกระดับ บุคลากรทุกคนได้รับข้อมูลและแนวทางเดียวกันในการปฏิบัติงาน ส่งผลให้มุมมองต่อการบริหารมีความสอดคล้องกัน ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ ชีวิน บุญถม และคณะ (2566) ที่ได้ศึกษาการบริหารสถานศึกษาโดยใช้หลักธรรมาภิบาล สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ประถมศึกษาอุดรธานีเขต 3 การเปรียบเทียบหลักธรรภิบาลของสถานศึกษาจำแนกตามขนาดสถานศึกษา โดยภาพรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน

ข้อเสนอแนะ

จากผลการวิจัยเรื่อง การบริหารตามหลักธรรมาภิบาลของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษากาญจนบุรี เขต 2 ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะทั่วไป ข้อเสนอแนะเชิงนโยบายและข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไปไว้ ดังนี้

ข้อเสนอแนะทั่วไป

ผู้บริหารสถานศึกษา ควรนำข้อมูลจากการวิจัยมาใช้ในการพัฒนา การดำเนินการจัดทำแผนการนิเทศติดตามประเมินผล การบริหารตามหลักธรรมาภิบาลของผู้บริหารสถานศึกษาอย่างต่อเนื่องและเป็นระบบ ส่งเสริมการปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาลแก่ข้าราชการครู และบุคลากรทางการศึกษา เพื่อสร้างความเข้าใจเกี่ยวกับแนวทางการประเมินและกรอบการประเมิน ที่เป็นมาตรฐาน เพื่อยกระดับคุณธรรมและความโปร่งใสและภาพลักษณ์ในการดำเนินงานของสถานศึกษา มีการดำเนินงานที่มุ่งให้เกิดประโยชน์ต่อประชาชนและส่วนรวมเป็นสำคัญและลดโอกาสที่จะเกิดการทุจริตและประพฤติมิชอบในหน่วยงาน และควรคัดเลือกสถานศึกษาที่มีผลการดำเนินงาน อยู่ในระดับดีมากที่สุดให้เป็นสถานศึกษาต้นแบบในเรื่องการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลในสถานศึกษา

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

เพื่อให้ได้ข้อมูลประกอบการตัดสินใจเชิงนโยบาย ผู้วิจัยได้มีข้อเสนอแนะในการนำผลวิจัยไปใช้หรือประยุกต์ใช้ ดังนี้

1. จากผลการวิจัยพบว่า การศึกษาการบริหารตามหลักธรรมาภิบาลของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษากาญจนบุรี เขต 2 พบว่า หลักความเปิดเผยและโปร่งใส อยู่ในระดับมากที่สุด ผู้วิจัยจึงมีข้อเสนอแนะว่า ผู้บริหารสถานศึกษาควรให้ความสำคัญกับหลักความเปิดเผยและโปร่งใส เป็นหลักในการบริหารงานอย่างต่อเนื่อง โดยอาจกำหนดเป็นนโยบายของสถานศึกษา ควรมีการส่งเสริมสนับสนุนให้ครูและบุคลากรในสถานศึกษา ปฏิบัติตนเป็นแบบอย่างที่ดีและยึดมั่นในจรรยาบรรณของวิชาชีพ สถานศึกษาควรส่งเสริมการจัดกิจกรรมต่าง ๆ ที่ปลูกฝังคุณธรรมจริยธรรมให้ครูและบุคลากรในสถานศึกษาได้พัฒนาคุณธรรมจริยธรรมในการประกอบวิชาชีพอย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่อง อีกทั้งสถานศึกษาควรมีนโยบายยกย่องบุคลากรที่มีปฏิบัติงานที่มีคุณธรรมจริยธรรมที่ดีเด่น เพื่อเป็นขวัญและกำลังใจต่อผู้ใต้บังคับบัญชา ส่วนหลักภาระรับผิดชอบในสถานศึกษา พบว่า มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ผู้วิจัยจึงมีข้อเสนอแนะว่า ผู้บริหารสถานศึกษาควรเริ่มจากการกำหนดบทบาทและหน้าที่ชัดเจน ส่งเสริมความความ

รับผิดชอบในการทำงาน สร้างระบบประเมินและติดตามผลที่ต่อเนื่อง รวมถึงการจัดอบรมพัฒนาวิชาชีพเพื่อเพิ่มทักษะและสร้างความพร้อมให้ผู้บริหารและครูในสถานศึกษา นอกจากนี้ การสร้างวัฒนธรรมองค์กรที่เน้นความรับผิดชอบร่วมกันจะช่วยยกระดับคุณภาพของการปฏิบัติงาน

2. จากผลการวิจัยพบว่า การศึกษาการบริหารตามหลักธรรมาภิบาลของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษากาญจนบุรี เขต 2 โดยจำแนกตามเพศ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ในการทำงาน และขนาดของสถานศึกษา พบว่า ไม่มีความแตกต่างกันในระดับความคิดเห็นต่อการศึกษาการบริหารตามหลักธรรมาภิบาลของสถานศึกษา ทั้งภาพรวมและรายด้าน ผู้วิจัยจึงมีข้อเสนอแนะว่าควรมีการจัดการอบรมหรือกิจกรรมให้ความรู้เพิ่มเติมเกี่ยวกับการบริหารตามหลักธรรมาภิบาล เพื่อเสริมสร้างความตระหนักและความเข้าใจที่ลึกซึ้งขึ้นสำหรับผู้บริหารและครู เพื่อให้เกิดการบริหารตามหลักธรรมาภิบาลที่มีประสิทธิภาพ ควรเน้นการสื่อสารที่เปิดเผย โปร่งใส และให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่มมีส่วนร่วมในกระบวนการบริหาร เพื่อสร้างความมั่นใจในความโปร่งใสและความเป็นธรรม เพื่อพัฒนาพัฒนาคุณภาพการศึกษาที่ส่งเสริมสมรรถนะครูและทักษะการเรียนรู้ของผู้เรียนในศตวรรษที่ 21 ได้อย่างมีประสิทธิภาพและสามารถเกิดการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง และเป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนดไว้

ข้อเสนอแนะในการดำเนินการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการบริหารตามหลักธรรมาภิบาลของผู้บริหารสถานศึกษาในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษากาญจนบุรี เขต 2

2. ควรมีการศึกษาการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของผู้บริหารสถานศึกษาที่ส่งผลต่อประสิทธิผลของสถานศึกษา

บรรณานุกรม

กระทรวงศึกษาธิการ. (2547). *คู่มือการบริหารงานสถานศึกษา*. กรุงเทพมหานคร: กระทรวงศึกษาธิการ.

กันต์คุณัชญ์ บ่อคำ, มาลัย วงศ์ฤทัยวัฒนา, ขจรอรรถพณ พงศ์วิริทธิ์ธร, บุศรา เชื้อดี, ศิกาญจน์มณี ไซเออร์ส และ ปทุมรัตน์ สีธูป. (กรกฎาคม 2564). การบริหารโรงเรียนตามหลักธรรมาภิบาลอย่างมีส่วนร่วมของผู้บริหารสถานศึกษาในกลุ่มโรงเรียนแม่จะเราสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาตาก เขต 2. *วารสารการบริหารนิติบุคคลและนวัตกรรมท้องถิ่น, 7*(7), 82-95. https://so04.tci-thaijo.org/index.php/jsa-journal/article/view/247893

ครองทิพย์ ดิลกโสภณ. (กรกฎาคม -ธันวาคม 2566). การบริหารตามหลักธรรมาภิบาลของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาขอนแก่น เขต 1. *วารสารพุทธปรัชญาวิวัฒน์*, *7*(2), 45-58. http://ojs.mbu.ac.th/index.php/jbpe/article/view/2323/1480

ชีวิน บุญถม, สุทธิศักดิ์ แก้วจินดา, พรหมินทร์ ศรีหมื่นไวย, วิมาน วรรณคำ และ เนรัญ วชิระอังกูร. (กรกฎาคม - ธันวาคม 2566). การบริหารสถานศึกษาโดยใช้หลักธรรมาภิบาล สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาอุดรธานี เขต 3. *วารสารนิตยสารเสียงธรรมจากมหายาน*, *9*(2), 70. https://so09.tci-thaijo.org/index.php/nsc/article/view/3101

บุญชม ศรีสะอาด. (2560). *การวิจัยเบื้องต้น* (พิมพ์ครั้งที่ 10). กรุงเทพมหานคร: สุวีริยาสาส์น..

ปราโมทย์ แสนกล้า. (มาราคม-มิถุนายน 2563). หลักธรรมาภิบาลที่ส่งผลต่อประสิทธิผลของสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาในจังหวัดนครราชสีมา.*วรสารวิชาการมหาวิทยาลัยประทุมธานี, 5*(1), 45-52. https://so17.tcithaijo.org/index.php/EduBSRU/article/view/210

พจนา มาโนช. (มกราคม 2567). หลักธรรมาภิบาลบนพื้นฐานปรัชญาหลังนวยุคสายกลาง. *วารสารสถาบันพอดี*, *1*(1), 1-9. https://so16.tci-thaijo.org/index.php/IS-J/article/view/346

วัชเรศ วงษ์เฉลียง. (2564). *ธรรมาภิบาลของผู้บริหาร สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาสุพรรณบุรี* [วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศิลปากร]. DSpace at Silpakorn University. http://ithesis-ir.su.ac.th/dspace/bitstream/123456789/3541/1/61252336.pdf

วิภาส ทองสุทธิ์. (2551). *การบริหารจัดการที่ดี.* กรุงเทพมหานคร: อินทภาษ.

วีระยุทธ พรพจน์ธรมาส. (มกราคม-มิถุนายน 2557). องค์ประกอบของธรรมาภิบาลในโรงเรียน. *วารสารนักบริหาร, 34*(1), 85. https://shorturl.asia/4U3PS

สถาบันพระปกเกล้า. (2558). *ดุจอำนาจในการเมืองการปกครอง.* กรุงเทพมหานคร: สถาบันพระปกเกล้า.

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษากาญจนบุรี เขต 2. (2566). *แผนพัฒนาการศึกษาขั้นพื้นฐสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษากาญจนบุรี เขต 2 ปี พ.ศ.2566 – 2570.* https://www.kan2.go.th/wp-content/uploads/2023/05/แผนพัฒนาการศึกษาฯ-2566-2570.pdf

สำนักงานคณะกรรมการการวิจัยแห่งชาติ. (2559). *ประกาศสำนักคณะกรรมการการวิจัยแห่งชาติ เรื่องหลักธรรมาภิบาลของสำนักงานคณะกรรมการวิจัยแห่งชาติ.* สำนักงานคณะกรรมการการวิจัยแห่งชาติ.

สำนักงานคณะกรรมการข้าราชกา. (2542). *คู่มือสร้างระบบบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดีตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการสร้างระบบการบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี.* กรุงเทพฯ: สำนักงานข้าราชการพลเรือน.

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.). (2555). *หลักธรรมาภิบาลของการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี.*กรุงเทพมหานคร: สำนักพัฒนาระบบราชการ: สำนักพิมพ์คณะรัฐมนตรีและราชกิจจานุเบกษา.

อภิสิทธิ์ จิรสัณจิต. (มกราคม - มิถุนายน2567). หลักธรรมาภิบาลที่ปรากฏในคัมภีร์จามเทวีวงศ์. *วารสารศาสตร์แห่งพุทธ*, *3*(1), 1–10. https://firstojs.com/index.php/SB/article/view/1323

Asian Development Bank. (2008). *Strategy 2020: The long-term strategic framework of the Asian Development Bank, 2008–2020*. Manila: Asian Development Bank.

Graham, J., Amos, B., & Plumptre, T. (2003). *Principles for good governance in the 21st century*. Ottawa: Institute on Governance George.

Krejcie, R. V., & Morgan, D. W. (1970). Determining Sample Size for Research Activities. *Educational and Psychological Measurement*, *30*(3), 607 – 610.

ภาวะผู้นำดิจิทัลของผู้บริหารสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษากาญจนบุรี เขต 2

Digital Leadership of School Administrators under Kanchanaburi Primary Educational Service Area Office 2

จุฑามาศ บุณยทรรพ[1] และสุวิทย์ ภาณุจารี[2]

Jutamas Boonyatub[1] and Suwit Phanujaree[2]

นักศึกษาปริญญาโทหลักสูตรศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต[1]

อาจารย์ประจำหลักสูตรศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต[2]

วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์[1,2]

E-mail: Jutamas.boo@rmutr.ac.th[1]

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ดังนี้ (1) เพื่อวิเคราะห์ระดับภาวะผู้นำดิจิทัลของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษากาญจนบุรี เขต 2 และ (2) เพื่อเปรียบเทียบภาวะผู้นำดิจิทัลของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษากาญจนบุรี เขต 2 โดยจำแนกตามเพศ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ในการทำงาน และขนาดของโรงเรียน การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ สถานศึกษาในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษากาญจนบุรี เขต 2 จำนวน 81 แห่ง โดยมีผู้ให้ข้อมูล ได้แก่ ผู้บริหารสถานศึกษา และครูในโรงเรียน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษากาญจนบุรี เขต 2 รวมทั้งสิ้นจำนวน 243 คน เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม ซึ่งมีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .86 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าที และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว ผลการวิจัยประกอบด้วย (1) ภาวะผู้นำดิจิทัลของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษากาญจนบุรี เขต 2 โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยเป็นรายด้านอยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน โดยเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากสูงสุดไปต่ำสุด คือ ด้านการสื่อสารดิจิทัล ด้านการมีวิสัยทัศน์ดิจิทัล ด้านการรู้ดิจิทัล และด้านการสร้างวัฒนธรรมดิจิทัล ตามลำดับ และ (2) การเปรียบเทียบภาวะผู้นำดิจิทัลของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษากาญจนบุรี เขต 2 โดยจำแนกตามเพศ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ในการทำงาน และขนาดของโรงเรียน โดยภาพรวมและรายด้านทุกด้านไม่แตกต่างกัน

คำสำคัญ: ภาวะผู้นำดิจิทัล ผู้บริหารสถานศึกษา สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษากาญจนบุรี เขต 2

Abstract

The purposes of this study were (1) to analyze the level of digital leadership of school administrators under Kanchanaburi Primary Educational Service Area Office 2, and (2) to

compare the digital leadership of school administrators under Kanchanaburi Primary Educational Service Area Office 2 classified by gender, education level, work experience, and school size. This study was conducted by a quantitative approach. Data were collected from samples comprised of 243 people, including educational administrators and teachers under Kanchanaburi Primary Educational Service Area Office 2 using a questionnaire with a reliability coefficient of .86. The statistics used for data analysis were descriptive statistics, frequency, percentage, mean, standard deviation, t-test, and one-way ANOVA. The results showed that (1) the digital leadership of school administrators under Kanchanaburi Primary Educational Service Area Office 2 was overall at the highest level. When considering the mean for each aspect, they are at the highest level, sorted by average from highest to lowest, namely digital communication digital vision, digital literacy, and digital culture creation, and (2) there was no significant difference in the digital leadership of school administrators under Kanchanaburi Primary Educational Service Area Office 2 when classified by gender, education level, work experience, and school size, both overall and in each aspect.

Keywords: Digital leadership, school administrators, Kanchanaburi primary educational service area office 2

บทนำ

การเปลี่ยนแปลงรูปแบบและกระบวนการทำงานหลายด้านที่เกิดจากความก้าวหน้าของเทคโนโลยีดิจิทัล ส่งผลให้การศึกษาจำเป็นต้องปรับตัวตามยุคสมัยเช่นกัน การบริหารการศึกษาจึงต้องมีการปรับเปลี่ยนเพื่อตอบสนองต่อความเปลี่ยนแปลงนี้ เนื่องจากเทคโนโลยีดิจิทัลมีอิทธิพลโดยตรงต่อก ารทำงานในองค์กร ผู้บริหารการศึกษาจึงต้องพัฒนาทักษะด้านดิจิทัล ซึ่งเป็นเครื่องมือและวิธีการสำคัญในการบริหารในยุคดิจิทัล โดยต้องทำหน้าที่เป็นผู้นำการเปลี่ยนแปลง คอยให้คำแนะนำแก่ครูและนักเรียน เพื่อกระตุ้นความต้องการในการเรียนรู้และสร้างสรรค์นวัตกรรมดิจิทัล รวมถึงสนับสนุนการจัดการเรียนการสอนให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น การนำเทคโนโลยีนวัตกรรมดิจิทัลมาใช้ ควรเริ่มต้นจากการกำหนดเป้าหมายที่ชัดเจนสำหรับการจัดการศึกษาในอนาคต พร้อมทั้งวางแผนกลยุทธ์ในการปรับใช้เทคโนโลยีเหล่านี้ให้สอดคล้องกับวิสัยทัศน์ขององค์กร เทคโนโลยีจะต้องถูกนำมาใช้อย่างมีประสิทธิภาพเพื่อสนับสนุนกระบวนการเรียนการสอน การเปลี่ยนแปลงของภาวะผู้นำและการบริหารในยุคดิจิทัลนี้ ผู้นำมีบทบาทสำคัญในการวางแผนและกำหนดกลยุทธ์ที่บุคลากรในองค์กรจะต้องปฏิบัติตาม ดังนั้น ผู้นำที่มีวิสัยทัศน์ทันสมัยและมีความรับผิดชอบสูงจะสามารถนำเทคโนโลยีมาใช้ในการทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและรวดเร็ว ผู้บริหารสถานศึกษาจึงต้องมีภาวะผู้นำดิจิทัลที่สามารถบริหารจัดการ ส่งเสริม และสนับสนุนการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในสถานศึกษาได้อย่างเหมาะสม รวมถึงแนะนำ

การใช้เทคโนโลยีให้เกิดประโยชน์สูงสุด ผู้บริหารควรเป็นตัวอย่างที่ดีในด้านการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลอย่างมีจริยธรรม เพื่อให้ครู บุคลากร และนักเรียนตระหนักถึงทั้งประโยชน์และโทษของการใช้เทคโนโลยีนี้ (รุ่งรัตน์ พลชัย, 2563)

ผู้นำในยุคดิจิทัลต้องมีความสามารถในการตามทันการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยี เพราะผู้นำถือเป็นกุญแจสำคัญในการขับเคลื่อนการเปลี่ยนแปลงทั้งในเชิงปฏิบัติและวัฒนธรรมของโรงเรียน สำหรับผู้บริหารสถานศึกษา ภาวะผู้นำดิจิทัลเป็นทักษะที่สำคัญอย่างยิ่งในการบริหารจัดการศึกษาเพื่อให้สถานศึกษาก้าวทันโลกยุคดิจิทัล การปรับตัวเข้าสู่ยุคดิจิทัลนั้นจำเป็นต้องมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับเทคโนโลยีการสื่อสารและเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ เพื่อตระหนักถึงผลกระทบที่เกิดขึ้นจากการเปลี่ยนแปลงเหล่านี้ ผู้นำที่สามารถใช้เทคโนโลยีในการบริหารจัดการได้อย่างมีประสิทธิภาพและคุ้มค่าจะสร้างประโยชน์สูงสุดให้แก่องค์กร ผู้บริหารสถานศึกษาจึงต้องทำหน้าที่เป็นต้นแบบในเรื่องการใช้ดิจิทัล ทั้งด้านความคิด ภาวะผู้นำ และพฤติกรรม โดยต้องมีความคิดที่กว้างไกล ทันสมัย และมีวิสัยทัศน์ที่ชัดเจนในการนำเทคโนโลยีมาใช้สนับสนุนการทำงาน นอกจากนี้ ผู้บริหารต้องส่งเสริมให้ครูมีความรู้และทักษะที่ทันสมัยเพื่อจัดการศึกษาที่สอดคล้องกับยุคดิจิทัล รวมถึงกระตุ้นให้เกิดการแลกเปลี่ยนความรู้ระหว่างครูและบุคลากรเพื่อพัฒนาวิธีการเรียนการสอนอย่างต่อเนื่อง การใช้เทคโนโลยีดิจิทัลให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดจะต้องสอดคล้องกับสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว

เทคโนโลยีดิจิทัลเป็นเครื่องมือที่ช่วยอำนวยความสะดวกในการทำงาน การสร้างทีมผู้นำที่สามารถมองปัญหาในภาพรวมและให้ความสำคัญกับการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่าจึงเป็นสิ่งสำคัญ ทีมผู้นำจะต้องสามารถออกแบบสถานศึกษาให้ก้าวสู่การเป็นโรงเรียนดิจิทัลได้ โดยกำหนดวิสัยทัศน์ พันธกิจ และเป้าหมายที่ชัดเจน การกำหนดภารกิจของโรงเรียนต้องสอดคล้องกับนโยบายและยุทธศาสตร์ชาติด้านการศึกษา เพื่อให้สถานศึกษาเข้ากับยุคดิจิทัลอย่างเหมาะสม ดังนั้น การปรับโครงสร้างองค์กรและวิธีการบริหารจัดการจึงเป็นสิ่งจำเป็น พร้อมทั้งสนับสนุนให้บุคลากรมีความรู้ ทักษะ และความสามารถด้านดิจิทัล โดยจัดหาอุปกรณ์และเครื่องมือที่เหมาะสมในการพัฒนาสถานศึกษาเข้าสู่โรงเรียนดิจิทัล การใช้ดิจิทัลในการจัดการเรียนการสอนจะช่วยลดความซ้ำซ้อนในการทำงานและเพิ่มประสิทธิภาพการใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัด การบรรลุเป้าหมายและวิสัยทัศน์ในการเป็นโรงเรียนดิจิทัลจะเป็นปัจจัยสำคัญที่ช่วยยกระดับคุณภาพการศึกษาในอนาคต

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษากาญจนบุรี เขต 2 ซึ่งมีสถานศึกษาในสังกัด 101 แห่ง มีเป้าหมายที่จะพัฒนาให้ทุกโรงเรียนเป็นโรงเรียนดิจิทัล อย่างไรก็ตาม จากการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมของสถานศึกษา พบว่ายังมีปัญหาอุปสรรคหลายประการในการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ประโยชน์อย่างเต็มที่ โดยเฉพาะในด้านการบริหารจัดการข้อมูลและระบบสารสนเทศ ซึ่งส่วนใหญ่เป็นฐานข้อมูลกลางที่ขาดการจัดการความรู้ที่ดี บุคลากรยังขาดความรู้และทักษะในการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการทำงานและการบริหารจัดการศึกษา นอกจากนี้ สภาพการผลิตและจัดหาเทคโนโลยีที่เหมาะสมและทันสมัยก็เป็นอีกหนึ่งอุปสรรคสำคัญที่ต้องแก้ไข ปัญหาเหล่านี้ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการบริหารจัดการและคุณภาพการศึกษาของผู้เรียน

เพื่อแก้ไขปัญหาดังกล่าว สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาฯ ควรส่งเสริมการพัฒนาบุคลากรด้านดิจิทัล และสนับสนุนการจัดหาเทคโนโลยีที่เหมาะสม

ภาวะผู้นำดิจิทัลเป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการบริหารสถานศึกษาและการพัฒนาองค์กรในทุกมิติ ดังนั้น การสนับสนุนและส่งเสริมภาวะผู้นำดิจิทัลในการบริหารสถานศึกษาจึงเป็นเรื่องที่มีความสำคัญอย่างมาก ผู้บริหารสถานศึกษาจำเป็นต้องพัฒนาภาวะผู้นำดิจิทัลให้สอดคล้องกับแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงของการศึกษา โดยมีวิสัยทัศน์ที่ทันสมัย เข้าใจในดิจิทัล และนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการตัดสินใจ รวมถึงการวางแผนการดำเนินงานอย่างมีประสิทธิผล ผู้บริหารจะต้องสามารถสื่อสารและประชาสัมพันธ์สถานศึกษาให้เป็นที่รู้จัก รวมทั้งสร้างแรงจูงใจให้ครูและผู้เรียนเกิดการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง นอกจากนี้ ผู้บริหารต้องสามารถสร้างสรรค์นวัตกรรมทางการศึกษาได้อย่างมีคุณภาพ และปรับเปลี่ยนวัฒนธรรมของสถานศึกษาให้กลายเป็นวัฒนธรรมแห่งการเรียนรู้ดิจิทัล อีกทั้งต้องสามารถใช้เทคโนโลยีในการพัฒนาคุณภาพการศึกษาที่ส่งเสริมสมรรถนะครูและทักษะการเรียนรู้ของผู้เรียนในศตวรรษที่ 21 ได้อย่างมีประสิทธิภาพ พร้อมทั้งสร้างการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง

จากสภาพของปัญหาและความสำคัญดังกล่าว ผู้วิจัยในฐานะบุคลากรในสถานศึกษาได้ทำการทบทวนวรรณกรรม และพบว่ายังไม่มีงานวิจัยใดที่ศึกษาเรื่องนี้มาก่อน จึงมีความสนใจที่จะทำวิจัยเรื่อง “ภาวะผู้นำดิจิทัลของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษากาญจนบุรี เขต 2” เพื่อนำผลการวิจัยไปใช้ในการพัฒนาภาวะผู้นำดิจิทัลของผู้บริหารสถานศึกษาในเขตพื้นที่ดังกล่าวได้อย่างมีประสิทธิภาพ

วัตถุประสงค์การวิจัย

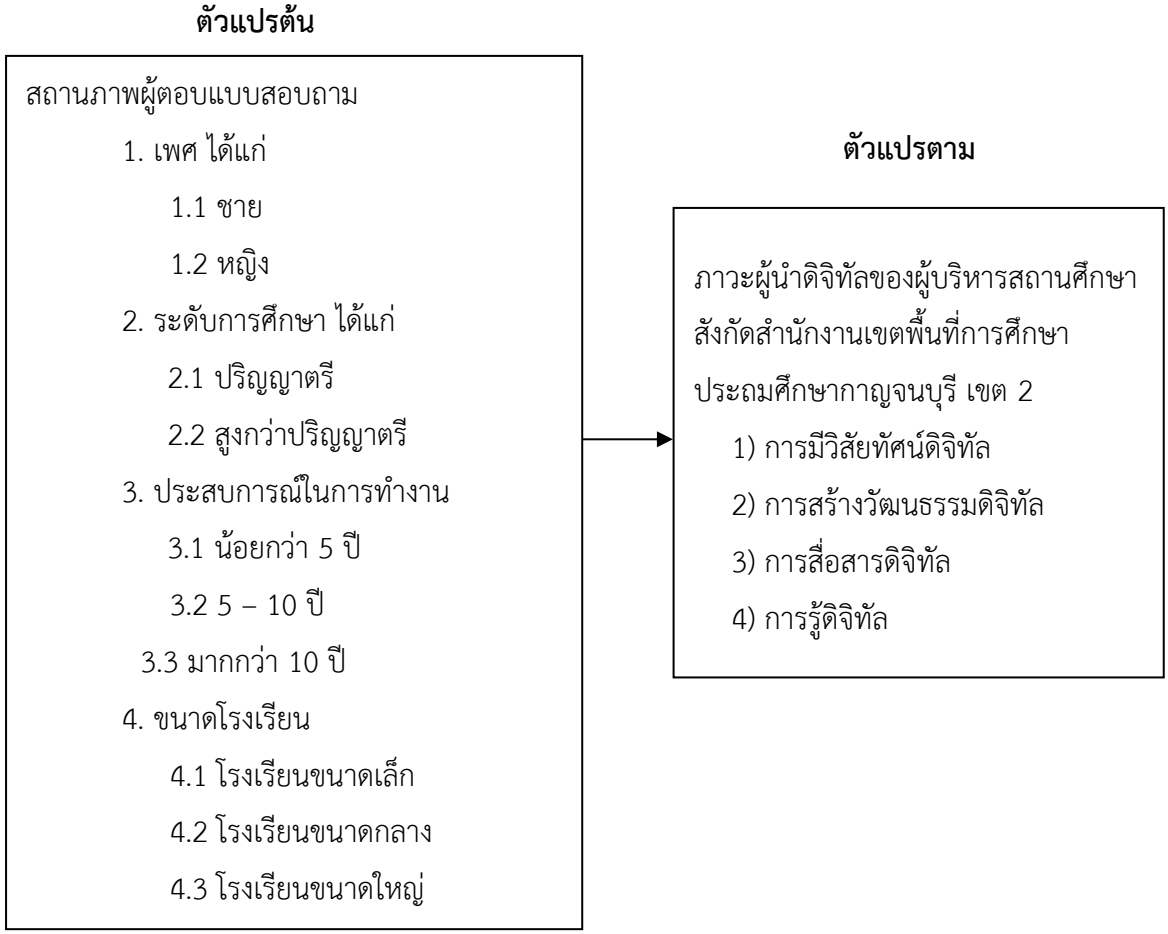
1. เพื่อวิเคราะห์ระดับภาวะผู้นำดิจิทัลของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษากาญจนบุรี เขต 2
2. เพื่อเปรียบเทียบภาวะผู้นำดิจิทัลของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษากาญจนบุรี เขต 2 จำแนกตามเพศ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ในการทำงาน และขนาดของโรงเรียน

การทบทวนวรรณกรรม

ผู้วิจัยได้ทบทวนและสังเคราะห์หลักการและแนวคิดที่เกี่ยวข้องกับภาวะผู้นำดิจิทัล ของ International Society for Technology in Education : ISTE (2009); Sheninger (2014); Sullivan (2018); เอกชัย กี่สุขพันธ์ (2559); ณิรดา เวชญาลักษณ์ (2560); ปกรณ์ ลี้สกุล (2561); สุกัญญา แช่มช้อย (2562); ชุติรัตน์ กาญจนธงชัย (2562); สุชญา โกมลวานิช และคณะ (2563); ดาวรุวรรณ ถวิลการ (2564); พชร เอ้มะราช และคณะ (2567); พรมา จันทรโคตร, วัลนิกา ฉลากบาง และ วันเพ็ญ นันทะศรี (2567) มาจัดกลุ่มและสังเคราะห์ด้วยวิธีการแจกแจงความถี่ โดยเลือกองค์ประกอบที่มีความถี่สูงสุด 4 อันดับแรก จาก

ผลการสังเคราะห์ผู้วิจัยกำหนดองค์ประกอบมาเป็นตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา มีองค์ประกอบ 4 องค์ประกอบ ได้แก่ 1) การมีวิสัยทัศน์ดิจิทัล 2) การสร้างวัฒนธรรมดิจิทัล 3) การสื่อสารดิจิทัล 4) การรู้ดิจิทัล นำมาสรุปเป็นกรอบแนวคิดในการวิจัย แสดงดังรูปที่ 1

กรอบแนวคิด



รูปที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย (Conceptual Framework)

ระเบียบวิธีการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากร ได้แก่ สถานศึกษาในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษากาญจนบุรี เขต 2 ปีการศึกษา 2567 จำนวน 101 แห่ง โดยมีประชากรที่สามารถให้ข้อมูลเป็นข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษาในสังกัดแยกเป็นผู้บริหารสถานศึกษา จำนวน 96 คน ครูผู้สอน จำนวน 946 คน รวมทั้งสิ้นจำนวน 1,042 คน (สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษากาญจนบุรี เขต 2, 2566)

2. กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ สถานศึกษาในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษากาญจนบุรี เขต 2 ปีการศึกษา 2567 จำนวน 81 แห่ง ได้มาจากการเปิดตารางเครจซี่มอร์แกน (Krejcie and Morgan, 1970)

โดยมีผู้ให้ข้อมูล ได้แก่ ผู้บริหารสถานศึกษา และครูในโรงเรียน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษากาญจนบุรี เขต 2 รวมทั้งสิ้นจำนวน 243 คน โดยในกรณีผู้บริหารสถานศึกษา ได้มาด้วยวิธีเลือกแบบเจาะจง (Purposive selection) ส่วนครูได้มาโดยการสุ่มอย่างง่าย ด้วยวิธีจับฉลาก โดยมีขั้นตอนในการกำหนดขนาดและวิธีการได้มาซึ่งกลุ่มตัวอย่าง ดังนี้

2.1 กำหนดให้สถานศึกษาเป็นหน่วยสุ่ม จำแนกกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 81 แห่ง ออกเป็นชั้นภูมิตามขนาดของสถานศึกษา โดยใช้ขนาดของสถานศึกษาเป็นฐานในการแบ่ง ได้กลุ่มตัวอย่างในแต่ละสถานศึกษา ได้แก่ สถานศึกษาขนาดเล็ก 37 แห่ง สถานศึกษาขนาดกลาง 43 แห่ง และสถานศึกษาขนาดใหญ่ จำนวน 1 แห่ง แล้วคำนวณสัดส่วนของสถานศึกษา โดยเทียบบัญญัติไตรยางศ์ตามสัดส่วนของสถานศึกษาในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษากาญจนบุรี เขต 2

2.2 ทำการสุ่มตัวอย่างตามชั้นภูมิ (Stratified Random Sampling) และทำการสุ่มตัวอย่างในกลุ่มย่อย ๆ ของสถานศึกษานั้น ๆ ด้วยวิธีการสุ่มอย่างง่ายซ้ำอีกครั้ง

2.3 กำหนดผู้ให้ข้อมูล ได้แก่ ผู้บริหารสถานศึกษา และครูในโรงเรียน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษากาญจนบุรี เขต 2 โดยในกรณีผู้บริหารสถานศึกษา จำนวน 81 คน ได้มาโดยใช้วิธีเลือกแบบเจาะจง (Purposive Selection) ส่วนผู้ให้ข้อมูลกรณีครูใช้วิธีการสุ่มอย่างง่าย (Simple Random Sampling) ด้วยวิธีจับฉลาก จำนวน 162 คน รวมกลุ่มตัวอย่างผู้ให้ข้อมูลทั้งสิ้น 243 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือ: แบบสอบถาม

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยใช้แบบสอบถามเกี่ยวกับภาวะผู้นำดิจิทัลของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษากาญจนบุรี เขต 2 ซึ่งเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล เพื่อให้ได้ข้อคำถามครอบคลุมวัตถุประสงค์ที่ต้องการศึกษา โดยสร้างข้อคำถามภายใต้กรอบแนวคิด ทฤษฎี และครอบคลุมวัตถุประสงค์การวิจัย โดยแบ่งข้อคำถามออกเป็น 2 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อคำถามเกี่ยวกับสถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามเป็นแบบเลือกตอบ ได้แก่ เพศ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ในการทำงาน และขนาดของโรงเรียน

ตอนที่ 2 ข้อคำถามเกี่ยวกับภาวะผู้นำดิจิทัลของผู้บริหารสถานศึกษา เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (Rating Scale) ของลิเคิร์ท (Likert, 1967) ประกอบไปด้วย 4 ด้าน คือ 1) การมีวิสัยทัศน์ดิจิทัล 2) การสร้างวัฒนธรรมดิจิทัล 3) การสื่อสารดิจิทัล 4) การรู้ดิจิทัล

การสร้างเครื่องมือ

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ผู้วิจัยดำเนินการสร้างเครื่องมือเพื่อใช้ในการวิจัยโดยมีรายละเอียดตามขั้นตอน ดังนี้

1) ศึกษาเอกสาร แนวคิด หลักการ และเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับภาวะผู้นำดิจิทัลของผู้บริหารสถานศึกษา

2) วิธีการสร้างเครื่องมือที่เป็นแบบสอบถาม เป็นมาตราส่วนประมาณค่าและแบบตรวจสอบรายการ

3) นำข้อมูลที่ได้จากการศึกษามาประมวลกำหนดขอบเขต เพื่อดำเนินการสร้างเครื่องมือให้ครอบคลุมเนื้อหาและตรงตามกรอบแนวคิดของการวิจัย

4) นำเครื่องมือที่ดำเนินการสร้างเสร็จแล้ว เสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ เพื่อตรวจสอบข้อมูลความถูกต้องและให้ข้อเสนอแนะ เพื่อการแก้ไขปรับปรุงเนื้อหา และภาษาที่ใช้ให้ถูกต้องสมบูรณ์

5) นำเครื่องมือที่เป็นแบบสอบถามซึ่งผ่านการแก้ไขปรับปรุงเรียบร้อยแล้ว เสนอต่อผู้เชี่ยวชาญด้านภาวะผู้นำดิจิทัลของผู้บริหารสถานศึกษา จำนวน 3 ท่าน เพื่อตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา พร้อมนำผลมาปรับปรุงแก้ไขให้ตรงตามข้อเสนอแนะ ซึ่งผลการวิเคราะห์พบว่าข้อคำถามทุกข้อมีค่า IOC เท่ากับ 1.00 จากนั้นจัดทำเป็นแบบสอบถามก่อนนำไปทดลองใช้

6) นำแบบสอบถามที่ได้รับการปรับปรุงแก้ไขแล้ว ไปทดลองใช้ (Try out) กับประชากรที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง โดยเป็นผู้ให้ข้อมูล จำนวน 30 คน ดำเนินการเก็บด้วยตนเอง และนำแบบสอบถามมาวิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถามที่ได้รับกลับคืนมาโดยวิธีของครอนบาค (Cronbach, 1990 อ้างถึงใน บุญชม ศรีสะอาด, 2556) ซึ่งอธิบายค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ที่ยอมรับกันจะต้องมีค่าไม่ต่ำกว่า 0.70 จากการหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) โดยค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาเท่ากับ 0.86

7) นำเครื่องมือวิจัยที่สมบูรณ์ไปใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ มีขั้นตอนการเก็บรวบรวมข้อมูลตามขั้นตอน ดังนี้

1) ผู้วิจัยทำหนังสือถึงผู้อำนวยการวิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ ผ่านสาขาวิชานวัตกรรมการบริหารการศึกษา โดยผ่านประธานสาขาวิชาการบริหารการศึกษา เพื่อทำหนังสือขอความอนุเคราะห์ไปยังผู้อำนวยการสถานศึกษาที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษากาญจนบุรี เขต 2 เพื่อแจ้งให้ทราบวัตถุประสงค์และขอความร่วมมือในการจัดเก็บข้อมูล

2) ผู้วิจัยดำเนินการจัดทำแบบสอบถามพร้อมหนังสือขอความอนุเคราะห์ จำนวน 243 ฉบับ ไปยังกลุ่มตัวอย่างที่อยู่ในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษากาญจนบุรี เขต 2 เพื่อขออนุญาตในการเก็บข้อมูลจากผู้บริหารสถานศึกษา และครูที่เป็นกลุ่มตัวอย่างตอบแบบสอบถาม

3) ผู้วิจัยดำเนินการส่งแบบสอบถามด้วยตนเองสำหรับสถานศึกษาที่สามารถดำเนินการได้ ส่วนสถานศึกษาที่การคมนาคมไม่สะดวก ผู้วิจัยใช้การจัดส่งแบบสอบถามทาง Google Forms เพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถาม ส่งแบบสอบถามกลับคืนผู้วิจัยโดยตรงทาง E-mail และกำหนดวัน เวลาขอรับแบบสอบถามคืนภายใน 15 วัน

4) ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมและติดตามแบบสอบถามที่ยังไม่ได้รับคืน และแจกแบบสอบถามอีกครั้ง ในรายที่แบบสอบถามสูญหายหรือไม่สมบูรณ์ โดยขยายเวลาเพิ่มอีก 7 วัน

5) ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่ได้รับคืนมาตรวจสอบความสมบูรณ์

การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยการใช้สถิติ ดังนี้

1) นำข้อมูลจากข้อคำถามตอนที่ 1 เกี่ยวกับสถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม วิเคราะห์ทางสถิติโดยใช้การแจกแจงค่าความถี่ (Frequencies) และหาค่าร้อยละ (Percentage) นำเสนอในรูปแบบตารางประกอบความเรียง

2) นำข้อมูลจากข้อคำถามตอนที่ 2 เกี่ยวกับภาวะผู้นำดิจิทัลของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษากาญจนบุรี เขต 2 ซึ่งเป็นแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า นำมาตรวจให้คะแนนตามเกณฑ์น้ำหนัก 5 ระดับ แล้วบันทึกข้อมูล เพื่อวิเคราะห์ทางสถิติโดยการหาค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation: S.D.) เพื่อทราบว่าภาวะผู้นำดิจิทัลของผู้บริหารสถานศึกษาอยู่ในระดับใด แล้วนำผลการวิเคราะห์ที่ได้มาแปลความหมายรายข้อ รายด้าน และความหมายในภาพรวมการแปลผลค่าเฉลี่ยตามหลักเกณฑ์ของช่วงระดับคะแนน (บุญชม ศรีสะอาด, 2556)

3) นำข้อมูลจากข้อคำถามตอนที่ 2 เกี่ยวกับภาวะผู้นำดิจิทัลของผู้บริหารสถานศึกษา มาวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับภาวะผู้นำดิจิทัลของผู้บริหารสถานศึกษา โดยจำแนกตาม เพศ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ในการทำงาน และขนาดสถานศึกษา วิเคราะห์โดยค่าสถิติทดสอบค่าที (t-test) และการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-Way ANOVA)

ผลการศึกษา

ผู้วิจัยนำข้อมูลจากการตอบแบบสอบถามของผู้บริหารสถานศึกษาและครูในโรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษากาญจนบุรี เขต 2 จำนวน 243 คน คิดเป็นร้อยละ 100 ผลการวิจัยนำเสนอเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์สถานภาพของผู้บริหารสถานศึกษา และครู สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษากาญจนบุรี เขต 2 พบว่า สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 243 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 145 คน คิดเป็นร้อยละ 59.67 และเพศชาย จำนวน 98 คน คิดเป็นร้อยละ 40.33 ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี มีมากที่สุด จำนวน 159 คน คิดเป็นร้อยละ 65.43 ระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 84 คน คิดเป็นร้อยละ 34.57 ด้านประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีประสบการณ์ในการทำงาน 5 - 10 ปี มีมากที่สุด จำนวน 100 คน คิดเป็นร้อยละ 41.15 รองลงมาคือ ต่ำกว่า 5 ปี จำนวน 97 คน คิดเป็นร้อยละ 39.92 และน้อยที่สุดคือ ประสบการณ์ในการทำงานมากกว่า 10 ปี จำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 18.93 ส่วนด้านขนาดของโรงเรียน พบว่า ผู้ตอบ

แบบสอบถามที่ปฏิบัติงานอยู่ในโรงเรียนขนาดกลาง จำนวน 129 คน คิดเป็นร้อยละ 53.09 โรงเรียนขนาดเล็ก จำนวน 111 คน คิดเป็นร้อยละ 45.68 และโรงเรียนขนาดใหญ่ จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 1.23

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ระดับภาวะผู้นำดิจิทัลของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษากาญจนบุรี เขต 2 โดยภาพรวมทั้ง 4 ด้าน มีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$= 4.57, S.D.= 0.13) เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยเป็นรายด้านอยู่ในระดับมากที่สุด ทุกด้าน โดยเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากสูงสุดไปต่ำสุด ได้แก่ ด้านการสื่อสารดิจิทัล มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด ($\overline{X}$= 4.59, S.D.= 0.19) รองลงมาด้านการมีวิสัยทัศน์ดิจิทัล ($\overline{X}$= 4.57, S.D.= 0.22) ด้านการรู้ดิจิทัล ($\overline{X}$= 4.56, S.D.= 0.22) และด้านการสร้างวัฒนธรรมดิจิทัล มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ($\overline{X}$= 4.55, S.D.= 0.27) ตามลำดับ

ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบคะแนนความคิดเห็นเกี่ยวกับภาวะผู้นำดิจิทัลของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษากาญจนบุรี เขต 2 โดยจำแนกตามเพศ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ในการทำงาน และขนาดของโรงเรียนที่ต่างกัน พบว่า ผลการเปรียบเทียบภาวะผู้นำดิจิทัลของผู้บริหารสถานศึกษา ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ คือ ผู้บริหารสถานศึกษา และครูผู้สอนมีระดับความคิดเห็นต่อภาวะผู้นำดิจิทัลของผู้บริหารสถานศึกษา โดยภาพรวมและรายด้านทุกด้านไม่แตกต่างกัน

การอภิปรายผล

การศึกษาวิจัยเรื่อง “ภาวะผู้นำดิจิทัลของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษากาญจนบุรี เขต 2” ตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย ซึ่งผลของการวิจัยนำมาอภิปรายผลได้ ดังนี้

1. ผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 1 พบว่า ภาวะผู้นำดิจิทัลของผู้บริหารสถานศึกษา โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยเป็นรายด้าน โดยเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากสูงสุดไปต่ำสุด คือ ด้านการสื่อสารดิจิทัล ด้านการมีวิสัยทัศน์ดิจิทัล ด้านการรู้ดิจิทัล และด้านการสร้างวัฒนธรรมดิจิทัล ตามลำดับ

ด้านการสื่อสารดิจิทัล อยู่ในระดับสูงที่สุดกว่าทุกด้าน เมื่อพิจารณาส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน พบว่ามีการกระจายของข้อมูลน้อย แสดงว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นที่ไปในทิศทางเดียวกัน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า ผู้บริหารสถานศึกษาแสดงออกถึงความสามารถในการสื่อสาร ประชาสัมพันธ์ มีความสามารถในการใช้ทักษะการฟัง พูด อ่าน เขียน เพื่อการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ มีความสามารถในการสื่อสารจูงใจผู้อื่นให้ทำงานด้วยทักษะการสื่อสารอย่างชัดเจน และสร้างเครือข่ายโดยใช้สื่อเทคโนโลยีดิจิทัล สนับสนุนให้ครูใช้สื่อเทคโนโลยีในการประสานงาน เพื่อการสื่อสารกับครู บุคลากร นักเรียน และชุมชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ อีกทั้งผู้บริหารสถานศึกษาในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษากาญจนบุรี เขต 2 ให้ความสำคัญกับภาวะผู้นำดิจิทัลโดยใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการสื่อสารสามารถสร้างกลยุทธ์และข้อตกลงร่วมกันในการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการปฏิบัติงาน ส่งเสริมให้ครูใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการจัดการเรียนการสอนเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพผู้เรียน ส่งเสริมการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลให้เป็นปกติในองค์กร จนเกิดเป็นวัฒนธรรมการเรียนรู้ในโลกดิจิทัลในองค์กร ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ ดาวรุวรรณ ถวิลการ (2564) ที่กล่าวว่า การสื่อสารเชิงดิจิทัล

เป็นการปฏิบัติงานเพื่อสร้างความเข้าใจร่วมกันในการนำเอาเทคโนโลยีดิจิทัลเข้ามามีส่วนเกี่ยวข้อง การวางแผนในการสื่อสาร เพื่อเกิดการสื่อสารอย่างทั่วถึง โดยใช้เครือข่ายที่ทันสมัยทั้งเครือข่ายภายนอกและภายใน ในการผสมผสานช่องทางการสื่อสารหลาย ๆ ช่องทาง การสื่อสารภาพลักษณ์ผ่านสื่อ จัดทำสารสนเทศเพื่อเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร เผยแพร่กลยุทธ์และการปฏิบัติงานด้านต่าง ๆ ผ่านระบบออนไลน์ ส่งเสริมใช้สื่อเทคโนโลยีในการประชาสัมพันธ์กิจกรรมต่าง ๆ ใช้สื่อเทคโนโลยีดิจิทัลประชาสัมพันธ์ภาพลักษณ์ของสถานศึกษา ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ณัฏฐิตา สงค์แก้ว (2565) ที่ได้ศึกษาภาวะผู้นำดิจิทัลของผู้บริหารสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานครศรีธรรมราช เขต 1 ผลการวิจัย พบว่า ผู้บริหารสถานศึกษามีภาวะผู้นำดิจิทัล ด้านการสื่อสารดิจิทัล โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ (1) ผู้บริหารสถานศึกษาใช้สื่อดิจิทัลในการติดต่อประสานงาน เช่น ไลน์ เฟซบุ๊ก อีเมล เป็นต้น รองลงมา คือ (2) ผู้บริหารสถานศึกษาสามารถใช้สื่อดิจิทัลในการประชาสัมพันธ์โรงเรียนให้กับผู้ปกครองและชุมชน (3) ผู้บริหารสถานศึกษาสามารถแบ่งปันข้อมูลต่าง ๆ ที่เป็น ประโยชน์ให้กับครูและบุคลากรโดยใช้สื่อดิจิทัล (4) ผู้บริหารสถานศึกษาสามารถใช้สื่อดิจิทัลในการบันทึก ข้อมูลและสื่อสารผ่านสื่อดิจิทัลได้อย่างรวดเร็ว ถูกต้อง และมีประสิทธิภาพ และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ (5) ผู้บริหารใช้สื่อดิจิทัลเป็นสื่อกลางในการประชุม หรือระดมสมองในการปฏิบัติงาน เช่น Google Meet Zoom Meeting เป็นต้น และสอดคล้องกับผลการวิจัยของ สุชญา โกมลวานิช และคณะ (2563 อ้างถึงใน ดาวรุวรรณ ถวิลการ, 2564) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง องค์ประกอบของภาวะผู้นำดิจิทัลของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาเขต 23 ผลการวิจัยพบว่า ภาวะผู้นำดิจิทัลของผู้บริหารสถานศึกษามี 3 องค์ประกอบหลัก ได้แก่ 1) การสื่อสารดิจิทัล (Digital Communication) ประกอบด้วยตัวชี้วัด 3 ตัว คือ การสื่อสารผ่านสื่อดิจิทัล การประชาสัมพันธ์ด้วยสื่อดิจิทัล และการสร้างเครือข่ายผ่านสื่อดิจิทัล 2) การมีวิสัยทัศน์ดิจิทัล (Digital Vision) ประกอบด้วยตัวชี้วัด 3 ตัว คือ กำหนดนโยบายดิจิทัลร่วมกัน การใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการปฏิบัติงาน และการใช้สื่อดิจิทัลสร้างสรรค์และมีจรรยาบรรณ 3) การรู้ดิจิทัล (Digital Literacy) ประกอบด้วยตัวชี้วัด 5 ตัว คือ การออกแบบการจัดการเรียนรู้ดิจิทัล การสร้างนวัตกรรมการเรียนรู้ดิจิทัล การสร้างบรรยากาศที่เอื้อต่อการเรียนรู้ การแบ่งปันข้อมูลผ่านเทคโนโลยีดิจิทัล และการสร้างสื่อดิจิทัลมาบูรณาการการเรียน อีกทั้งยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ จิราภรณ์ ปกรณ์ (2564) ที่ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง รูปแบบภาวะผู้นำดิจิทัลของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน พบว่าองค์ประกอบภาวะผู้ดิจิทัลของผู้บริหารสถานศึกษา ประกอบด้วย 7 องค์ประกอบ ได้แก่ 1) วิสัยทัศน์ดิจิทัล 2) ความรู้และทักษะดิจิทัล 3) การจัดการดิจิทัล 4) วัฒนธรรมดิจิทัล 5) เครือข่ายความร่วมมือดิจิทัล 6) การปรับตัวสู่ยุคดิจิทัล 7) กลยุทธ์เชิงดิจิทัล ในสถานการณ์ปัจจุบันที่เทคโนโลยีดิจิทัลมีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว ทำให้ผู้บริหารสถานศึกษาจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องมีการปรับเปลี่ยนตนเองให้ทันกับเหตุการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไปเพื่อการบริหารและการจัดการสถานศึกษาให้มีประสิทธิภาพ

2. ผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 2 การเปรียบเทียบภาวะผู้นำดิจิทัลของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษากาญจนบุรี เขต 2 โดยจำแนกตาม เพศ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ในการทำงาน และขนาดของโรงเรียน อภิปรายผลได้ ดังนี้

2.1 ผู้บริหารสถานศึกษาและครูที่มีเพศต่างกันมีระดับความคิดเห็นต่อภาวะผู้นำดิจิทัลของผู้บริหารสถานศึกษา โดยภาพรวมและรายด้านทุกด้านไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า ผู้บริหารสถานศึกษา และครูผู้สอนในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษากาญจนบุรี เขต 2 ทั้งเพศชายและเพศหญิง มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการภาวะผู้นำดิจิทัลไปในทิศทางเดียวกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ณัฏฐิตา สงค์แก้ว (2565) เรื่องภาวะผู้นำดิจิทัลของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานครศรีธรรมราช เขต 1 ผลการวิจัยพบว่า ภาวะผู้นำยุคดิจิทัลของผู้บริหารสถานศึกษา จำแนกตามเพศ พบว่า โดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน

2.2 ผู้บริหารสถานศึกษาและครูที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีระดับความคิดเห็นต่อภาวะผู้นำดิจิทัลของผู้บริหารสถานศึกษา โดยภาพรวมและรายด้านทุกด้านไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า ผู้บริหารสถานศึกษา และครูผู้สอนในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษากาญจนบุรี เขต 2 มีการปรับตัวและใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในชีวิตประจำวันและการบริหารสถานศึกษาให้มีประสิทธิภาพ สามารถสื่อสารกับครูได้ทันเวลาและเข้าใจตรงกันในการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในสถานศึกษา โดยมีการกำหนดเป้าหมาย ทิศทาง และแนวทางการดำเนินงานอย่างชัดเจน นอกจากนี้ยังส่งเสริมการทำงานร่วมกัน และเปิดโอกาสให้มีการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นและการประชุมเพื่อการปฏิบัติงานโดยใช้เทคโนโลยีดิจิทัล ทำให้การใช้เทคโนโลยีดังกล่าวเกิดประโยชน์ต่อการจัดการเรียนการสอน ภายใต้การบริหารจัดการภายในสถานศึกษาที่มีประสิทธิภาพ ซึ่งสอดคล้องกับ ชลนที พั้วสี และสุภาวดี ลาภเจริญ (2564) ที่ได้ศึกษาภาวะผู้นำเชิงดิจิทัลตามความคิดเห็นของครูโรงเรียนมัธยมศึกษาในกลุ่มสหวิทยาเขตศรีนครินทร์สังกัด สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 2 ผลการวิจัยพบว่าครูที่ระดับการศึกษาต่างกันมีความคิดเห็นต่อภาวะผู้นำเชิงดิจิทัลในภาพรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน

2.3 ผู้บริหารสถานศึกษาและครูที่มีประสบการณ์ในการทำงานต่างกันมีระดับความคิดเห็นต่อภาวะผู้นำดิจิทัลของผู้บริหารสถานศึกษา โดยภาพรวมและรายด้านทุกด้านไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะผู้บริหารสถานศึกษาเปิดโอกาสให้ทุกคนได้รับนโยบายและกลยุทธ์ด้านเทคโนโลยีดิจิทัลไปในทิศทางเดียวกัน โดยมีวิสัยทัศน์และความเป็นผู้นำที่ชัดเจนในการส่งเสริมให้ครูและบุคลากรทางการศึกษานำเทคโนโลยีมาบูรณาการในการจัดการเรียนการสอนให้สอดคล้องกับบริบทของผู้เรียน ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ ณัฏฐณิชา พรปทุมชัยกิจ, อุดมพันธุ์ พิชญ์ประเสริฐ, และพงษ์ศักดิ์ ทองพันชั่ง (2564) ที่ได้ทำการวิจัยเรื่องภาวะผู้นำยุคดิจิทัลของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัด สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาศรีสะเกษ ยโสธร ผลการวิจัยพบว่าการเปรียบเทียบภาวะผู้นำยุคดิจิทัลของผู้บริหารสถานศึกษาจำแนกตามประสบการณ์การทำงานพบว่าโดยภาพรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน

2.4 ผู้บริหารสถานศึกษาและครูที่สอนในโรงเรียนขนาดต่างกันมีระดับความคิดเห็นต่อภาวะผู้นำดิจิทัลของผู้บริหารสถานศึกษา โดยภาพรวมและรายด้านทุกด้านไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า ผู้บริหารสถานศึกษาไม่ว่าจะเป็นสถานศึกษาที่มีขนาดเล็ก ขนาดกลาง หรือขนาดใหญ่ ผู้บริหารก็ต้องมีทิศทางการบริหารงานให้เท่าทันความเปลี่ยนแปลงในยุคดิจิทัลและเกิดประสิทธิภาพอย่างสูงสุด ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ ฐานะ บุญรอด และวสันต์ชัย กากแก้ว (2565) ที่ได้ทำการวิจัยเรื่อง ภาวะผู้นำยุคดิจิทัลของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาสุรินทร์ ผลการวิจัยพบว่า ภาวะผู้นำยุคดิจิทัลของผู้บริหารสถานศึกษา จำแนกตามขนาดสถานศึกษา โดยภาพรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน

ข้อเสนอแนะ

จากผลการวิจัยเรื่อง ภาวะผู้นำดิจิทัลของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษากาญจนบุรี เขต 2 ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะทั่วไป ข้อเสนอแนะเชิงนโยบายและข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไปไว้ ดังนี้

ข้อเสนอแนะทั่วไป

ผู้บริหารสถานศึกษา ควรนำข้อมูลจากการวิจัยมาใช้ในการพัฒนาภาวะผู้นำดิจิทัลของผู้บริหารสถานศึกษา เพื่อกำหนดวิสัยทัศน์ เป้าหมาย ภารกิจ และผู้บริหารสถานศึกษาควรใช้ข้อมูลจากการวิจัยเพื่อวางแผนและกำหนดกลยุทธ์ที่ชัดเจนในการพัฒนาภาวะผู้นำดิจิทัล เช่น การวางแผนระยะยาวในการปรับใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในกระบวนการบริหารงาน การจัดการเรียนการสอน และการพัฒนาศักยภาพครูและนักเรียน จะช่วยให้ผู้บริหารสามารถปรับตัวและนำเทคโนโลยีมาใช้ในสถานศึกษาได้อย่างมีประสิทธิภาพ นำไปสู่การพัฒนาคุณภาพการศึกษาและการบริหารงานในสถานศึกษาได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทั้งนี้ผู้บริหารสถานศึกษาควรพัฒนาภาวะผู้นำด้านอื่น ๆ ให้ครบรอบด้าน เป็นขั้นตอนสำคัญที่ช่วยให้การบริหารงานในสถานศึกษามีประสิทธิภาพมากขึ้น

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

เพื่อให้ได้ข้อมูลประกอบการตัดสินใจเชิงนโยบาย ผู้วิจัยได้มีข้อเสนอแนะในการนำผลวิจัยไปใช้หรือประยุกต์ใช้ ดังนี้

1. จากผลการวิจัยพบว่า ภาวะผู้นำดิจิทัลของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษากาญจนบุรี เขต 2 โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยเป็นรายด้าน พบว่าด้านที่มีค่าเฉลี่ยจากสูงสุด คือ ด้านการสื่อสารดิจิทัล รองลงมา คือ ด้านการมีวิสัยทัศน์ดิจิทัล ด้านการรู้ดิจิทัล และด้านการสร้างวัฒนธรรมดิจิทัล ตามลำดับ ผู้วิจัยจึงเสนอแนะให้สถานศึกษามีการกำหนดนโยบายด้านการสื่อสารและเสริมสร้างการสื่อสารดิจิทัลให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น ส่งเสริมการพัฒนาทักษะดิจิทัลของครูและบุคลากรในสถานศึกษา ประเมินและปรับปรุงการสื่อสารดิจิทัลอย่างต่อเนื่อง ด้านการสร้างวัฒนธรรมดิจิทัลพบว่ามีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด จึงมีข้อเสนอแนะว่า ผู้บริหารสถานศึกษาควรจัดอบรมให้ครูได้พัฒนาตนเองจน

สามารถสร้างนวัตกรรมจากเทคโนโลยีดิจิทัล มีการกำหนดนโยบายและกลยุทธ์ด้านวัฒนธรรมดิจิทัล รวมถึงแนวทางปฏิบัติและมาตรฐานในการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการปฏิบัติงานร่วมกัน เพื่อให้ทุกคนในองค์การมีแนวทางที่ชัดเจนและปฏิบัติตามได้อย่างมีประสิทธิภาพ ส่งเสริมวัฒนธรรมการทำงานร่วมกันผ่านเทคโนโลยีใช้สื่อดิจิทัลในการสร้างวัฒนธรรมองค์กรผ่านการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นซึ่งกันและกัน เปิดโอกาสให้ครูแสดงความคิดเห็นในการปฏิบัติงานร่วมกัน อีกทั้งผู้บริหารสถานศึกษาคอยสนับสนุนช่วยเหลือแก้ไขปัญหาในการใช้เทคโนโลยีดิจิทัล

2. จากผลการวิจัยพบว่า การเปรียบเทียบภาวะผู้นำดิจิทัลของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษากาญจนบุรี เขต 2 โดยจำแนกตามเพศ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ในการทำงาน และขนาดของโรงเรียน พบว่า ไม่มีความแตกต่างกันในระดับความคิดเห็นต่อภาวะผู้นำดิจิทัลของผู้บริหารสถานศึกษาทั้งภาพรวมและรายด้าน ผู้วิจัยจึงมีข้อเสนอแนะว่าผู้บริหารสถานศึกษาควรมีการปรับตัวและใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในชีวิตประจำวัน เพื่อการบริหารสถานศึกษาที่มีประสิทธิภาพและไปในทิศทางเดียวกัน สามารถสื่อสารกับครูได้ทันเวลาและเข้าใจตรงกันในการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในสถานศึกษา อีกทั้งควรมีการกำหนดเป้าหมาย ทิศทาง และแนวทางการดำเนินงานอย่างชัดเจน นอกจากนี้ควรส่งเสริมการทำงานร่วมกันและเปิดโอกาสให้มีการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นและการประชุมเพื่อการปฏิบัติงานโดยใช้เทคโนโลยีดิจิทัล ทำให้การใช้เทคโนโลยีดังกล่าวเกิดประโยชน์ต่อการจัดการเรียนการสอน ภายใต้การบริหารจัดการภายในสถานศึกษาที่มีประสิทธิภาพ ไม่ว่าจะเป็นสถานศึกษาที่มีขนาดเล็ก ขนาดกลาง หรือขนาดใหญ่ ผู้บริหารควรมีทิศทางการบริหารงานให้เท่าทันความเปลี่ยนแปลงในยุคดิจิทัลและเกิดประสิทธิภาพอย่างสูงสุด ดังนั้น การมีความร่วมมือและการช่วยเหลือกันระหว่างผู้บริหารและครูที่มีพื้นฐานและประสบการณ์ที่แตกต่างกันเป็นสิ่งสำคัญที่จะช่วยให้การบริหารงานในสถานศึกษามีประสิทธิภาพอย่างยั่งยืน สามารถปรับเปลี่ยนวัฒนธรรมของสถานศึกษาให้เป็นวัฒนธรรมการเรียนรู้ดิจิทัล สามารถนำเทคโนโลยีมาใช้ในการพัฒนาคุณภาพการศึกษาที่ส่งเสริมสมรรถนะครูและทักษะการเรียนรู้ของผู้เรียนในศตวรรษที่ 21 ได้อย่างมีประสิทธิภาพและสามารถเกิดการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง และเป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนดไว้

ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาภาวะผู้นำดิจิทัลของผู้บริหารสถานศึกษาในด้านอื่น ๆ เพื่อพัฒนาภาวะผู้นำของผู้บริหารสถานศึกษา และพัฒนาตนให้เป็นผู้บริหารสถานศึกษาอย่างมีประสิทธิภาพ ในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษากาญจนบุรี เขต 2 และพื้นที่อื่น ๆ ต่อไป

2. ควรมีการศึกษาวิจัยเชิงคุณภาพ เพื่อศึกษาภาวะผู้นำดิจิทัลของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษากาญจนบุรี เขต 2

บรรณานุกรม

จิราภรณ์ ปกรณ์. (2564). *รูปแบบภาวะผู้นำดิจิทัลของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน* [วิทยานิพนธ์ปริญญาดุษฎีบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ]. Srinakharinwirot University. http://irithesis.swu.ac.th/dspace/bitstream/123456789/1915/1/gs621120032.pdf

ชลนที พั้วสี และ สุภาวดี ลาภเจริญ. (กรกฎาคม-ธันวาคม 2564). ภาวะผู้นำเชิงดิจิทัลตามความคิดเห็นของครูโรงเรียนมัธยมศึกษาในกลุ่มสหวิทยาเขตศรีนครินทร์ สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาเขต 2. *สิกขาวารสารศึกษาศาสตร์*, *8*(2), 56-64.

ชุติรัตน์ กาญจนธนชัย. (2562). *ตัวบ่งชี้ภาวะผู้นำดิจิตอลของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน* [วิทยานิพนธ์ปริญญาดุษฎีบัณฑิต, มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย]. Mahamakut Graduate School. https://so04.tci-thaijo.org/index.php/mgsj/article/view/245419/168380

ฐานะ บุญรอด และ วสันต์ชัย กากแก้ว. (กันยายน-ธันวาคม 2564). ภาวะผู้นำยุคดิจิทัลของผู้บริหารสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาสุรินทร์. *วารสาร มจร. อุบลปริทรรศ์, 7*(3), 1137-1148.

ณัฏฐณิชา พรปทุมชัยกิจ, อุดมพันธุ์ พิชญ์ประเสริฐ, และ พงษ์ศักดิ์ ทองพันชั่ง. (2564). ภาวะผู้นำยุคดิจิทัลของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา ศรีสะเกษ ยโสธร. *Sisaket Rajabhat University Journal, 15*(2), 50-64.

ณัฏฐิตา สงค์แก้ว. (2565*). ภาวะผู้นำดิจิทัลของผู้บริหารสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานครศรีธรรมราช เขต 1* [สารนิพนธ์ปริญญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์]. มหาวิทยาลัยหาดใหญ่.

ณิรดา เวชญาลักษณ์. (2560). *ภาวะผู้นำทางการบริหาร*. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

ดาวรุวรรณ ถวิลการ. (2564). *ภาวะผู้นำดิจิทัล Digital Leadership*. ขอนแก่น: มหาวิทยาลัยขอนแก่น.

บุญชม ศรีสะอาด. (2560). *การวิจัยเบื้องต้น* (พิมพ์ครั้งที่ 10). กรุงเทพฯ: สุวีริยาสาส์น.

ปกรณ์ ลี้สกุล. (2561). *Leadership in Digital Era: ภาวะผู้นำในโลกดิจิทัล*. Line Today. https://today.line.me/th/pc/article/Leadership+in+Digital+Era

พชร เอ้มะราช, ทรัพย์หิรัญ จันทรักษ์, และ อภิสิทธิ์ สมศรีสุข. (มกราคม-เมษายน 2567). การศึกษาองค์ประกอบภาวะผู้นำเชิงเทคโนโลยีของผู้บริหาร สถานศึกษา. *Journal of MCU Ubon, 9*(1), 305-320.

พรมา จันทรโคตร, วัลนิกา ฉลากบาง และ วันเพ็ญ นันทะศรี. (มีนาคม-เมษายน 2567). องค์ประกอบภาวะผู้นำดิจิทัลของผู้บริหารโรงเรียน มัธยมศึกษาขนาดใหญ่สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน. *วารสารวิจัยวิชาการ, 7*(2), 163-180.

รุ่งรัตน์ พลชัย. (กันยายน-ธันวาคม 2563). ภาวะผู้นำกับการบริหารในยุคดิจิทัล. *วารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มมร วิทยาเขตอีสาน*, *1*(3), 60.

สุกัญญา แช่มช้อย. (2562). *การบริหารสถานศึกษาในยุคดิจิทัล* (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

สุชญา โกมลวานิช, สิทธิชัย สอนสุภี, บุญฤทธิ์ เพ็ชรวิศิษฐ์ และ เกื้อจิตต์ ฉิมทิม. (2563). องค์ประกอบของภาวะผู้นำดิจิทัลของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาเขต 23. ใน *การประชุมวิชาการผลงานวิจัยระดับบัณฑิตศึกษาระดับชาติ ครั้งที่ 21* (น. 67-73). มหาวิทยาลัยขอนแก่น.

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษากาญจนบุรี เขต 2. (2566). *แผนพัฒนาการศึกษาขั้นพื้นฐาน สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษากาญจนบุรี เขต 2 ปี พ.ศ.2566 – 2570.* https://www.kan2.go.th/wp-content/uploads/2023/05/แผนพัฒนาการศึกษาฯ-2566-2570.pdf

เอกชัย กี่สุขพันธ์. (2559, 01 พฤศจิกายน). *การบริหารสถานศึกษายุคดิจิทัล (School Management in Digital Era).* True ปลูกปัญญา. https://www.trueplookpanya.com/education/content/52232

Krejcie, R.V., & D.W. Morgan. (1970). Determining Sample Size for Research Activities. *Educational and Psychological Measurement*, *30*(3), 607 – 610.

International Society for Technology in Education. (2009). *National Educational Technology Standards for Administrator*. ISTE. www.ISTE.org/Content/NavigationMenu/ NETS/For Administrators/2009Standards/NETS_for_Administrators_2009.htm

Rensis Likert. (1967). The Human Organization. New Yok: McGraw – Hill.

Sheninger, E. (2014). *Pillars of Digital Leadership in Education*. HMH Education. http://leadered.com/pillars-of-digital-leadership/

Sullivan, L. (2017). *8 Skills Every Digital Leader Needs*. CMSWIRE. https://www.cmswire.com /digital-workplace/8-skills-every-digital-leader-needs/

ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของผู้บริหารสถานศึกษาเอกชน จังหวัดนนทบุรี

Transformational Leadership of School Administrators of Private School in Nonthaburi Province

ธนริศย์ ถาวรจรรยาวิทย์[1] และสุวิทย์ ภาณุจารี[2]

Tanaritz Tawornjanyawit[1] and Suwit Phanujaree[2]

นักศึกษาปริญญาโทหลักสูตรศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต[1]

อาจารย์ประจำหลักสูตรศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต[2]

วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์[1,2]

E-mail: tanaritzt@gmail.com[1]

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา (1) เพื่อวิเคราะห์ระดับภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของผู้บริหารสถานศึกษาเอกชนในจังหวัดนนทบุรี (2) เพื่อเปรียบเทียบภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของผู้บริหารสถานศึกษาเอกชนในจังหวัดนนทบุรี จำแนกตามวุฒิการศึกษา ประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน และขนาดสถานศึกษา โดยเป็นการวิจัยเชิงปริมาณ กลุ่มตัวอย่าง คือ สถานศึกษาเอกชน จังหวัดนนทบุรี จำนวน 75 แห่ง โดยมีผู้ให้ข้อมูล ได้แก่ ผู้บริหารสถานศึกษาและครูในสถานศึกษาเอกชน รวมทั้งสิ้น 351 คน เก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม ซึ่งมีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .933 สถิติที่ใช้ ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าที และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว ผลการวิจัยประกอบด้วย พบว่า (1) ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของผู้บริหารสถานศึกษาเอกชน จังหวัดนนทบุรี โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยเมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยเป็นรายด้านอยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน โดยเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากสูงสุดไปต่ำสุด คือ การมีอิทธิพลเชิงอุดมการณ์ การให้ความใส่ใจเป็นรายบุคคล การกระตุ้นทางปัญญา และการสร้างแรงบันดาลใจ ตามลำดับ (2) ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของผู้บริหารสถานศึกษา จำแนกตามระดับการศึกษา โดยภาพรวมและรายด้านทุกด้านไม่แตกต่างกัน ผู้บริหารสถานศึกษาและครูผู้สอนในสถานศึกษาที่มีประสบการณ์ในการปฏิบัติงานต่างกันมีระดับความคิดเห็นต่อภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง โดยภาพรวมและด้านการกระตุ้นทางปัญญา แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ผู้บริหารสถานศึกษาและครูผู้สอนในสถานศึกษาที่อยู่โรงเรียนขนาดต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงโดยภาพรวมไม่ต่างกัน ครูที่อยู่โรงเรียนขนาดต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงด้านการสร้างแรงบันดาลใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

คำสำคัญ: ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง ผู้บริหารสถานศึกษา สถานศึกษาเอกชน

Abstract

This research aimed to (1) analyze the level of transformational leadership of private school administrators in Nonthaburi Province, and (2) compare transformational leadership levels across variables such as educational qualifications, work experience, and school size. The study employed a quantitative research approach, with a sample consisting of 75 private schools under the Office of the Private Education Commission in Nonthaburi Province. Data were collected from 351 respondents, including school administrators and teachers, using a questionnaire with a reliability score of 0.933. The statistics used were frequency, percentage, mean, standard deviation, t-test and one-way analysis of variance. The findings revealed that (1) the overall level of transformational leadership of private school administrators in Nonthaburi Province was very high. All four dimensions of transformational leadership-idealized influence, individualized consideration, intellectual stimulation, and inspirational motivation—were rated at the highest level, with idealized influence scoring the highest and inspirational motivation the lowest. (2) No significant differences were found in the overall or dimensional levels of transformational leadership when categorized by educational qualifications. However, significant differences were observed in the overall leadership level and the intellectual stimulation dimension based on work experience. Additionally, while the overall leadership levels did not differ across school sizes, significant differences were found in the inspirational motivation dimension among teachers from schools of different sizes.

Keywords: Transformational leadership, school administrators, private schools

บทนำ

ในโลกปัจจุบันที่เต็มไปด้วยความเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว สถานศึกษามีบทบาทสำคัญในการสร้างและพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ให้มีความรู้ความสามารถและทักษะในการเผชิญกับการเปลี่ยนแปลงทางสังคม เทคโนโลยี และเศรษฐกิจ การพัฒนาสถานศึกษาให้มีประสิทธิภาพและสอดคล้องกับความต้องการของสังคมในยุคปัจจุบันนั้น จำเป็นต้องอาศัยการบริหารจัดการที่ดีและมีความสามารถในการนำพาองค์กรไปสู่การเปลี่ยนแปลงที่ประสบความสำเร็จ ซึ่งหนึ่งในทักษะที่สำคัญสำหรับผู้บริหารสถานศึกษาในยุคนี้ คือ ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง

ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง (Transformational Leadership) เป็นแนวคิดที่ได้รับความสนใจอย่างมากในช่วงไม่กี่ทศวรรษที่ผ่านมา โดยเฉพาะในวงการการศึกษา เนื่องจากเป็นรูปแบบของการนำที่สามารถสร้างแรงบันดาลใจให้กับผู้ปฏิบัติงาน ส่งเสริมให้บุคลากรในองค์กรมีความสามารถในการปรับตัว และเปิดรับ

การเปลี่ยนแปลงอย่างสร้างสรรค์ Bass & Avolio (1994) ได้อธิบายว่าภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงเป็นการนำที่เน้นการกระตุ้นแรงบันดาลใจ การส่งเสริมให้ผู้ตามเกิดความคิดริเริ่มใหม่ ๆ และการใส่ใจต่อความต้องการของบุคคล การนำลักษณะนี้ไม่เพียงแต่ทำให้องค์กรสามารถเผชิญกับความท้าทายได้ แต่ยังช่วยพัฒนาและเสริมสร้างความสามารถของบุคลากรในระยะยาว

สำหรับในบริบทของสถานศึกษาเอกชนในประเทศไทย โดยเฉพาะในจังหวัดนนทบุรี ซึ่งเป็นหนึ่งในจังหวัดที่มีการพัฒนาและเติบโตอย่างต่อเนื่อง การศึกษาถือเป็นส่วนสำคัญของการพัฒนาท้องถิ่น ภาวะผู้นำของผู้บริหารสถานศึกษาในพื้นที่นี้จึงมีความสำคัญอย่างยิ่ง การสร้างและส่งเสริมผู้นำที่สามารถพัฒนาองค์กรและบุคลากรให้สอดคล้องกับความต้องการของสังคมในยุคปัจจุบันเป็นสิ่งที่จำเป็น งานวิจัยนี้มุ่งเน้นไปที่การศึกษาและวิเคราะห์ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของผู้บริหารในสถานศึกษาเอกชน เพื่อให้เข้าใจถึงบทบาทและความสำคัญของภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงในสถานศึกษา รวมถึงการเปรียบเทียบระดับภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของผู้บริหารจำแนกตามปัจจัยต่าง ๆ เช่น วุฒิการศึกษา ประสบการณ์ในการทำงาน และขนาดของสถานศึกษา

แม้ว่าจะมีงานวิจัยจำนวนมากที่ศึกษาภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงในบริบทต่าง ๆ ทั่วโลก แต่การวิจัยที่เจาะจงในบริบทของสถานศึกษาเอกชนในประเทศไทย โดยเฉพาะในจังหวัดนนทบุรียังมีจำนวนไม่มาก จากการศึกษาโครงการวิจัย เรื่อง นโยบายและยุทธศาสตร์ด้านการจัดการทรัพยากรมนุษย์ของครู เพื่อเสริมสร้างศักยภาพทางการแข่งขันในระดับนานาชาติ ระยะที่ 2: แนวทางการขับเคลื่อนข้อเสนอเชิงนโยบาย ประเด็นการนำแบบแปลนศูนย์สารสนเทศเสมือนจริงเพื่อการพัฒนาตนเองของครูไปปฏิบัติ (สำนักงานศึกษาธิการจังหวัดนนทบุรี สำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ, 2566) นั้นพบว่ามีประเด็นปัญหาที่เกี่ยวข้องกับผู้บริหารสถานศึกษาจังหวัดนนทบุรี ดังนี้ การขาดการพัฒนาตนเองของครู ครูหลายคนขาดเวลาและทรัพยากรในการพัฒนาตนเอง เนื่องจากมีภาระงานมากมาย ทำให้ไม่สามารถพัฒนาทักษะและความรู้ใหม่ ๆ ที่สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงได้ ซึ่งอาจส่งผลกระทบต่อคุณภาพการจัดการเรียนรู้ของผู้เรียน การนำเทคโนโลยีใหม่ ๆ ไปใช้ยังไม่ครอบคลุมทุกมิติ ซึ่งอาจกำหนดเป็นประพจน์ของปัญหาการวิจัยได้ว่า “ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของผู้บริหารสถานศึกษาเอกชน จังหวัดนนทบุรี ยังไม่ดีเท่าที่ควร” การศึกษาในครั้งนี้จึงมีความสำคัญ ในการเติมเต็มช่องว่างทางความรู้ และช่วยให้เข้าใจถึงบทบาทและความสำคัญของภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงในสถานศึกษาเอกชน โดยผลการวิจัยจะสามารถนำไปใช้ประโยชน์ในการพัฒนานโยบายและแนวทางในการบริหารจัดการสถานศึกษาในอนาคตได้

จากสภาพของปัญหาและความสำคัญดังกล่าว ผู้วิจัยในฐานะบุคลากรในสถานศึกษาได้ทำการทบทวนวรรณกรรม และพบว่ายังไม่มีงานวิจัยใดที่ศึกษาเรื่องนี้มาก่อน จึงมีความสนใจที่จะทำวิจัยเรื่อง “ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของผู้บริหารสถานศึกษาเอกชน จังหวัดนนทบุรี” เพื่อนำผลการวิจัยไปเสนอเพื่อให้มีการประยุกต์ใช้ในพื้นที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพต่อไป

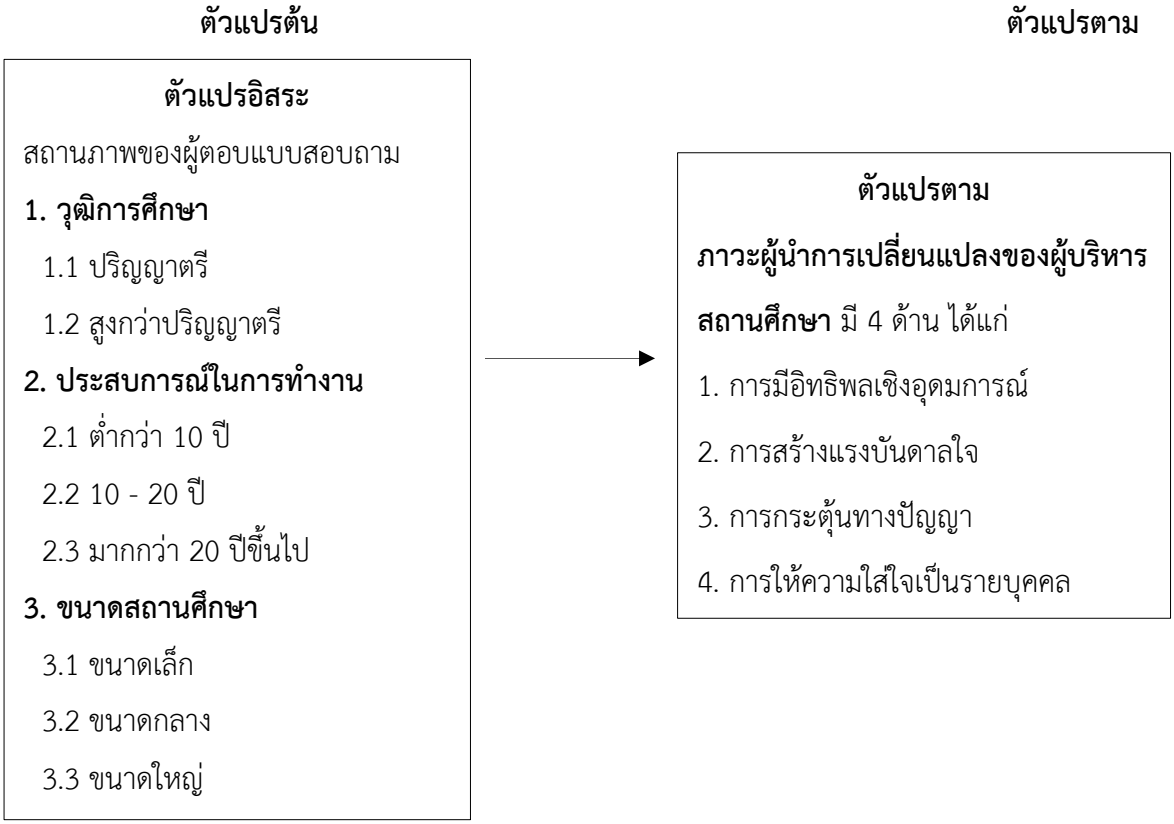
วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อวิเคราะห์ระดับภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของผู้บริหารสถานศึกษาเอกชนในจังหวัดนนทบุรี
2. เพื่อเปรียบเทียบภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของผู้บริหารสถานศึกษาเอกชนในจังหวัดนนทบุรี จำแนกตามวุฒิการศึกษา ประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน และขนาดสถานศึกษา

การทบทวนวรรณกรรม

ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง James MacGregor Burns (1978); Bennis and Nanus (1985); Tichy and Devanna (1986); Kouzes and Posner (1987); Avolio and Bass (1991); อรอุมา ศรีประทุมวงศ์ (2563); ธีรศักดิ์ สารสมัคร และคณะ (2563); พนิดา อินทรเหมือน (2565); ธัญญามาศ แดงสีดา (2565) มาจัดกลุ่มและสังเคราะห์ออกมาเป็นตัวแปรที่ใช้ในการศึกษาภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของผู้นำสถานศึกษา มี 4 องค์ประกอบ ได้แก่ 1) การมีอิทธิพลเชิงอุดมการณ์ 2) การสร้างแรงบันดาลใจ 3) การกระตุ้นทางปัญญา 4) การให้ความใส่ใจเป็นรายบุคคล แสดงดังรูปที่ 1

กรอบแนวคิด



รูปที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย (Conceptual Framework)

ระเบียบวิธีการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากร ได้แก่ สถานศึกษาในสังกัดสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชน จังหวัดนนทบุรี จำนวน 92 แห่ง โดยมีประชากรผู้ให้ข้อมูลเป็นครูและบุคลากรทางการศึกษาในสังกัดแยกเป็นผู้บริหารสถานศึกษา จำนวน 92 คน ครูผู้สอน จำนวน 3,889 คน รวมทั้งสิ้นจำนวน 3,981 คน (สำนักงานศึกษาธิการจังหวัดนนทบุรี, 2566)

2. กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ สถานศึกษาในสังกัดสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชน จังหวัดนนทบุรี จำนวน 75 แห่ง ได้มาจากการเทียบการเปิดตารางเครจซี่มอร์แกน (Krejcie and Morgan, 1970) ด้วยวิธีการสุ่มอย่างง่ายตามจำนวนของสถานศึกษา และทำการสุ่มตัวอย่าง ด้วยวิธีการสุ่มอย่างง่าย โดยมีกลุ่มตัวอย่างผู้ให้ข้อมูล ได้แก่ ผู้บริหารสถานศึกษาและครูในสถานศึกษาในสังกัดสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชน จังหวัดนนทบุรี รวมทั้งสิ้น 351 คน ดังนี้

2.1 ให้สถานศึกษาเป็นหน่วยสุ่ม ใช้วิธีการสุ่มอย่างง่าย ซึ่งมีจำนวน 92 แห่ง สำหรับรายชื่อสถานศึกษาที่เป็นกลุ่มตัวอย่างนี้ ใช้วิธีการสุ่มอย่างง่าย

2.2 ผู้ให้ข้อมูลที่เป็นผู้บริหารสถานศึกษา รวมทั้งสิ้น 75 คน ในการได้มาซึ่งกลุ่มตัวอย่างด้วยวิธีเลือกแบบเจาะจง (Purposive Selection) ส่วนผู้ให้ข้อมูลกรณีครู ใช้วิธีการสุ่มอย่างง่าย (Simple Random Sampling) รวมทั้งสิ้น 276 คน ด้วยวิธีจับฉลาก

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือ

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) เรื่อง ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของผู้บริหารสถานศึกษาเอกชน จังหวัดนนทบุรี เพื่อให้ได้ข้อคำถามครอบคลุมวัตถุประสงค์ของการวิจัย โดยสร้างข้อคำถามภายใต้กรอบแนวคิด ทฤษฎี ประกอบด้วย 2 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 สอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม 3 ด้าน คือ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ในการทำงาน และขนาดสถานศึกษา ซึ่งแบบสอบถามจะมีลักษณะเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check List)

ตอนที่ 2 ข้อคำถามเกี่ยวกับภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของผู้บริหารสถานศึกษาเอกชนในจังหวัดนนทบุรี เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (rating scale) ของลิเคิร์ท (Likert Scale) โดยสอบถามเกี่ยวกับภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง ในด้านต่าง ๆ จำนวน 4 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านการมีอิทธิพลเชิงอุดมการณ์ (Idealized Influence) 2) ด้านการสร้างแรงบันดาลใจ (Inspirational Motivation) 3) ด้านการกระตุ้นทางปัญญา (Intellectual Stimulation) 4) ด้านการให้ความใส่ใจเป็นรายบุคคล (Individualized Consideration)

การสร้างเครื่องมือ

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล มีขั้นตอน ดังนี้

1) ศึกษาเอกสาร หลักการ แนวคิด ทฤษฎี และเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของผู้บริหารสถานศึกษา

2) ศึกษาวิธีการสร้างเครื่องมือที่เป็นแบบสอบถาม แบบมาตราส่วนประมาณค่า และแบบตรวจสอบรายการ

3) นำข้อมูลที่ได้จากการศึกษามาประมวลกำหนดขอบเขต เพื่อดำเนินการสร้างเครื่องมือให้ครอบคลุมเนื้อหาและตรงตามกรอบแนวคิดของการวิจัย

4) นำเครื่องมือที่ดำเนินการสร้างเสร็จแล้ว เสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ เพื่อตรวจสอบข้อมูลความถูกต้องและให้ข้อเสนอแนะ เพื่อการแก้ไขปรับปรุงเนื้อหา และภาษาที่ใช้ให้ถูกต้องสมบูรณ์

5) นำเครื่องมือที่เป็นแบบสอบถามซึ่งผ่านการแก้ไขปรับปรุงเรียบร้อยแล้ว เสนอต่อผู้เชี่ยวชาญด้านภาวะผู้นำดิจิทัลของผู้บริหารสถานศึกษา จำนวน 3 ท่าน เพื่อตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา พร้อมนำผลมาปรับปรุงแก้ไขให้ตรงตามข้อเสนอแนะ ซึ่งผลการวิเคราะห์พบว่าข้อคำถามทุกข้อมีค่า IOC มากกว่า 0.50 จากนั้นจัดทำเป็นแบบสอบถามก่อนนำไปทดลองใช้

6) นำแบบสอบถามที่ได้รับการปรับปรุงแก้ไขแล้ว ไปทดลองใช้ (Try out) กับประชากรที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง โดยเป็นผู้ให้ข้อมูล จำนวน 30 คน ดำเนินการเก็บด้วยตนเอง และนำแบบสอบถามมาวิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถามที่ได้รับกลับคืนมาโดยวิธีของครอนบาค (Cronbach, 1990 อ้างถึงในบุญชม ศรีสะอาด, 2556) ซึ่งอธิบายค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ที่ยอมรับกันจะต้องมีค่าไม่ต่ำกว่า 0.70 จากการหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ได้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาเท่ากับ 0.993

7) นำเครื่องมือวิจัยที่สมบูรณ์ไปใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ มีการเก็บรวบรวมข้อมูลตามขั้นตอน ดังนี้

1) ผู้วิจัยทำหนังสือถึงผู้อำนวยการวิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ โดยผ่านประธานสาขาวิชาการบริหารการศึกษา เพื่อขอความอนุเคราะห์ไปยังผู้อำนวยการสถานศึกษาที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง สำนักงานศึกษาธิการจังหวัดนนทบุรี เพื่อแจ้งให้ทราบวัตถุประสงค์และขอความร่วมมือในการจัดเก็บข้อมูลการวิจัย

2) ผู้วิจัยดำเนินการจัดทำแบบสอบถามพร้อมหนังสือขอความอนุเคราะห์ จำนวน 351 ฉบับ ไปยังผู้อำนวยการสถานศึกษาที่เป็นกลุ่มตัวอย่างงานวิจัย เพื่อขออนุญาตในการเก็บข้อมูลจากผู้บริหารสถานศึกษาและครูที่เป็นกลุ่มตัวอย่างตอบแบบสอบถาม

3) ผู้วิจัยดำเนินการส่งแบบสอบถามด้วยตนเองสำหรับสถานศึกษาที่สามารถดำเนินการได้ ส่วนสถานศึกษาทีการคมนาคมไม่สะดวก ผู้วิจัยใช้การจัดส่งแบบสอบถามทาง GOOGLE FORM เพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามส่งแบบสอบถามกลับคืนผู้วิจัยโดยตรง และกำหนดวัน เวลาขอรับแบบสอบถามคืน ภายใน 15 วัน

4) ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมและติดตามแบบสอบถามที่ยังไม่ได้รับคืน และแจกแบบสอบถามอีกครั้ง ในรายที่แบบสอบถามสูญหายหรือไม่สมบูรณ์ โดยขยายเวลาเพิ่มอีก 7 วัน

5) ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่ได้รับคืนมาตรวจสอบความสมบูรณ์

การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

มีขั้นตอนดำเนินการ ดังต่อไปนี้

1) นำข้อมูลจากข้อคำถามตอนที่ 1 เกี่ยวกับสถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามวิเคราะห์ทางสถิติโดยใช้การแจกแจงค่าความถี่ (Frequencies) และหาค่าร้อยละ (Percentage) นำเสนอในรูปแบบตารางประกอบความเรียง

2) นำข้อมูลจากข้อคำถามตอนที่ 2 เกี่ยวกับภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของผู้บริหารสถานศึกษาเอกชน จังหวัดนนทบุรี ซึ่งเป็นแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า นำมาตรวจให้คะแนนตามเกณฑ์น้ำหนัก 5 ระดับ แล้วบันทึกข้อมูล เพื่อวิเคราะห์ทางสถิติโดยการหาค่าเฉลี่ย ($\bar{\mathbf{X}}$) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation : S.D.) เพื่อทราบว่าภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของผู้บริหารสถานศึกษาอยู่ในระดับใด แล้วนำผลการวิเคราะห์ที่ได้มาแปลความหมายรายข้อ รายด้าน และความหมายในภาพรวมการแปลผลค่าเฉลี่ยตามหลักเกณฑ์ของช่วงระดับคะแนน (บุญชม ศรีสะอาด, 2556)

3) นำข้อมูลจากข้อคำถามตอนที่ 2 เกี่ยวกับภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของผู้บริหารสถานศึกษามาวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของผู้บริหารสถานศึกษา โดยจำแนกตามระดับการศึกษา ประสบการณ์ในการทำงาน และขนาดสถานศึกษา วิเคราะห์โดยค่าสถิติทดสอบค่าที (t-test) และการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-Way ANOVA)

ผลการศึกษา

ผู้วิจัยนำข้อมูลจากการตอบแบบสอบถามของผู้บริหารสถานศึกษา และครูสังกัดสถานศึกษาเอกชน จังหวัดนนทบุรี จำนวน 351 คน คิดเป็นร้อยละ100 ผลการวิจัยแบ่งเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์สถานภาพของผู้บริหาร และครู สังกัดสถานศึกษาเอกชน จังหวัดนนทบุรี พบว่า สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 351 คน ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีมีมากที่สุด จำนวน 274 คน คิดเป็นร้อยละ 78.06 ระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 77 คน คิดเป็นร้อยละ 21.94 ด้านประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีประสบการณ์ในการทำงาน 10 – 20 ปี มีมากที่สุด จำนวน 148 คน คิดเป็นร้อยละ 42.17 รองลงมาคือ ต่ำกว่า 10 ปี จำนวน 113 คน คิดเป็นร้อยละ 32.19 และน้อยที่สุดคือ ประสบการณ์ในการทำงานมากกว่า 20 ปี จำนวน 90 คน คิดเป็นร้อยละ 25.64 ส่วนด้านขนาดของโรงเรียน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่อยู่ในโรงเรียนขนาดกลางมากที่สุด จำนวน

157 คน คิดเป็นร้อยละ 44.73 โรงเรียนขนาดใหญ่ จำนวน 151 คน คิดเป็นร้อยละ 43.02 และโรงเรียนขนาดเล็ก จำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 12.25

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ระดับภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของผู้บริหารสถานศึกษา จังหวัดนนทบุรี โดยภาพรวมทั้ง 4 ด้าน มีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$= 4.51, S.D. = 0.59) เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยเป็นรายด้านอยู่ในระดับมากที่สุด ทุกด้าน โดยเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากสูงสุดไปต่ำสุด ได้แก่ การมีอิทธิพลเชิงอุดมการณ์ มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด ($\overline{X}$= 4.58, S.D. = 0.55) รองลงมาการให้ความใส่ใจเป็นรายบุคคล ($\overline{X}$= 4.51, S.D. = 0.60) ด้านการกระตุ้นทางปัญญา ($\overline{X}$= 4.47, S.D. = 0.61) และด้านการสร้างแรงบันดาลใจ มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ($\overline{X}$= 4.42, S.D. = 0.58) ตามลำดับ

ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบคะแนนความคิดเห็นเกี่ยวกับภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของผู้บริหารสถานศึกษา จังหวัดนนทบุรี โดยจำแนกตาม ระดับการศึกษา ประสบการณ์ในการทำงาน และขนาดของโรงเรียนที่ต่างกัน พบว่า ครูที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของผู้บริหารสถานศึกษา โดยภาพรวมและรายด้านไม่ต่างกัน ครูที่มีมีประสบการณ์ปฏิบัติงานต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของผู้บริหารสถานศึกษา โดยภาพรวม และรายด้านการกระตุ้นทางปัญญา แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ครูที่อยู่โรงเรียนขนาดต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของผู้บริหารสถานศึกษา โดยภาพรวมไม่ต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของผู้บริหารสถานศึกษา ด้านการสร้างแรงบันดาลใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

การอภิปรายผล

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้สามารถนำมาอภิปรายผลโดย

1. ผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 1 พบว่า ระดับภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของผู้บริหารสถานศึกษา โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยเป็นรายด้าน โดยเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากสูงสุดไปต่ำสุด คือ การมีอิทธิพลเชิงอุดมการณ์ การให้ความใส่ใจเป็นรายบุคคล การกระตุ้นทางปัญญา และการสร้างแรงบันดาลใจ ตามลำดับ

ด้านการมีอิทธิพลเชิงอุดมการณ์ อยู่ในระดับสูงที่สุดกว่าทุกด้าน เมื่อพิจารณาส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานพบว่ามีการกระจายของข้อมูลน้อย ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นที่ไปในทิศทางเดียวกัน สะท้อนถึงบทบาทสำคัญของผู้นำในการเป็นตัวแบบหรือแบบอย่างที่ดีให้แก่ผู้ใต้บังคับบัญชา รวมถึงสร้างความเชื่อมั่นและความเคารพในกลุ่มครูและนักเรียน การมีอิทธิพลเชิงอุดมการณ์เป็นองค์ประกอบสำคัญของภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง ซึ่งเกี่ยวข้องกับการที่ผู้นำแสดงออกถึงความซื่อสัตย์สุจริต ความเป็นผู้นำที่น่าเชื่อถือ และการสร้างความไว้วางใจที่ยั่งยืน ผู้บริหารโรงเรียนมีภาวะผู้นำเชิงอุดมการณ์ที่สูง จะมีผลในเชิงบวกต่อสภาพแวดล้อมและบรรยากาศในโรงเรียน รวมถึงประสิทธิภาพการทำงานของครูและความสำเร็จของนักเรียน ซึ่งสอดคล้องกับ ธัญญามาศ แดงสีดา (2565) ได้ศึกษาเรื่อง ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของผู้บริหารโรงเรียน

ขยายโอกาสทางการศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาระยอง เขต 1 พบว่าโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก

2. ผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 2 การเปรียบเทียบการบริหารงานวิชาการของผู้บริหารสถานศึกษา โดยจำแนกตาม ระดับการศึกษา ประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน และขนาดของโรงเรียน อภิปรายผลได้ดังนี้

2.1 ผู้บริหารสถานศึกษาและครูที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีระดับความคิดเห็นต่อภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของผู้บริหารสถานศึกษา โดยภาพรวมและรายด้านทุกด้านไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้อาจสะท้อนถึงความสามารถของผู้นำในการสร้างความเป็นทีม การสื่อสารที่ดี และการสร้างความเป็นธรรมในองค์กร ซึ่งสอดคล้องกับ อรอุมา ศรีประทุมวงศ์ (2563) ได้ศึกษาเรื่อง ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของผู้บริหารสถานศึกษา ศูนย์การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยอำเภอ กลุ่มจังหวัดภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน 2 พบว่า ผลการเปรียบเทียบระดับภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของผู้บริหารสถานศึกษาของผู้บริหารสถานศึกษาและครู จำแนกตามระดับการศึกษา ไม่แตกต่างกัน นอกจากนี้ยังแสดงถึงบทบาทของผู้นำที่สามารถรวมพลังและส่งเสริมการทำงานร่วมกันของบุคลากรทุกคน ไม่ว่าจะมีระดับการศึกษาหรือบทบาทหน้าที่ใด

2.2 ผู้บริหารสถานศึกษาและครูที่มีประสบการณ์ในการปฏิบัติงานต่างกันมีระดับความคิดเห็นต่อภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของผู้บริหารสถานศึกษา โดยภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าปัจจัยทางด้านประสบการณ์มีผลต่อการรับรู้ และการประเมินภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง ซึ่งสอดคล้องกับ ธีรศักดิ์ สารสมัคร (2563) ได้ศึกษาเรื่อง ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของผู้บริหารสถานศึกษาในยุคการศึกษา 4.0 สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 29 ผลการเปรียบเทียบระดับภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของผู้บริหารสถานศึกษาของผู้บริหารสถานศึกษาและครู จำแนกตามประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน แตกต่างกัน นอกจากนี้อาจผู้ที่มีประสบการณ์มากก็จะมีการเปรียบเทียบกับผู้บริหารคนอื่นที่ได้เคยร่วมงานด้วย

2.3 ผู้บริหารสถานศึกษาและครูที่สอนในโรงเรียนขนาดต่างกันมีระดับความคิดเห็นต่อภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของผู้บริหารสถานศึกษา โดยภาพรวมไม่ต่างกัน ครูที่อยู่โรงเรียนขนาดต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของผู้บริหารสถานศึกษา ด้านการสร้างแรงบันดาลใจแตกต่างกันอย่างมีนัยยะสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าผู้บริหารและครูในโรงเรียนขนาดต่าง ๆ มีความคาดหวังและมุมมองเกี่ยวกับภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของผู้บริหารคล้ายกัน การสร้างแรงบันดาลใจอาจมีความท้าทายมากขึ้นในโรงเรียนขนาดใหญ่ เนื่องจากมีจำนวนครูและนักเรียนที่มากขึ้น ความใกล้ชิดและการติดต่อสื่อสารระหว่างผู้นำและครูอาจลดลง ผู้นำในโรงเรียนขนาดใหญ่ต้องใช้กลยุทธ์ที่หลากหลายและมีการสื่อสารที่ครอบคลุมเพื่อสร้างแรงบันดาลใจให้กับครูและนักเรียน การสร้างแรงบันดาลใจอาจง่ายกว่าเนื่องจากครูและนักเรียนมีโอกาสได้ใกล้ชิดกับผู้นำมากขึ้น การติดต่อสื่อสารและการปฏิสัมพันธ์โดยตรงทำให้ผู้นำสามารถสร้างแรงบันดาลใจได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งสอดคล้องกับ พนิดา อินทรเหมือน (2565) ได้ศึกษาเรื่อง

ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาพัทลุง เขต 1 พบว่าการเปรียบเทียบความคิดเห็นเห็นเกี่ยวกับภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของผู้บริหารสถานศึกษา ตามขนาดสถานศึกษา แตกต่างกัน

ข้อเสนอแนะ

จากผลการวิจัยเรื่อง ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของผู้บริหารสถานศึกษาเอกชน จังหวัดนนทบุรี ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะทั่วไป และข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไปไว้ดังนี้

ข้อเสนอแนะทั่วไป

จากผลการวิจัยที่พบว่าผู้นำมีอิทธิพลเชิงอุดมการณ์สูงสุด แสดงให้เห็นว่าการเป็นแบบอย่างที่ดีและการสร้างความเชื่อมั่นเป็นสิ่งสำคัญในการบริหารสถานศึกษา การพัฒนาภาวะผู้นำของผู้บริหารควรคำนึงถึงประสบการณ์ที่แตกต่างของบุคลากร การจัดอบรมที่มุ่งเน้นการสร้างความเข้าใจในความหลากหลายของประสบการณ์จะช่วยให้ผู้บริหารสามารถปรับตัวและตอบสนองต่อความต้องการของบุคลากรที่มีประสบการณ์ต่างกันได้ นอกจากนี้ ควรมีการเปิดโอกาสให้ผู้บริหารได้แลกเปลี่ยนประสบการณ์กับเพื่อนร่วมงานในสถานศึกษาต่าง ๆ เพื่อเพิ่มพูนความรู้และเทคนิคในการบริหารงานให้เหมาะสมกับบริบทของแต่ละโรงเรียน โรงเรียนขนาดต่างกันมีความท้าทายในการสร้างแรงบันดาลใจต่างกัน ควรมีการพัฒนาวิธีการสร้างแรงบันดาลใจที่สอดคล้องกับบริบทของโรงเรียน เช่น โรงเรียนขนาดใหญ่สามารถใช้การประชุมเชิงปฏิบัติการที่กระตุ้นความคิดสร้างสรรค์และสร้างแรงบันดาลใจเป็นกลุ่มใหญ่ ส่วนโรงเรียนขนาดเล็กอาจมุ่งเน้นการสร้างแรงบันดาลใจผ่านการปฏิสัมพันธ์และการให้คำปรึกษาแบบส่วนบุคคล

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

เพื่อให้ได้ข้อมูลประกอบการตัดสินใจเชิงนโยบาย ผู้วิจัยได้มีข้อเสนอแนะในการนำผลวิจัยไปใช้หรือประยุกต์ใช้ ดังนี้

1. จากผลวิจัยพบว่า ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของผู้บริหารสถานศึกษาเอกชน จังหวัดนนทบุรี โดยภาพรวมและรายด้าน อยู่ในระดับมากที่สุด โดยด้านการมีอิทธิพลเชิงอุดมการณ์มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด ผู้วิจัยจึงมีข้อเสนอแนะว่า ควรส่งเสริมและพัฒนาผู้บริหารสถานศึกษาในด้านภาวะผู้นำเชิงอุดมการณ์อย่างต่อเนื่อง เนื่องจากเป็นองค์ประกอบที่มีผลสำคัญต่อการสร้างบรรยากาศที่ดีในโรงเรียน และเป็นแรงขับเคลื่อนหลักในการเพิ่มประสิทธิภาพของครูและนักเรียน การจัดอบรมพัฒนาภาวะผู้นำ โดยเฉพาะในด้านความซื่อสัตย์ การมีความเชื่อถือได้ และการสร้างความไว้วางใจในกลุ่มผู้ใต้บังคับบัญชา

2. จากผลการวิจัยพบว่า ผู้ที่มีประสบการณ์การทำงานต่างกันมีความคิดเห็นต่อภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงแตกต่างกัน ผู้วิจัยจึงมีข้อเสนอแนะว่า การปรับกลยุทธ์การบริหารให้สอดคล้องกับกลุ่มบุคลากรที่มีประสบการณ์ต่าง ๆ จึงเป็นสิ่งที่สำคัญ โดยผู้นำควรรับฟังความคิดเห็นจากครูที่มีประสบการณ์หลากหลาย เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการนำองค์กร และเพื่อให้ครูทุกคนรู้สึกว่ามีส่วนร่วมในกระบวนการพัฒนาขององค์กร

3. จากผลการวิจัยพบว่า ผู้บริหารและครูที่อยู่ในโรงเรียนขนาดต่างกันมีความคิดเห็นต่อภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงแตกต่างกัน ผู้วิจัยจึงมีข้อเสนอแนะว่า สำหรับโรงเรียนขนาดใหญ่ การสร้างแรงบันดาลใจให้กับครูและนักเรียนอาจเป็นเรื่องท้าทาย เนื่องจากมีจำนวนบุคลากรที่มากขึ้น การบริหารจัดการที่ดีจึงจำเป็นต้องพัฒนากลยุทธ์ในการสื่อสารที่ครอบคลุมมากขึ้น เพื่อให้เกิดการมีส่วนร่วมของทุกคนและทำให้บรรยากาศการทำงานเป็นไปในทิศทางที่สร้างแรงบันดาลใจ การจัดกิจกรรมกลุ่มและการพบปะพูดคุยอย่างเป็นทางการและไม่เป็นทางการ อาจช่วยให้ผู้นำมีโอกาสใกล้ชิดและสร้างแรงบันดาลใจได้มากขึ้น สำหรับโรงเรียนขนาดเล็กควรใช้ความใกล้ชิดระหว่างผู้บริหารและครูเป็นข้อได้เปรียบในการสร้างแรงบันดาลใจและพัฒนาศักยภาพของครูและนักเรียน การใช้ระบบการสนับสนุนที่ตรงกับความต้องการของครูและนักเรียนแต่ละคน เช่น การจัดการสื่อสารอย่างเป็นกันเองและกิจกรรมเชิงสร้างสรรค์ สามารถช่วยเสริมสร้างบรรยากาศการเรียนรู้ที่ดีขึ้น

ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรเปรียบเทียบผลการวิจัยกับโรงเรียนประเภทอื่น เช่น โรงเรียนรัฐบาล หรือโรงเรียนนานาชาติ เพื่อวิเคราะห์ความแตกต่างและปัจจัยที่ส่งผลต่อภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงในแต่ละประเภท

2. ควรทำการศึกษาเชิงคุณภาพเพิ่มเติม เช่น การสัมภาษณ์ผู้บริหาร ครู และนักเรียน เพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงลึกและความเข้าใจที่รอบด้าน เพื่อภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของผู้บริหารสถานศึกษา

บรรณานุกรม

ธัญญามาศ แดงสีดา. (2565). *ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของผู้บริหารโรงเรียนขยายโอกาสทางการศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาระยอง เขต 1. วารสารบริหารการศึกษา มศว, 19*(36), 91-101. https://ejournals.swu.ac.th/index.php/EAJ/article/view/14794/11999

ธีรศักดิ์ สารสมัคร, ไพรวัลย์ โตรตะ และชวนคิด มะเสนะ. (2563). *ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของผู้บริหารสถานศึกษาในยุคการศึกษา 4.0 สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 29.* ใน *การประชุมวิชาการและนำเสนอผลงานวิจัยระดับชาติ ราชธานีวิชาการ ครั้งที่ 5 (การวิจัยเพื่อการเปลี่ยนแปลง(Research to Make A CHANGE)* (น. 348-358). มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี.

บุญชม ศรีสะอาด. (2560). *การวิจัยเบื้องต้น* (พิมพ์ครั้งที่ 10). กรุงเทพฯ: สุวีริยาสาส์น.

พนิดา อินทรเหมือน. (2565). *ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาพัทลุง เขต 1.* ใน *การประชุมหาดใหญ่วิชาการระดับชาติและนานาชาติ ครั้งที่ 13* (น. 1702-1715). มหาวิทยาลัยหาดใหญ่.

สำนักงานศึกษาธิการจังหวัดนนทบุรี. (2566). *รายงานข้อมูลสารสนเทศทางการศึกษาจังหวัดนนทบุรี ปีการศึกษา 2566.* นนทบุรี: สำนักงานศึกษาธิการจังหวัดนนทบุรี.

อรอุมา ศรีประทุมวงศ์. (2563). *ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของผู้บริหาร สถานศึกษา ศูนย์การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยอำเภอ กลุ่มจังหวัดภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ตอนบน 2. วารสารการบริหารการศึกษาและภาวะผู้นำ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร, 9*(33), 143-155. https://jeal.snru.ac.th/ArticleViewFile?ArticleID=855&FileArticle=855-ArticleTextFile-20201226124612.pdf

Avolio, B. J., & Bass, B. M. (1991). *The Full Range Leadership Development. Center for Leadership Studies*. Binghamton University.

Avolio, B. J., & Bass, B. M. (1994). *Transformational Leadership Development.* Pola Alto, California: Consulting Psychologists Press.

Bennis, W., & Nanus, B. (1985). *Leaders: Strategies for Taking Charge:* Harper & Row.

Burns, J. M. (1978). *Leadership.* Harper & Row.

Kouzes, J. M., & Posner, B. Z. (1987). *The Leadership Challenge: How to Make Extraordinary Things Happen in Organizations:* Jossey-Bass.

Krejcie, R.V., & D.W. Morgan. (1970). *Determining Sample Size for Research Activities. Educational and Psychological Measurement, 30*(3), 607–610.

Tichy, N. M., & Devanna, M. A. (1986). *The Transformational Leader:* John Wiley & Sons.

การประเมินความต้องการจำเป็นในการจัดสวัสดิการของครูโรงเรียนเลิร์นสาธิตพัฒนา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชน

Needs Assessment for Welfare Provision to Teachers in Learn Satit Pattana School under the Office of the Private Education Commission

วิศรุต วิญญูเอกสิทธิ์[1] และสุวิทย์ ภาณุจารี[2]

Wisarut Winyu-ekasit[1] and Suwit Phanujaree[2]

นักศึกษาปริญญาโทหลักสูตรศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต[1]

อาจารย์ประจำหลักสูตรศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต[2]

วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์[1,2]

E-mail: w.winyuekasit@gmail.com[1]

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ดังนี้ (1) เพื่อศึกษาสภาพที่เป็นอยู่และสภาพที่ควรจะเป็นในการจัดสวัสดิการครูโรงเรียนเลิร์นสาธิตพัฒนา และ (2) เพื่อประเมินความต้องการจำเป็นในการจัดสวัสดิการครูของโรงเรียนเลิร์นสาธิตพัฒนา การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 86 คน ได้แก่ ผู้บริหารและครูในโรงเรียนเลิร์นสาธิตพัฒนา เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม ซึ่งมีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .86 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าเฉลี่ยเลขคณิต ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการจัดอันดับความสำคัญของค่าดัชนีจัดเรียงลำดับความต้องการจำเป็นแบบปรับปรุง ผลการวิจัย พบว่า (1) ภาพรวมของการจัดสวัสดิการทั้ง 4 ด้าน มีค่าเฉลี่ยของสภาพที่เป็นอยู่ในระดับปานกลาง แต่ค่าเฉลี่ยของสภาพที่ควรจะเป็นอยู่ในระดับมาก และ (2) การจัดเรียงลำดับตามค่าดัชนีความต้องการจำเป็นแบบปรับปรุง จากสูงสุดไปต่ำสุด ได้แก่ สวัสดิการด้านนันทนาการ มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด รองลงมาคือสวัสดิการด้านสุขภาพอนามัย ด้านการอำนวยความสะดวก และด้านเศรษฐกิจ มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด

คำสำคัญ: การประเมินความต้องการจำเป็น สวัสดิการของครู โรงเรียนเลิร์นสาธิตพัฒนา

Abstract

The purposes of this study were (1) to study the current and desired conditions for welfare provision for teachers at Learn Satit Pattana School under the Office of the Private Education Commission Office, and (2) to assess the necessary needs for welfare provision for teachers at the school. This study was conducted by a quantitative approach. Data were collected from samples comprised of 86 people, including educational administrators and teachers in Learn Satit Pattana School using a questionnaire with a reliability coefficient of .86.

The statistics used for data analysis were descriptive statistics, frequency, percentage, mean, standard deviation, and the Modified Priority Needs Index ($PNI_{Modified}$). The results showed that (1) overall, the current state of the four areas of welfare provision was rated at a moderate level, while the desired state was rated at a high level, and (2) the priority ranking of needs assessment, from highest to lowest, based on the Modified Priority Needs Index, was as follows: recreational welfare had the highest average score, followed by health and hygiene, convenience, and lastly, economic welfare, which had the lowest average score.

Keywords: Needs assessment, welfare provision to teachers, Learn Satit Pattana school

บทนำ

บุคลากรนับเป็นทรัพยากรมนุษย์ที่มีความสำคัญอย่างยิ่งขององค์การต่าง ๆ ทั้งภาครัฐและเอกชน เนื่องจากเป็นฟันเฟืองสำคัญในการกำหนดความสำเร็จขององค์การและเป็นผู้ขับเคลื่อนองค์การให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ ดังนั้น การกำหนดให้มีระบบการจูงใจจึงเป็นหนึ่งในแนวทางการบริหารบุคลากรโดยมีสวัสดิการเป็นหนึ่งในเครื่องมือที่สร้างความพึงพอใจต่อการใช้ชีวิตในสถานที่ทำงาน (ธนิศร ยืนยง, 2561) ซึ่งสวัสดิการถือได้ว่าเป็นสิ่งที่มีความสำคัญ เนื่องจากสวัสดิการขององค์การเปรียบได้กับการจัดการคุณภาพชีวิตการทำงานซึ่งการที่บุคลากรได้รับการดูแลเอาใจใส่ และมีคุณภาพชีวิตที่ดีในสถานที่ทำงานนับเป็นสิ่งหนึ่งที่สร้างความพึงพอใจให้กับบุคลากรนั่นเอง (ชัชวาล ทัตศิวัช, 2553) อีกทั้งการได้รับสวัสดิการยังจูงใจให้บุคลากรมีขวัญกำลังใจที่ดีและทำให้บุคลากรเหล่านั้นสามารถใช้กำลัง ความสามารถทั้งหมดในการทำงานได้อย่างเต็มที่ ซึ่งส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานที่มากขึ้น รวมถึงยังส่งผลต่อผลลัพธ์ในภาพรวมขององค์การอีกด้วย (ธนิศร ยืนยง, 2561)

องค์การทางการศึกษาเป็นองค์การหนึ่งในการพัฒนาสังคมและประเทศชาติ เนื่องจากมีบทบาทในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ เพื่อป้อนบุคลากรที่ดีมีคุณภาพให้กับสังคมและเป็นกำลังสำคัญของประเทศชาติ (สำนักงานเลขาธิการ สภาการศึกษา, 2560) โดยกระบวนการดังกล่าวมีครูเป็นผู้ขับเคลื่อนคนสำคัญ กล่าวคือ ครู เป็นผู้นำนโยบายสู่การปฏิบัติ ดังนั้น การสร้างและบำรุงขวัญกำลังใจโดยการให้สวัสดิการแก่ครูจึงมีความจำเป็นโดยเฉพาะโรงเรียนเอกชน ที่จัดการศึกษาในระบบการศึกษาของประเทศไทยมาตลอดระยะเวลายาวนาน (สำนักบริหารงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชน, 2563) แต่การคุ้มครองและสวัสดิการต่าง ๆ กลับมีไม่เพียงพอและไม่สอดคล้องกับความต้องการ ฉะนั้น โรงเรียนจำเป็นต้องจัดหาสวัสดิการที่หลากหลายให้กับครูเพื่อทดแทนและสนองตอบต่อความต้องการของบุคลากรในองค์การของตนเอง

จากประเด็นด้านการจัดสวัสดิการของหน่วยงานที่ดูแลครูโรงเรียนเอกชนนั้นไม่สามารถตอบสนองความต้องการของครูได้ ทำให้เกิดปัญหาการโยกย้ายเปลี่ยนงานของครูเอกชนสู่ภาครัฐเป็นจำนวนมาก เนื่องจากข้าราชการครูจะได้รับสิทธิและผลประโยชน์ตอบแทนทั้งในระหว่างรับราชการอยู่ เมื่อออกจาก

ราชการแล้ว รวมไปถึงการช่วยเหลือเมื่อเสียชีวิต มากไปกว่านั้นยังครอบคลุมไปถึงบิดา มารดา คู่สมรส และบุตร (สุทัศน์ ภูมิภาค, 2562)

โรงเรียนเลิร์นสาธิตพัฒนา ตั้งอยู่ในเขตคลองสามวา กรุงเทพมหานคร เป็นโรงเรียนเอกชนขนาดใหญ่ที่จัดการศึกษาตามหลักสูตรของสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชน (สช.) เริ่มก่อตั้งในปี พ.ศ. 2550 โดยในปี พ.ศ. 2562 บริษัท เลิร์น คอร์ปอเรชัน จำกัด ผู้นำด้านเทคโนโลยีการศึกษา ได้เข้ามาเป็นผู้รับใบอนุญาตจนถึงปัจจุบัน และได้รับมาตรฐาน Cambridge International School โดยมีเป้าหมายสำคัญ คือสร้างหลักสูตรการศึกษาในระบบที่มีคุณภาพและเข้าถึงได้เพื่อสร้างผู้เรียนที่ประสบความสำเร็จ มีความสุข และทำประโยชน์แก่สังคม เพื่อมุ่งให้เกิดเป้าหมายดังกล่าว หนึ่งในกลยุทธ์ที่สำคัญของโรงเรียนเลิร์นสาธิตพัฒนาคือการสร้างระบบนิเวศของครูที่มีคุณภาพ เริ่มตั้งแต่การคัดสรรบุคลากรที่มีคุณภาพ (Recruitment) การรักษาครูและเจ้าหน้าที่ (Retention) และการให้รางวัลตอบแทนสำหรับผู้ที่สร้างสรรค์ต่อองค์การ (Reward) แต่จากการศึกษาสภาพที่เป็นจริงในปัจจุบัน พบว่าการรักษาครูให้ทำงานอย่างต่อเนื่องยังเป็นปัญหาที่ยังไม่ได้รับการแก้ไข มีครูลาออกในสัดส่วนที่มากถึงร้อยละ 23.1 และ 21.5 ในปีการศึกษา 2563 และ 2565 ตามลำดับ นอกจากนี้ ค่าเฉลี่ยของสัดส่วนการลาออกของครูตั้งแต่ปีการศึกษา 2561 ถึง 2565 คือ ร้อยละ 14.6 หรือประมาณปีละ 12 คนจากครูทั้งหมด 85 คน ซึ่งอาจกำหนดเป็นประพจน์ของปัญหาการวิจัยได้ว่า "ผลการจัดสวัสดิการของครูโรงเรียนเลิร์นสาธิตพัฒนา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชน ยังไม่ดีเท่าที่ควร" ทั้งนี้อาจพิจารณาได้จากสถิติแสดงรายละเอียดเชิงลึกจากรายงานการสัมภาษณ์เกี่ยวกับสาเหตุของการลาออก (Exit Interview) ของปีการศึกษา 2563 ถึง 2565 ซึ่งพบว่า สาเหตุที่พบบ่อย 3 อันดับแรกคือ การโยกย้ายไปเป็นข้าราชการครู ต้องการเปลี่ยนสถานที่ทำงานเพื่อรายได้และสวัสดิการที่ดีกว่า และต้องการกลับภูมิลำเนา (2020-2025 LSP Exit Interview)

จากสถิติและการวิเคราะห์สาเหตุข้างต้นจึงกล่าวได้ว่าโรงเรียนเลิร์นสาธิตพัฒนายังไม่สามารถบรรลุกลยุทธ์ในด้านการสร้างระบบนิเวศของครูที่มีคุณภาพ เพราะการไม่สามารถรักษาครูและเจ้าหน้าที่ที่มีคุณภาพไว้ได้เปรียบได้กับภาวะสมองไหล องค์ความรู้และนวัตกรรมหยุดชะงัก โรงเรียนสูญเสียครูและบุคลากรที่จะสานต่อและผลักดันความก้าวหน้าของโรงเรียนให้ก้าวทันต่อการแข่งขันในระดับประเทศ การเรียนการสอนและการพัฒนานักเรียนไม่ได้รับการต่อยอด นอกจากนี้ยังส่งผลกระทบในด้านความมั่นคงและสภาพจิตใจของเพื่อนร่วมงานอีกด้วย ปัญหาดังกล่าว อาจวิเคราะห์สาเหตุของปัญหาได้สี่ประการดังนี้ คือ (1) ค่าตอบแทนและสวัสดิการของโรงเรียนยังไม่สามารถแข่งขันกับสวัสดิการของการเป็นข้าราชการครูหรือองค์กรเอกชนอื่นได้ (2) ค่าตอบแทนและสวัสดิการของโรงเรียนยังไม่ตรงกับความคาดหวังของครู (3) ผู้นำและระบบการบริหารงานขององค์กรที่ยังมีปัญหา และ (4) สภาพแวดล้อมการทำงานไม่เอื้ออำนวย จึงทำให้เกิดอัตราการลาออก (Turnover Rate) ของครูที่สูงเพื่อเข้ารับราชการเป็นข้าราชการครู หรือต้องการเปลี่ยนสถานที่ทำงานเพื่อรายได้และสวัสดิการที่ดีกว่า ดังนั้น ผู้วิจัยจึงเลือกสาเหตุของปัญหาสองประการแรกมาเป็นพื้นฐานของการวิจัยและเชื่อมโยงกับการตั้งหัวข้อวิจัยในครั้งนี้โดยคิดว่าเป็นสาเหตุสำคัญของปัญหาวิจัยที่ต้องศึกษาเพื่อเสนอการปรับนโยบายให้กับผู้บริหารโรงเรียน

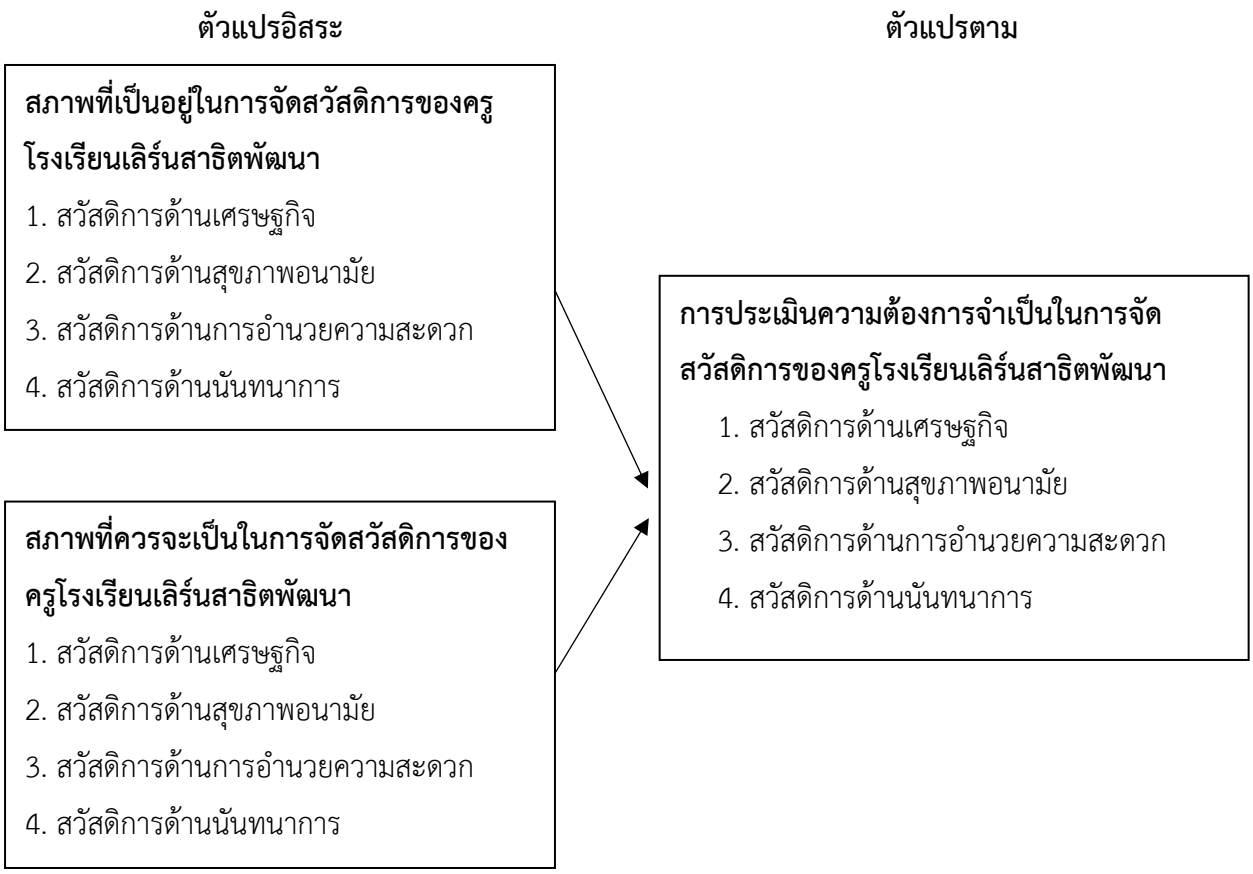
สภาพของปัญหาดังกล่าว ย่อมส่งผลกระทบต่อการพัฒนาคุณภาพทางการศึกษาทางวิชาการและการพัฒนาประสิทธิภาพการเรียนของนักเรียน ขาดความต่อเนื่องของเนื้อหา และเป็นผลพวงทำให้นักเรียนมีผลการเรียนขาดคุณภาพ (จำรัส นองมาก, 2538) โรงเรียนจะสามารถผลิตนักเรียนให้ดีมีคุณภาพ ขึ้นอยู่กับครูที่ทำหน้าที่ในการสอนให้นักเรียนมีความรู้ ความสามารถ และมีทักษะการคิดอย่างสร้างสรรค์อย่างต่อเนื่อง มีความสุขกับการสอน มีความรักและห่วงใยนักเรียน แต่การจะให้ครูเป็นดังนี้ได้ ครูต้องมีความสุข มีความมั่นคงในการทำงาน มีกำลังใจในการปฏิบัติงานที่ดี และที่สำคัญมีความรู้สึกรักและผูกพันกับโรงเรียน มีความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งของโรงเรียน เรื่องนี้เป็นปัญหาเร่งด่วนที่ควรทำวิจัย ถ้าปล่อยไว้โดยไม่ทำวิจัยและนำผลวิจัยมาใช้แก้ปัญหา ก็อาจลุกลามและมีการชักชวนให้เกิดการย้ายงานระหว่างเพื่อนครูกันเอง หากได้ทำวิจัยเรื่องนี้และนำผลมาปรับใช้ จะช่วยลดปริมาณการลาออกของครูเพื่อบรรจุเป็นข้าราชการครูหรือองค์กรเอกชนอื่นได้ ครูจะรู้สึกมั่นคงในการทำงาน มีกำลังใจในการปฏิบัติงานที่ดี รักและผูกพันกับโรงเรียน มีความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งของโรงเรียน และมีความสุขกับการพัฒนานักเรียนอย่างต่อเนื่อง และจากการศึกษาค้นคว้าเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง พบว่ายังไม่มีผู้ใดได้เคยทำวิจัยเรื่องนี้มาก่อน ผู้วิจัยในฐานะเป็นหนึ่งในคณะกรรมการบริหารโรงเรียน จึงสนใจทำวิจัยเรื่องนี้ คือ การประเมินความต้องการจำเป็นในการจัดสวัสดิการของครูโรงเรียนเลิร์นสาธิตพัฒนา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชน เพื่อนำผลการวิจัยไปใช้ในการปรับปรุงและพัฒนานโยบายการจัดสวัสดิการให้แก่ครูโรงเรียนเลิร์นสาธิตพัฒนาต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาสภาพที่เป็นอยู่และสภาพที่ควรจะเป็นในการจัดสวัสดิการครูโรงเรียนเลิร์นสาธิตพัฒนา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชน
2. เพื่อประเมินความต้องการจำเป็นในการจัดสวัสดิการครูของโรงเรียนเลิร์นสาธิตพัฒนา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชน

การทบทวนวรรณกรรม

ผู้วิจัยได้ทบทวนและสังเคราะห์หลักการและแนวคิดที่เกี่ยวข้องกับการประเมินความต้องการจำเป็นในการจัดสวัสดิการของครู ของ กิตตินันต์ พิศสุวรรณ (2553); สุขุมวิทย์ ไสยโสภณ (2560); พิเชษฐ์ สอนสิริ (2553); วลัญช์อร ชูแก้ว (2553); กิ่งพร ทองใบ (2553); พงษ์เทพ สันติกุล (2558) มาจัดกลุ่มและสังเคราะห์ด้วยวิธีการแจกแจงความถี่ โดยเลือกองค์ประกอบที่มีความถี่สูงสุด 4 อันดับแรก จากผลการสังเคราะห์ผู้วิจัยกำหนดองค์ประกอบมาเป็นตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา มีองค์ประกอบ 4 องค์ประกอบ ได้แก่ 1) สวัสดิการด้านเศรษฐกิจ 2) สวัสดิการด้านสุขภาพอนามัย 3) สวัสดิการด้านการอำนวยความสะดวก 4) สวัสดิการด้านนันทนาการ นำมาสรุปเป็นกรอบแนวคิดในการวิจัย แสดงดังรูปที่ 1



รูปที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย (Conceptual Framework)

ระเบียบวิธีการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ผู้บริหารสถานศึกษา รองผู้บริหารสถานศึกษา หัวหน้างานกลุ่มงานและครูในโรงเรียนเลิร์นสาธิตพัฒนา จำนวน 105 คน

2. กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ผู้บริหารสถานศึกษา หัวหน้างาน และครูในโรงเรียนเลิร์นสาธิตพัฒนา โดยใช้ตารางกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างของ เครซี่และมอร์แกน (Krejcie and Morgan, 1970) จำนวน 86 คน

ผู้วิจัยได้กำหนดผู้ให้ข้อมูลที่เป็นกลุ่มตัวอย่างประกอบด้วย ผู้บริหารสถานศึกษา 5 คน หัวหน้ากลุ่มงาน 29 คน และครู 52 คน เป็นผู้ให้ข้อมูล รวมทั้งสิ้น 86 คน ในการไปเก็บข้อมูลกับครูในสถานศึกษาใช้วิธีการใส่รายชื่อครูที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง โดยวิธีการสุ่มอย่างง่าย ด้วยวิธีการจับฉลาก

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือ: แบบสอบถาม

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้เป็นแบบสอบถามเพื่อศึกษาการประเมินความต้องการจำเป็นในการจัดสวัสดิการของครูโรงเรียนเลิร์นสาธิตพัฒนา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชน โดยแบ่งแบบสอบถามออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 สอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม 5 ด้าน คือ เพศ อายุ ระดับการศึกษาสูงสุด ตำแหน่ง อายุการปฏิบัติงานในตำแหน่ง ซึ่งแบบสอบถามจะมีลักษณะเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check List)

ตอนที่ 2 สอบถามเกี่ยวกับการประเมินความต้องการจำเป็นในการจัดสวัสดิการของครูโรงเรียนเลิร์นสาธิตพัฒนา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชน ในด้านต่าง ๆ จำนวน 4 ด้าน ได้แก่ (1) สวัสดิการด้านเศรษฐกิจ (2) สวัสดิการด้านสุขภาพอนามัย (3) สวัสดิการด้านการอำนวยความสะดวก (4) สวัสดิการด้านนันทนาการ ทั้งนี้ ข้อคำถามในตอนที่ 2 ผู้วิจัยได้กำหนดเกณฑ์ในการวิเคราะห์ข้อมูลแบบตอบสนองคู่ลักษณะเป็นแบบมาตรประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ

ตอนที่ 3 ข้อคำถามปลายเปิด ข้อเสนอแนะ ในเรื่องของการประเมินความต้องการจำเป็นในการจัดสวัสดิการของครูโรงเรียนเลิร์นสาธิตพัฒนา เพื่อเปิดโอกาสให้ผู้ตอบแบบสอบถามได้แสดงความคิดเห็นและเสนอแนะต่าง ๆ ได้อย่างอิสระ

การสร้างเครื่องมือ

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ผู้วิจัยดำเนินการสร้างเครื่องมือเพื่อใช้ในการวิจัยโดยมีรายละเอียดตามขั้นตอน ดังนี้

1) ศึกษาทฤษฎี เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับการประเมินความต้องการจำเป็นในการจัดสวัสดิการของครูโรงเรียนเลิร์นสาธิตพัฒนา เพื่อเป็นแนวทางในการปรับและสังเคราะห์แบบสอบถาม

2) วิธีการสร้างเครื่องมือที่เป็นแบบสอบถาม เป็นแบบตรวจสอบรายการและแบบมาตรประมาณค่า

3) นำข้อมูลที่ได้จากการศึกษามาประมวลกำหนดขอบเขต เพื่อดำเนินการสร้างเครื่องมือให้ครอบคลุมเนื้อหาและตรงตามกรอบแนวคิดของการวิจัย

4) นำเครื่องมือที่ดำเนินการสร้างเสร็จแล้ว เสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ เพื่อตรวจสอบข้อมูลความถูกต้องและให้ข้อเสนอแนะ เพื่อการแก้ไขปรับปรุงเนื้อหา และภาษาที่ใช้ให้ถูกต้องสมบูรณ์

5) นำเครื่องมือที่เป็นแบบสอบถามซึ่งผ่านการแก้ไขปรับปรุงเรียบร้อยแล้ว เสนอต่อผู้เชี่ยวชาญด้านภาวะผู้นำดิจิทัลของผู้บริหารสถานศึกษา จำนวน 3 ท่าน เพื่อตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา พร้อมนำผลมาปรับปรุงแก้ไขให้ตรงตามข้อเสนอแนะ ซึ่งผลการวิเคราะห์พบว่าข้อคำถามทุกข้อมีค่า IOC เท่ากับ 1.00 จากนั้นจัดทำเป็นแบบสอบถามก่อนนำไปทดลองใช้

6) นำแบบสอบถามที่ได้รับการปรับปรุงแก้ไขแล้ว ไปทดลองใช้ (Try out) กับประชากรที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง โดยเป็นผู้ให้ข้อมูล จำนวน 30 คน ดำเนินการเก็บด้วยตนเอง และนำแบบสอบถามมาวิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถามที่ได้รับกลับคืนมาโดยวิธีของครอนบาค (Cronbach, 1990 อ้างถึงในบุญชม ศรีสะอาด, 2556, น. 116-117) ซึ่งอธิบายค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ที่ยอมรับกันจะต้องมีค่าไม่ต่ำกว่า 0.70 จากการหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) โดยค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาเท่ากับ 0.86

7) นำเครื่องมือวิจัยที่สมบูรณ์ไปใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ มีขั้นตอนการเก็บรวบรวมข้อมูลตามขั้นตอน ดังนี้

1) ผู้วิจัยทำหนังสือถึงผู้อำนวยการวิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ ผ่านสาขาวิชานวัตกรรมการบริหารการศึกษา โดยผ่านประธานสาขาวิชาการบริหารการศึกษา เพื่อขอความอนุเคราะห์ไปยังผู้อำนวยการโรงเรียนเลิร์นสาธิตพัฒนา เพื่อแจ้งให้ทราบวัตถุประสงค์และขอความร่วมมือในการจัดเก็บข้อมูลการวิจัย

2) ผู้วิจัยดำเนินการจัดทำแบบสอบถามพร้อมหนังสือขอความอนุเคราะห์ จำนวน 86 ฉบับ ไปยังผู้อำนวยการโรงเรียนเลิร์นสาธิตพัฒนา เพื่อขออนุญาตในการเก็บข้อมูลจากผู้บริหารสถานศึกษา หัวหน้ากลุ่มงาน และครูที่เป็นกลุ่มตัวอย่างตอบแบบสอบถาม

3) ผู้วิจัยใช้การจัดส่งแบบสอบถามทาง Google Forms เพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามส่งแบบสอบถามกลับคืนผู้วิจัยโดยตรงทาง E-mail และกำหนดวัน เวลาขอรับแบบสอบถามคืน ภายใน 15 วัน

4) ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมและติดตามแบบสอบถามที่ยังไม่ได้รับคืน โดยขยายเวลาเพิ่มอีก 7 วัน

5) ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่ได้รับคืนมาตรวจสอบความสมบูรณ์

การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยการใช้สถิติ ดังนี้

1) นำข้อมูลจากข้อคำถามตอนที่ 1 เกี่ยวกับสถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามวิเคราะห์ทางสถิติโดยใช้การแจกแจงค่าความถี่ (Frequencies) และหาค่าร้อยละ (Percentage) นำเสนอในรูปแบบตารางประกอบความเรียง

2) นำข้อมูลจากข้อคำถามตอนที่ 2 มาวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ 1. สวัสดิการด้านเศรษฐกิจ 2. สวัสดิการด้านสุขภาพอนามัย 3. สวัสดิการด้านการอำนวยความสะดวก 4. สวัสดิการด้านนันทนาการ สถิติที่ใช้ได้แก่ค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) เพื่ออธิบายการประเมินความต้องการจำเป็นในในการจัดสวัสดิการของครูโรงเรียนเลิร์นสาธิตพัฒนา และจัดลำดับความสำคัญของค่าดัชนีจัดเรียงลำดับความต้องการจำเป็นแบบปรับปรุง (Priority Needs Index; $PNI_{Modified}$)

ผลการศึกษา

ผู้วิจัยนำข้อมูลจากการตอบแบบสอบถามของครูโรงเรียนเลิร์นสาธิตพัฒนา จำนวน 86 คน คิดเป็นร้อยละ 100 ผลการวิจัยนำเสนอเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์สถานภาพของโรงเรียนเลิร์นสาธิตพัฒนา พบว่า สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 86 คน ส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิง จำนวน 48 คน คิดเป็นร้อยละ 55.81 และเพศชาย จำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 44.19 ผู้ตอบแบบสอบถามในช่วงอายุ 20-30 ปี มีมากที่สุด จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 36.05 ช่วงอายุ 31-40 ปี จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 33.72 ช่วงอายุ 41-50 ปี จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 23.26 และกลุ่มที่มีอายุ 51 ปีขึ้นไป มีจำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 6 ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี มีมากที่สุด จำนวน 56 คน คิดเป็นร้อยละ 65.12 ระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 34.88 ด้านตำแหน่งงาน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นครูที่ไม่ใช่หัวหน้างาน จำนวน 52 คน คิดเป็นร้อยละ 60.47 รองลงมาคือ ตำแหน่งหัวหน้างาน จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 33.72 ส่วนผู้บริหารโรงเรียนที่ตอบแบบสอบถามมีจำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 5.81 ในด้านอายุงาน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุงานไม่เกิน 5 ปี จำนวน 54 คน คิดเป็นร้อยละ 62.79 อายุงาน 6-10 ปี จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 16.28 อายุงาน 11-15 ปี จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 15.12 และที่น้อยที่สุดคือผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุงาน 16 ปีขึ้นไป มีจำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 5.81

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์เกี่ยวกับสภาพที่เป็นอยู่ของการจัดสวัสดิการของครูโรงเรียนเลิร์นสาธิตพัฒนา โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}$= 2.90, S.D.= 0.98) โดยที่การจัดสวัสดิการด้านการอำนวยความสะดวกมีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด ($\bar{X}$= 3.09, S.D.= 1.02) รองลงมาคือด้านสุขภาพอนามัย ($\bar{X}$= 3.08, S.D.= 1.00) และด้านนันทนาการมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ($\bar{X}$= 2.47, S.D.= 0.98) ส่วนสภาพที่ควรจะเป็น โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$= 3.71, S.D.= 1.01) โดยความคาดหวังต่อการจัดสวัสดิการด้านสุขภาพอนามัยมีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด ($\bar{X}$= 3.87, S.D.= 1.01) รองลงมาคือด้านการอำนวยความสะดวก ($\bar{X}$= 3.85, S.D.= 0.92) และด้านนันทนาการมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ($\bar{X}$= 3.47, S.D.= 1.17)

ผลการวิเคราะห์ค่าดัชนีความต้องการจำเป็นแบบปรับปรุง (Priority Needs Index; $PNI_{Modified}$) พบว่า ครูโรงเรียนเลิร์นสาธิตพัฒนามีความต้องการจำเป็นในสวัสดิการด้านนันทนาการเป็นลำดับแรก ($PNI_{Modified}$ = 0.4057) รองลงมาคือด้านสุขภาพอนามัย ($PNI_{Modified}$ = 0.2589) และลำดับสุดท้ายคือด้านเศรษฐกิจ ($PNI_{Modified}$ = 0.2471) เมื่อวิเคราะห์ค่าดัชนีต้องการจำเป็นแบบปรับปรุงของการจัดสวัสดิการทั้ง 4 ด้าน พบว่า

ความต้องการจำเป็นลำดับแรกของด้านเศรษฐกิจ คือ โรงเรียนมอบทุนการศึกษาบุตรพนักงานในจำนวนที่เหมาะสม ($PNI_{Modified}$ = 0.3981) รองลงมาคือการปรับเงินเดือนประจำปีที่เหมาะสมกับค่าครองชีพ ($PNI_{Modified}$ = 0.3879) และลำดับสุดท้ายคือ โรงเรียนจัดอาหารสวัสดิการให้แก่ครูในปริมาณที่เหมาะสม ($PNI_{Modified}$ = 0.0615)

ความต้องการจำเป็นลำดับแรกด้านสุขภาพอนามัย คือ โรงเรียนจัดบุคลากรเพื่อให้คำปรึกษาด้านสุขภาพจิตอย่างเพียงพอ ($PNI_{Modified}$ = 0.2735) รองลงมาคือการจัดสภาพแวดล้อมในที่ทำงานอย่างถูกสุขลักษณะ ($PNI_{Modified}$ = 0.2730) และลำดับสุดท้ายคือ โรงเรียนจัดให้มีประกันด้านสุขภาพอย่างเหมาะสม ($PNI_{Modified}$ = 0.2302)

ความต้องการจำเป็นลำดับแรกด้านการอำนวยความสะดวก คือ การจัดหอพักครูอย่างเหมาะสมและเพียงพอ ($PNI_{Modified}$ = 0.3320) รองลงมาคือ การจัดบริการรถรับส่งให้ครูอย่างเพียงพอ ($PNI_{Modified}$ = 0.2407) และลำดับสุดท้ายคือ การจัดเครื่องแบบให้ครูอย่างเพียงพอ ($PNI_{Modified}$ = 0.1796)

ความต้องการจำเป็นลำดับแรกด้านนันทนาการ คือการจัดให้มีกิจกรรมกีฬาอย่างเหมาะสม ($PNI_{Modified}$ = 0.4058) และลำดับสุดท้ายคือ การจัดสถานที่ออกกำลังกายอย่างเพียงพอให้แก่ครู ($PNI_{Modified}$ = 0.4055)

การอภิปรายผล

การศึกษาวิจัยเรื่อง “การประเมินความต้องการจำเป็นในการจัดสวัสดิการของครูโรงเรียนเลิร์นสาธิตพัฒนา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชน” ตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย ซึ่งผลของการวิจัยนำมาอภิปรายผล ได้ดังนี้

ผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 1 สภาพที่เป็นอยู่และสภาพที่ควรจะเป็นในการจัดสวัสดิการของครูโรงเรียนเลิร์นสาธิตพัฒนา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชน ในด้านต่าง ๆ ทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ ด้านเศรษฐกิจ ด้านสุขภาพอนามัย ด้านการอำนวยความสะดวก และด้านนันทนาการ พบว่า มีความแตกต่างกัน ซึ่งเป็นไปตามวัตถุประสงค์และสมมติฐานที่ว่า การประเมินความต้องการจำเป็นในการจัดสวัสดิการของครูโรงเรียนเลิร์นสาธิตพัฒนา มีความแตกต่างกันอย่างน้อยในหนึ่งด้าน สภาพที่เป็นอยู่ในการจัดสวัสดิการของครูโรงเรียนเลิร์นสาธิตโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง แต่สภาพที่ควรจะเป็นอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าการวิจัยนี้เป็นการประเมินโดยครู ตามการรับรู้ของครู ซึ่งส่งผลให้ภาพรวมของการจัดสวัสดิการในปัจจุบันอยู่ในระดับที่น้อยกว่าสิ่งที่ครูคาดหวัง โดยครูอาจเล็งเห็นว่าสวัสดิการที่ครูได้รับนั้นไม่ตรงกับความต้องการที่แท้จริง จึงทำให้ภาพรวมของการจัดสวัสดิการของโรงเรียนอยู่ในระดับที่ต่ำกว่าสิ่งที่ครูต้องการ สอดคล้องกับงานวิจัยของ Odeku and Odeku (2015) ที่พบว่าลูกจ้างในองค์การมีการเรียกร้องการจัดสวัสดิการ สิ่งอำนวยความสะดวก และบริการต่าง ๆ ที่เพิ่มขึ้นเรื่อย ๆ

ผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 2 การประเมินความต้องการจำเป็นในการจัดสวัสดิการของครูโรงเรียนเลิร์นสาธิตพัฒนา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชน พบว่า การจัดสวัสดิการด้านนันทนาการ มีค่าดัชนีความต้องการจำเป็นมากที่สุดเป็นอันดับแรก ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่ากิจกรรมนันทนาการเป็นการทำให้ร่างกายรู้สึกสดชื่น และยังเป็นกิจกรรมที่ส่งเสริมและเป็นการเปิดประสบการณ์ใหม่ ๆ ให้กับคนในองค์การได้กระทำร่วมกันในช่วงเวลาว่าง เพื่อให้เกิดความสนุกสนาน เพลิดเพลิน ผ่อนคลายความตึงเครียด ทำให้เกิดความพึงพอใจ รวมทั้งเป็นการพัฒนาคุณภาพชีวิตอีกด้วย อีกทั้งผู้ตอบแบบสอบถามมากกว่าครึ่งอยู่ในช่วงอายุ 20-40 ปี (ร้อยละ 69.77) หรือกลุ่มประชากรเจนเนอเรชั่นวาย (Gen Y) ซึ่งแสวงหา

การทำงานที่ยืดหยุ่นและมีความสมดุล ให้ความสำคัญกับสุขภาพจิตและการจัดการความเครียดในชีวิตประจำวัน การเดินทางท่องเที่ยวหรือการออกกำลังกายจึงเป็นสิ่งที่หลายคนเลือกทำเพื่อความสมดุล ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Cvenkel (2020) นอกจากนี้ ยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ อรฉัตร ผ่องสุวรรณ (2565) ที่ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง “การประเมินความต้องการจำเป็นในการจัดสวัสดิการของครูโรงเรียนเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร” ซึ่งผลวิจัยพบว่า 1) สภาพที่เป็นอยู่ของการจัดสวัสดิการของครูโรงเรียนเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร ในภาพรวมทุกด้านอยู่ในระดับปานกลาง สภาพที่ควรจะเป็น ในภาพรวมทุกด้านอยู่ในระดับมากสภาพที่เป็นจริงอยู่ในระดับมาก 2) ครูโรงเรียนเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครมีความต้องการจำเป็นในเรื่องของสวัสดิการด้านนันทนาการสูงสุดเป็นอันดับแรก

ข้อเสนอแนะ

จากผลการวิจัยเรื่อง การประเมินความต้องการจำเป็นในการจัดสวัสดิการของครูโรงเรียนเลิร์นสาธิตพัฒนา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชน ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะทั่วไป ข้อเสนอแนะเชิงนโยบายและข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไปไว้ ดังนี้

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1. จากผลการวิจัย พบว่า การจัดเรียงลำดับตามค่าดัชนีความต้องการจำเป็นแบบปรับปรุง จากสูงสุดไปต่ำสุด ได้แก่ สวัสดิการด้านนันทนาการ มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด รองลงมาคือสวัสดิการด้านสุขภาพอนามัย ด้านการอำนวยความสะดวก และด้านเศรษฐกิจ มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ผู้วิจัยจึงเสนอแนะให้ผู้บริหารโรงเรียนให้ความสำคัญกับสวัสดิการด้านนันทนาการ เพราะค่าดัชนีความต้องการจำเป็นสูงสุด โดยอาจกำหนดเป็นนโยบายของโรงเรียน หรือตามที่ผู้บริหารโรงเรียนเห็นว่ามีความเหมาะสม

2. จากผลการวิจัยการจัดสวัสดิการด้านเศรษฐกิจ พบว่า ประเด็นที่มีค่าดัชนีความต้องการจำเป็นมากที่สุดเป็นอันดับแรก คือ ครูต้องการให้โรงเรียนมอบทุนการศึกษาให้แก่บุตรพนักงานในจำนวนที่เหมาะสม ดังนั้น เพื่อเป็นการสร้างขวัญและกำลังให้แก่ครูที่มีความรับผิดชอบต่อหน้าที่ของตนเองและจงรักภักดีกับโรงเรียนโดยมีผลการปฏิบัติงานอยู่ในเกณฑ์ดีอย่างต่อเนื่องเป็นเวลาหนึ่ง ผู้บริหารควรกำหนดนโนบายเกี่ยวกับการให้ทุนการศึกษาบุตรพนักงานเพื่อสร้างแรงจูงใจในการทำงาน เสมือนเป็นการซื้อใจและผูกพันธสัญญาจนกว่าบุตรจะจบการศึกษา โรงเรียนจะได้ไม่ต้องหาบุคลากรมาทดแทนบ่อย ๆ และลดความวิตกกังวลถึงการเดินทางรับส่งบุตรที่เรียนต่างโรงเรียนได้ด้วย

3. จากผลการวิจัยการจัดสวัสดิการด้านสุขภาพอนามัย พบว่า ประเด็นที่มีค่าดัชนีความต้องการจำเป็นมากที่สุดเป็นอันดับแรก คือ ครูต้องการให้โรงเรียนจัดบุคลากรเพื่อให้คำปรึกษาด้านสุขภาพจิตอย่างเพียงพอ ดังนั้น ผู้บริหารอาจจัดสรรงบประมาณเพิ่มเติมในการจ้างครูแนะแนวที่จบการศึกษาทางด้านจิตวิทยาและมีความสามารถในการให้คำปรึกษาด้านสุขภาพจิต เพื่อให้บริการแก่ทั้งครู บุคลากร และนักเรียนได้ด้วย

4. จากผลการวิจัยการจัดสวัสดิการด้านการอำนวยความสะดวก พบว่า ประเด็นที่มีค่าดัชนีความต้องการจำเป็นมากที่สุดเป็นอันดับแรก คือ ครูต้องการให้โรงเรียนจัดหอพักครูอย่างเหมาะสมและเพียงพอ

ทั้งนี้เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกให้แก่ครูที่พักอาศัยไกลจากโรงเรียน โดยโรงเรียนอาจเช่าอสังหาริมทรัพย์ในบริเวณใกล้เคียงเพื่อใช้เป็นที่พักสำหรับครูและจัดเก็บค่าใช้จ่ายในอัตราที่ต่ำกว่าที่พักภายนอก หรือประเมินเทียบกับการเพิ่มรถตู้รับส่งครูตามเส้นทางหลักที่โรงเรียนกำหนด

5. จากผลการวิจัยการจัดสวัสดิการด้านนันทนาการ พบว่า ประเด็นที่มีค่าดัชนีความต้องการจำเป็นมากที่สุดเป็นอันดับแรก คือ โรงเรียนจัดกิจกรรมกีฬาให้แก่ครูอย่างเหมาะสม ดังนั้น ผู้บริหารจึงควรจัดพื้นที่ออกกำลังกายให้เพียงพอในช่วงเวลาหลังเลิกเรียน การเพิ่มเวลาให้บริการและการสนับสนุนการออกกำลังกายร่วมกันระหว่างครูและนักเรียน ก็เป็นนโยบายที่ผู้บริหารสามารถกระตุ้นความสัมพันธ์อันดีให้เกิดขึ้นได้ในโรงเรียน

ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาวิจัยเชิงคุณภาพในรูปแบบหรือวิธีการจัดสวัสดิการในด้านต่าง ๆ ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งในโรงเรียนเลิร์นสาธิตพัฒนาและโรงเรียนเอกชนอื่น ๆ สังกัดสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชน

2. ควรเปรียบเทียบความต้องการจำเป็นในการจัดสวัสดิการด้านต่าง ๆ จำแนกตามกลุ่มอายุ ตำแหน่งงาน ระยะเวลาการปฏิบัติงาน รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

3. ควรศึกษาตัวแปรหรือปัจจัยอื่น ๆ ที่มีผลต่อการลาออกของครูโรงเรียนเลิร์นสาธิตพัฒนา

บรรณานุกรม

กิ่งพร ทองใบ. (2553). *ระบบค่าตอบแทนสมัยใหม่ จากวิชาการสู่วิชาชีพ*. กรุงเทพมหานคร: เอช อาร์ เซ็นเตอร์.

กิตตินันต์ พิศสุวรรณ. (2553). *ความต้องการสวัสดิการของพนักงาน กรณีศึกษา : บริษัท ลานนาอุตสาหกรรมเกษตร จำกัด [*วิทยานิพนธ์เศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์]. มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

ชัชวาลย์ ทัตศิวัช. (2553). คุณภาพชีวิตการทำงาน: องค์ประกอบหลักของการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์เพื่อความยั่งยืนขององค์กร. *วารสารรัฐสภาสาร*, *58*(3), 71-121.

จำรัส นองมาก. (2538). *เอกสารการวิจัยส่วนบุคคลลักษณะวิชา : สังคมจิตวิทยา เรื่อง การรับรองมาตรฐานคุณภาพการศึกษาโรงเรียนเอกชน : แนวทางพัฒนาเพื่อเสริมพทพาทการแบ่งเบาภาระของรัฐ.* กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์การศาสนา.

ธนิศร ยืนยง. (2561). *การบริหารทรัพยากรมนุษย์ Human Resource Management*. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์อินทภาษ.

บุญชม ศรีสะอาด. (2560). *การวิจัยเบื้องต้น* (พิมพ์ครั้งที่ 10). กรุงเทพฯ: สุวีริยาสาส์น.

พงษ์เทพ สันติกุล. (2558). *องค์การและการบริหารจัดการ สวัสดิการสังคมและสังคมสงเคราะห์.* กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์ทหาร.

พิเชษฐ์ สอนศิริ. (2553). *การให้คุณค่ากับสวัสดิการพนักงานของบริษัท กรุงไทยการไฟฟ้า จำกัด* [สารนิพนธ์พัฒนาแรงงานและสวัสดิการมหาบัณฑิต สาขาวิชาสังคมสงเคราะห์ศาสตร์ ไม่ได้ตีพิมพ์]. มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา. (2560). *แผนการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2560- 2579*. กองทุนสงเคราะห์. https://www.aidfunds.org/

สำนักบริหารงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชน. (2563). *บทบาทของโรงเรียนเอกชน.* https://sites.google.com/site/prachasampan56/bthbath-khxng-rongreiyn-xekchn

สุขุมวิทย์ ไสยโสภณ. (2560). *การบริหารทรัพยากรมนุษย์เชิงกลยุทธ์*. ขอนแก่น: บริษัทเพ็ญพริ้นติ้งจำกัด.

สุทัศน์ ภูมิภาค. (2562). *สวัสดิการและสิทธิประโยชน์ของข้าราชการ หลังเกษียณอายุราชการ.* ครูอัพเดต. https://www.kruupdate.com/8283/

วลัญช์อร ชูแก้ว. (2553). *ปัญหาและความต้องการในการจัดสวัสดิการของครูโรงเรียนเอกชนในเขตพื้นที่การศึกษานนทบุรีเขต 1* [วิทยานิพนธ์ครุศาสตรตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย]. มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม.

อรฉัตร ผ่องสุวรรณ, สุชาดา นันทะไชย, และ มีชัย ออสุวรรณ. (เมษายน - มิถุนายน 2565). การประเมินความต้องการจำเป็นในการจัดสวัสดิการของครูโรงเรียนเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร. *วารสารการบริหารการศึกษาและภาวะผู้นำ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร, 10*(39), 268-271.

Cvenkel, N. (2020). *Well-Being in the Workplace: Governance and Sustainability Insights to Promote Workplace Health*. Springer.

Krejcie, R.V., & D.W. Morgan. (1970). Determining Sample Size for Research Activities. *Educational and Psychological Measurement*, *30*(3), 607–610.

Odeku, F. & Odeku, O. (2015). Importance of the welfare facilities in the workplace; issue in perspectives. *Socioeconomica – The Scientific Journal for Theory and Practice of Socio-economic Development*, *4*(7), 23-34.

การบริหารความขัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตหนองแขม กรุงเทพมหานคร

Conflict Management of School Administrators under Nong Khaem District Bangkok Metropolitan Administration

ศิริพร สุขจิตร[1] และขจรศักดิ์ ศิริมัย[2]

Siriporn Soogjit[1] and Kajohnsak Sirimai[2]

นักศึกษาปริญญาโทหลักสูตรศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต[1]

อาจารย์ประจำหลักสูตรศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต[2]

วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์[1,2]

E-mail: Siriporn.soo@rmutr.ac.th[1]

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา (1) เพื่อศึกษาสภาพการบริหารความขัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตหนองแขม กรุงเทพมหานคร (2) เพื่อเปรียบเทียบการบริหารความขัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตหนองแขม กรุงเทพมหานคร จำแนกตามเพศ ระดับการศึกษา ประสบการณ์การทำงาน และขนาดสถานศึกษา ดำเนินการวิจัยโดยระเบียบวิธีวิจัยเชิงปริมาณ โดยการสอบถามสภาพการบริหารความขัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตหนองแขม กรุงเทพมหานคร ตามความคิดเห็นของครู กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ครูผู้สอนในโรงเรียน สังกัดสำนักงานเขตหนองแขม กรุงเทพมหานคร จำนวน 193 คน กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ตารางสำเร็จรูปของเครจซี่และมอร์แกน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว ผลการวิจัย พบว่า (1) สภาพการบริหารความขัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตหนองแขม กรุงเทพมหานคร ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เรียงตามลำดับ ดังนี้ ด้านการเอาชนะ ด้านการร่วมมือ ด้านการประนีประนอม ด้านการยอมให้ และ ด้านการหลีกเลี่ยง (2) การเปรียบเทียบการบริหารความขัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตหนองแขม กรุงเทพมหานคร จำแนกตามเพศ ระดับการศึกษา ประสบการณการทำงาน และขนาดสถานศึกษา พบว่า ครูที่มีเพศ ระดับการศึกษา ประสบการณ์การทำงาน และขนาดสถานศึกษา ที่ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการบริหารความขัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตหนองแขม กรุงเทพมหานคร โดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน

คำสำคัญ: การบริหารความขัดแย้ง ผู้บริหารสถานศึกษา สำนักงานเขตหนองแขม

Abstract

This study aims to investigate (1) the state of conflict management by school administrators under Nong Khaem District Bangkok Metropolitan Administration, and (2) to compare the conflict management of school administrators in the Nong Kham District Office, Bangkok, classified by gender, education level, work experience, and school size. The research was conducted using a quantitative research methodology by surveying the state of conflict management of school administrators in the Nong Kham District Office based on the opinions of teachers. The sample group used in the research consisted of 193 teachers from schools under the Nong Kham District Office, Bangkok. The sample size was determined using the Krejcie and Morgan table. The research instrument used was a questionnaire. The statistics used for data analysis included frequency, percentage, mean, standard deviation, and one-way ANOVA. The research findings revealed that (1) the overall state of conflict management by educational administrators under Nong Kham District Office, Bangkok Administration, is at a high level, arranged in the following order: competing, collaborating, compromising, accommodating, and avoiding. (2) The comparison of conflict management by educational administrators under the Nong Khaem District Office in Bangkok, classified by gender, education level, work experience, and school size, revealed that teachers of different genders, education levels, work experiences, and school sizes had similar overall opinions regarding the conflict management of educational administrators under the Nong Khaem District Office.

Keywords: Conflict management, school administrators, Nong Kham District Office.

บทนำ

การบริหารการศึกษาผู้บริหารต้องเผชิญกับความขัดแย้งไม่สามารถหลีกเลี่ยงได้และป้องกันค่อนข้างยาก ในการบริหารองค์กรรวมถึงบุคลากรในจำนวนของคนหมู่มาก จึงเกิดความคิดเห็นที่ไม่ลงลอยกัน มีความคิดเห็นที่ไม่ไปในทิศทางเดียวกัน มีจุดมุ่งหมายไม่เป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน ทั้งปัจจัยส่วนตัว ได้แก่ ลักษณะนิสัยและค่านิยม ความเครียด การสื่อสารที่ผิดพลาด การขาดทักษะการบริหารความขัดแย้ง ปัจจัยภายในองค์กร ได้แก่ ทรัพยากรที่มีจำกัด นโยบายและระเบียบ โครงสร้างองค์กร วัฒนธรรมองค์กร ปัจจัยภายนอก ได้แก่ นโยบายของกระทรวงศึกษาธิการ แรงกดดันจากผู้ปกครอง สภาพเศรษฐกิจและสังคม ทำให้เกิดผลกระทบของความขัดแย้งในทุกด้านขององค์กร ในทางตรงและทางอ้อม ความขัดแย้ง จึงถือเป็นหน้าที่อันสำคัญอย่างยิ่งของผู้บริหารที่ควรให้ความสนใจเป็นอย่างยิ่งที่จะเรียนรู้ทำความเข้าใจเกี่ยวกับความขัดแย้งให้ลึกซึ้ง และรู้จักใช้ความขัดแย้งให้เป็นประโยชน์ต่อองค์การ เพราะผู้บริหารมีบทบาทสำคัญที่สุดใน

การนำพาการศึกษาไปสู่เป้าหมาย เป็นหลักชัยของหน่วยงานและเป็นดวงประทีปของผู้ปฏิบัติงาน (กฤดรักษ์ ปฐมฐานะกุล, 2557, น. 2) ซึ่งบทบาทหนึ่งของผู้บริหารนั้นนอกจากการบริหารงานส่วนต่าง ๆ คอยอำนวยความสะดวกและสนับสนุนครูและบุคคลกรภายในสถานศึกษาให้งานทุกงานบรรลุเป้าหมายที่วางไว้แล้ว การทำงานของคนหมู่มากย่อมมีความคิดเห็นที่แตกต่าง มีความต้องการ ที่แตกต่างกัน รวมถึงความแตกต่างระหว่างบุคคล อาจเป็นจุดเริ่มต้นเล็ก ๆ ที่ก่อให้เกิดความขัดแย้งภายในสถานศึกษาได้ ซึ่งจำเป็นอย่างมากที่ต้องหาแนวทางการป้องกันและแก้ไข จากความเป็นมาและความสำคัญของปัญหาทำให้ผู้วิจัยสนใจศึกษาการบริหารความขัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตหนองแขม กรุงเทพมหานคร ซึ่งเป็นหน่วยงานทางการศึกษาที่มีโครงสร้างขนาดใหญ่ และมีความแตกต่างของบุคคลอย่างชัดเจน เพื่อให้โรงเรียนในสังกัดสำนักงานเขตหนองแขม กรุงเทพมหานคร ใช้เป็นแนวทางในการป้องกันและการแก้ไขปัญหาการบริหารความขัดแย้งได้อย่างสร้างสรรค์ นอกจากนี้ยังเป็นข้อมูลในการอบรมและพัฒนางานของผู้บริหารสถานศึกษา อันนำไปสู่การพัฒนา การจัดการศึกษาที่มีประสิทธิภาพต่อไป ยรรยง สุขเกษม (การสื่อสารส่วนบุคคล, 12 กันยายน 2566)

ปัญหาความขัดแย้งการบริหารในสถานศึกษา เป็นปัญหาที่มีความซับซ้อนและสามารถส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการทำงานของโรงเรียนและความสำเร็จในการศึกษา ความขัดแย้งในการบริหารมัก เกิดจากหลายปัจจัยและสามารถมีผลกระทบทั้งในระดับบุคคลและระดับองค์กร มีลักษณะสำคัญของความขัดแย้งในการบริหาร ดังนี้ 1) ความขัดแย้งระหว่างผู้บริหารและครู อาจเกิดจากความแตกต่างในมุมมองหรือวิธีการจัดการ การตัดสินใจเกี่ยวกับการสอนหรือการจัดการทรัพยากร 2) ความขัดแย้งระหว่างผู้บริหารกับผู้ปกครอง อาจเกิดจากความคิดเห็นที่แตกต่างเกี่ยวกับวิธีการสอน การจัดการพฤติกรรมหรือการให้คะแนนนักเรียน 3) ความขัดแย้งระหว่างครูกับครู เกิดจากการขัดแย้งในการทำงานร่วมกันหรือปัญหา ในการจัดสรรงานและทรัพยากร 4) ความขัดแย้งระหว่างผู้บริหารกับนักเรียน อาจเกิดจากการจัดการพฤติกรรม การตัดสินใจเกี่ยวกับกฎระเบียบ หรือการจัดกิจกรรม ซึ่งมีสาเหตุของความขัดแย้ง 4 ประการ คือ 1) การสื่อสารที่ไม่ดี ข้อมูลที่ไม่ครบถ้วนหรือไม่ชัดเจน การสื่อสารที่ไม่เปิดเผย หรือ การขาดการฟังความคิดเห็น 2) ความแตกต่างในวิสัยทัศน์และเป้าหมาย การมีเป้าหมายที่ไม่ตรงกันระหว่างฝ่ายต่าง ๆ เช่น ผู้บริหาร ครู และผู้ปกครอง 3) การจัดสรรทรัพยากรที่ไม่เป็นธรรม การแบ่งปันทรัพยากรที่จำกัด เช่น เวลา งบประมาณ หรืออุปกรณ์การเรียน 4) ความไม่ชัดเจนในบทบาทและหน้าที่ การขาดการกำหนดบทบาทและความรับผิดชอบที่ชัดเจน ซึ่งส่งผลกระทบของความขัดแย้ง เช่น การดำเนินงานของโรงเรียน การเกิดความไม่พอใจและความตึงเครียดที่ส่งผลต่อการทำงานร่วมกัน บรรยากาศการเรียนการสอน เกิดความขัดแย้งสามารถสร้างบรรยากาศที่ไม่เป็นมิตรหรือไม่เอื้ออำนวย ต่อการเรียนรู้ ความสัมพันธ์ระหว่างบุคลากร ส่งผลให้เกิดความไม่ร่วมมือและลดความพึงพอใจของบุคลากร สามารถการจัดการความขัดแย้งในการบริหารในสถานศึกษาเป็นกระบวนการที่ต้องการการวางแผน การติดต่อสื่อสารที่ดี และการมีความเข้าใจในมุมมองของทุกฝ่ายเพื่อให้การดำเนินการในองค์กรเป็นไป อย่างราบรื่นและมีประสิทธิภาพ (เสริมศักดิ์ วิศาลาภรณ์, 2555)

ผู้วิจัยในฐานะบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตหนองแขม กรุงเทพมหานคร ตระหนักถึงความสำคัญและจำเป็นในการบริหารความขัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษาในด้านต่าง ๆ ข้างต้น จึงทำให้ผู้วิจัย มีความสนใจที่จะศึกษาการบริหารความขัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษาในสำนักงานเขตหนองแขม สังกัดกรุงเทพมหานคร เพื่อเป็นการพัฒนาองค์ความรู้ทางการวิจัยและนำข้อมูลที่ได้มาใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาการบริหารความขัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษา ซึ่งจะส่งผลต่อการบริหารการศึกษาของสถานศึกษาให้มีประสิทธิภาพดียิ่งขึ้น

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาการบริหารความขัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตหนองแขม กรุงเทพมหานคร

2. เพื่อเปรียบเทียบการบริหารความขัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตหนองแขม กรุงเทพมหานคร ตามตัวแปรเพศ ระดับการศึกษา ประสบการณ์การทำงาน และขนาดสถานศึกษา

การทบทวนวรรณกรรม

ลักษณะของความขัดแย้ง

Lewis Coser ได้เรียบเรียงจากแนวคิดของ George Simmel (1956 อ้างถึงใน อรุณ รักธรรม และ ปีเตอร์ รักธรรม, 2560) ได้กล่าวถึงลักษณะของความขัดแย้งไว้ 3 ประการดังนี้ คือ

1) ความขัดแย้งในด้านต่าง ๆ เช่น สถานภาพ (Status) อำนาจ (Power) ผลประโยชน์ (Interest) ค่านิยม (Values) จะเป็นตัวสร้างและรักษาเอกลักษณ์ของกลุ่มไว้ ทำให้มีลักษณะของกลุ่มแตกต่างจากกลุ่มของคนอื่น กล่าวคือ สถานภาพ อำนาจ ผลประโยชน์ ค่านิยม ที่เป็นสาเหตุของความขัดแย้งจะก่อให้เกิดการแบ่งกลุ่มเป็นกลุ่ม ๆ แต่ละกลุ่มจะมีเอกลักษณ์ วัตถุประสงค์ หรือเป้าหมาย รวมทั้งแนวปฏิบัติของกลุ่มของตนเองที่แตกต่างจากกลุ่มอื่น ๆ

2) ความแตกต่าง ความคิดเห็นไม่ตรงกัน ซึ่งแสดงผลแตกต่างกับความไม่พึงพอใจ ความโกรธ หรือความเกลียดชัง ซึ่งแสดงผลเป็นการกระทำออกมาในรูปแบบของการทำร้ายหรือทำลายฝ่ายตรงข้าม เป็นการกระทำออกมาในรูปแบบของการกระทำตอบโต้ระหว่างกัน

3) ความขัดแย้งที่แท้จริง เป็นความขัดแย้งที่เกิดจากความผิดหวังไม่ได้สิ่งที่ต้องการหรือความริษยาที่คิดว่าคนอื่นจะได้ดีกว่าตน ถ้าหากความขัดแย้งนั้นเป็นสื่อกลาง เพื่อจะทำให้ได้ในสิ่งที่ต้องการจริง ๆ ซึ่งเมื่อได้ตามความต้องการแล้วความขัดแย้งจึงจะหมดไป

4) ความขัดแย้งที่ไม่แท้จริง เป็นความขัดแย้งที่เกิดจากความตึงเครียด ต้องการผ่อนคลายความก้าวร้าวต่อสิ่งอื่น การแสดงพฤติกรรมต่อผู้อื่นไม่ใช่เพื่อต้องการบรรลุเป้าหมายอย่างใดอย่างหนึ่งเท่านั้น แต่เพียงเพื่อต้องการจะระบายความรู้สึกส่วนตัว หรือเพื่อให้กระทบกระทั่ง เกิดความรำคาญใจต่อ คู่กรณีฝ่ายตรงข้ามเท่านั้น เมื่อได้ระบายออกมาแล้วความขัดแย้งก็จะหมดไป

จากลักษณะของความขัดแย้งข้างต้นสรุปได้ว่า ความขัดแย้งเกิดขึ้นจากการมีบุคคลหรือฝ่ายที่เกี่ยวข้องกันอย่างน้อยสองฝ่าย ซึ่งมีปฏิสัมพันธ์และมีเป้าหมายหรือค่านิยมร่วมที่แตกต่างกัน นอกจากนี้ ความขัดแย้งยังสามารถเกิดจากความแตกต่างในความคิดเห็นหรือความเข้าใจที่ไม่ตรงกัน ซึ่งอาจนำไปสู่การกระทำตอบโต้ระหว่างกัน และในบางกรณี ความขัดแย้งอาจมีผลดี เช่น การกระตุ้นให้เกิดแนวปฏิบัติใหม่ ๆ หรือการพัฒนาความสามารถในการสื่อสารและให้เหตุผล

แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องการจัดการความขัดแย้ง

เนื่องจากความขัดแย้งเป็นกระบวนการและในกระบวนการของความขัดแย้ง เป็นปรากฏการณ์ที่เกิดขึ้นได้ในทุกสังคม และเป็นส่วนหนึ่งของการอยู่ร่วมกันของมนุษย์ บทบาทสำคัญในการศึกษาและวิจัยเกี่ยวกับความขัดแย้ง และพัฒนากระบวนการเจรจาต่อรองเพื่อแก้ไขปัญหาความขัดแย้งอย่างสันติ ประกอบด้วยสถานการณ์ของความขัดแย้งและขั้นตอนต่าง ๆ ของความขัดแย้งในสถานการณ์ของความขัดแย้งจะประกอบด้วยองค์ประกอบต่าง ๆ ได้อธิบายรายละเอียดดังต่อไปนี้ (นฤทธิ์ ดวงสุวรรณ์, 2565)

1. กระบวนการเจรจาต่อรอง กระบวนการเจรจาต่อรองเป็นเครื่องมือสำคัญในการแก้ไขปัญหาความขัดแย้ง สถาบันสันติวิธีมักจะนำเสนอแนวคิดและเทคนิคการเจรจาต่อรองที่เน้นการสร้างความเข้าใจร่วมกัน การแสวงหาผลประโยชน์ร่วมกัน และการสร้างสันติภาพที่ยั่งยืน

2. การเจรจาแบบยืนจุดยืน การเจรจาที่แต่ละฝ่ายยึดมั่นในจุดยืนของตนเอง และพยายามผลักดันให้ฝ่ายตรงข้ามยอมรับจุดยืนของตน เป็นการเจรจาที่เน้นการชนะและแพ้ โดยฝ่ายหนึ่งฝ่ายใดต้องเสียประโยชน์เพื่อให้ฝ่ายตรงข้ามได้ประโยชน์ กลวิธีที่ใช้กันบ่อยในการเจรจาแบบยึดจุดยืน

3. การตัดสินใจแบบมีส่วนร่วม มีลักษณะดังนี้

3.1 กระบวนการที่มีขั้นตอน กระบวนการตัดสินใจแบบมีส่วนร่วม

3.2 การสร้างความสัมพันธ์ กระบวนการนี้เน้นการส่งเสริมความเข้าใจและสร้างสัมพันธภาพในการทำงานร่วมกันระหว่างผู้เกี่ยวข้องทุกฝ่าย เพื่อให้เกิดการสื่อสารที่ดีและการทำงานร่วมกันอย่างมีประสิทธิภาพ

3.3 การเลือกผู้ไกล่เกลี่ย หากจำเป็น อาจมีการเลือกผู้ไกล่เกลี่ยเพื่อช่วยในการเจรจาและการตัดสินใจ เพื่อให้กระบวนการเป็นไปอย่างราบรื่นและมีความยุติธรรม

3.4 การสร้างข้อตกลงที่เป็นทางการ ข้อตกลงที่ได้จากการตัดสินใจต้องมีรูปแบบทางการและบันทึกเป็นรายงาน เพื่อป้องกันการเข้าใจผิดและสร้างความชัดเจนในสิ่งที่ตกลงกัน

3.5 การมุ่งเน้นผลประโยชน์ร่วมกัน การตัดสินใจแบบมีส่วนร่วมจะมุ่งเน้นไปที่การหาข้อตกลงที่เป็นประโยชน์ต่อทุกฝ่าย โดยพิจารณาความห่วงใย ความต้องการ และความกลัวของผู้ร่วมเจรจา โดยรวมแล้ว การตัดสินใจแบบมีส่วนร่วมเป็นกระบวนการที่เน้นการมีส่วนร่วมของทุกฝ่าย เพื่อให้เกิดความเข้าใจและการทำงานร่วมกันอย่างมีประสิทธิภาพในการแก้ไขปัญหาหรือความขัดแย้ง

แนวคิดและทฤษฎีการจัดการความขัดแย้งของโทมัสและคิลมานน์ (Thomas and Kilmann)

การแก้ไขความขัดแย้ง หมายถึง กระบวนการหรือวิธีการที่ใช้ในการจัดการและคลี่คลายสถานการณ์ที่เกิดจากความเห็นต่าง ความไม่ลงรอย หรือความขัดแย้งระหว่างบุคคล กลุ่มคน หรือองค์กร โดยมีเป้าหมายเพื่อหาทางออกที่ยอมรับได้สำหรับทุกฝ่าย และฟื้นฟูความสัมพันธ์ที่ดีต่อกันตามแนวคิดของโทมัสและคิลนามน์ (Thomas & Kilmann, 1974 อ้างถึงใน เสริมศักดิ์ วิศาลาภรณ์, 2555) ได้ทำการสังเคราะห์ทฤษฎี 5 ด้าน ดังนี้

1. ด้านการเอาชนะ (Competing) ได้ให้ความหมายไว้ว่าเป็นหนึ่งในกลยุทธ์การจัดการความขัดแย้ง โดยการเอาชนะหมายถึงการที่บุคคลหรือฝ่ายหนึ่งมุ่งเน้นไปที่การบรรลุเป้าหมายหรือความต้องการของตนเอง โดยไม่คำนึงถึงความต้องการหรือผลประโยชน์ของฝ่ายตรงข้าม วิธีนี้มักใช้ในสถานการณ์ที่ต้องการผลลัพธ์ที่รวดเร็ว หรือในกรณีที่ผู้ใช้มีอำนาจหรือทรัพยากรมากกว่าฝ่ายตรงข้าม ซึ่งอาจนำไปสู่ความขัดแย้งที่รุนแรงขึ้นหากไม่ได้รับการจัดการอย่างเหมาะสม

2. ด้านการร่วมมือ (Collaborating) ได้ให้ความหมายไว้ว่า เป็นกระบวนการที่ทั้งสองฝ่ายที่มีความขัดแย้งทำงานร่วมกันอย่างใกล้ชิดเพื่อหาทางออกที่ตอบสนองความต้องการและผลประโยชน์ของทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง โดยเน้นการสื่อสารที่เปิดเผย การทำงานร่วมกัน และการใช้ความคิดสร้างสรรค์ในการแก้ไขปัญหา ความร่วมมือในลักษณะนี้ถือเป็นกลยุทธ์ที่มุ่งสร้างผลลัพธ์แบบ "win-win" ซึ่งทุกฝ่ายได้รับประโยชน์และพึงพอใจจากผลลัพธ์ที่ได้ เหมาะสำหรับสถานการณ์ที่มีความสำคัญสูง และเมื่อทุกฝ่ายต้องการรักษาความสัมพันธ์ในระยะยาว การร่วมมือมักใช้เวลาและทรัพยากรมากกว่า แต่เป็นวิธีการที่สามารถสร้างผลลัพธ์ที่ดีที่สุดและยั่งยืนที่สุดสำหรับทุกฝ่ายในความขัดแย้ง

3. ด้านการประนีประนอม (Compromising) ได้ให้ความหมายไว้ว่า เป็นกระบวนการที่ฝ่ายที่มีความขัดแย้งกันยอมลดหรือสละบางส่วนของความต้องการหรือความคาดหวังของตนเองเพื่อหาข้อตกลงที่เป็นที่ยอมรับร่วมกัน ซึ่งเป็นทางออกที่ทุกฝ่ายสามารถยอมรับได้ แม้ว่าผลลัพธ์ที่ได้อาจไม่สามารถตอบสนองความต้องการทั้งหมดอย่างเต็มที่ แต่เป็นการหาจุดกึ่งกลางที่ลดความขัดแย้งลงและสร้างความร่วมมือในระยะสั้น การประนีประนอมมักใช้เมื่อทุกฝ่ายมีอำนาจที่ใกล้เคียงกัน และต้องการหาทางออกที่สามารถตกลงกันได้ในกรณีที่มีความจำเป็นในการตัดสินใจอย่างรวดเร็ว

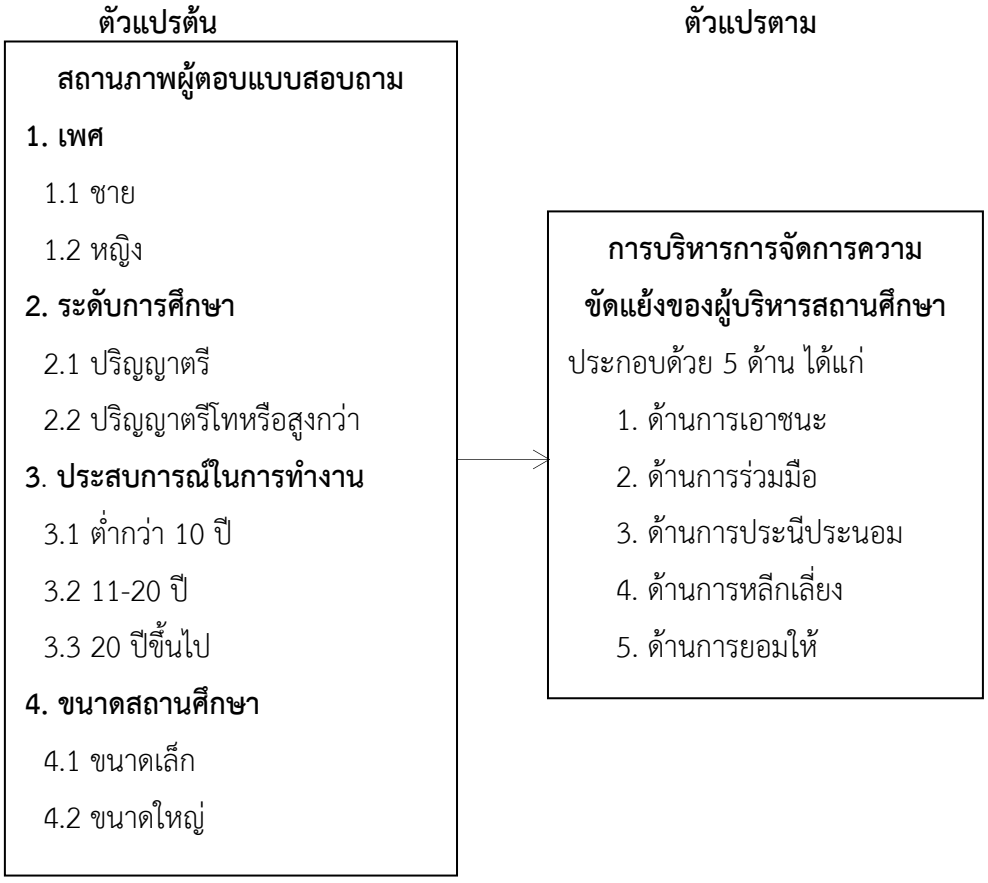
4. ด้านการหลีกเลี่ยง (Avoiding) ได้ให้ความหมายไว้ว่า เป็นรูปแบบหนึ่งของการจัดการความขัดแย้งที่เกี่ยวข้องกับการที่บุคคลหรือกลุ่มคนเลือกที่จะไม่เผชิญหน้ากับความขัดแย้งหรือปัญหาโดยตรง โดยพยายามหลีกเลี่ยงการมีส่วนร่วมในสถานการณ์ที่อาจนำไปสู่ความขัดแย้งหรือการโต้แย้ง ซึ่งอาจเกิดจากการมองว่าความขัดแย้งนั้นไม่สำคัญพอ หรือไม่พร้อมที่จะเผชิญหน้ากับผลกระทบที่อาจตามมา การที่บุคคลหรือกลุ่มคนเลือกที่จะไม่ดำเนินการจัดการกับความขัดแย้งหรือปัญหาที่เกิดขึ้น โดยเลือกที่จะเพิกเฉย ไม่เข้าร่วมในกระบวนการเจรจาหรือการแก้ไขปัญหา อาจเกิดเมื่อบุคคลหรือกลุ่มคนต้องการหลีกเลี่ยงการเผชิญหน้ากับสถานการณ์ที่ยากลำบากหรือที่อาจทำให้เกิดความขัดแย้งรุนแรง

5. ด้านการยอมให้ (Accommodating) ได้ให้ความหมายไว้ว่าเป็นกลยุทธ์ในการจัดการความขัดแย้งที่ฝ่ายหนึ่งเลือกที่จะยอมตามความต้องการหรือความเห็นของอีกฝ่าย โดยการลดความสำคัญของความต้องการ

หรือผลประโยชน์ของตนเองลง เพื่อรักษาความสัมพันธ์ที่ดีหรือหลีกเลี่ยงการเผชิญหน้าที่อาจนำไปสู่ความขัดแย้งที่รุนแรง อาจเกิดขึ้นเมื่อฝ่ายหนึ่งยอมรับและทำตามความต้องการของอีกฝ่าย โดยลดหรือละทิ้งความต้องการหรือความคิดเห็นของตนเอง เพื่อรักษาความสงบสุขหรือความสัมพันธ์ที่ดี ซึ่งมักจะถูกเลือกเมื่อฝ่ายที่ยอมให้เห็นว่าการรักษาความสัมพันธ์มีความสำคัญมากกว่าการยืนกรานในจุดยืนหรือข้อเรียกร้องของตนเอง

กรอบแนวคิด

ผู้วิจัยศึกษาการบริหารความขัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตหนองแขม กรุงเทพมหานคร โดยศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ตามทฤษฎีของโทมัสและคิลนามน์ (Thomas & Kilmann, 1974) ซึ่งกำหนดองค์ประกอบการบริหารความขัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษา แบ่งออกเป็น 5 ด้าน ดังนี้ 1) ด้านการเอาชนะ 2) ด้านการร่วมมือ 3) ด้านการประนีประนอม 4) ด้านการหลีกเลี่ยง และ 5) ด้านการยอมให้



รูปที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัยการบริหารความขัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตหนองแขมกรุงเทพมหานคร

ขอบเขตของการวิจัย

การศึกษาการบริหารความขัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตหนองแขม กรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยกำหนดขอบเขตการวิจัย ดังนี้

1.ขอบเขตด้านเนื้อหา แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ตามทฤษฎีของโทมัสและคิลนามน์ (Thomas & Kilmann, 1974) และสังเคราะห์งานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อได้องค์ประกอบการบริหารความขัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษา ประกอบด้วย 5 ด้าน ดังนี้ 1) ด้านการเอาชนะ 2) ด้านการร่วมมือ 3) ด้านการประนีประนอม 4) ด้านการหลีกเลี่ยง และ 5) ด้านการยอมให้

2. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

2.1 ประชากร ได้แก่ ครู สังกัดสำนักงานเขตหนองแขม กรุงเทพมหานคร จาก 6 โรงเรียน จำนวน ครู 388 คน สำนักงานเขตหนองแขมกรุงเทพมหานคร (2567)

2.2 กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ครูโรงเรียนสำนักงานเขตหนองแขม สังกัดกรุงเทพมหานคร ปีการศึกษา 2567 จำนวน 193 คน โดยเลือกกลุ่มตัวอย่างด้วยวิธีการสุ่มอย่างง่าย (Simple Random Sampling) กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยการใช้ตารางสำเร็จรูปของเครจซี่และมอร์แกน (Krejecie & Morgan) ที่มีระดับความเชื่อมั่น 95% (Krejcie & Morgan, 1970) จำนวน 193 คน

3. ตัวแปรที่ศึกษา

3.1 ตัวแปรต้น ได้แก่ สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย

1) เพศ

2) ระดับการศึกษา

3) ประสบการณ์ในการทำงาน

4) ขนาดสถานศึกษา

3.2 ตัวแปรตาม ได้แก่ การบริหารความขัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษา ประกอบด้วย 1) ด้านการเอาชนะ 2) ด้านการร่วมมือ 3) ด้านการประนีประนอม 4) ด้านการหลีกเลี่ยง 5) ด้านการยอมให้

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การศึกษาการบริหารการจัดการความขัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตหนองแขม กรุงเทพมหานคร โดยใช้แบบสอบถามเกี่ยวกับการบริหารความขัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษา เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ และข้อคำถามแบบปลายเปิด มี 2 ตอน ดังนี้

ซึ่งการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถามจำนวน 1 ฉบับ แบ่งเป็น 2 ตอน ได้แก่

ตอนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถามมีลักษณะแบบสอบถามแบบตรวจสอบรายการ (Check List) เกี่ยวกับ เพศ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ในการทำงาน และขนาดสถานศึกษา

ตอนที่ 2 สอบถามเกี่ยวกับการบริหารความขัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษา ประกอบด้วย 5 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านการเอาชนะ (Competing) 2) ด้านการร่วมมือ (Collaborating) 3) ด้านการประนีประนอม (Compromising) 4) ด้านการหลีกเลี่ยง (Avoiding) 5) ด้านการยอมให้ (Accommodating)

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้ดำเนินการโดยผู้วิจัยขอหนังสือจากวิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ เพื่อขอความอนุเคราะห์สถานศึกษาที่เป็นกลุ่มตัวอย่างเพื่อเก็บข้อมูลโดยการสอบถาม

ผลการศึกษา

1) การบริหารความขัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตหนองแขม กรุงเทพมหานคร พบว่า การบริหารความขัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษาตามความคิดเห็นของครูสังกัดสำนักงานเขตหนองแขม สังกัดกรุงเทพมหานคร ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่าอยู่ในระดับมากที่สุด 3 ด้าน ได้แก่ ด้านการเอาชนะ ด้านการร่วมมือ ด้านการประนีประนอม และอยู่ในระดับมาก 2 ด้าน ได้แก่ ด้านการยอมให้ และด้านการหลีกเลี่ยง ตามลำดับ ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการบริหารความขัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษา ตามความคิดเห็นของครู สังกัดสำนักงานเขตหนองแขม กรุงเทพมหานคร

ข้อ	การบริหารความขัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษา	$\overline{X}$	S.D.	แปลผล	อันดับ
1	ด้านการเอาชนะ	4.62	.35	มากที่สุด	1
2	ด้านการร่วมมือ	4.58	.35	มากที่สุด	2
3	ด้านการประนีประนอม	4.51	.42	มากที่สุด	3
4	ด้านการหลีกเลี่ยง	4.33	.18	มาก	5
5	ด้านการยอมให้	4.37	.35	มาก	4
	รวม	**4.48**	**.27**	**มาก**	

2) ผลการศึกษาเปรียบเทียบการบริหารความขัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตหนองแขม กรุงเทพมหานคร จำแนกตามเพศ ระดับการศึกษา ประสบการณ์การทำงาน และขนาดสถานศึกษา พบว่า ครูที่มีเพศ และระดับการศึกษาแตกต่างกัน จะมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริหารความขัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษาโดยภาพรวม และรายด้านแตกต่างกัน ส่วนครูที่มีประสบการณ์การทำงานและขนาด

โรงเรียนแตกต่างกัน จะมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริหารความขัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษาโดยรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน

อภิปรายผล

การศึกษาการบริหารความขัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตหนองแขม กรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยนำเสนอการอภิปรายผล โดยมีรายละเอียด ดังนี้

1) การศึกษาการบริหารความขัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตหนองแขม กรุงเทพมหานคร มีองค์ประกอบการบริหารความขัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษา 5 ด้าน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยการบริหารความขัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษาสูงสุด ได้แก่ ด้านการเอาชนะ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า การจัดการความขัดแย้งด้วยวิธีการเอาชนะสามารถช่วยให้ผู้บริหารสามารถตัดสินใจได้อย่างรวดเร็วและเด็ดขาดในสถานการณ์ที่ต้องการความชัดเจน แสดงถึงการยืนยันอำนาจหรือการควบคุมสถานการณ์เพื่อให้เกิดผลลัพธ์ที่ต้องการ ซึ่งช่วยให้การดำเนินงานในสถานศึกษาเป็นไปอย่างราบรื่นและมีทิศทางที่ชัดเจน และช่วยสร้างความมั่นใจให้กับบุคลากรว่าเมื่อเกิดปัญหา ซึ่งสอดคล้องกับ โชคชัย นาไชย (2556) กล่าวว่า การจัดการความขัดแย้งด้วยวิธีการเอาชนะเป็นวิธีการผู้บริหารต้องการเอาชนะ โดยยึดหลักการที่จะบรรลุเป้าหมายของตนเองให้ได้ แม้ว่าจะต้องเสียผลประโยชน์ของอีกฝ่ายหนึ่งก็ตาม การจัดการความขัดแย้งแบบนี้เน้นไปที่การใช้พลังอำนาจ การควบคุม หรือการใช้ข้อโต้แย้งที่แข็งแกร่ง เพื่อให้ได้ชัยชนะในสถานการณ์ขัดแย้ง ส่วนการบริหารความขัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษาต่ำสุด ได้แก่ ด้านการหลีกเลี่ยง ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า การจัดการความขัดแย้งด้วยวิธีการหลีกเลี่ยงทำให้ผู้บริหารอาจเข้าใจว่าการหลีกเลี่ยงไม่ใช่ทางออกที่ยั่งยืนสำหรับความขัดแย้ง และการเผชิญหน้ากับปัญหาจะนำไปสู่การแก้ไขที่มีประสิทธิภาพมากกว่า โดยการหลีกเลี่ยงอาจทำให้เกิดบรรยากาศการทำงานที่ไม่ดี และอาจส่งผลให้เกิดความไม่พอใจในหมู่ครูและบุคลากรอื่น ๆ ซึ่งผู้บริหารไม่ต้องการให้เกิดขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับ ต่อศักดิ์ ศรีแก้วแฝก (2565) กล่าวว่า การบริหารความขัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษาด้านการหลีกเลี่ยง ผู้บริหารจะเลือกที่จะหลีกเลี่ยงความขัดแย้งแทนที่จะเผชิญหน้า เนื่องจากความกลัวว่าจะเกิดผลกระทบในทางลบ หรือเพื่อรักษาความสงบเรียบร้อยในระยะสั้น ผู้บริหารที่ใช้วิธีการหลีกเลี่ยงอาจจะไม่เผชิญกับปัญหาที่แท้จริง ส่งผลให้ความขัดแย้งถูกละเลยและอาจสะสมจนกลายเป็นปัญหาที่ใหญ่ขึ้นในอนาคต ซึ่งความขัดแย้งในลักษณะนี้ไม่ได้ช่วยในการแก้ปัญหาอย่างยั่งยืน และทำให้ผู้บริหารสูญเสียโอกาสในการสร้างความเข้าใจที่ดียิ่งขึ้นระหว่างฝ่ายต่าง ๆ ซึ่งอาจเป็นผลเสียต่อทั้งองค์กรและบุคคลที่เกี่ยวข้อง

2) การศึกษาเปรียบเทียบการบริหารความขัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษา สำนักงานเขตหนองแขม สังกัดกรุงเทพมหานคร จำแนกตามเพศ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ในการทำงานและขนาดสถานศึกษา พบว่า ครูที่มีเพศ และระดับการศึกษาแตกต่างกัน จะมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริหารความขัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษาโดยภาพรวมและรายด้านแตกต่างกัน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า ครูที่มีเพศอาจมีผลต่อวิธีการที่ครูมองเห็นและประเมินการบริหารความขัดแย้ง และครูที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าอาจมีความรู้และทักษะใน

การจัดการความขัดแย้งที่ดีกว่า ซึ่งอาจทำให้พวกเขามีความคิดเห็นที่แตกต่างจากครูที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่า สอดคล้องกับ ธวัชชัย ชมพูมาศ, เกริกไกร แก้วล้วน (2561) กล่าวว่า ครูที่มีเพศและระดับการศึกษาต่างกัน มักมีมุมมองที่แตกต่างกันทั้งในภาพรวมและในรายด้านของการบริหารความขัดแย้ง โดยปัจจัยทางเพศและระดับการศึกษา มีอิทธิพลต่อการรับรู้และการประเมินสถานการณ์ความขัดแย้งของครู เช่น ครูเพศหญิงอาจมีแนวโน้มที่จะให้ความสำคัญกับการประนีประนอมและการรักษาความสัมพันธ์ในขณะที่ครูเพศชายอาจมองว่าการจัดการที่เด็ดขาดมีความจำเป็น นอกจากนี้ระดับการศึกษาที่ต่างกันยังอาจสะท้อนถึงความรู้และประสบการณ์ในการจัดการความขัดแย้งที่แตกต่าง ทำให้ครูบางกลุ่มเห็นความสำคัญของวิธีการที่แตกต่างกันในการบริหารความขัดแย้ง ส่วนครูที่มีประสบการณ์การทำงานและขนาดโรงเรียนแตกต่างกัน จะมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริหารความขัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษาโดยรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า ครูที่มีประสบการณ์การทำงานและขนาดโรงเรียนแตกต่างกัน แต่ประสบการณ์ที่ได้รับอาจมีลักษณะคล้ายคลึงกันในด้านการจัดการความขัดแย้ง ซึ่งทำให้ความคิดเห็นไม่แตกต่างกันมากนัก อาจได้รับการฝึกอบรมในด้านการจัดการความขัดแย้งที่มีมาตรฐานเดียวกัน ทำให้มีความเข้าใจและมุมมองที่คล้ายคลึงกันในการบริหารความขัดแย้ง สอดคล้องกับ กฤตนันท์ พานิชพงศกร (2558, น. 7-39) กล่าวว่า ครูที่มีประสบการณ์การทำงานต่างกันและสอนในโรงเรียนที่มีขนาดต่างกันไม่มีความคิดเห็นที่แตกต่างกัน อาจเป็นเพราะว่านโยบายการบริหาร ในสถานศึกษาส่วนใหญ่มีรูปแบบที่ชัดเจนและคล้ายคลึงกัน ไม่ว่าจะเป็นโรงเรียนขนาดเล็กหรือใหญ่ ซึ่งทำให้ทุกคนมีประสบการณ์คล้ายคลึงกันในการบริหารความขัดแย้งของผู้บริหาร นอกจากนี้ ครูที่มีประสบการณ์การทำงานแตกต่างกันก็อาจได้รับการฝึกฝนหรือมีมุมมองที่คล้ายกันต่อการจัดการความขัดแย้งภายในโรงเรียน

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะสำหรับการนำผลการวิจัยไปใช้

1. นำผลการวิจัยด้านการบริหารความขัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษา จำแนกตามรายด้าน 5 ด้าน เพื่อการประยุกต์ใช้ในการประเมินและพัฒนาสมรรถนะด้านการบริหารความขัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษา

2. นำผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้านการบริหารความขัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษารายด้าน 1) ด้านการเอาชนะ 2) ด้านการร่วมมือ 3) ด้านการประนีประนอม 4) ด้านการหลีกเลี่ยง 5) ด้านการยอมให้ เพื่อการพัฒนาและบูรณาการสมรรถนะของผู้บริหารสถานศึกษาและบุคลากรทางการศึกษา

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาการบริหารความขัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษาในสังกัดอื่น ๆ เพื่อนำผลในการพัฒนาคุณภาพสถานศึกษา

2. ศึกษาการบริหารความขัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษาด้านอื่น ๆ ที่ส่งผลต่อการดำเนินงานของครูในสถานศึกษา

บรรณานุกรม

กฤดรักษ์ ปฐมฐานะกุล. (2557). *พฤติกรรมการบริหารความขัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษาโรงเรียนในกลุ่มกรุงธนใต้ สังกัดกรุงเทพมหานคร* [งานนิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี]. http://cms.dru.ac.th/jspui/handle/123456789/89

กฤตนันท์ พาณิชพงศกร. (2558). *การจัดการความขัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุราษฎร์ธานี เขต 3* [ปริญญาครุศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยราชภัฏนครศรีธรรมราช]. http://dspace.nstru.ac.th:8080 /dspace/bitstream/123456789/2163

โชคชัย นาไชย. (2556). *ทักษะการบริหารความขัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษาในสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน สังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดมหาสารคาม* [ปริญญาครุศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารจัดการการศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม]. https://fulltext.rmu.ac.th/fulltext/2559/119664/Chokchai%20Nachai

ต่อศักดิ์ ศรีแก้วแฝก. (พฤษภาคม-สิงหาคม 2565). การบริหารความขัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การ ศึกษามัธยมศึกษา เขต 12. *วารสารมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม, 16*(2), 1-9.

ธวัชชัย ชมพูมาศและเกริกไกร แก้วล้วน. (2561). การบริหารความขัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 29. *วารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์, 19*(2), 1-12

นฤทธิ์ ดวงสุวรรณ์. (2565). *การใช้สันติวิธีกับการแก้ปัญหาความขัดแย้ง*. สงขลา: โฟ-บาร์ด.

วันชัย วัฒนศัพท์และรัตนาภรณ์ วัฒนศัพท์. (2552). *การแก้ปัญหาความขัดแย้งในสถานศึกษา*. นนทบุรี: เอพีกราฟิคดีไซด์และการพิมพ์จำกัด.

สำนักงานเขตหนองแขมกรุงเทพมหานคร. (2567). *อัตรากำลัง สำนักงานเขตหนองแขม*. https://webportal.bangkok.go.th/nongkhame

เสริมศักดิ์ วิศาลาภรณ์. (2555). *ความขัดแย้งการบริหารเพื่อการสร้างสรรค์*. กรุงเทพฯ:ต้นอ้อ แกรมมี่.

อรุณ รักธรรม และ ปีเตอร์ รักธรรม. (2560). *พฤติกรรมการบริหารองค์การ*. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

Krejcie, R. V. and Morgan, D. W. (1970). *Determining Sample Size for Reseatch Activities*. *Journal of Educational and Psychology in Miscopy, 30*(3), pp. 607-610

Thomas, K. W., & Kilmann, R. H. (1974). *Thomas-Kilmann conflict mode instrument*. Harper and Row.

ภาวะผู้นำเชิงสร้างสรรค์ของผู้บริหารสถานศึกษาตามความคิดเห็นของครู สังกัดสำนักงานเขตหนองแขม กรุงเทพมหานคร

The Creative Leadership of School Administrators according to the Opinions of Teachers under the Nong Khaem District Office in Bangkok

ศรสวรรค์ วาชัยศรี[1] และขจรศักดิ์ ศิริมัย[2]

Sornsawan Warchaisri[1] and Kajohnsak Sirimai[2]

นักศึกษาปริญญาโทหลักสูตรศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต[1]

อาจารย์ประจำหลักสูตรศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต[2]

วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์[1,2]

E-mail: Sornsawan.war@rmutr.ac.th[1]

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา (1) เพื่อศึกษาภาวะผู้นำเชิงสร้างสรรค์ของผู้บริหารสถานศึกษาตามความคิดเห็นของครู สังกัดสำนักงานเขตหนองแขม กรุงเทพมหานคร (2) เพื่อเปรียบเทียบภาวะผู้นำเชิงสร้างสรรค์ของผู้บริหารสถานศึกษาตามความคิดเห็นของครู สังกัดสำนักงานเขตหนองแขม กรุงเทพมหานคร จำแนกตามเพศ ประสบการณ์ทำงาน และขนาดโรงเรียนดำเนินการวิจัยโดยระเบียบวิธีวิจัยเชิงปริมาณด้วยการสอบถามภาวะผู้นำเชิงสร้างสรรค์ของผู้บริหารสถานศึกษาตามความคิดเห็นของครู สังกัดสำนักงานเขตหนองแขม กรุงเทพมหานคร กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ครูผู้สอนในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตหนองแขม กรุงเทพมหานคร จำนวน 193 คน กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ตารางสำเร็จรูปของเครจซี่และมอร์แกน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว ผลการวิจัย พบว่า (1) ระดับภาวะผู้นำเชิงสร้างสรรค์ของผู้บริหารสถานศึกษาตามความคิดเห็นของครู สังกัดสำนักงานเขตหนองแขม กรุงเทพมหานคร จำนวน 4 ด้าน ได้แก่ ก) ด้านการมีวิสัยทัศน์ ข) ด้านความยืดหยุ่น ค) ด้านความคิดสร้างสรรค์ และ ง) ด้านการทำงานเป็นทีม ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยภาวะผู้นำเชิงสร้างสรรค์ของผู้บริหารสถานศึกษาสูงสุด คือ ด้านการมีวิสัยทัศน์ ส่วนภาวะผู้นำเชิงสร้างสรรค์ของผู้บริหารสถานศึกษาต่ำสุด คือ ด้านการทำงานเป็นทีม (2) เปรียบเทียบภาวะผู้นำเชิงสร้างสรรค์ของผู้บริหารสถานศึกษาตามความคิดเห็นของครู สังกัดสำนักงานเขตหนองแขม กรุงเทพมหานคร จำแนกตามเพศ ประสบการณ์ทำงาน และขนาดโรงเรียน พบว่า ครูที่มีเพศ ประสบการณ์การทำงาน และขนาดโรงเรียน ที่ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อภาวะผู้นำเชิงสร้างสรรค์ของผู้บริหารสถานศึกษาตามความคิดเห็นของครู สังกัดสำนักงานเขตหนองแขม กรุงเทพมหานคร โดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน

คำสำคัญ: ภาวะผู้นำเชิงสร้างสร้างสรรค์ ผู้บริหารสถานศึกษา สำนักงานเขตหนองแขม

Abstract

This research has the objective to: (1) Study the creative leadership of school administrators based on the opinions of teachers under the Nong Khaem District Office in Bangkok, and (2) Compare the creative leadership of school administrators according to the opinions of teachers under the Nong Khaem District Office in Bangkok, categorized by gender, work experience, and school size. The research results were established through a quantitative research methodology by conducting a survey about the creative leadership of school administrators based on the opinions of teachers under the NongKhaem District Office in Bangkok. The sample for the study consisted of 193 teachers in schools under the Nong Khaem District Office. The sample size was determined using the Krejcie and Morgan table. The research instrument used was a questionnaire. The statistical methods used for data analysis included frequency, percentage, mean, standard deviation, and one-way analysis of variance. The research findings revealed that (1) The level of creative leadership of school administrators, according to the opinions of teachers under the Nong Khaem District Office in Bangkok, can be categorized into in 4 Components: a) Vision, b) Flexibility, c) Creativity, and d) Teamwork. Overall, the level of creative leadership was rated as high, with the highest score being in vision, while the lowest score was in teamwork. (2) On the comparison of the creative leadership of school administrators based on teachers' opinions under the Nong Khaem District Office in Bangkok, categorized by gender, work experience, and school size, it was found that teachers of different genders, work experience, and school sizes had similar overall opinions regarding the creative leadership of school administrators.

Keywords: Creative leadership, educational administrators, Nong Khaem district office

บทนำ

ผู้บริหารสถานศึกษาต้องปรับเปลี่ยนวัฒนธรรมการบริหารงานในองค์กรให้สอดคล้องกับการปฏิรูปการศึกษาคุณสมบัติสำคัญของผู้บริหารสถานศึกษาจะต้องมี คือ คุณธรรม จริยธรรมในการบริหารจัดการ มีความเข้าใจในแนวทางการบริหารและจัดการศึกษา มีความเป็นมืออาชีพ (ธีระ รุญเจริญ, 2550) ทั้งนี้ในการประชุมชี้แจงนโยบายการปฏิรูปการศึกษาให้แก่ข้าราชการส่วนกลางกระทรวงศึกษาธิการ ณ หอประชุมคุรุสภา รัฐมนตรีว่าการกระทรวงศึกษาธิการได้มอบนโยบาย 3 เรื่อง ดังนี้ 1) 10 ยุทธศาสตร์ของกระทรวงศึกษาธิการ 2) 11 นโยบายเร่งด่วน 3) การปลดล็อคโดยใช้มาตรา 44 เพื่อการขับเคลื่อนงานของกระทรวงศึกษาธิการในภูมิภาค เนื่องด้วยจากสภาวการณ์การศึกษาของไทยในปจจุบันให้ความสำคัญกับระบบการศึกษา ซึ่งเน้นการ

เข้าถึงโอกาสทางการศึกษา คุณภาพการศึกษา ที่ตอบโจทย์บริบทที่เปลี่ยนแปลงของสังคม ความเท่าเทียม และความมีประสิทธิภาพ และสิ่งที่ควรคำนึงถึง คือ สภาพแวดล้อมทางการศึกษาโดยพิจารณาใน 3 ส่วน ได้แก่ ห้องเรียน ครูผู้สอน และนักเรียน จากนโยบายดังกล่าวข้างต้นแสดงให้เห็นว่าการบริหารของผู้บริหารสถานศึกษาจะต้องบริหาร ตามบริบทการเปลี่ยนแปลงของสังคม พัฒนาตนเองและคิดหายุทธศาสตร์ในการบริหารแนวใหม่ ปรับเปลี่ยนรูปแบบในการทำงาน โดยเฉพาะการบริหารงานให้สอดรับกับการจัดการเรียนรูในศตวรรษ ที่ 21 ผู้บริหารสถานศึกษาเป็นบุคคลหลักที่จะต้องดูแลรับผิดชอบต่อการทำงานของบุคลากรภายในโรงเรียน ดังนั้นผู้บริหารสถานศึกษาจึงเป็น ผู้ที่มีบทบาทสำคัญที่จะนำไปสู่ความมีประสิทธิภาพของสถานศึกษาและบรรลุจุดมุ่งหมายขององค์การ ทั้งยังเป็น ผู้ที่มีผลต่อพฤติกรรมของบุคคลในองค์กรอย่างมาก ทั้งในแง่การสร้างพฤติกรรมและควบคุมพฤติกรรมของบุคคล ผู้บริหารสถานศึกษาจึงต้องมีภาวะผู้นำ และมีพฤติกรรมผู้นำที่เหมาะสมที่ถือได้ว่าเป็นทั้งศาสตร์และศิลป์โน้มน้าวให้ผู้ตามมีความเต็มใจ และมีความกระตือรือร้นในการร่วมกันปฏิบัติงานให้เกิดประสิทธิผลบรรลุและวัตถุประสงค์ของ หน่วยงานประสิทธิผลของสถานศึกษา ผู้บริหารสถานศึกษาจะต้องมีความผู้นำที่มีความสามารถก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงพัฒนาสถานศึกษาจนบรรลุเป้าหมายและวัตถุประสงค์ตามที่กำหนดไว้ ซึ่งสถานศึกษาที่มีประสิทธิผลหรือที่ประสบความสำเร็จต้องอาศัยภาวะความเป็นผู้นำของผู้บริหารสถานศึกษาที่ต้องได้รับการยอมรับนับถือและไว้วางใจซึ่งกันและกัน ต้องทุ่มเทพยายามในทุกด้านจากบุคคลที่เกี่ยวข้องที่ต้องมีความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน มีเป้าหมายที่ชัดเจนและท้าทาย (ศราวุธ กางสำโรง, 2559) ดังนั้นผู้บริหารสถานศึกษาในปัจจุบันจึงต้องเป็นบุคคลที่สามารถเปิดโอกาสให้บุคคลในองค์กรได้แสดงความคิดเห็นอย่างอิสระ ให้ความสำคัญกับความยืดหยุ่นสามารถในการปรับตัว สร้างความร่วมมือ และความเชื่อมโยงที่ไร้พรมแดน สร้างนวัตกรรมและการมีภาวะผู้นำร่วมกันภายในองค์กร เพื่อเตรียมความพร้อมสำหรับการเป็นผู้นำในอนาคต ดังนี้ 1) เสริมทักษะใหม่ 2) สร้างเครือข่ายความสัมพันธ์ทั้งส่วนบุคคลและการทำงาน3) ปรับเปลี่ยนสภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อการเปลี่ยนแปลง 4) ยึดหลักความยืดหยุ่น 5) ปรับตัวเข้ากับสิ่งใหม่ และ 6) แสวงหาวิธีการทำงานของบุคคลที่ประสบความสำเร็จ (มัทนา วังถนอมศักดิ์, 2550) ซึ่งสอดคล้องกับผู้นำเชิงสร้างสรรค์ที่ต้องมีการแสดงออกของภาวะผู้นำที่ตอบสนองความต้องการของบุคลากรในด้านความสามารถในการนำความสร้างสรรค์ และกระตุ้นให้เกิดความสร้างสรรค์ (นเรศ บุญช่วย, 2553) โดยอาศัยปัจจัยทางด้าน 1) สภาพแวดล้อมแบบเปิดด้วยการไว้วางใจ ให้อิสระในการคิด และพร้อมสนับสนุนความคิดใหม่ ๆ 2) สร้างแรงจูงใจภายในด้วยการมีความหวัง ความปรารถนา ความเพียรพยายาม มุ่งมั่นทุ่มเทเพื่อให้เป็นคนที่ประสบความสำเร็จ และ 3) มีความรู้เชิงลึกด้วยการมีความรู้แนวกว้างและลึก มีทักษะ ประสบการณ์อันจะส่งผลให้เกิดแนวทางที่ ชาญฉลาดในการแก้ปัญหาอย่างเป็นระบบ เนื่องด้วยภาวะผู้นำมีความเกี่ยวข้องและส่งผลโดยตรงต่อการปฏิบัติงานร่วมกันของบุคคล ผู้บริหารของทุกหน่วยงาน จึงจำเป็นต้องให้ความสำคัญกับภาวะผู้นำ ผู้บริหารจำเป็นต้องได้รับการพัฒนาด้านทักษะ ความรู้ ความเข้าใจในหลักการต่าง ๆ เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานร่วมกันได้อย่างมีประสิทธิผล ดังนั้นสมรรถนะของผู้นำที่เรียกว่า “ผู้นำเชิงสร้างสรรค์” จึงเป็นสิ่งที่จำเป็นอย่างยิ่ง ที่จะทำให้รอดพ้น และได้รับชัยชนะเหนือ

สภาพแวดล้อมที่ปรับเปลี่ยนอย่างรุนแรง สามารถตอบสนองต่อความคาดหวัง ความต้องการของบุคคล และสามารถตอบ สนองต่อการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในสังคมได้อย่างเหมาะสม

ผู้วิจัยในฐานะบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตหนองแขม กรุงเทพมหานคร ตระหนักถึงความสำคัญและจำเป็นในการมีภาวะผู้นำเชิงสร้างสรรค์ของผู้บริหารสถานศึกษาที่สร้างเสริมประสิทธิผลการบริหารสถานศึกษา มีประโยชน์และมีความสำคัญต่อการพัฒนาหน่วยงานการศึกษา จึงมีความสนใจศึกษาภาวะผู้นำเชิงสร้างสรรค์ของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตหนองแขม กรุงเทพมหานคร เพื่อผลในการพัฒนาภาวะผู้นำเชิงสร้างสรรค์ของผู้บริหารสถานศึกษาที่เป็นประโยชน์ในการบริหารสถานศึกษา ซึ่งจะนำไปสู่การบริหารและการจัดการศึกษาได้อย่างมีประสิทธิภาพ เกิดประสิทธิผล และบรรลุเป้าหมายต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาภาวะผู้นำเชิงสร้างสรรค์ของผู้บริหารสถานศึกษาตามความคิดเห็นของครู สังกัดสำนักงานเขตหนองแขม กรุงเทพมหานคร

2. เพื่อเปรียบเทียบภาวะผู้นำเชิงสร้างสรรค์ของผู้บริหารสถานศึกษาตามความคิดเห็นของครู สังกัดสำนักงานเขตหนองแขม กรุงเทพมหานคร จำแนกตามเพศ ประสบการณ์ทำงาน และขนาดโรงเรียน

การทบทวนวรรณกรรม

บทบาทและหน้าที่ของผู้บริหารสถานศึกษา

บทบาทเป็นการแสดงพฤติกรรมที่สังคมคาดหวังจากสถานภาพ เป็นการปฏิบัติตามสิทธิและหน้าที่ตามสถานภาพของบุคคล เนื่องจากบุคคลมีหลายสถานภาพในคนคนเดียว ฉะนั้นบทบาทของบุคคลจึงต้องปฏิบัติไปตามสถานภาพในสถานการณ์ตามสถานภาพนั้น ๆ ผู้วิจัยได้ศึกษาและรวบรวมความหมายของบทบาทจากนักวิชาการนักการศึกษาหลายท่านที่กล่าวถึงบทบาทและหน้าที่ของผู้บริหารสถานศึกษา ดังนี้

กระทรวงศึกษาธิการ (2561) ได้กำหนดอำนาจหน้าที่ของผู้บริหารสถานศึกษาว่าเป็นตำแหน่งข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา ตามมาตรา 38 ข (2) ใน พระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา พ.ศ. 2547 และที่แก้ไขเพิ่มเติม หมายถึง บุคลากรวิชาชีพที่รับผิดชอบการบริหารสถานศึกษาแต่ละแห่ง ทั้งของรัฐและเอกชน ซึ่งอำนาจหน้าที่ของผู้บริหารสถานศึกษาตามมาตรา 27 พระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา พ.ศ.2547 และแก้ไขเพิ่มเติม กำหนดให้ผู้บริหารสถานศึกษาเป็นผู้บังคับบัญชาของข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษาในสถานศึกษาและมีอำนาจและหน้าที่ดังต่อไปนี้

1. ควบคุมดูแลให้การบริหารงานบุคคลในสถานศึกษาสอดคล้องกับนโยบาย กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ หลักเกณฑ์และวิธีการตามที่ ก.ค.ศ. และ อ.ก.ค.ศ. เขตพื้นที่การศึกษากำหนด (ปัจจุบันเปลี่ยนเป็นศึกษาธิการจังหวัด ทำหน้าที่แทน อ.ก.ค.ศ. เขตพื้นที่การศึกษา)

2. พิจารณาเสนอความดีความชอบของข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษาในสถานศึกษา

3. สนับสนุนข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษาในสถานศึกษาให้มีการพัฒนาจัดทำมาตรฐานภาระงานสำหรับข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษาในสถานศึกษาประเมินผลการปฏิบัติงานตามมาตรฐานของข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษาเพื่อเสนอ อ.ก.ค.ศ. (ปัจจุบันเปลี่ยนเป็นศึกษาธิการจังหวัด ทำหน้าที่แทน อ.ก.ค.ศ.เขตพื้นที่การศึกษา)

4. ปฏิบัติหน้าที่อื่นตามที่บัญญัติไว้ในพระราชบัญญัตินี้ กฎหมายอื่นหรือตามที่ อ.ก.ค.ศ. เขตพื้นที่การศึกษา

อติกาญจน์ ศรีสังข์ (2564) กล่าวว่า ผู้บริหารสถานศึกษาจะต้องเป็นผู้นำในการสนับสนุนส่งเสริมการจัดการเรียนการสอนของบุคลากรในสถานศึกษา สามารถตัดสินใจและมีส่วนร่วมในการปฏิบัติงานซึ่งจะส่งผลต่อการจัดการเรียนการสอนของครูให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นรวมทั้งช่วยให้สถานศึกษาประสบความสำเร็จตามเป้าหมายที่คาดหวังไว้

มูฮำหมัดรุซลัน ลือบากะลูติง (2565) กล่าวว่า ผู้บริหารต้องมีความรับผิดชอบในการบริหารจัดการโดยเริ่มตั้งแต่กำหนดนโยบายของสถานศึกษา กำหนดหน้าที่และมอบหมายงานให้แก่ครูและบุคลากรทางการศึกษาตามความสามารถและความเหมาะสม ตลอดจนควบคุมดูแลการปฏิบัติงานต่าง ๆ ภายในสถานศึกษาให้เป็นไปอย่างราบรื่น อีกทั้งยังต้องเป็นผู้นิเทศ ติดตาม และประเมินผล รวมถึงเสริมสร้างกำลังใจให้แก่ครูและบุคลากรทางการศึกษาเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ของสถานศึกษาอย่างมีประสิทธิภาพ

Coats (1986) กล่าวว่า บทบาทของผู้บริหารในการบริหารการศึกษามี 3 ประการ

1. บทบาทในฐานะผู้บริหาร ผู้บริหารสถานศึกษาต้องแสดงความเป็นผู้นำโดยมีพฤติกรรมที่เหมาะสมทั้งพฤติกรรมมุ่งงานและพฤติกรรมมุ่งคน

2. บทบาทในฐานะผู้นำทางวิชาการ ต้องพัฒนาบุคลากรในหน่วยงานให้มีทักษะ ความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงาน

3. บทบาทในฐานะผู้นำกลุ่ม เป็นผู้นำในการทำงานให้ประสบความสำเร็จและมีบทบาทในการสร้างกลุ่มและทำให้กลุ่มคงอยู่ต่อไป การสร้างความกลมเกลียวสมานฉันท์ในกลุ่มเป็นภาระหน้าที่ของผู้บริหารสถานศึกษา

Caldwell (2000) กล่าวว่า ผู้บริหารสถานศึกษาต้องเป็นนักบริหารที่มีภาวะผู้นำทางการศึกษาขั้นสูงซึ่งเป็นองค์ประกอบที่สำคัญของการเป็นนักบริหารมืออาชีพที่สามารถขับเคลื่อนให้งานด้านการศึกษามุ่งสู่จุดมุ่งหมายของการจัดการศึกษา เพื่อสร้างและจุดประกายให้การดำเนินการเป็นไปอย่างราบรื่นและมีประสิทธิภาพสูงสุดตามศักยภาพขององค์กรหล่อเลี้ยงให้เกิดชุมชนแห่งการเรียนรู้ทั้งในระดับโลกและท้องถิ่น

Kenneth & Jane (2000) ได้กล่าวว่า ผู้บริหารสถานศึกษาควรปฏิบัติหน้าที่ตามบทบาทของกลุ่มและกิจกรรม โดยแบ่งเป็น 3 กลุ่มใหญ่ ๆ ดังนี้

1. ด้านบุคคล ได้แก่ บทบาทด้านการเป็นหัวหน้าองค์การและเป็นผู้นำของหมู่คณะ

2. ด้านข้อมูลสารสนเทศ ได้แก่ บทบาทในการเป็นศูนย์รวมของการสั่งการภายในองค์การประกอบด้วยการรับข้อมูลข่าวสารที่เป็นปัจจุบันและเป็นรูปธรรมมากที่สุด

3. ด้านการตัดสินใจ ได้แก่ บทบาทในการเป็นผู้ที่มีความคิดสร้างสรรค์กิจกรรมใหม่ ๆ เป็นผู้จัดการกับปัญหาอุปสรรคต่าง ๆ เป็นผู้ขจัดความขัดแย้งระหว่างกลุ่มต่าง ๆ ภายในองค์การ

จากความหมายดังกล่าวข้างต้น สรุปได้ว่า บทบาทและหน้าที่ของผู้บริหารสถานศึกษาเป็นสิ่งสำคัญที่ส่งผลโดยตรงต่อความสำเร็จและการพัฒนาของสถานศึกษา ผู้บริหารมีบทบาทสำคัญในการกำหนดทิศทาง วิสัยทัศน์ และกลยุทธ์ของโรงเรียน เพื่อให้ทุกฝ่ายสามารถปฏิบัติงานได้อย่างสอดคล้องกับเป้าหมายที่วางไว้ การบริหารจัดการทรัพยากรทั้งบุคลากร งบประมาณ และสิ่งอำนวยความสะดวก ต้องดำเนินการอย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อให้การเรียนการสอนดำเนินไปอย่างราบรื่น ผู้บริหารควรส่งเสริมการใช้เทคโนโลยีและวิธีการเรียนรู้ใหม่ ๆ จะช่วยให้บุคลากรมีทักษะและความรู้ที่ทันสมัย ที่จะช่วยให้การเรียนการสอนมีความหลากหลายและตอบโจทย์นักเรียนในยุคปัจจุบัน ผู้บริหารควรสนับสนุนการสร้างบรรยากาศที่ส่งเสริมให้นักเรียนเกิดการเรียนรู้อย่างเต็มที่

ความหมายของภาวะผู้นำเชิงสร้างสรรค์

ทฤษฎีภาวะผู้นำเชิงสร้างสรรค์ ของ แอช และ เพอร์ซาล (Ash & Persall, 2007 อ้างถึงใน จันจิรา น้ำขาว, 2562) มีความเชื่อที่ว่า “ในโรงเรียนหนึ่งอาจมีผู้นำได้หลายคน ซึ่งแสดงบทบาท การใช้ภาวะผู้นำในลักษณะต่าง ๆ มากมาย บทบาทภาวะผู้นำจึงมิได้จำเพาะเจาะจงแต่ผู้บริหาร เท่านั้น” ซึ่งหน้าที่ของผู้บริหารคือการสร้างโอกาสการเรียนรู้ให้แก่ครู อาจารย์ และบุคลากร เพื่อเป็น การสร้างโอกาสให้คนเหล่านี้ได้พัฒนาตนเองไปสู่การเป็นผู้นำเชิงสร้างสรรค์ แนวคิดนี้ยังมองว่า “ครูคือผู้นำ” (Teacher as leaders) โดยมีครูใหญ่ เป็นผู้นำของผู้นำ (Leader of leader) อีกทอด หนึ่ง โดยหน้าที่สำคัญของผู้บริหารจึงไม่เพียงแต่ส่งเสริมการเรียนรู้ของนักเรียนเท่านั้น แต่ยังรวมถึง การส่งเสริมการเรียนรู้ของครูอาจารย์และบุคลากรซึ่งเป็นผู้ใหญ่ของโรงเรียนด้วย การเป็นผู้นำเชิงสร้างสรรค์ (The formative leader) ทฤษฎีนี้ ได้แก่ 1) การทำงานแบบทีมในการสืบ เสาะหาความรู้ (Team inquiry) 2) การร่วมมือกันแก้ปัญหา (Collaborative problem solving) 3) การจินตนาการภาพอนาคตที่ควรเป็น (Imaging Future Possibilities) 4) การตรวจสอบความเชื่อร่วมกัน (Examining shared beliefs) 5) การใช้คำถาม (Asking questions) 6) การรวบรวมวิเคราะห์และแปลผลข้อมูล (Collecting analyzing and Interpreting data)

คุณลักษณะของภาวะผู้นำเชิงสร้างสรรค์

คุณลักษณะของผู้ภาวะผู้นำเชิงสร้างสรรค์ซึ่งผู้วิจัยได้รวบรวมไว้ดังนี้

Harris (2009 อ้างถึงใน จินตนา ดีดวงพันธ์, 2565) มองว่าผู้นำเชิงสร้างสรรค์ควรมีคุณลักษณะดังนี้

1. มีความอยากรู้อยากเห็น ผู้นำเชิงสร้างสรรค์ควรมีนิสัยอยากรู้อยากเห็น สนใจใฝ่รู้สิ่งต่าง ๆ รอบตัว ชอบแสวงหาความรู้ อ่านมาก เปิดรับสิ่งใหม่ ๆ อยู่เสมอ ซึ่งจะช่วยเป็นวัตถุดิบสำหรับการคิดสร้างสรรค์และนำไปสู่การค้นพบสิ่งใหม่

2. มีจินตนาการ ผู้นำเชิงสร้างสรรค์ควรมีความคิดสร้างสรรค์ สามารถคิดนอกกรอบ มองเห็นความสัมพันธ์ใหม่ ๆ ที่นำไปสู่รูปแบบใหม่ ๆ

3. เข้าถึงความรู้สึกของผู้อื่น ผู้นำเชิงสร้างสรรค์ควรมีความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจผู้อื่น สามารถเอาใจใส่ รับรู้ความรู้สึกของผู้อื่นในสถานการณ์ต่าง ๆ ซึ่งจะช่วยให้สื่อสารและโน้มน้าวใจผู้อื่นได้อย่างมีประสิทธิภาพ

4. มีความกระตือรือร้น ผู้นำเชิงสร้างสรรค์ควรมีความมุ่งมั่น ตั้งใจ ความกระตือรือร้นจะเป็นแรงผลักดันให้เกิดความอยากรู้อยากเห็น ผสมผสานกับจินตนาการ ทำให้ผู้นำเชิงสร้างสรรค์แสวงหาแนวทางใหม่ ๆ หรือค้นหาความสัมพันธ์ใหม่ ๆ อยู่เสมอ

5. มีความคล่องตัวและรับแนวทางใหม่ ผู้นำเชิงสร้างสรรค์ควรเปิดกว้าง ยอมรับความคิดที่แปลกใหม่ ไม่ยึดติดกับความคิดแบบเดิม ๆ กล้าที่จะลองทำสิ่งใหม่ ๆ

สุทธิชัย นาคะอินทร์ (2561) ได้กล่าวว่า คุณลักษณะของภาวะผู้นำเชิงสร้างสรรค์มีลักษณะคือ มีการวิเคราะห์เป้าหมาย สร้างแรงจูงใจ ใช้การเปลี่ยนแปลงเป็นตัวนำ เข้าใจวัฒนธรรม การวางกลยุทธ์ สร้างความเข้มแข็งให้องค์กร ให้บุคลากรในหน่วยงานมีอำนาจในการตัดสินใจ สร้างขวัญกำลังใจในการทำงาน ไม่ยอมแพ้ และยึดหลักความสำเร็จของงานคือความสำเร็จของพวกเรา

จินตนา ดีดวงพันธ์ (2565) ได้กล่าวว่า ภาวะผู้นำเชิงสร้างสรรค์ ควรมีคุณลักษณะเป็นผู้ที่เผชิญกับปัญหาต่าง ๆ โดยไม่หลีกเลี่ยงหรือหลบถอย มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ยึดหลักความสำเร็จของงาน คือ ความสำเร็จของพวกเรา มีความรู้มีความสามารถทางเชาว์ปัญญา มีบุคลิกภาพที่ดี เป็นคนเปิดเผยตรงไปตรงมา เป็นคนที่ชอบพบปะแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกับคนอื่นที่มี ความคิดคล้ายคลึงกับตนเอง มีความอยากรู้ อยากเห็น มีจินตนาการ เข้าถึงความรู้สึกของ ผู้อื่น มีความกระตือรือร้น มีลักษณะคล่องตัว และรับแนวทางใหม่มีลักษณะยอมรับ ความคิดแปลกใหม่ ไม่ยึดติดอยู่กับความเคยชินเก่า ๆ

จุฑามาส ซุ่นห้วน (2562) ได้กล่าวว่า ภาวะผู้นำเชิงสร้างสรรค์หมายถึง ความสามารถของผู้นำในการผลักดันให้ผู้ร่วมงาน ร่วมกันปฏิบัติหน้าที่ให้บรรลุเป้าหมายด้วยการคิดร่วม คิดหลายมิติ คิดบวก คิดเชิงสร้างสรรค์และพัฒนา รวมทั้งคิดแก้ปัญหา ประกอบด้วย 1) มีวิสัยทัศน์ 2) มีจินตนาการ 3) มีความยืดหยุ่น และ 4) มีการแก้ปัญหา

ธนาภรณ์ นิลพันธนันท์ (2562) ได้กล่าวว่า คุณลักษณะของภาวะผู้นำเชิงสร้างสรรค์ต้องเป็นบุคคลที่มีบุคลิกลักษณะหรือพฤติกรรมในการแสดงออกถึงการมีความรู้ มีวิสัยทัศน์ มีจินตนาการมีความกระตือรือร้น มีเหตุผล มีความคิดสร้างสรรค์ มีความสามารถในการแก้ปัญหาเพื่อที่จะทำให้บุคลากรปฏิบัติหน้าที่ให้บรรลุเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้

พัชรี อินทาปัจ (2563) ได้กล่าวว่า คุณลักษณะของผู้นำเป็นคุณลักษณะเฉพาะตัวที่ผู้นำองค์กร ควรมี ไม่ว่าจะเป็นความเฉลียวฉลาดความรอบรู้ความกระตือรือร้น ตลอดจนเป็นผู้นำความแข็งแรงและศรัทธา ผู้นำที่มีประสิทธิภาพจะสามารถก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงไปสู่องศ์การอย่างสร้างสรรค์และมีคุณภาพ

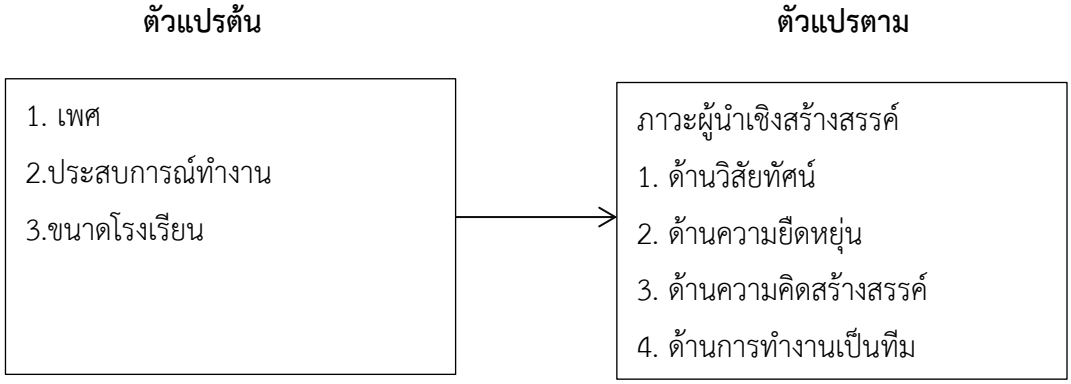
อิบตีซาม เจะหะ (2563) ได้กล่าวว่า คุณลักษณะของผู้นำที่ดีจะต้องมีคุณลักษณะโดดเด่นกว่าบุคคลธรรมดาทั่ว ๆ ไปเช่น เป็นผู้ที่มีวิสัยทัศน์กว้างไกล มีความสามารถในการคิดแก้ปัญหา มีอารมณ์ที่มั่นคง มีความอดทนสูง มีความเห็นอกเห็นใจผู้อื่น มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ในการสร้างสิ่งใหม่ ๆ มี กลยุทธ์ในการเผชิญ

ปัญหา ทันต่อสถานการณ์ วางตัวเหมาะสมเป็นแบบอย่างที่ดี มีความกระตือรือร้น คำนึงถึงส่วนรวม มองโลกในแง่ดีมีคุณธรรม จริยธรรม และได้รับความไว้วางใจจากผู้ตาม เป็นต้น เพื่อที่จะสามารถนำพาองค์กรก้าวไปสู่เป้าหมายที่ได้กำหนดไว้ร่วมกันอย่างมีประสิทธิภาพ

จากการศึกษาคุณลักษณะของภาวะผู้นำเชิงสร้างสรรค์ที่นักวิชาการหลายท่านได้กล่าวถึงสรุปได้ คือ คุณลักษณะภาวะผู้นำเชิงสร้างสรรค์ต้องมีความรอบรู้และความเข้าใจในสถานการณ์ต่าง ๆ เพื่อนำมาใช้แก้ปัญหาได้อย่างมีประสิทธิภาพ การคิดเชิงวิเคราะห์และการตัดสินใจที่เหมาะสมตามสถานการณ์เป็นสิ่งที่ช่วยให้ผู้นำสามารถปรับตัวและรับมือกับความท้าทายต่าง ๆ ได้ดี อีกทั้งการสร้างแรงจูงใจให้กับทีมงานหรือบุคลากรในการทำงานก็เป็นสิ่งสำคัญที่ทำให้การทำงานประสบความสำเร็จ การสนับสนุนและกระตุ้นให้บุคลากรทำงานด้วยความกระตือรือร้นจะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพขององค์กรโดยรวม

กรอบแนวคิด

ผู้วิจัยศึกษาภาวะผู้นำเชิงสร้างสรรค์ของผู้บริหารสถานศึกษาตามความคิดเห็นของครู สังกัดสำนักงานเขตหนองแขม กรุงเทพมหานคร และในการวิจัยครั้งนี้ได้สังเคราะห์จากแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังนี้ Robinson (2007, อ้างถึงใน จินตนา ดีดวงพันธ์ (2565); อัยรีน สมาแอ (2562); จุฑามาส ซุ่นห้วน (2562) อิบตีซาม เจะหะ (2564); เตือนใจ สุนุกุล (2562); จันจิรา น้ำขาว (2562); กิตติกร ธรรมกิจวัฒน์ (2562); พัชรี อินทาปัจ (2563); จินตนา ดีดวงพันธ์ (2565); สุทธิชัย นาคะอินทร์ (2561); ศิริวรรณ์ คำภูเงิน (2561); และจีราภา ประพันธ์พัฒน์ (2560); เพื่อได้องค์ประกอบภาวะผู้นำเชิงสร้างสร้างสรรค์ จำนวน 4 ด้านดังนี้ 1) ด้านวิสัยทัศน์ 2) ด้านความยืดหยุ่น 3) ด้านความคิดสร้างสรรค์ 4) ด้านการทำงานเป็นทีม



รูปที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัยภาวะผู้นำเชิงสร้างสรรค์ของผู้บริหารสถานศึกษาตามความคิดเห็นของครู สังกัดสำนักงานเขตหนองแขม กรุงเทพมหานคร

ระเบียบวิธีการวิจัย

การศึกษาวิจัย เรื่อง ภาวะผู้นำเชิงสร้างสรรค์ของผู้บริหารสถานศึกษาตามความคิดเห็นของครู สังกัดสำนักงานเขตหนองแขม กรุงเทพมหานคร ใช้ระเบียบวิธีการวิจัยเชิงปริมาณ โดยการสอบถาม โดยแบ่งออกเป็น 2 ขั้นตอน ดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 ศึกษาระดับภาวะผู้นำเชิงสร้างสรรค์ของผู้บริหารสถานศึกษาตามความคิดเห็นของครู สังกัดสำนักงานเขตหนองแขม กรุงเทพมหานคร

ขั้นตอนที่ 2 ศึกษาเปรียบเทียบภาวะผู้นำเชิงสร้างสรรค์ของผู้บริหารสถานศึกษาตามความคิดเห็นของครู สังกัดสำนักงานเขตหนองแขม กรุงเทพมหานคร จำแนกตามเพศ ประสบการณ์ทำงาน และขนาดโรงเรียน

ขอบเขตของการวิจัย

การศึกษาภาวะผู้นำเชิงสร้างสรรค์ของผู้บริหารสถานศึกษาตามความคิดเห็นของครู สังกัดสำนักงานเขตหนองแขม กรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยกำหนดขอบเขตการวิจัย ดังนี้

1.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา ได้แก่ แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังนี้ Robinson (2007, อ้างถึงใน จินตนา ดีดวงพันธ์ (2565); อัยรีน สมาแอ (2562); จุฑามาส ซุ่นห้วน (2562) อิบตีซาม เจะหะ (2564); เตือนใจ สุนุกุล (2562); จันจิรา น้ำขาว (2562); กิตติกร ธรรมกิจวัฒน์ (2562, น. 47) พัชรี อินทาปัจ (2563); จินตนา ดีดวงพันธ์ (2565); สุทธิชัย นาคะอินทร์ (2561); ศิริวรรณ์ คำภูเงิน (2561); จีราภา ประพันธ์พัฒน์ (2560) เพื่อได้องค์ประกอบภาวะผู้นำเชิงสร้างสร้างสรรค์ จำนวน 4 ด้านดังนี้ 1) ด้านวิสัยทัศน์ 2) ด้านความยืดหยุ่น 3) ด้านความคิดสร้างสรรค์ 4) ด้านการทำงานเป็นทีม

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากร ได้แก่ ครู สังกัดสำนักงานเขตหนองแขม กรุงเทพมหานคร จำนวน 6 โรงเรียน รวมทั้งหมด 388 คน (สำนักงานเขตหนองแขม กรุงเทพมหานคร, 2567)

2. กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ครู สังกัดสำนักงานเขตหนองแขม กรุงเทพมหานคร จำนวน 6 โรงเรียน จำนวน 193 คน ได้มาโดยวิธีการสุ่มอย่างง่ายจากการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างจากตารางสำเร็จของเครจซี่และมอร์แกน (Krejcic and Morgan, 1970)

3. ตัวแปรที่ศึกษา

3.1 ตัวแปรต้น ได้แก่ สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย

1) เพศ

2) อายุ

3) ระดับการศึกษา

4) ประสบการณ์การทำงาน

5) ขนาดโรงเรียน

3.2 ตัวแปรตาม ได้แก่ ภาวะผู้นำเชิงสร้างสรรค์ของผู้บริหารสถานศึกษา ประกอบด้วย

1) ด้านวิสัยทัศน์

2) ด้านความยืดหยุ่น

3) ด้านความคิดสร้างสรรค์

4) ด้านการทำงานเป็นทีม

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ศึกษาภาวะผู้นำเชิงสร้างสรรค์ของผู้บริหารสถานศึกษาตามความคิดเห็นของครู สังกัดสำนักงานเขตหนองแขม กรุงเทพมหานคร โดยใช้แบบสอบถามเกี่ยวกับภาวะผู้นำเชิงสร้างสรรค์ของผู้บริหารสถานศึกษา เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ และข้อคำถามแบบปลายเปิด มี 2 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับสถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามเป็นแบบเลือกตอบ (Checklist) ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์การทำงาน และ ขนาดโรงเรียน

ตอนที่ 2 แบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับภาวะผู้นำเชิงสร้างสรรค์ของผู้บริหารสถานศึกษา ประกอบด้วยองค์ประกอบ 4 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านวิสัยทัศน์ 2) ด้านความยืดหยุ่น 3) ด้านความคิดสร้างสรรค์ และ 4) ด้านการทำงานเป็นทีม

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้ดำเนินการโดยผู้วิจัยขอหนังสือจากวิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ เพื่อขอความอนุเคราะห์สถานศึกษาที่เป็นกลุ่มตัวอย่างเพื่อเก็บข้อมูลโดยการสอบถาม

ผลการศึกษา

1) ภาวะผู้นำเชิงสร้างสรรค์ของผู้บริหารสถานศึกษาตามความคิดเห็นของครู สังกัดสำนักงานเขตหนองแขม กรุงเทพมหานคร พบว่า ระดับภาวะผู้นำเชิงสร้างสรรค์ของผู้บริหารสถานศึกษาตามความคิดเห็นของครูในสังกัดสำนักงานเขตหนองแขม กรุงเทพมหานคร โดยรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด 2 ด้าน และ อยู่ในระดับมาก 2 ด้าน ดังนี้ ด้านการมีวิสัยทัศน์ ด้านความยืดหยุ่น ด้านความคิดสร้างสรรค์ และด้านการทำงานเป็นทีม ตามลำดับ ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของภาวะผู้นำเชิงสร้างสรรค์ของผู้บริหารสถานศึกษาตามความคิดเห็นของครู สังกัดสำนักงานเขตหนองแขม กรุงเทพมหานคร

ข้อ	ภาวะผู้นำเชิงสร้างสรรค์ของผู้บริหารสถานศึกษา	$\bar{x}$	SD.	ระดับ	อันดับ
1	ด้านการมีวิสัยทัศน์	4.59	.31	มากที่สุด	1
2	ด้านความยืดหยุ่น	4.54	.34	มากที่สุด	2
3	ด้านความคิดสร้างสรรค์	4.35	.35	มาก	3
4	ด้านการทำงานเป็นทีม	4.34	.31	มาก	4
	รวม	4.45	.32	มาก	

2) ผลการศึกษาเปรียบเทียบภาวะผู้นำเชิงสร้างสรรค์ของผู้บริหารสถานศึกษาตามความคิดเห็นของครู สังกัดสำนักงานเขตหนองแขม กรุงเทพมหานคร จำแนกตามเพศ ประสบการณ์ทำงาน และขนาดโรงเรียน

พบว่า ครูที่มีเพศต่างกัน มีประสบการณ์การทำงานต่างกัน และ ขนาดโรงเรียนต่างกันมีความคิดเห็นต่อภาวะผู้นำเชิงสร้างสรรค์ของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตหนองแขม กรุงเทพมหานคร โดยรวมไม่แตกต่างกัน จึงปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้

อภิปรายผล

การศึกษาภาวะผู้นำเชิงสร้างสรรค์ของผู้บริหารสถานศึกษาตามความคิดเห็นของครู สังกัดสำนักงานเขตหนองแขม กรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยนำเสนอการอภิปรายผล โดยมีรายละเอียด ดังนี้

1) ภาวะผู้นำเชิงสร้างสรรค์ของผู้บริหารสถานศึกษาตามความคิดเห็นของครู สังกัดสำนักงานเขตหนองแขม กรุงเทพมหานคร มีองค์ประกอบภาวะผู้นำเชิงสร้างสรรค์ของผู้บริหารสถานศึกษา 4 ด้าน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด 2 ด้าน และอยู่ในระดับมาก 2 ด้าน เรียงตามลำดับ ดังนี้ ด้านการมีวิสัยทัศน์ ด้านความยืดหยุ่น ด้านความคิดสร้างสรรค์ และด้านการทำงานเป็นทีม โดยภาวะผู้นำเชิงสร้างสรรค์ของผู้บริหารสถานศึกษาด้านการมีวิสัยทัศน์ มีระดับสูงสุด ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า ผู้บริหารสถานศึกษา มีวิสัยทัศน์ มีการกำหนดวิสัยทัศน์และกลยุทธ์ของสถานศึกษา สามารถการวิเคราะห์และสังเคราะห์บริบทสถานศึกษา เพื่อกำหนดเป้าหมายหรือภาพในอนาคตของสถานศึกษา ซึ่งสอดคล้องกับ เตือนใจ สุนุกุล (2562) กล่าวว่า ผู้บริหารสถานศึกษาต้องมีการวางแผนและมีแนวทางในการดำเนินงานที่ชัดเจน มีการกำหนดขั้นตอนในการปฏิบัติงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมายตามที่กำหนด สามารถในการวิเคราะห์สถานการณ์เพื่อกำหนดเป้าหมาย มองถึงภาพอนาคตว่า สถานศึกษาจะต้องดำเนินไปในทิศทางใด สามารถขับเคลื่อนการพัฒนาสถานศึกษานำไปสู่ทิศทางการเปลี่ยนแปลงที่ดี ส่วนภาวะผู้นำเชิงสร้างสรรค์ของผู้บริหารสถานศึกษา ด้านการทำงานเป็นทีมมีระดับต่ำสุด ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าผู้บริหารสถานศึกษาขาดในเรื่องของการมีความเข้าใจซึ่งกันและกัน ขาดความผูกพันต่อกัน ทำให้สมาชิกในทีมมีความผูกพันกันและเข้าใจกัน เรียนรู้ความแตกต่างของกันและกันน้อย ดังนั้นผู้บริหารสถานศึกษาควรมีการส่งเสริมบรรยากาศในการทำงานร่วมกันเพื่อเห็นคุณค่าของเพื่อนร่วมงาน และประชุมวางแผนดำเนินงานและมอบหมายภาระงานให้กับบุคลากรโดยคำนึงถึงความแตกต่างระหว่างบุคคล สร้างแรงจูงใจและกระตุ้นการทำงานให้มีความรักและพอใจในงานที่ทำ รวมถึงการทำให้บุคลากรอยากจะทำงานให้ดียิ่งขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับ อิบตีซาม เจะหะ (2564) กล่าวว่าการทำงานเป็นทีมมีความสำคัญยิ่งที่ต้องสร้างให้เกิดขึ้นกับทุก ๆ องค์กร เนื่องจากความสำเร็จไม่ได้เกิดขึ้นเพียงเพราะบุคคลใดบุคคลหนึ่งในองค์กร หากแต่เป็นความร่วมมือร่วมแรงร่วมใจของสมาชิกทุกคนในองค์กร ซึ่งเป็นองค์ประกอบที่จะทำให้การทำงานเป็นทีมมีประสิทธิภาพ สมาชิกในทีมมีความไว้เนื้อเชื่อใจกัน ไว้วางใจกัน มีมนุษย์สัมพันธ์ที่ดีต่อกัน ซึ่งจะนำไปสู่การทำงานที่มีเป้าหมายเดียวกัน โดยอาศัยความร่วมมือของบุคลากรในองค์กรซึ่งเป็นองค์ประกอบที่สำคัญในการที่จะทำให้การทำงานเป็นทีมมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

2) การศึกษาเปรียบเทียบภาวะผู้นำเชิงสร้างสรรค์ของผู้บริหารสถานศึกษาตามความคิดเห็นของครู สังกัดสำนักงานเขตหนองแขม กรุงเทพมหานคร จำแนกตามเพศ ประสบการณ์ทำงาน และขนาดโรงเรียน

พบว่า ครูที่มีเพศต่างกัน มีประสบการณ์การทำงานต่างกัน และ ขนาดโรงเรียนต่างกัน มีความคิดเห็นต่อภาวะผู้นำเชิงสร้างสรรค์ของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตหนองแขม กรุงเทพมหานคร โดยรวมไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า ความคิดเห็นของครูเกี่ยวกับภาวะผู้นำเชิงสร้างสรรค์ของผู้บริหารสถานศึกษาอาจได้รับอิทธิพลจากปัจจัยอื่น ๆ ที่ไม่เกี่ยวข้องกับเพศ ประสบการณ์การทำงาน หรือขนาดของโรงเรียน เช่น วัฒนธรรมองค์กร การสนับสนุนจากผู้บริหาร หรือการฝึกอบรมที่ครูได้รับ ซึ่งอาจทำให้ความคิดเห็นของครูมีความคล้ายคลึงกันในทุกกลุ่ม นอกจากนี้การมีวิสัยทัศน์และแนวทางการบริหารที่ชัดเจนจากผู้บริหารสถานศึกษาอาจช่วยสร้างความเข้าใจและความเห็นพ้องในกลุ่มครูได้ ซึ่งสอดคล้องกับ อิบตีซาม เจะหะ (2562) ได้ทำวิจัยเรื่อง ภาวะผู้นำเชิงสร้างสรรค์ของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาปัตตานี เขต 2 พบว่า ภาวะผู้นำเชิงสร้างสรรค์ของผู้บริหารสถานศึกษาสังกัดสำนักงาน เขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาปัตตานี เขต 2 จำแนกตามตัวแปรเพศ ภาพรวมและรายด้าน พบว่า ไม่แตกต่าง

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะสำหรับนำผลการวิจัยไปใช้

1. ควรมีการส่งเสริม สนับสนุนระบบการประเมิน และพัฒนาสมรรถนะผู้บริหารสถานศึกษาด้านความคิดสร้างสรรค์ เพื่อบูรณาการและประยุกต์ความคิดสร้างสรรค์ในการพัฒนาสถานศึกษาที่ส่งผลต่อประสิทธิผลของสถานศึกษา

2. กำหนดแนวทางประยุกต์ใช้ความคิดสร้างสรรค์ในสถานศึกษา เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพผู้บริหารสถานศึกษาและบุคลากรทางการศึกษา เพื่อพันธกิจและเป้าหมายร่วมกันในด้านยกระดับคุณภาพสถานศึกษา

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการวิจัยเกี่ยวกับแนวทางและปัจจัยที่ส่งผลต่อภาวะผู้นำเชิงสร้างสรรค์ของผู้บริหารสถานศึกษาและบุคลากรทางการศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน

2. ควรศึกษาภาวะผู้นำเชิงสร้างสร้างสรรค์ของผู้บริหารในสังกัดอื่น ๆ เพื่อนำผลการศึกษานั้นมาวิเคราะห์หาปัจจัยที่ส่งผลต่อการทำงานของคนในองค์กร

3. ควรศึกษาภาวะผู้นำเชิงสร้างสรรค์ของผู้บริหารสถานศึกษาในยุคดิจิทัล ที่ส่งผลต่อการดำเนินงานของครูในสถานศึกษา

บรรณานุกรม

กระทรวงศึกษาธิการ. (2561). *คู่มือการปฏิบัติงานของข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษารักษาการในตำแหน่งผู้อำนวยการสถานศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน*. สำนักพัฒนาระบบบริหารงานบุคคลและนิติการ.

กิตติกร ธรรมกิจวัฒน์. (2562). *การพัฒนาโปรแกรมเสริมสร้างภาวะผู้นำเชิงสร้างสรรค์ของผู้บริหารสถานศึกษาเอกชน สังกัดสานักงานศึกษาธิการจังหวัดบุรีรัมย์. วารสารวิชาการ มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์*, *11*(2), 1-18. https://so02.tci-thaijo.org/index.php/bruj/article/view/208785/160739

จันจิรา น้ำขาว. (2562). *ภาวะผู้นำเชิงสร้างสรรค์ของผู้บริหารกับการบริหารงานวิชาการในโรงเรียน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 6* [วิทยานิพนธ์ปริญญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศิลปากร]. http://ithesis-ir.su.ac.th/dspace/bitstream/123456789/2723/1/59252306

จินตนา ดีดวงพันธ์. (2565). *ภาวะผู้นำเชิงสร้างสรรค์ของผู้บริหารสถานศึกษาที่ส่งผลต่อการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ของสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษามุกดาหาร* [วิทยานิพนธปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร]. https://gsmis.snru.ac.th/e-thesis/file_att1/2023022863421247110_fulltext

จีราภา ประพันธ์พัฒน์. (2560). *การศึกษาภาวะผู้นำเชิงนวัตกรรมของผู้บริหารสถานศึกษาตามความคิดเห็นของครูสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาปทุมธานี* [วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี]. http://www.repository.rmutt.ac.th/dspace/bitstream/123456789/3353/1/RMUTT-158618

จุฑามาส ซุ่นห้วน. (2562). *ภาวะผู้นำเชิงสร้างสรรค์ของผู้บริหารสถานศึกษาที่ส่งผลต่อการจัดสภาพแวดล้อมใยสถานศึกษาตามความคิดเห็นของครู สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 11 ในจังหวัดสุราษฎร์ธานี* [วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี]. http://ir.sru.ac.th/handle/123456789/729

เตือนใจ สุนุกุล. (2562). *ภาวะผู้นำเชิงสร้างสรรค์ของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 2* [วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี]. http://www.repository.rmutt.ac.th/dspace/bitstream/123456789/3822/1/RMUTT-167656

ธนาภรณ์ นีลพันธนันท์. (2562). *ภาวะผู้นำเชิงสร้างสรรค์ของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 32* [วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์]. มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์.

ธีระ รุญเจริญ. (2550). *ความเปนมืออาชีพในการจัดและบริหารการศึกษา ยุคปฏิรูปการศึกษา* (พิมพครั้งที่ 4). กรุงเทพมหานคร: ขาวฟาง.

นเรศ บุญช่วย. (2553). *แผนกลยุทธ์เพื่อพัฒนาภาวะผู้นำเชิงสร้างสรรค์ที่เหมาะสมสำหรับผู้บริหาสถานศึกษา* [ปริญญานิพนธ์ปริญญาครุศาสตรดุษฎีบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์]. มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ในพระบรมราชูปถัมภ์.

พัชรี อินทาปัจ. (2563). *ภาวะผู้นำเชิงสร้างสรรค์ของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่ การศึกษามัธยมศึกษา เขต 3* [วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี]. http://www.repository.rmutt.ac.th/xmlui/handle/123456789/3903

มัทนา วังถนอมศักดิ์. (2550). *รูปแบบแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน* [วิทยานิพนธ์ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศิลปากร]. http://www.thapra.lib.su.ac.th/thesis/showthesis_th.asp?id=0000003079

มูฮำหมัดรุซลัน ลือบากะลูติง. (2565). *ภาวะผู้นำดิจิทัลของผู้บริหารสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาตรัง กระบี่* [สารนิพนธ์ปริญญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยหาดใหญ่]. https://www.hu.ac.th/Conference/conference2022/proceedings/doc

ศิริวรรณ์ คำภูเงิน. (2561). *การศึกษาภาวะผู้นำเชิงสร้างสรรค์ของผู้บริหารสถานศึกษาในศูนย์เครือข่ายการศึกษาตำบลเวียง สันทรายงาม อำเภอเทิง จังหวัดเชียงราย* [วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยพะเยา]. https://updc.up.ac.th/handle/123456789/200

สุทธิชัย นาคะอินทร์. (2561). *รูปแบบความสัมพันธ์โครงสร้างเชิงเส้นของภาวะผู้นำเชิงสร้างสรรค์ของผู้บริหารโรงเรียนที่ส่งผลต่อประสิทธิผลของโรงเรียน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 23* [วิทยานิพนธ์ครุศาสตรดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร]. https://gsmis.snru.ac.th/e-thesis/thesis_detail?r=58421236112

สำนักงานเขตหนองแขม กรุงเทพมหานคร. (2567, 15 มีนาคม). *อัตรากำลัง สำนักงานเขตหนองแขม.* https://webportal.bangkok.go.th/nongkhame/page/sub/28860/%E0%B8%AD%E0%B8%B1%E0%B8%95%E0%B8%A3%E0%B8%B2%E0%B8%81%E0%B8%B3%E0%B8%A5%E0%B8%B1%E0%B8%87

ศราวุธ กางสำโรง. (2559). *อิทธิพลของภาวะผู้นำของผู้บริหารสถานศึกษาที่มีต่อประสิทธิผลของสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษามหาสารคาม เขต 1* [วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม]. https://fulltext.rmu.ac.th/fulltext/2559/117896/Sarawut%20Kangsamrong.pdf

อติกาญจน์ ศรีสังข์. (2564). *ทักษะการบริหารงานในศตวรรษที่ 21 ของผู้บริหารสถานศึกษาตามความคิดเห็นของครูผู้สอน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาจันทบุรี* [วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี]. https://etheses.rbru.ac.th/showthesis.php?theid=421&group=20

อัยรีน สมาแอ. (2562). *การศึกษาภาวะผู้นำเชิงสร้างสรรค์ของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษายะลา เขต 3* [สารนิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์]. มหาวิทยาลัยหาดใหญ่.

อิบตีซาม เจะหะ. (2564). *ภาวะผู้นำเชิงสร้างสรรค์ของผู้บริหารสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาปัตตานี เขต 2* [สารนิพนธปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา]. https://wb.yru.ac.th/xmlui/handle/yru/6072

Caldwell, R. G. (2000). *Criminology*. New York: Ronald Press.

Coats, T. (1986). Education Community. *College, 57*(4), 151 - 152.

Kenneth C. L. & Jane P. L. (2000). *Management Information Systems Organization and Technology in the Networked Enterprise* (6th ed). New Jersery : Prentice Hall.

Krejcie, R. V., & Morgan, D. W. (1970). *Determining sample size for research activities. Educational and Psychological Measurement*, *30*(3), 607–610.

ความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำเชิงนวัตกรรมของผู้บริหารสถานศึกษากับประสิทธิผลของสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษากรุงเทพมหานคร เขต 1

Relationship Between Innovative Leadership of Administrators and Effectiveness of Schools Under Office of the Secondary Educational Service Area Office 1

ณัฐวุฒิ ปั้นเหน่งเพชร[1] และขจรศักดิ์ ศิริมัย[2]

Nattawoot Pannengpetch[1] and Kajohnsak Sirimai[2]

นักศึกษาปริญญาโทหลักสูตรศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต[1]

อาจารย์ประจำหลักสูตรศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต[2]

วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์[1,2]

E-mail: nattawoot.pan@rmutr.ac.th[1], kajohnsak.sir@rmutr.ac.th[2]

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ 3 ประการ (1) เพื่อศึกษาภาวะผู้นำเชิงนวัตกรรมของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษากรุงเทพมหานคร เขต 1 (2) เพื่อศึกษาประสิทธิผลของสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษากรุงเทพมหานคร เขต 1 (3) เพื่อวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำเชิงนวัตกรรมของผู้บริหารสถานศึกษากับประสิทธิผลของสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษากรุงเทพมหานคร เขต 1 การวิจัยนี้เป็นการวิจัยปริมาณ กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ครูที่ปฏิบัติการสอนในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษากรุงเทพมหานครเขต 1 ปีการศึกษา 2567 จำนวน 357 คน เครื่องมือวิจัย ได้แก่แบบสอบถาม สถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน ผลการวิจัย (1) ด้านภาวะผู้นำเชิงนวัตกรรมของผู้บริหารสถานศึกษาของสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษากรุงเทพมหานคร เขต 1 พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับมาก (2) ประสิทธิผลของสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษากรุงเทพมหานคร เขต 1 โดยรวมอยู่ในระดับมาก (3) ความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำเชิงนวัตกรรมของผู้บริหารสถานศึกษากับประสิทธิผลของสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษากรุงเทพมหานคร เขต พบว่า มีความสัมพันธ์กันทางบวกในระดับสูง

คำสำคัญ: ความสัมพันธ์ ภาวะผู้นำเชิงนวัตกรรม ประสิทธิผลของสถานศึกษา

Abstract

This research has 3 primary objectives: (1) to examine the innovative leadership of school administrators affiliated with the Bangkok Secondary Educational Service Area Office 1

(2) to evaluate the effectiveness of schools under the Bangkok Secondary Educational Service Area Office 1 and (3) to analyze the relationship between the innovative leadership of school administrators and the effectiveness of schools within the Bangkok Secondary Educational Service Area Office 1. This study is a quantitative research methodology. The sample group consists of 357 teachers instructing in schools affiliated with the Bangkok Secondary Educational Service Area Office 1 during the 2024 academic year. A questionnaire serves as the primary research instrument. The statistical analyses conducted include percentages, means, standard deviations, and Pearson’s correlation coefficients. The research findings are summarized as follows: (1) The innovative leadership of school administrators affiliated with the Bangkok Secondary Educational Service Area Office 1 was assessed to be at a high level overall (2) The effectiveness of schools within the Bangkok Secondary Educational Service Area Office 1 was similarly evaluated as being at a high level and (3) A strong positive correlation was identified between the innovative leadership of school administrators and the effectiveness of schools under the Bangkok Secondary Educational Service Area Office 1.

Keywords: Relationship, innovative leadership, school effectiveness

บทนำ

ยุคแห่งการเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยี โลกก้าวเข้าสู่ยุคโลกาภิวัตน์ (Globalization) ที่เต็มไปด้วยความรู้ใหม่ไร้พรมแดน มีการแลกเปลี่ยนในหลากหลายด้าน ทั้งเศรษฐกิจ วิทยาศาสตร์ สังคม และโดยเฉพาะเทคโนโลยี ซึ่งกลายเป็นปัจจัยพื้นฐานที่จำเป็นต่อชีวิต การสื่อสารและนวัตกรรมพัฒนาอย่างรวดเร็ว ทำให้ทุกคนสามารถเข้าถึงข้อมูลและแหล่งเรียนรู้ได้อย่างรวดเร็ว การศึกษาสหวิทยาการจึงมีบทบาทสำคัญในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ และนำไปสู่การพัฒนาในทุกมิติ ไม่ว่าจะเป็นระบบความรู้ สังคม เศรษฐกิจ ระบบการทำงาน รวมถึงการเปลี่ยนผ่านสู่ยุคดิจิทัล นอกจากนี้ การปฏิรูปประเทศเพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันยังเน้นการนำเทคโนโลยีสารสนเทศและนวัตกรรมมาใช้ในการบริหารสถานศึกษา เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและความรวดเร็วในกระบวนการศึกษา (สมศักดิ์ ดลประสิทธิ์, 2564)

การศึกษาของประเทศไทยนั้นได้มีการปรับเปลี่ยนการศึกษาเพื่อยกระดับการพัฒนาการศึกษาและการเรียนรู้ที่ตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงในศตวรรษที่ 21 โดยจำเป็นจะต้องปฏิรูปให้เป็นการศึกษา 4.0 ผู้เรียนสามารถสร้างนวัตกรรมได้ มุ่งพัฒนาผลิตกำลังคนให้มีทักษะด้านเทคโนโลยี ส่งเสริมการวิจัยและนวัตกรรมเพื่อสร้างบุคลากรให้สามารถแข่งขันได้ในต่างประเทศ สอดคล้องกับ หลักการสำคัญของแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 13 (พ.ศ. 2566 - 2570) คือ “ยึดคนเป็นศูนย์กลางการพัฒนา” การพัฒนาคนสำหรับโลกยุคใหม่ มุ่งพัฒนาให้คนไทยมีทักษะและคุณลักษณะที่เหมาะสมกับโลกยุคใหม่

ทั้งทักษะในด้านความรู้ ทักษะทางพฤติกรรม และคุณลักษณะตามบรรทัดฐานที่ดีของสังคม และเร่งรัดการเตรียมพร้อมกำลังคนให้มีคุณภาพสอดคล้องกับความต้องการของตลาดแรงงาน และเอื้อต่อการปรับโครงสร้างเศรษฐกิจไปสู่ภาคการผลิตและบริการเป้าหมายที่มีศักยภาพและผลิตภาพสูงขึ้น (แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 13, 2565)

ดังนั้น การบริหารสถานศึกษาในแนวใหม่จึงจำเป็นต้องนำนวัตกรรมมาเป็นส่วนสำคัญในกระบวนการบริหารจัดการ โดยนวัตกรรมคือกระบวนการสร้างสรรค์ การคิดค้น และพัฒนาที่สามารถนำไปสู่การปฏิบัติจริงและเผยแพร่สู่ชุมชน การประยุกต์ใช้นวัตกรรมในการบริหารการศึกษาช่วยยกระดับประสิทธิภาพการจัดการเรียนการสอน ซึ่งต้องอาศัยความเชี่ยวชาญและวิสัยทัศน์ของผู้บริหารสถานศึกษามืออาชีพ เพื่อให้การบริหารและการจัดการศึกษาเกิดผลสำเร็จตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ ผู้บริหารสถานศึกษาจึงมีบทบาทสำคัญในการขับเคลื่อนการบริหารและการจัดการศึกษา รวมถึงการพัฒนาความสามารถของครู ผู้บริหารที่ดีต้องมีภาวะผู้นำที่สอดคล้องกับสถานการณ์การเปลี่ยนแปลงในปัจจุบัน และสามารถใช้พลังและความสามารถในการโน้มน้าว จูงใจ และกระตุ้นบุคลากรด้วยวิธีการที่หลากหลาย เพื่อส่งเสริมให้บุคลากรเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมการทำงาน และสร้างสรรค์แนวทางใหม่ ๆ หรือนวัตกรรมที่ทันสมัยและเป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานและสถานศึกษา นอกจากนี้ ผู้บริหารยังต้องใช้กระบวนการสร้างสรรค์บริบททางนวัตกรรมเพื่อกระตุ้นให้บุคลากรสร้างสรรค์นวัตกรรมที่เพิ่มมูลค่าให้กับผลผลิตและการบริการอย่างสร้างสรรค์ (กุลชลี จงเจริญ, 2562)

ภาวะผู้นำเชิงนวัตกรรมเป็นหลักสูตรสำคัญในการพัฒนาผู้บริหาร ซึ่งจัดขึ้นเพื่อตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงในวงการการศึกษาที่เกิดขึ้นอย่างต่อเนื่องและรวดเร็ว สภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วนี้มีผลกระทบต่อองค์กรทุกประเภท ผู้บริหารจึงต้องใช้ทักษะการบริหารและความเป็นผู้นำในการนำองค์กรไปสู่ความสำเร็จ การพัฒนาภาวะผู้นำเชิงนวัตกรรมจึงมีความสำคัญอย่างยิ่งในปัจจุบัน การพัฒนาสถานศึกษาได้รับผลจากการเปลี่ยนแปลงดังกล่าว นำมาสู่กระแสโรงเรียนนวัตกรรมที่กลายเป็นตัวชี้วัดสำคัญของคุณภาพบุคลากรและสถานศึกษา การสร้างนวัตกรรมทางการศึกษาจึงต้องอาศัยผู้นำที่มีวิสัยทัศน์เชิงนวัตกรรมเพื่อส่งเสริมการเปลี่ยนแปลงในเชิงสร้างสรรค์ดังนั้นภาวะผู้นำเชิงนวัตกรรมจึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งในปัจจุบัน เพราะสามารถขับเคลื่อนสถานศึกษาให้ก้าวไปสู่เป้าหมายที่ตั้งไว้ได้สำเร็จ สอดคล้องกับอภิชาติ มุงธิสาร (2566) ที่ได้ศึกษาภาวะผู้นำเชิงนวัตกรรมของผู้บริหารที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการบริหารโรงเรียนคุณภาพประจำตำบล สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ประถมศึกษาในจังหวัดสกลนคร ผลการวิจัย พบว่า ภาวะผู้นำเชิงนวัตกรรมของผู้บริหาร มีความสัมพันธ์ทางบวกกับประสิทธิผลการบริหารโรงเรียนคุณภาพประจำตำบล โดยภาพรวมมีความสัมพันธ์อยู่ในระดับสูงมาก นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับ รุ้งศิลา กรุดแก้ว (2566) ที่ได้ศึกษาภาวะผู้นำเชิงนวัตกรรมของผู้บริหารสถานศึกษาที่ส่งผลต่อประสิทธิผลของสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสมุทรสาคร ผลการวิจัย พบว่า ภาวะผู้นำเชิงนวัตกรรมของผู้บริหารสถานศึกษา ประกอบด้วย การสร้างบรรยากาศ องค์กรนวัตกรรม การมีส่วนร่วมและการทำงาน

เป็นทีม การมีวิสัยทัศน์สู่การเปลี่ยนแปลง การมีคุณธรรมจริยธรรม การคิดสร้างสรรค์ เป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลของสถานศึกษา

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษากรุงเทพมหานคร เขต 1 มีวิสัยทัศน์ “เป็นองค์กรนวัตกรรมการจัดการศึกษา บนพื้นฐานความหลากหลาย สู่เป้าหมายความเป็นหนึ่ง” มีเป้าหมายในการพัฒนาผู้บริหาร ครู และบุคลากรทางการศึกษาให้เป็นมืออาชีพ มีสมรรถนะด้านภาษา การใช้เทคโนโลยีดิจิทัล และมีสมรรถนะตามมาตรฐานวิชาชีพระดับนานาชาติ และ พัฒนาระบบการบริหารจัดการศึกษา โดยใช้นวัตกรรมทางการศึกษาเทคโนโลยีดิจิทัล (Digital Technology) และส่งเสริมให้ทุกภาคส่วนมีส่วนร่วมในการจัดการศึกษา และมีนโยบายด้านการพัฒนานวัตกรรมการจัดการศึกษา โดยส่งเสริมให้สถานศึกษาในสังกัดทุกแห่งมีนวัตกรรมการจัดการศึกษา ทั้งในรูปแบบนวัตกรรมการบริหารการศึกษา และนวัตกรรมการจัดการเรียนการสอน ส่งเสริมให้ครูและบุคลากรทางการศึกษาทุกระดับ ใช้นวัตกรรมเป็นเครื่องมือ ในการพัฒนาการปฏิบัติงานในหน้าที่ และส่งเสริมเวทีแลกเปลี่ยนเรียนรู้นวัตกรรมทางการศึกษา ระหว่างสถานศึกษา (สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษากรุงเทพมหานคร เขต 1, 2566)

ด้วยเหตุผลข้างต้น เพื่อให้การปรับตัวในการบริหารสถานศึกษาทันต่อการเปลี่ยนแปลง ภาวะผู้นำเชิงนวัตกรรมจึงเป็นสิ่งที่สำคัญ และจำเป็นอย่างยิ่งในปัจจุบัน เพราะช่วยให้สถานศึกษาสามารถก้าวไปสู่เป้าหมายที่วางไว้ ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำเชิงนวัตกรรมของผู้บริหารสถานศึกษากับประสิทธิผลของสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษากรุงเทพมหานคร เขต 1 ซึ่งมีความสำคัญอย่างยิ่ง เนื่องจากไม่เพียงแต่ช่วยเสริมสร้างคุณภาพการศึกษา แต่ยังมีส่วนสำคัญในการพัฒนาสังคมและชุมชนให้มีความเจริญรุ่งเรืองในระยะยาว โดยการเข้าใจและพัฒนาภาวะผู้นำเชิงนวัตกรรมให้เกิดขึ้นในสถานศึกษา จะนำไปสู่การสร้างสรรค์แนวทางการศึกษาและการเรียนรู้ที่มีคุณภาพและมีประสิทธิผลสูงสุด โดยผลการวิจัยนี้จะเป็นข้อมูลและสารสนเทศที่เป็นประโยชน์ต่อการบริหารสถานศึกษาในด้านการพัฒนาภาวะผู้นำเชิงนวัตกรรม และประสิทธิผลในการบริหารสถานศึกษา เพื่อการยกระดับคุณภาพตามมาตรฐานและพันธกิจของสถานศึกษาได้อย่างมีประสิทธิภาพต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาภาวะผู้นำเชิงนวัตกรรมของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษากรุงเทพมหานคร เขต 1
2. เพื่อศึกษาประสิทธิผลของสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษากรุงเทพมหานคร เขต 1
3. เพื่อวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำเชิงนวัตกรรมของผู้บริหารสถานศึกษากับประสิทธิผลของสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษากรุงเทพมหานคร เขต 1

การทบทวนวรรณกรรม

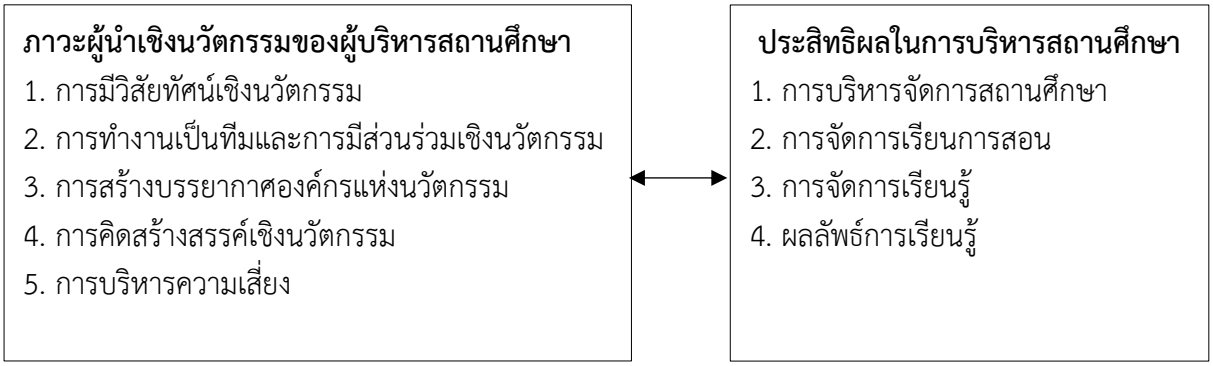
การวิจัยเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำเชิงนวัตกรรมของผู้บริหารสถานศึกษากับประสิทธิผลของสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษากรุงเทพมหานคร เขต 1 ผู้วิจัยได้ศึกษาจากหลักการ แนวคิด ทฤษฎี เอกสารและงานวิจัยที่ เกี่ยวข้องดังต่อไปนี้

ภาวะผู้นำเชิงนวัตกรรม หมายถึง การแสดงออกถึงคุณลักษณะของผู้นำที่มีสมรรถนะ บุคลิกภาพ บทบาท ความสามารถในการเข้าถึงปัญหา สามารถค้นพบแนวทางในการดำเนินการใหม่ ๆ เน้นสัมพันธภาพของกลุ่ม บุคลากรที่มีคุณภาพ และมีความไว้วางใจสมาชิกภายในองค์กร ซึ่งได้จากการสังเคราะห์เอกสาร งานวิชาการ งานวิจัยและแนวคิดของนักวิชาการ ผู้วิจัยจึงกำหนดขอบข่ายภาวะผู้นำเชิงนวัตกรรมของผู้บริหารสถานศึกษา ออกเป็น 5 ด้าน 1) การมีวิสัยทัศน์เชิงนวัตกรรม 2) การทำงานเป็นทีมและการมีส่วนร่วมเชิงนวัตกรรม 3) การสร้างบรรยากาศองค์กรแห่งนวัตกรรม 4) การคิดสร้างสรรค์เชิงนวัตกรรม 5) การบริหารความเสี่ยง (McMillan ,2010); (Patel, 2012); (Horth & Vehar 2012); (วัชรพงศ์ ทัศนบรรจง, 2563); (อรุณี สุวรรณศร, 2564); (จรัญญา ทองวิเศษ, 2565); (บริพัฒน์ สารผล, 2565); (ชุลีมาศ คำบุญเรือง, 2566); (รุ้งศิลา กรุดแก้ว, 2566); (อภิชาติ มุงธิสาร, 2566)

ประสิทธิผลของสถานศึกษา หมายถึง ผลสำเร็จของการบริหารสถานศึกษาที่บรรลุเป้าหมายขึ้นอยู่กับการใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งมาจากศักยภาพของผู้บริหารที่ใช้ความสามารถและประสบการณ์ในการทำงาน โดยอาศัยความร่วมมือจากผู้มีส่วนเกี่ยวข้องในการดำเนินการและหาแนวทางเพื่อให้บรรลุตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ โดยผู้วิจัยได้นำหลักการจากเกณฑ์การประกันคุณภาพภายนอก (สำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา, 2567) มาประยุกต์ใช้ให้เข้ากับบริบทของสถานศึกษา และนำมาเข้าสู่กระบวนการวิจัย ดังนี้ 1) การบริหารจัดการสถานศึกษา 2) การจัดการเรียนการสอน 3) การจัดการเรียนรู้ 4) ผลลัพธ์การเรียนรู้

กรอบแนวคิด

ผู้วิจัยได้ศึกษาหลักการ แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องจึงสามารถกำหนดกรอบแนวคิดได้ดังนี้



รูปที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

ระเบียบวิธีการวิจัย

ความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำเชิงนวัตกรรมของผู้บริหารสถานศึกษากับประสิทธิผลของสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษากรุงเทพมหานคร เขต 1 การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) มีระเบียบวิธีวิจัยดังนี้

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ครูที่ปฏิบัติการสอนในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษากรุงเทพมหานครเขต 1 ปีการศึกษา 2567 จำนวน 4,831 คน (สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษากรุงเทพมหานคร เขต 1, 2567) กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ครูที่ปฏิบัติการสอนในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษากรุงเทพมหานครเขต 1 ปีการศึกษา 2567 กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ตารางกำหนดกลุ่มตัวอย่างของเครจซี่และมอร์แกน (Krejcie and Morgan, 1970) และใช้การสุ่มแบบแบ่งชั้น (stratified random sampling) ตามสัดส่วนของขนาดโรงเรียน แล้วจึงทำการเลือกกลุ่มตัวอย่างโดยการจับสลาก

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาคือแบบสอบถามจำนวน 1 ฉบับ แบ่งเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม ลักษณะเป็นคำถามแบบตรวจสอบรายการ (Check List) ประกอบด้วย เพศ ตำแหน่ง/วิทยฐานะ อายุราชการ วุฒิการศึกษา และขนาดโรงเรียน

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับภาวะผู้นำเชิงนวัตกรรมของผู้บริหารสถานศึกษา จำนวน 5 ด้าน ประกอบด้วย 1) การมีวิสัยทัศน์เชิงนวัตกรรม 2) การทำงานเป็นทีมและการมีส่วนร่วมเชิงนวัตกรรม 3) การสร้างบรรยากาศองค์กรแห่งนวัตกรรม 4) การคิดสร้างสรรค์เชิงนวัตกรรม 5) การบริหารความเสี่ยง ลักษณะเป็น มาตราประมาณค่า แบ่งเกณฑ์ออกเป็น 5 ระดับ ตามมาตรวัดของลิเคิร์ท (บุญชม ศรีสะอาด, 2560)

การสร้างแบบสอบถามและการหาคุณภาพของเครื่องมือ ผู้วิจัยมีลำดับขั้นตอนการสร้างและหาคุณภาพดังนี้

1. ศึกษาแนวคิด หลักการ ทฤษฎีเกี่ยวกับภาวะผู้นำเชิงนวัตกรรมของผู้บริหารสถานศึกษา และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิผลของสถานศึกษา เพื่อนำมาสร้างข้อคำถามสำหรับแบบสอบถาม

2. สร้างเครื่องมือในการวิจัย คือ แบบสอบถามความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำเชิงนวัตกรรมของผู้บริหารสถานศึกษากับประสิทธิผลของสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษากรุงเทพมหานคร เขต 1 โดยขอคำแนะนำจากอาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อตรวจสอบและแก้ไข

3. ปรับปรุงและนำเครื่องมือที่พัฒนาแล้วเสนอให้ผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน 5 คน ประเมินโดย วิธีเลือกแบบเจาะจง (Purposive Sampling) โดยผู้ทรงคุณวุฒิเป็นผู้มีความเชี่ยวชาญด้านการบริหารและการจัดการการศึกษา การประเมินครอบคลุมความตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) ความตรงเชิงโครงสร้าง

(Construct Validity) และความชัดเจนของภาษา โดยใช้เกณฑ์ดัชนีความสอดคล้อง (Index of Item-Objective Congruence: IOC) และพิจารณาข้อคำถามที่มีค่า IOC ≥ 0.50

4. นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงเสร็จแล้วเสนอให้อาจารย์ที่ปรึกษางานวิจัยตรวจสอบและแก้ไขอีกครั้ง จากนั้นจัดทำแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์เพื่อนำไปใช้ในการเก็บข้อมูล

5. ทดลองใช้แบบสอบถามในสถานศึกษาที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างกับครูที่ปฏิบัติหน้าที่การสอน ภาคเรียนที่ 1 ปีการศึกษา 2567 สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษากรุงเทพมหานคร เขต 2 จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม 30 คน และวิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) โดยคำนวณค่าความเชื่อมั่น แอลฟา (α-Coefficient) ตามสูตรของครอนบาค (Cronbach, 1990) พบว่าแบบสอบถามทั้งฉบับมีค่าเท่ากับ 0.974

ตอนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับประสิทธิผลของสถานศึกษา จำนวน 4 ด้าน ประกอบด้วย 1) การบริหารจัดการสถานศึกษา) การจัดการเรียนการสอน 3) การจัดการเรียนรู้ 4) ผลลัพธ์การเรียนรู้ ลักษณะเป็นมาตราประมาณค่า แบ่งเกณฑ์ออกเป็น 5 ระดับ ตามมาตรวัดของลิเคิร์ท (บุญชม ศรีสะอาด, 2560)

การวิเคราะห์ขอมูลและสถิติที่ใช้

สถิติพื้นฐาน 1) ค่าความถี่ 2) ค่าร้อยละ (Percentage) 3) ค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$) 4) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) สถิติที่ใช้ในและการวิเคราะห์เนื้อหา สถิติทดสอบสมมุติฐานในการหาเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำเชิงนวัตกรรมของผู้บริหารสถานศึกษากับประสิทธิผลของสถานศึกษา วิเคราะห์โดยหาค่าสหสัมพันธ์อย่างง่าย (rxy) ของเพียร์สัน (Pearson’s Product Moment Correlation Coefficient)

ผลการศึกษา

ตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับภาวะผู้นำเชิงนวัตกรรมของผู้บริหารสถานศึกษาของสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษากรุงเทพมหานคร เขต 1 โดยรวมและรายด้าน

ข้อ	ภาวะผู้นำเชิงนวัตกรรมของผู้บริหารสถานศึกษา	n = 357		ระดับ	อันดับ
		$\overline{X}$	S.D.		
1.	ด้านวิสัยทัศน์เชิงนวัตกรรม	4.24	.54	มาก	3
2.	ด้านทำงานเป็นทีมและการมีส่วนร่วมเชิงนวัตกรรม	4.28	.53	มาก	1
3.	ด้านสร้างบรรยากาศแห่งองค์กรนวัตกรรม	4.15	.67	มาก	5
4.	ด้านคิดสร้างสรรค์เชิงนวัตกรรม	4.25	.70	มาก	2
5.	ด้านบริหารความเสี่ยง	4.16	.64	มาก	4
	รวม	4.22	.54	มาก	

จากตารางที่ 1 พบว่า ระดับภาวะผู้นำเชิงนวัตกรรมของผู้บริหารสถานศึกษาของสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษากรุงเทพมหานคร เขต 1 โดยรวมอยู่ในระดับ มาก ($\overline{X}$ = 4.22,

S.D. = .54) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านทำงานเป็นทีมและการมีส่วนร่วมเชิงนวัตกรรม ค่าเฉลี่ยสูงที่สุด ($\overline{X}$ = 4.28, S.D. = .53) รองลงมา ด้านคิดสร้างสรรค์เชิงนวัตกรรม ($\overline{X}$ = 4.25, S.D. = .70) ด้านวิสัยทัศน์เชิงนวัตกรรม ($\overline{X}$ = 4.24, S.D. = .54) ด้านบริหารความเสี่ยง ($\overline{X}$ = 4.16, S.D. = .64) และด้านสร้างบรรยากาศแห่งองค์กรนวัตกรรม ($\overline{X}$ =4.15, S.D. = .67)

ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับประสิทธิผลของสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษากรุงเทพมหานคร เขต 1 โดยรวมและรายด้าน

ข้อ	ประสิทธิผลของสถานศึกษา	n = 357		ระดับ	อันดับ
		$\overline{X}$	S.D.		
1.	ด้านบริหารจัดการสถานศึกษา	4.22	.66	มาก	3
2.	ด้านจัดการเรียนการสอน	4.37	.52	มาก	1
3.	ด้านจัดการเรียนรู้	4.33	.53	มาก	2
4.	ด้านผลลัพธ์การเรียนรู้	4.33	.57	มาก	2
	รวม	4.31	.50	มาก	

จากตารางที่ 2 พบว่า ประสิทธิผลของสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษากรุงเทพมหานคร เขต 1 โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 4.31, S.D. = .50) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านจัดการเรียนการสอน มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด ($\overline{X}$ = 4.37, S.D. = .52) รองลงมาคือ ด้านจัดการเรียนรู้ ($\overline{X}$ = 4.33, S.D. = .53) ด้านผลลัพธ์การเรียนรู้($\overline{X}$ = 4.33, S.D. = .57) และ ด้านบริหารจัดการสถานศึกษา ($\overline{X}$ = 4.22, S.D. = .66)

ตารางที่ 3 สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำเชิงนวัตกรรมของผู้บริหารสถานศึกษากับประสิทธิผลของสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษากรุงเทพมหานคร เขต 1 รายด้าน

ตัวแปร	ด้านวิสัยทัศน์เชิงนวัตกรรม X_1	ด้านทำงานเป็นทีมและการมีส่วนร่วมเชิงนวัตกรรมX_2	ด้านสร้างบรรยากาศแห่งองค์กรนวัตกรรม X_3	ด้านคิดสร้างสรรค์เชิงนวัตกรรม X_4	ด้านบริหารความเสี่ยง X_5	ด้านภาวะผู้นำเชิงนวัตกรรมของผู้บริหารสถานศึกษาX_{tot}
ด้านบริหารจัดการสถานศึกษาY_1	.723**	.603**	.761**	.675**	.656**	.772**
ด้านจัดการเรียนการสอนY_2	.513**	.445**	.585**	.570**	.439**	.579**
ด้านจัดการเรียนรู้Y_3	.590**	.502**	.662**	.568**	.506**	.629**
ด้านผลลัพธ์การเรียนรู้Y_4	.603**	.566**	.634**	.602**	.517**	.596
ประสิทธิผลของสถานศึกษา Y_{tot}	.692**	.602**	.741**	.685**	.605**	.751**

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ ระดับ 0.05 (** p < .05)

จากตารางที่ 3 ผลการวิเคราะห์ระดับความสัมพันธ์ ค่าสัมประสิทธิ์สัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson’s Product Moment Correlation Coefficient) ระหว่างภาวะผู้นำเชิงนวัตกรรมของผู้บริหารสถานศึกษากับประสิทธิผลของสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษากรุงเทพมหานคร เขต 1 พบว่ามีความสัมพันธ์กันทางบวกในระดับสูง (r=0.751) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยคู่ที่มีความสัมพันธ์กันสูงที่สุด (r = 0.761) คือ ภาวะผู้นำเชิงนวัตกรรมของผู้บริหารสถานศึกษา ด้านสร้างบรรยากาศแห่งองค์กรนวัตกรรม กับ ประสิทธิผลของสถานศึกษา ด้านบริหารจัดการสถานศึกษา คู่ที่มีความสัมพันธ์ รองลงมา (r = 0.723) คือ ภาวะผู้นำเชิงนวัตกรรมของผู้บริหารสถานศึกษา ด้านวิสัยทัศน์เชิงนวัตกรรม กับ ประสิทธิผลของสถานศึกษา ด้านบริหารจัดการสถานศึกษา และที่มีความสัมพันธ์กันต่ำสุด (r = 0.439) คือ ภาวะผู้นำเชิงนวัตกรรมของผู้บริหารสถานศึกษา ด้านบริหารความเสี่ยงกับประสิทธิผลของสถานศึกษา ด้านจัดการเรียนการสอน

อภิปรายผล

ผลการวิเคราะห์ภาวะผู้นำเชิงนวัตกรรมของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษากรุงเทพมหานคร เขต 1 โดยรวมอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้เป็นเพราะผู้บริหารสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษากรุงเทพมหานคร เขต 1 มี วิสัยทัศน์เชิงนวัตกรรม ส่งเสริมการทำงานเป็นทีมและการมีส่วนร่วมเชิงนวัตกรรม สร้างบรรยากาศแห่งองค์กรนวัตกรรม มีความคิดสร้างสรรค์เชิงนวัตกรรม และสามารถบริหารความเสี่ยงได้ อย่างมีประสิทธิภาพ ตามสภาพบริบทและความต้องการของผู้เรียนและผู้มีส่วนเกี่ยวข้องได้อย่างเหมาะสม สอดคล้องกับชูชาติ พ่วงสมจิตร์ (2561) กล่าวถึงความสำคัญของนวัตกรรมในการพัฒนามนุษย์ในศตวรรษที่ 21 โดยชี้ว่า นวัตกรรมเป็นเครื่องมือที่สำคัญในการเพิ่มประสิทธิภาพ และนวัตกรรมการศึกษาเป็นปัจจัยสำคัญในการยกระดับคุณภาพการศึกษาและเพิ่มโอกาสทางการศึกษา ผู้บริหารจึงจำเป็นต้องสร้างแรงจูงใจให้บุคลากรทำงานร่วมกันอย่างมีความสุข สร้างบรรยากาศการเรียนรู้ที่ดี และพัฒนาวัฒนธรรมองค์กร นอกจากนี้ ผู้บริหารยังต้องสามารถปฏิบัติตามนโยบายเพื่อส่งเสริมทักษะการเรียนรู้ในศตวรรษที่ 21 และสนับสนุนการผลิตและใช้สื่อการเรียนการสอน เทคโนโลยี นวัตกรรม รวมถึงการพัฒนาห้องสมุดและแหล่งเรียนรู้ภายในสถานศึกษา เพื่อให้การเรียนรู้ทั้งในและนอกห้องเรียนเป็นไปอย่างเต็มศักยภาพนอกจากนี้ยังสอดคล้องกับ รุ้งศิลา กรุดแก้ว (2566) ได้ศึกษาภาวะผู้นำเชิงนวัตกรรมของผู้บริหารสถานศึกษาที่ส่งผลต่อประสิทธิผลของสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสมุทรสาคร ผลการวิจัย พบว่า 1. ภาวะผู้นำเชิงนวัตกรรมของผู้บริหารสถานศึกษา โดยภาพรวมและรายด้าน อยู่ในระดับมาก ได้แก่ การสร้างบรรยากาศองค์กรนวัตกรรม การมีวิสัยทัศน์สู่การเปลี่ยนแปลง การมีส่วนร่วม และการทำงานเป็นทีม การคิดสร้างสรรค์ และการมีคุณธรรมจริยธรรม

ผลการวิเคราะห์ประสิทธิผลของสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษากรุงเทพมหานคร เขต 1 โดยรวมอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้เป็นเพราะสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษากรุงเทพมหานคร เขต 1 มีการจัดการเรียนการสอนที่มีคุณภาพ ครูมีการใช้วิธีการสอนที่หลากหลายและมีประสิทธิภาพ รวมถึงการมีหลักสูตรที่ตอบสนองต่อความต้องการของนักเรียน ทำให้การเรียนรู้เกิดขึ้นได้อย่างมีประสิทธิภาพ ผู้บริหารสถานศึกษาที่มีวิสัยทัศน์ชัดเจนและให้การสนับสนุนการพัฒนาวิชาชีพครู สามารถสร้างบรรยากาศการเรียนรู้ที่ดีและเอื้อต่อการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง การมีส่วนร่วมจากผู้ปกครองและชุมชนในกิจกรรมของโรงเรียนช่วยเสริมสร้างความเข้มแข็งให้กับการศึกษา ทั้งในด้านทรัพยากรและการสนับสนุนด้านจิตใจ สถานศึกษามีการติดตามและประเมินผลการเรียนรู้ของนักเรียนอย่างต่อเนื่อง สามารถปรับเปลี่ยนกลยุทธ์การสอนได้ทันที ช่วยให้นักเรียนสามารถพัฒนาศักยภาพได้เต็มที่ การนำเทคโนโลยีมาใช้ในการเรียนการสอนช่วยให้การเรียนรู้มีความน่าสนใจและมีประสิทธิภาพมากขึ้น นักเรียนสามารถเข้าถึงข้อมูลและทรัพยากรการเรียนรู้ได้ง่ายขึ้น และ สถานศึกษาที่มีสภาพแวดล้อมที่ดี ทั้งในแง่ของสิ่งอำนวยความสะดวกและบรรยากาศการเรียนรู้ที่ปลอดภัย ส่งผลให้การศึกษาเกิดขึ้นอย่างมีประสิทธิผลสอดคล้องกับปิยโชติ รอดหลง (2565) ได้ศึกษาภาวะผู้นำเชิงนวัตกรรมของผู้บริหารกับประสิทธิผลของโรงเรียนมัธยมศึกษา จังหวัดชัยนาท ผลการวิจัยพบว่า ประสิทธิผลของโรงเรียนมัธยมศึกษาจังหวัดชัยนาท โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก

ที่สุด โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ดังนี้ 1) ความทุ่มเทเวลาในการทำงาน 2) การตรวจสอบความก้าวหน้าของนักเรียน 3) พันธกิจของโรงเรียนมีความชัดเจน 4) ความคาดหวังที่สูง 5) ความสัมพันธ์เชิงบวกกับผู้ปกครอง 6) ภาวะผู้นำด้านวิชาการ และ 7) สภาพแวดล้อมเป็นระเบียบและปลอดภัย

ผลการวิเคราะห์ระดับความสัมพันธ์ ค่าสัมประสิทธิ์สัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson’s Product Moment Correlation Coefficient) ระหว่างภาวะผู้นำเชิงนวัตกรรมของผู้บริหารสถานศึกษากับประสิทธิผลของสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษากรุงเทพมหานคร เขต 1 ของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า มีความสัมพันธ์กันทางบวกในระดับสูง ทั้งนี้เป็นเพราะ ผู้บริหารสถานศึกษาที่มีภาวะผู้นำเชิงนวัตกรรมมักมีวิธีการที่สามารถกระตุ้นและสร้างแรงจูงใจให้กับครูและบุคลากรในสถานศึกษา ทำให้เกิดความตั้งใจในการทำงานและส่งผลต่อประสิทธิผลการเรียนการสอน สนับสนุนการฝึกอบรมและพัฒนาทักษะของครู ส่งผลให้ครูมีความรู้และความสามารถในการสอนที่ดีขึ้น การให้โอกาสแก่ครูและบุคลากรในการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจและเสนอความคิดเห็น ส่งผลให้เกิดบรรยากาศที่เอื้อต่อการพัฒนาและนวัตกรรม ผู้บริหารสถานศึกษาที่มีภาวะผู้นำเชิงนวัตกรรม สามารถสร้างวัฒนธรรมที่ส่งเสริมการทดลองและความคิดสร้างสรรค์ ทำให้เกิดแนวทางใหม่ ๆ ในการเรียนการสอน ซึ่งส่งผลให้ประสิทธิผลของการศึกษาดีขึ้น การบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพ ผู้บริหารสถานศึกษามีความสามารถในการบริหารจัดการที่ดี สามารถวางแผนและดำเนินการให้ตรงตามเป้าหมาย ส่งผลต่อประสิทธิผลของสถานศึกษาโดยรวม และมักใช้ข้อมูลและการวิเคราะห์ในการตัดสินใจ ทำให้สามารถปรับปรุงการดำเนินงานและแก้ไขปัญหาได้อย่างมีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับ อภิชาติ มุงธิสาร (2566) ได้ศึกษาภาวะผู้นำเชิงนวัตกรรมของผู้บริหารที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการบริหารโรงเรียนคุณภาพประจำตำบล สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ประถมศึกษาในจังหวัดสกลนคร ผลการวิจัยพบว่า ภาวะผู้นำเชิงนวัตกรรมของผู้บริหาร มีความสัมพันธ์ทางบวกกับ ประสิทธิผลการบริหารโรงเรียนคุณภาพประจำตำบล โดยรวมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .01 โดยภาพรวมมีความสัมพันธ์อยู่ในระดับสูงมาก (rxy =0.806)

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

1. ผลการวิจัย พบว่า ภาวะผู้นำเชิงนวัตกรรมของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษากรุงเทพมหานคร เขต 1 ด้านสร้างบรรยากาศแห่งองค์กรนวัตกรรม โดยรวมมีค่าเฉลี่ยต่ำกว่าด้านอื่น ๆ ซึ่งเป็นเรื่องที่เกี่ยวกับ พฤติกรรมของผู้บริหารสถานศึกษาที่ส่งผลดีต่อบรรยากาศการทำงาน การรับฟังความคิดเห็นของบุคลากร การส่งเสริมการสร้างมิตรภาพระหว่างบุคลากรในสถานศึกษา การให้ความสำคัญกับความคิดเห็นของบุคลากรในสถานศึกษา และการสนับสนุนการนำเทคโนโลยีและนวัตกรรมใหม่ ๆ เข้ามาใช้ในสถานศึกษา ดังนั้นควรให้ความสำคัญต่อการสร้างบรรยากาศแห่งองค์กรนวัตกรรม

2. ผลการวิจัย พบว่าประสิทธิผลของสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษากรุงเทพมหานคร เขต 1 ด้านบริหารจัดการสถานศึกษา โดยรวมมีค่าเฉลี่ยต่ำกว่าด้านอื่น ๆ ซึ่งเป็นเรื่องที่เกี่ยวกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีส่วนร่วมในการกำหนดวิสัยทัศน์ พันธกิจ และค่านิยม สถานศึกษากำหนด

นโยบาย กลยุทธ์และแผนงานที่สอดคล้องกับวิสัยทัศน์ พันธกิจ และ ค่านิยมของสถานศึกษา ผู้บริหารสถานศึกษาบริหารแบบมีส่วนร่วมระหว่างครู บุคลากรทางการศึกษาและผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง และสามารถวัดความสำเร็จได้ ผู้บริหารสถานศึกษามีภาวะผู้นำทางวิชาการสถานศึกษามีระบบบริหารจัดการสถานศึกษาด้วยหลักธรรมาภิบาล ดังนั้นควรให้ความสำคัญต่อการบริหารจัดการสถานศึกษา

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยภาวะผู้นำเชิงนวัตกรรมของผู้บริหารสถานศึกษา ที่ส่งผลต่อประสิทธิของสถานศึกษาหรือทักษะที่จำเป็นของผู้บริหารสถานศึกษาในยุคดิจิทัล

2. ควรมีการศึกษาเกี่ยวกับแนวทางในการพัฒนาภาวะผู้นำเชิงนวัตกรรมของผู้บริหารสถานศึกษา

บรรณานุกรม

กุลชลี จงเจริญ. (2562). *ภาวะผู้นำเชิงนวัตกรรม.* นนทบุรี: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.

จรัญญา ทองวิเศษ. (มกราคม-เมษายน 2567.) ความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำเชิงนวัตกรรมของผู้บริหารสถานศึกษากับประสิทธิผลการบริหารงานวิชาการโรงเรียนเครือข่ายพื้นที่นวัตกรรม จังหวัดศรีสะเกษ. *วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยราชภัฏศรีสะเกษ, 18*(1), 122-137.

ชูชาติ พ่วงสมจิตร์. (2561). *หน่วยที่ 1 แนวคิดเกี่ยวกับนวัตกรรมการบริหารการศึกษาและภาวะผู้นำ. ในประมวลสาระชุด วิชา นวัตกรรมการบริหารการศึกษาและภาวะผู้นำหน่วยที่ 1-7.* นนทบุรี: สาขาศึกษาศาสตร์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.

ชุลีมาศ คำบุญเรือง. (2566). *ภาวะผู้นำเชิงนวัตกรรมของผู้บริหารสถานศึกษาที่ส่งผลต่อประสิทธิผลของสถานศึกษาสหวิทยาเขตภูกามยาว สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาพะเยา.* [วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์]. มหาวิทยาลัยพะเยา.

บริพัฒน์ สารผล. (2565). *ภาวะผู้นำเชิงนวัตกรรมของผู้บริหารที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการบริหารงานบุคคลของสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาอุดรธานี* [วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์]. มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร.

บุญชม ศรีสะอาด. (2560). *การวิจัยเบื้องต้น* (พิมพ์ครั้งที่ 10). กรุงเทพฯ: สุวีริยาสาส์น.

ปิยโชติ รอดหลง. (พฤษภาคม-สิงหาคม 2567). ภาวะผู้นำเชิงนวัตกรรมของผู้บริหารกับประสิทธิผลของโรงเรียนมัธยมศึกษา จังหวัดชัยนาท. *วารสาร มจร บาฬีศึกษาพุทธโฆสปริทรรศน์, 10*(2), 187-203

แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 13. (1 พฤศจิกายน 2565). *ราชกิจจานุเบกษา.* เล่มที่ 139 ตอนพิเศษ 258 ง. หน้า 9.

รุ้งศิลา กรุดแก้ว. (มกราคม –มิถุนายน 2563). ภาวะผู้นำเชิงนวัตกรรมของผู้บริหารที่ส่งผลต่อประสิทธิผลของสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสมุทรสาคร. *วารสารศิลปากรศึกษาศาสตร์วิจัย, 12*(1), 329-342

วัชรพงศ์ ทัศนบรรจง. (2563). *ภาวะผู้นำเชิงนวัตกรรมของผู้บริหารที่ส่งผลต่อประสิทธิผลของ สถานศึกษาในโครงการโรงเรียนประชารัฐ สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสมุทรสงคราม.* [วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์]. มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม.

สมศักดิ์ ดลประสิทธิ์. (มกราคม - เมษายน 2564). แนวทางการจัดการศึกษาเพื่อพัฒนากำลังคนในศตวรรษที่ 21. *คุรุสภาวิทยาจารย์, 2*(1), 1-15

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษากรุงเทพมหานคร เขต 1. (2566, 20 ตุลาคม). *แผนพัฒนาการศึกษาขั้นพื้นฐานของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา*มัธยมศึกษา*กรุงเทพมหานคร เขต 1 2566-2570*. https://www.sesao1.go.th/organization-page/17848

สำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา. (2567, 1 กุมภาพันธ์). *คู่มือกรอบแนวทางการประกันคุณภาพภายนอก พ.ศ.2567-2571 ฉบับสถานศึกษาและผู้ประเมินภายนอก ระดับการศึกษาขั้นพื้นฐาน*. https://www.onesqa.or.th/th/content-view/1168/3560/

อภิชาติ มุงธิสาร. (2566). *ภาวะผู้นำเชิงนวัตกรรมของผู้บริหารที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการบริหารโรงเรียนคุณภาพประจำตำบล สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาในจังหวัดสกลนคร* [วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์]. มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

อรุณี สุวรรณศรี. (กันยายน - ธันวาคม 2564). ภาวะผู้นำเชิงนวัตกรรมของผู้บริหารสถานศึกษาที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการบริหารงานวิชาการของสถานศึกษาอาชีวศึกษาเอกชนในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ 3. *วารสารการบริหารและการนิเทศการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, 12*(3), 105-116.

Cronbach, L. J. (1990). *Essentials of psychological testing* (5th ed.). New York: Harper Collins Publishers

Horth, D. M., & Vehar, J. (2012). *Becoming a leader who fosters innovation*. Baffles: Guildford & King Lynn.

Krejcie, R. V., & Morgan, D. W. (1970). *Determining sample size for research activities. Educational and Psychological Measurement*, *30*(3), 607–610.

McMillan. (2010). *Cognitive development.* California: Sage Publication.

การประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อพัฒนาการบริหารงานของโรงเรียนเอกชน อำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี

The Application of Information Technology for the Development of Management in Private Schools in Lamlukka District Pathum Thani Province

นภสร เกตุไชโย[1] และวีระวัฒน์ พัฒนกุลชัย[2]

Napatsorn Katechaiyo[1] and Weerawat Pattanakulchai[2]

นักศึกษาปริญญาโทหลักสูตรศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต[1]

อาจารย์ประจำหลักสูตรศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต[2]

วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์[1,2]

E-mail: Napatsorn.Kat@rmutr.ac.th[1]

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์ (1) เพื่อศึกษาสภาพการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อพัฒนาการบริหารงานของโรงเรียนเอกชน อำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี (2) เพื่อศึกษาแนวทางประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อพัฒนาการบริหารงานของโรงเรียนเอกชน อำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานีดำเนินการวิจัยโดยระเบียบวิธีวิจัยแบบผสมผสานโดยการสอบถามและการสัมภาษณ์ผู้ทรงคุณวุฒิ ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ประกอบด้วย 2 กลุ่ม ได้แก่ (1) ครูในโรงเรียนเอกชนขนาดใหญ่ จำนวน 237 คน กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ตารางสำเร็จรูปของเครจซี่และมอร์แกน และ (2) ผู้ทรงคุณวุฒิสำหรับสัมภาษณ์ โดยเลือกแบบเจาะจง จำนวน 7 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม และ แบบสัมภาษณ์สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการวิจัย พบว่า (1) สภาพการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อพัฒนาการบริหารงานของโรงเรียนเอกชน มีองค์ประกอบการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศสูงสุด คือ การจัดการเรียนการสอน ส่วนองค์ประกอบการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศต่ำสุดที่ควรรับการพัฒนา คือ การบริหารเทคโนโลยีสารสนเทศในสถานศึกษา (2) แนวทางการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อพัฒนาการบริหารงานของโรงเรียนเอกชน พบว่า แนวทางการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศด้านการบริหารเทคโนโลยีสารสนเทศในสถานศึกษา ประกอบด้วย ก) นำระบบเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้ในงานบริหารทุกด้าน ข) ใช้แพลตฟอร์มการสื่อสารออนไลน์ระหว่างผู้บริหารครู และผู้ปกครอง และ ค) ใช้ระบบการจัดการข้อมูล เช่น Cloud Computing และระบบฐานข้อมูลดังนั้น การพัฒนาและประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการบริหารงานของโรงเรียนจึงเป็นสิ่งสำคัญในการเสริมสร้างความทันสมัยและประสิทธิภาพในการบริหารงานของโรงเรียนเอกชนในยุคดิจิทัล การวางแผนและการจัดการที่เหมาะสมจะช่วยให้โรงเรียนสามารถตอบสนองต่อความต้องการของผู้เรียนและสังคมได้อย่างเต็มประสิทธิภาพ

คำสำคัญ: การประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ การพัฒนาการบริหารงาน โรงเรียนเอกชน

Abstract

The objectives of this study are: (1) to investigate the current state of information technology (IT) application in improving the management of private schools in Lam Luk Ka District, Pathum Thani Province, and (2) to explore the guidelines for applying IT to enhance the management of these private schools. The research employs a mixed-method approach, combining questionnaires and interviews with experts. The population and sample consist of two groups: (1) 237 teachers from large private schools, with the sample size determined using Krejcie and Morgan’s formula, and (2) 7 experts selected through purposive sampling for interviews. The research instruments used are questionnaires and interview forms. The data analysis employs descriptive statistics such as percentages, means, and standard deviations. The results of the study reveal the following: (1) The highest level of IT application in school management is found in teaching and learning management, while the lowest level, which requires further development, is IT administration within the school. (2) The guidelines for applying IT to enhance school management include a) implementing IT systems in all areas of school administration, b) utilizing online communication platforms between administrators, teachers, and parents, and c) employing data management systems such as cloud computing and databases.

Keywords: Application of information technology, administrative development, private schools

บทนำ

การจัดการศึกษาของประเทศไทยในปัจจุบันอยู่ภายใต้กรอบยุทธศาสตร์ชาติ ระยะ 20 ปี (พ.ศ. 2560-2579) และแผนการศึกษาแห่งชาติ (พ.ศ. 2560-2579) ซึ่งสอดคล้องกับแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 13 (พ.ศ. 2566-2570) โดยมีจุดมุ่งหมายในการเสริมสร้างความสามารถของกำลังคนในทุกช่วงวัย สร้างค่านิยมทางสังคมที่ดี และพัฒนาสุขภาวะที่ดีต่อสังคม นอกจากนี้ยังเน้นพัฒนาทักษะที่ตอบสนองต่อความต้องการของตลาดแรงงานในศตวรรษที่ 21 โดยเฉพาะทักษะด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและวิทยาศาสตร์ เพื่อให้คนไทยมีความพร้อมในโลกดิจิทัลที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว (สำนักงานสภาพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, 2566)

แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 13 (2566-2570) ยังคงสานต่อแนวทางการพัฒนาที่สำคัญจากแผนฉบับก่อนหน้า โดยมีการเน้นย้ำถึงการพัฒนาศักยภาพคนไทยให้ตอบสนองต่อความต้องการของโลกยุคใหม่ ที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว โดยเฉพาะในด้านวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี นอกจากนี้แผนฉบับใหม่นี้ยังให้ความสำคัญกับการสร้างสังคมดิจิทัลที่ทุกคนสามารถเข้าถึงข้อมูลและเทคโนโลยีได้อย่าง

เท่าเทียม ซึ่งจะส่งผลให้ประเทศสามารถก้าวเข้าสู่เศรษฐกิจดิจิทัลได้อย่างมีประสิทธิภาพ (แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 13, 2565)

การพัฒนากำลังคนในทุกช่วงวัย เป็นเป้าหมายสำคัญที่ถูกระบุไว้อย่างชัดเจนในแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 13 (2566-2570) โดยมีการเน้นการพัฒนาทักษะที่จำเป็นในศตวรรษที่ 21 เช่น ทักษะการคิดเชิงวิเคราะห์ การแก้ปัญหา ทักษะดิจิทัล และการทำงานเป็นทีม ซึ่งทั้งหมดนี้เป็นสิ่งที่ต้องการในการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมให้มีความยั่งยืน การศึกษาถูกมองว่าเป็นกลไกหลักในการพัฒนาทักษะเหล่านี้ให้กับประชาชนไทย โดยมีการเน้นการพัฒนาทั้งการศึกษาขั้นพื้นฐาน การศึกษาอาชีวะศึกษา และการศึกษาตลอดชีวิต เพื่อให้ประชาชนมีความพร้อมในการทำงานในยุคที่เทคโนโลยีมีบทบาทสำคัญในการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างการทำงานและเศรษฐกิจของประเทศ (แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 13, 2565)

ในช่วง 30 ปีที่ผ่านมา เทคโนโลยีได้เปลี่ยนแปลงวิธีการทำงานและการใช้ชีวิตของผู้คนอย่างมาก การพัฒนาของอินเทอร์เน็ต สมาร์ทโฟน และเทคโนโลยีล้ำสมัยอื่น ๆ เช่น ปัญญาประดิษฐ์ (Artificial Intelligence) และการเรียนรู้ของเครื่อง (Machine Learning) ทำให้การดำเนินชีวิตสะดวกสบายและมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น การใช้เทคโนโลยีเหล่านี้ไม่ได้จำกัดอยู่เพียงแค่ในภาคธุรกิจหรืออุตสาหกรรมเท่านั้น แต่ยังมีบทบาทสำคัญในการพัฒนาการศึกษาอีกด้วย การนำเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาช่วยในการจัดการเรียนการสอน เช่น การใช้สื่อการสอนออนไลน์ การใช้แพลตฟอร์มการเรียนรู้ดิจิทัล และการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีเสมือนจริง (Virtual Reality) ในการเรียนรู้ ทำให้นักเรียนสามารถเรียนรู้ได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น และสามารถเข้าถึงข้อมูลความรู้ได้มากขึ้น (สำนักงานสถิติแห่งชาติ, 2564)

จากสถิติปี 2563 มีผู้ใช้อินเทอร์เน็ตในประเทศไทยถึง 49.7 ล้านคน เพิ่มจาก 29.8 ล้านคนในปี 2559 (สำนักงานสถิติแห่งชาติ, 2564) ซึ่งแสดงให้เห็นว่าประเทศไทยกำลังก้าวเข้าสู่ยุคที่ทุกสิ่งเชื่อมต่อกับอินเทอร์เน็ต (Internet of Things) ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญในการพัฒนาสังคมดิจิทัลและการดำเนินชีวิตของผู้คน (กันตภณ จงงามวิไล, 2564) การเปลี่ยนแปลงเหล่านี้ทำให้เกิดความต้องการใหม่ ๆ ในด้านการศึกษาและการบริหารจัดการโรงเรียน โดยเฉพาะในโรงเรียนเอกชนที่มีความสามารถในการปรับตัวและนำเทคโนโลยีเข้ามาใช้ได้รวดเร็วกว่าระบบการศึกษาของรัฐ การลงทุนในเทคโนโลยีและการพัฒนาบุคลากรจะเป็นกุญแจสำคัญในการเพิ่มศักยภาพการแข่งขันและการเติบโตของโรงเรียนในยุคสมัยใหม่นี้

ดังนั้น การศึกษาต้องปรับตัวให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงของสังคมและเทคโนโลยีเพื่อการพัฒนาที่ยั่งยืน โดยการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการบริหารงานและการจัดการเรียนการสอน เพื่อให้สามารถตอบสนองต่อความต้องการของสังคมและตลาดแรงงานในศตวรรษที่ 21 ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการพัฒนาการบริหารงานของโรงเรียนเอกชนในจังหวัดปทุมธานี เพื่อให้ได้ข้อมูลที่มีประโยชน์สำหรับการพัฒนาการบริหารการศึกษาให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้บริหาร ครู และบุคลากรทางการศึกษาในอนาคต

วัตถุประสงค์การวิจัย

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค คือ (1) เพื่อศึกษาสภาพการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อพัฒนาการบริหารงานของโรงเรียนเอกชน อำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี และ(2) เพื่อศึกษาแนวทางประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อพัฒนาการบริหารงานของโรงเรียนเอกชน อำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี

การทบทวนวรรณกรรม

การบริหารจัดการภายในสถานศึกษา

การบริหารจัดการภายในสถานศึกษาในปัจจุบันไม่สามารถแยกออกจากเทคโนโลยีสารสนเทศได้ โรงเรียนเอกชนได้นำระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ (School Management Information System - SMIS) มาใช้เพื่อลดความซับซ้อนในการดำเนินงาน ตัวอย่างเช่น การจัดการเอกสาร การบริหารงานงบประมาณ และการติดตามข้อมูลนักเรียนที่สามารถทำได้อย่างเป็นระบบผ่านการเข้าถึงข้อมูลแบบเรียลไทม์ นอกจากนี้ การนำระบบการจัดการงบประมาณอิเล็กทรอนิกส์ (e-Budgeting) เข้ามาใช้ในการควบคุมค่าใช้จ่ายก็มีความสำคัญอย่างยิ่ง เพราะช่วยให้ผู้บริหารสามารถวางแผนการใช้จ่ายได้อย่างแม่นยำและโปร่งใส ทำให้การจัดสรรงบประมาณสามารถตรวจสอบได้ทุกขั้นตอน ช่วยลดความเสี่ยงในเรื่องการใช้งบประมาณที่ไม่สอดคล้องกับแผนที่ตั้งไว้ (สำนักงานงบประมาณ, 2566)

โครงสร้างพื้นฐาน (มีระบบเครือข่ายอินเตอร์เน็ต)

โรงเรียนเอกชนที่ทันสมัยต้องลงทุนในโครงสร้างพื้นฐานด้านเครือข่ายอินเตอร์เน็ตที่มีความเสถียรและครอบคลุมทุกพื้นที่ในโรงเรียน ระบบอินเตอร์เน็ตที่มีความเร็วสูงจะช่วยให้ทั้งนักเรียนและครูสามารถเข้าถึงทรัพยากรการเรียนรู้แบบออนไลน์ได้อย่างไม่ติดขัด การสร้างห้องเรียนดิจิทัลที่สามารถเชื่อมต่ออินเตอร์เน็ตได้ทุกจุดในโรงเรียนทำให้การเรียนการสอนเป็นไปอย่างลื่นไหล โรงเรียนบางแห่งยังใช้เทคโนโลยีคลาวด์ (Cloud Computing) เพื่อจัดเก็บข้อมูลและทำงานร่วมกันระหว่างครู ผู้ปกครอง และนักเรียนได้อย่างมีประสิทธิภาพและปลอดภัย (พระมหาอุดร อุตฺตโร, 2566)

การเรียนการสอน

เทคโนโลยีการจัดการการเรียนรู้ เช่น Learning Management System (LMS) ช่วยให้การจัดการการเรียนการสอนเป็นไปอย่างสะดวกสบาย ครูสามารถออกแบบการเรียนการสอน ติดตามความก้าวหน้าของนักเรียน และประเมินผลได้แบบทันที นักเรียนสามารถเรียนรู้ได้ตามจังหวะของตนเองผ่านแพลตฟอร์มออนไลน์ นอกจากนี้ โรงเรียนยังสามารถใช้แอปพลิเคชันที่ช่วยสนับสนุนการเรียนรู้ เช่น แอปพลิเคชันสำหรับการสร้างแบบทดสอบออนไลน์ ระบบสื่อสารระหว่างครูและนักเรียนผ่านช่องทางออนไลน์ เช่น แพลตฟอร์มวิดีโอคอนเฟอเรนซ์ ซึ่งเป็นสิ่งสำคัญโดยเฉพาะในยุคที่การเรียนการสอนออนไลน์กลายเป็นความจำเป็นในหลายช่วงเวลา เทคโนโลยีเหล่านี้ยังช่วยให้ครูสามารถสร้างประสบการณ์การเรียนรู้ที่มีความหลากหลายและน่าสนใจมากขึ้น โดยการใช้สื่อการสอนดิจิทัล เช่น วิดีโอคลิป แบบทดสอบโต้ตอบ (interactive quizzes) และกราฟิกที่ช่วยเสริมสร้างความเข้าใจในบทเรียนได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทำให้นักเรียนไม่เพียงแต่เรียนรู้ตามหลักสูตร แต่ยังสามารถปรับ

การเรียนรู้ให้เหมาะสมกับสไตล์ของตนเอง ทำให้เกิดการเรียนรู้ที่เป็นส่วนตัวและตอบสนองต่อความต้องการเฉพาะของนักเรียนแต่ละคนได้ดียิ่งขึ้น (สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา, 2565)

กระบวนการเรียนรู้

การใช้เทคโนโลยี Virtual Reality (VR) และ Augmented Reality (AR) ไม่เพียงแต่ช่วยเสริมสร้างประสบการณ์การเรียนรู้ใหม่ ๆ ให้กับนักเรียน แต่ยังสามารถใช้เพื่อสร้างความเข้าใจในเนื้อหาที่ยากและซับซ้อนมากขึ้น ตัวอย่างเช่น นักเรียนสามารถใช้ VR เพื่อจำลองการทดลองทางวิทยาศาสตร์ที่เสี่ยงต่อการทำในโลกจริง หรือใช้ AR เพื่อเสริมข้อมูลที่เป็นภาพสามมิติในการเรียนรู้เรื่องโครงสร้างทางชีววิทยา สิ่งเหล่านี้ทำให้กระบวนการเรียนรู้มีความสนุกสนาน ตื่นตาตื่นใจ และช่วยกระตุ้นการเรียนรู้เชิงลึกมากขึ้น นอกจากนี้ การใช้ระบบการวิเคราะห์ข้อมูล (Data Analytics) ยังช่วยให้ครูสามารถวิเคราะห์แนวโน้มและพฤติกรรมการเรียนรู้ของนักเรียน เพื่อปรับแผนการสอนให้เหมาะสมยิ่งขึ้น (สำนักงานสถิติแห่งชาติ, 2564)

ทรัพยากรการเรียนรู้

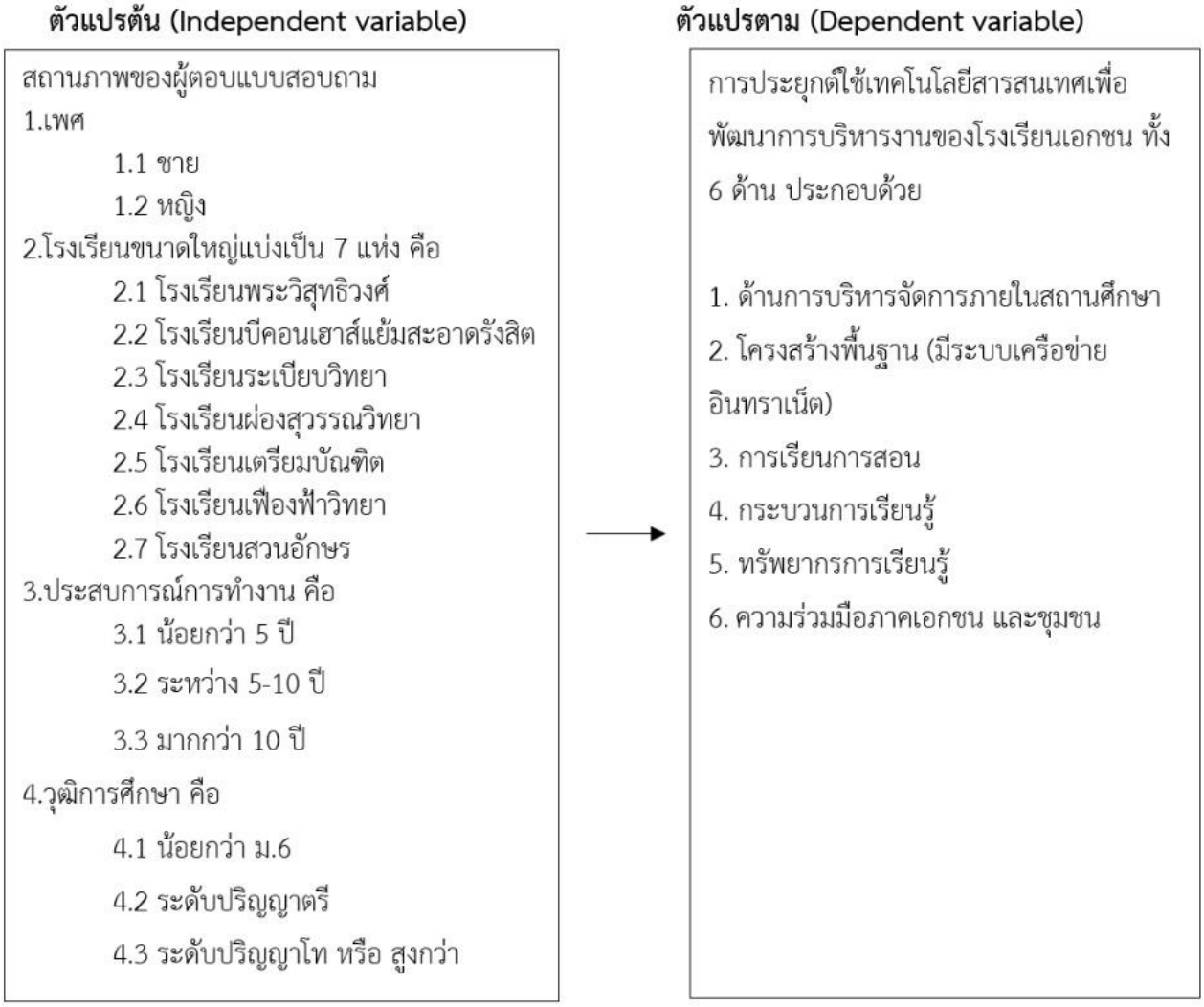
การใช้เทคโนโลยีช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการเข้าถึงและจัดการทรัพยากรการเรียนรู้ในโรงเรียน เช่น การจัดเก็บเอกสารและข้อมูลนักเรียนในระบบคลาวด์ที่สามารถเข้าถึงได้ตลอดเวลา นอกจากนี้ยังมีการใช้ซอฟต์แวร์การบริหารห้องสมุดดิจิทัลที่ทำให้นักเรียนสามารถค้นหาและยืมทรัพยากรการเรียนรู้ได้อย่างง่ายดายผ่านระบบออนไลน์ การพัฒนาทรัพยากรดิจิทัลเช่น วิดีโอการสอน สไลด์ และเอกสารดิจิทัล ยังช่วยให้นักเรียนสามารถเรียนรู้ได้ตามความสะดวกและนำไปใช้ซ้ำได้หลายครั้ง โรงเรียนเอกชนหลายแห่งยังสร้างความร่วมมือกับแพลตฟอร์มการเรียนรู้ออนไลน์ภายนอก เช่น Coursera หรือ Thai MOOC เพื่อเพิ่มพูนทรัพยากรการเรียนรู้ให้กับนักเรียน (สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา, 2565)

ความร่วมมือภาคเอกชนและชุมชน

โรงเรียนเอกชนมักมีความยืดหยุ่นในการร่วมมือกับภาคเอกชนและชุมชนท้องถิ่นในการพัฒนาระบบการเรียนการสอนและการบริหารจัดการในโรงเรียน ตัวอย่างเช่น โรงเรียนอาจร่วมมือกับบริษัทเอกชนที่เชี่ยวชาญด้านเทคโนโลยีเพื่อพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานเทคโนโลยีดิจิทัลในโรงเรียน นอกจากนี้ โรงเรียนยังสามารถร่วมมือกับองค์กรภาครัฐและชุมชนในโครงการด้านการศึกษา การฝึกอบรมวิชาชีพ หรือการทำกิจกรรมเพื่อสังคมที่ช่วยเสริมสร้างทักษะและประสบการณ์ให้กับนักเรียน การสร้างความร่วมมือเหล่านี้ช่วยพัฒนาโรงเรียนให้มีความแข็งแกร่งและสามารถตอบสนองต่อความต้องการของชุมชนและสังคมได้อย่างยั่งยืน (พระมหาอุดร อุตฺตโร, 2566)

กรอบแนวคิดในการวิจัย

จากการศึกษาแนวคิดทฤษฎี และ นโยบายของกระทรวงศึกษาธิการผู้วิจัยได้นำมาเป็นกรอบแนวคิดในการวิจัยครั้งนี้ (กระทรวงศึกษาธิการ, 2550) ดังรูปที่ 1



รูปที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

ที่มา: พัฒนาจาก กระทรวงศึกษาธิการ (2550)

ระเบียบวิธีการวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้ เป็นการสำรวจ (Survey) โดยใช้วิธีวิจัยเชิงปริมาณ (Qualitative Research) ประชากร คือ กลุ่มตัวอย่างได้แก่ผู้อำนวยการ ผู้บริหารสถานศึกษา และครู ในสังกัดสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชน (สช.) อำเภอลำลูกกา ในจังหวัดปทุมธานี รวมทั้งสิ้น 7 โรงเรียนเอกชนขนาดใหญ่ ประกอบด้วย ผู้อำนวยการ ผู้บริหารสถานศึกษา และครูจำนวน 237 คน โดยเลือกแบบสุ่มตัวอย่างอย่างง่าย และกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของเครซี่และมอร์แกน (Krejcie & Morgan, 1970 อ้างถึงใน ธีรวุฒิ เอกะกุล, 2543) และการสุ่มอย่างง่าย (Sample Random Sampling) โดยวิธีแบ่งชั้นกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยได้แก่ ผู้บริหารโรงเรียนและครูผู้สอนโรงเรียนในอำเภอลำลูกกา ในจังหวัดปทุมธานี ในสังกัดสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชน (สช.)

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้แบบสอบถามที่สร้างขึ้นเองเป็นเครื่องมือหลัก โดยแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้ ตอนที่ (1) เป็นการสอบถามเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งมีลักษณะเป็นคำถามแบบสำรวจรายการ (Checklist) เพื่อเก็บข้อมูลพื้นฐาน เช่น เพศ อายุ และตำแหน่งงาน ตอนที่ (2) เป็นการสอบถามเกี่ยวกับการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการพัฒนาการบริหารงานของโรงเรียนเอกชน โดยใช้มาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ชนิด 5 ระดับ ตามมาตราส่วนของลิเคิร์ท (Likert Scale) อ้างอิงจากงานวิจัยของศิรประภา วงศ์ษา (2556) และตอนที่ (3) จะใช้เกณฑ์การแปลผลแบบสอบถามตามแนวทางของบุญชม ศรีสะอาด (2560) เพื่อวิเคราะห์ผลที่ได้ สำหรับการเก็บข้อมูล ผู้วิจัยได้บันทึกถึงมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ เพื่อขอความอนุเคราะห์ให้ทางมหาวิทยาลัยส่งหนังสือขอความร่วมมือไปยังผู้บริหารโรงเรียนเอกชนในอำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี เพื่อเชิญชวนให้ผู้บริหารสถานศึกษาเข้าร่วมการสัมภาษณ์ โดยผู้วิจัยได้จัดทำแบบสัมภาษณ์สำหรับผู้บริหารโรงเรียนและสร้างแบบสอบถามสำหรับให้ครูในโรงเรียนตอบ ซึ่งแบบสอบถามนี้จัดทำในรูปแบบออนไลน์ผ่าน Google Form และกำหนดให้ครูที่ได้รับแบบสอบถามส่งกลับภายใน 7 วัน

การวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการวิจัยจะดำเนินการโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ โดยสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ประกอบด้วยการวัดค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC: Index of Item Objective Congruence) เพื่อตรวจสอบความตรงตามเนื้อหาของแบบสอบถาม รวมถึงการหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถาม โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Alpha Coefficient) อ้างอิงจากงานวิจัยของครอนบาค (1990) ที่อ้างถึงในบุญชม ศรีสะอาด (2560) สำหรับสถิติพื้นฐานที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลประกอบด้วย ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน นอกจากนี้ยังมีการใช้สถิติทดสอบค่าที (t-test) เพื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างตามเพศ อายุ ตำแหน่งการทำงาน และประสบการณ์ในการทำงาน เพื่อทดสอบสมมติฐานที่ตั้งไว้ในงานวิจัยนี้

ผลการศึกษาวิจัย

การศึกษาวิจัย เรื่อง การประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อพัฒนาการบริหารงานของโรงเรียนเอกชน อำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี

ตอนที่ 1 ผลการศึกษาการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อพัฒนาการบริหารงานของโรงเรียนเอกชน อำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี

ตอนที่ 1.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามพบว่าครูในโรงเรียนเอกชน อำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี ที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง 67.62% ส่วนเพศชายมีสัดส่วน 28.69% และเพศอื่น ๆ 3.69% ด้านอายุ ครูส่วนใหญ่อายุระหว่าง 41-50 ปี (36.07%) รองลงมาคืออายุระหว่าง 31-40 ปี (26.64%) และต่ำกว่า 30 ปี (25.41%) ครูที่มีอายุ 50 ปีขึ้นไปมีสัดส่วน 11.89% ระดับการศึกษา ครูส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี (61.07%) และปริญญาโท (30.74%) ส่วนที่มีการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีและระดับปริญญาเอกมีสัดส่วนน้อย ด้านประสบการณ์ ครูที่มีประสบการณ์ระหว่าง 6-10 ปี

และ 11-20 ปี มีสัดส่วนเท่ากันที่ 26.64% ครูที่มีประสบการณ์ต่ำกว่า 5 ปีมีสัดส่วน 22.13% ส่วนครูที่มีประสบการณ์มากกว่า 20 ปี มีสัดส่วน 24.59% ด้านตำแหน่งงาน ครูที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นครู (82.38%) และบุคลากรทางการศึกษา (17.62%) ส่วนด้านโรงเรียน ครูส่วนใหญ่มาจากโรงเรียนบีคอนเฮ้าส์แย้มสอาดรังสิต (30.33%) รองลงมาคือโรงเรียนผ่องสุวรรณวิทยา (18.85%) และโรงเรียนพระวิสุทธิวงส์ (15.98%)

ตอนที่ 1.2 ผลการวิเคราะห์การประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อพัฒนาการบริหารงานของโรงเรียนเอกชนในอำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี พบว่า การประยุกต์ใช้เทคโนโลยีโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}$=3.28) เมื่อแยกตามองค์ประกอบ 4 ด้าน พบว่า (1) การบริหารเทคโนโลยีในสถานศึกษา ($\bar{X}$=3.27) การใช้ระบบการจัดการเทคโนโลยีที่ทันสมัยช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหาร การสื่อสาร และการพัฒนาทรัพยากรบุคคล (2) โครงสร้างพื้นฐานด้านเทคโนโลยี ($\bar{X}$=3.28) โรงเรียนมีการติดตั้งระบบอินเตอร์เน็ตและโครงสร้างพื้นฐานเทคโนโลยีที่เพียงพอ พร้อมทั้งมีการจัดการด้านความปลอดภัยและดูแลระบบอย่างต่อเนื่อง(3) การจัดการเรียนการสอน ($\bar{X}$=3.30) ครูใช้เทคโนโลยีในการออกแบบกิจกรรมการเรียนรู้ส่งเสริมการเรียนรู้แบบผู้เรียนเป็นศูนย์กลาง และสนับสนุนการเรียนรู้ด้วยตนเอง (4) การจัดการแหล่งเรียนรู้ ($\bar{X}$=3.28) มีการพัฒนาแหล่งเรียนรู้ออนไลน์ ส่งเสริมการเข้าถึงข้อมูล และจัดการแหล่งเรียนรู้ให้มีประสิทธิภาพในการบริหารจัดการ โดยสรุป การประยุกต์ใช้เทคโนโลยีในโรงเรียนเอกชนในพื้นที่นี้ยังอยู่ในระดับปานกลาง แต่สามารถช่วยพัฒนาและสนับสนุนการบริหารจัดการและการเรียนรู้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ตอนที่ 2 ผลการศึกษาแนวทางการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อพัฒนาการบริหารงานของโรงเรียนเอกชน อำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี

ผลการวิเคราะห์รายบุคคลแนวทางการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อพัฒนาการบริหารงานของโรงเรียนเอกชน อำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี โดยแบ่งการวิเคราะห์ออกเป็นรายบุคคลจากผู้ทรงคุณวุฒิ 7 คน ซึ่งแต่ละคนได้นำเสนอแนวทางการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีใน 4 ด้านหลักที่มีความสอดคล้องกัน ได้แก่ การบริหารงานเทคโนโลยีสารสนเทศ โครงสร้างพื้นฐาน การจัดการเรียนการสอน และการจัดการแหล่งเรียนรู้ ผลการวิเคราะห์ด้านการบริหารงานเทคโนโลยีสารสนเทศเน้นการนำระบบเทคโนโลยีมาใช้เพื่อจัดการการเรียน การเงิน และบุคลากร รวมถึงการสื่อสารผ่านแพลตฟอร์มออนไลน์ เพื่อให้การทำงานเป็นระบบและมีความปลอดภัย ด้านโครงสร้างพื้นฐานเน้นการพัฒนาระบบเครือข่ายไร้สายและคลาวด์เพื่อรองรับการใช้งานที่ต่อเนื่องและมีเสถียรภาพ ในด้านการจัดการเรียนการสอน เทคโนโลยีดิจิทัล เช่น Augmented Reality (AR) และแพลตฟอร์มการเรียนออนไลน์ ถูกนำมาใช้เพื่อสร้างประสบการณ์การเรียนรู้ที่ทันสมัย โดยครูจะได้รับการอบรมทักษะด้านเทคโนโลยีเพื่อปรับปรุงการสอน และยังมีการใช้การวิเคราะห์ข้อมูลการเรียนรู้ของนักเรียนเพื่อปรับปรุงแผนการสอนให้เหมาะสมกับนักเรียนแต่ละคน และ ด้านการจัดการแหล่งเรียนรู้มีการพัฒนาห้องสมุดดิจิทัลและระบบค้นหาข้อมูลออนไลน์ เพื่อให้นักเรียนและครูสามารถเข้าถึงข้อมูลและแหล่งเรียนรู้ได้อย่างสะดวกและรวดเร็ว ทำให้การค้นคว้าและการเรียนรู้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

ผลการศึกษา

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาสภาพและหาแนวทางการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการบริหารงานของโรงเรียนเอกชนในอำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี โดยใช้แบบสอบถามเก็บข้อมูลจากผู้บริหาร ครู และบุคลากรทางการศึกษา ผลการวิเคราะห์พบว่าการใช้เทคโนโลยีในโรงเรียนอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.28) ครอบคลุม 4 ด้านหลัก ดังนี้ (1) การบริหารเทคโนโลยีสารสนเทศอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย = 3.27) โรงเรียนใช้ระบบการจัดการข้อมูลเพื่อการสื่อสารภายในและภายนอก รวมถึงพัฒนาบุคลากรให้ทันสมัย ส่งผลให้การบริหารงานมีประสิทธิภาพมากขึ้น (2) โครงสร้างพื้นฐานเทคโนโลยีอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย = 3.28) โรงเรียนมีการติดตั้งเครือข่ายอินเทอร์เน็ตทั้ง LAN และ WiFi ครอบคลุมทุกพื้นที่พร้อมระบบรักษาความปลอดภัยที่มีประสิทธิภาพ (3) การจัดการเรียนการสอนอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย = 3.30) ครูใช้เทคโนโลยีออกแบบการเรียนรู้แบบผู้เรียนเป็นศูนย์กลาง และสนับสนุนการเรียนรู้ด้วยตนเอง (4) การจัดการแหล่งเรียนรู้อยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย = 3.28) โรงเรียนพัฒนาแหล่งเรียนรู้ออนไลน์ที่เหมาะสม ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารข้อมูลและการเข้าถึงข้อมูล ส่งเสริมการเรียนรู้ของนักเรียน

อภิปรายผลการวิจัย

ผลการวิจัยชี้ให้เห็นว่าโรงเรียนเอกชนในอำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี ได้มีการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศอย่างกว้างขวางในด้านการบริหารงานและการเรียนการสอน ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของการใช้เทคโนโลยี (สำนักงานสภาพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, 2566) ในการพัฒนาประสิทธิภาพการบริหารจัดการและการเรียนรู้ในศตวรรษที่ 21 การนำเทคโนโลยีมาใช้ไม่เพียงแค่ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน แต่ยังช่วยให้โรงเรียนสามารถปรับตัวและตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงของสังคมและเทคโนโลยีได้

การศึกษาพบว่า การบริหารเทคโนโลยีสารสนเทศในสถานศึกษามีความสำคัญอย่างมาก เนื่องจากการใช้เทคโนโลยีในด้านการบริหารงานช่วยลดภาระงานที่ซ้ำซ้อน เพิ่มความรวดเร็วในการดำเนินงาน และช่วยให้การสื่อสารระหว่างครู ผู้บริหาร และนักเรียนเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ตัวอย่างเช่น การใช้ระบบการจัดการการเรียนรู้ (สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา, 2565) ในการจัดการการเรียนการสอนออนไลน์ทำให้ครูสามารถวางแผนการสอนและติดตามผลการเรียนรู้ของนักเรียนได้อย่างใกล้ชิด นอกจากนี้ยังช่วยในการเก็บข้อมูลนักเรียน การประเมินผลการเรียนรู้ และการสื่อสารระหว่างครูและนักเรียนผ่านช่องทางดิจิทัล

การพัฒนาทักษะการใช้เทคโนโลยีของบุคลากรยังเป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อการพัฒนาคุณภาพการบริหารงานของโรงเรียน ครูและผู้บริหารที่มีความรู้และความเข้าใจในการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสามารถนำเครื่องมือดิจิทัลมาใช้ในการทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ส่งผลให้กระบวนการทำงานภายในโรงเรียนมีความยืดหยุ่นและสามารถตอบสนองต่อความต้องการของนักเรียนและผู้ปกครองได้อย่างดี

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะสำหรับผู้บริหารโรงเรียน

ควรสนับสนุนและส่งเสริมการฝึกอบรมและพัฒนาทักษะด้านเทคโนโลยีสารสนเทศให้กับบุคลากรในโรงเรียนอย่างต่อเนื่อง รวมถึงการส่งเสริมการใช้เทคโนโลยีในการจัดการเรียนการสอนและการบริหารงาน การลงทุนในโครงสร้างพื้นฐานด้านเทคโนโลยีที่มีคุณภาพจะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานและการเรียนรู้ของนักเรียน

ข้อเสนอแนะสำหรับครูและบุคลากรทางการศึกษา

ควรเปิดรับและพัฒนาทักษะในการใช้เทคโนโลยีเพื่อปรับปรุงการเรียนการสอน การใช้เครื่องมือดิจิทัลและแพลตฟอร์มออนไลน์ในการสอนจะช่วยเพิ่มความน่าสนใจและประสิทธิภาพการเรียนรู้ของนักเรียน การพัฒนาตนเองในด้านนี้จะเป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อการทำงานในยุคดิจิทัล

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยในอนาคต

ควรมีการศึกษาผลกระทบของการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในด้านต่าง ๆ ของการบริหารงานโรงเรียนเพิ่มเติม เช่น การวัดผลการเรียนรู้ การจัดการข้อมูล และการประเมินผลการใช้เทคโนโลยีในการบริหารงาน เพื่อให้ได้ข้อมูลที่มีประโยชน์สำหรับการพัฒนาระบบการบริหารโรงเรียนในอนาคต นอกจากนี้ ควรมีการศึกษาการจัดการความเสี่ยงด้านเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อให้โรงเรียน

บรรณานุกรม

กันตภณ จงงามวิไล. (2564). Free Radicals: กระบวนการเปลี่ยนแปลงคนยุคใหม่สู่การพัฒนาประเทศ. *วารสาร มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย หริภุญชัยปริทรรศน์*, *4*(ฉบับเพิ่มเติม 2), 87–95. https://so04.tci-thaijo.org/index.php/JMHR/article/view/249151

กระทรวงศึกษาธิการ. (2550). *นโยบายและมาตรฐานการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเพื่อการศึกษา*. กระทรวงศึกษาธิการ. https://www.kroobannok.com/news_file/ p60063382118.pdf

บุญชม ศรีสะอาด. (2560). *การวิจัยเบื้องต้น* (พิมพ์ครั้งที่ 10). กรุงเทพฯ: สุวีริยาสาส์น

พระมหาอุดร อุตฺตโร. (2566). กระบวนทัศน์ใหม่ทางนวัตกรรมและเทคโนโลยีสารสนเทศทางการศึกษา. *วารสารวิจัยธรรมศึกษา*, *6*(2), 309-320.

สำนักงานงบประมาณ. (2566). *เงินอุดหนุนสำหรับพัฒนาระบบบริหารจัดการศึกษาอิเล็กทรอนิกส์ฯ.* สำนักงานงบประมาณ. https://bbstore.bb.go.th/cms/VDOBBL67/1.education/1_2_23_(1).mp4

สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา. (2565). *การจัดการศึกษาขั้นพื้นฐานของโรงเรียนเอกชน: สภาพและแนวทางการสนับสนุน*. กรุงเทพฯ: สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา.

สำนักงานสถิติแห่งชาติ. (2564). *รายงานการสำรวจการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารในครัวเรือน พ.ศ. 2563.* กรุงเทพฯ: สำนักงานสถิติแห่งชาติ

สำนักงานสภาพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. (2565). *แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 13 (พ.ศ. 2566 - 2570)*. กรุงเทพฯ: สำนักงานสภาพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ

แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 13 (พ.ศ. 2566 - 2570). (2565, 1 พฤศจิกายน). *ราชกิจจานุเบกษา.* เล่ม 139 ตอนพิเศษ 258 ง. หน้า 1-10.

ศิรประภา วงศ์ษา. (2556). *ความพึงพอใจต่อสภาพแวดล้อมทางการเรียนของนักเรียนโรงเรียนอนุบาลวัดปิตุลาธิราชรังสฤษฎิ์ สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาฉะเชิงเทรา เขต 1* [วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์]. มหาวิทยาลัยบูรพา.

ธีรวุฒิ เอกะกุล. (2543). *ระเบียบวิธีวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์และสังคมศาสตร์*. อุบลราชธานี: สถาบันราชภัฏอุบลราชธานี.

ความต้องการของผู้ปกครองต่อการจัดการศึกษาระดับปฐมวัยในศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก อำเภอเนินขาม จังหวัดชัยนาท

Parents’ Needs toward the Early Childhood Educational Management of the Early Childhood Development Centers in Noenkham District, Chainat Province

ชิดชนก เปี่ยมรอด[1] และชินวงศ์ ศรีงาม[2]

Chitchanok Piamrot[1] and Chinawong Sringam[2]

นักศึกษาปริญญาโทหลักสูตรศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต[1]

อาจารย์ประจำหลักสูตรศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต[2]

วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์[1,2]

E-mail: chitchanok4645@gmail.com[1], chinawong.sri@rmutr.ac.th[2]

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ 2 ประการ (1) เพื่อวัดระดับความต้องการของผู้ปกครองต่อการจัดการศึกษาระดับปฐมวัยในศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก อำเภอเนินขาม จังหวัดชัยนาท และ (2) เพื่อเปรียบเทียบความต้องการของผู้ปกครองต่อการจัดการศึกษาระดับปฐมวัยในศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก อำเภอเนินขาม จังหวัดชัยนาท จำแนกตาม อายุ ระดับการศึกษา และรายได้ต่อเดือนของผู้ปกครอง การวิจัยนี้เป็นวิจัยเชิงสำรวจ ประชากรของการศึกษาประกอบด้วยผู้ปกครองในศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก อำเภอเนินขาม จังหวัดชัยนาท จำนวนรวมทั้งหมด 119 คน กลุ่มตัวอย่างประกอบด้วยผู้ปกครองจำนวน 92 คน โดยกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างด้วยตารางของเครจซี่และมอร์แกน และใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือแบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลด้วยค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และ การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) และทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่ด้วยวิธี Least -Significant Different (LSD) ผลการวิจัย (1) ความต้องการของผู้ปกครองต่อการจัดการศึกษาระดับปฐมวัยในศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก อำเภอเนินขาม จังหวัดชัยนาท ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก และ (2) ผลการเปรียบเทียบความต้องการของผู้ปกครองต่อการจัดการศึกษาระดับปฐมวัยในศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก อำเภอเนินขาม จังหวัดชัยนาท จำแนกตามอายุในภาพรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนจำแนกตามระดับการศึกษาและรายได้ต่อเดือนของผู้ปกครอง ในภาพรวม แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

คำสำคัญ: ความต้องการ ผู้ปกครอง การจัดการศึกษาระดับปฐมวัย

Abstract

This research had two objectives: (1) to measure the level of parents’ needs toward early childhood educational management of the early childhood development centers, Noen

Kham District, Chainat Province, and (2) to compare parents’ needs toward early childhood educational management of the early childhood development centers, Noen Kham District, Chainat Province, classified by age, education level, and parents’ monthly income. This study was a survey research. The population of the study comprised 119 parents in the early childhood development centers, Noen Kham District, Chainat Province. The sample size of 92 parents was determined by using the Krejcie and Morgan table, and the simple random sampling was used. The research instruments were questionnaires. Data were analyzed using percentage, mean, standard deviation, and One-Way ANOVA. The difference of pairs of means was tested by the Least-Significant Different (LSD) method. The research results: (1) the parents’ needs toward early childhood educational management of the early childhood development centers, Noen Kham District, Chainat Province, the overall aspects were at a high level, and (2) the comparison of parents' needs toward early childhood educational management of the early childhood development centers, Noen Kham District, Chainat Province, when classified by age, their needs on the overall aspects were significantly different at the statistical level of .05, whereas classified by education level and parents' monthly income, their needs on the overall aspects were not significantly different at the statistical level of .05.

Keywords: Needs, parents, early childhood educational management

บทนำ

การจัดการศึกษาปฐมวัยเป็นสิ่งจำเป็นเพราะเป็นการวางรากฐานเพื่อพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ เสริมสร้างคุณลักษณะที่พึงประสงค์และเป็นจุดเริ่มต้นของกระบวนการศึกษาของมนุษย์ การจัดการศึกษาปฐมวัยเป็นการจัดการศึกษาก่อนการศึกษาภาคบังคับที่มีความสำคัญอย่างยิ่งในอันที่จะช่วยส่งเสริมให้เด็กปฐมวัยได้รับการพัฒนาไปในทิศทางที่ถูกต้องเหมาะสมสอดคล้องกับวัยและพัฒนาการทั้งนี้เนื่องจากเด็กปฐมวัย ซึ่งมีอายุระหว่าง 0 - 6 ขวบนั้นเป็นวัยที่มีพัฒนาการทุกด้าน เจริญเติบโตในอัตราสูงสุด โดยเฉพาะในระบบประสาทและสมองซึ่งเจริญเติบโตถึงร้อยละ 80 ของผู้ใหญ่เป็นระยะที่เกิดการเรียนรู้อย่างเต็มที่ถ้าได้รับการส่งเสริมอย่างถูกต้องนักจิตวิทยาและนักการศึกษาทั่วไปต่างเชื่อว่าประสบการณ์ที่เด็กปฐมวัยได้รับเป็นปัจจัยพื้นฐานของการพัฒนาการทุกด้านต่อเนื่องไปจนกระทั่งเติบโตเป็นผู้ใหญ่ การวางรากฐานที่ให้กับเด็กปฐมวัยจึงเท่ากับเป็นการเตรียมและสร้างพลเมืองที่ดีมีคุณภาพให้กับประเทศชาติตามจุดมุ่งหมายของการจัดการศึกษาปฐมวัย ด้วยการสร้างเสริมพัฒนาการทุกด้านให้เจริญเติบโตถึงขีดสุดตามศักยภาพและเตรียมความพร้อมเพื่อการเรียนรู้ชีวิตด้วยความเสมอภาค (สถาพร ขันโต, 2562)

พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 ได้บัญญัติว่า การจัดการศึกษาปฐมวัย และการศึกษาขั้นพื้นฐานให้จัดในสถานศึกษา โดยระบุสถานพัฒนาเด็กปฐมวัย ได้แก่ ศูนย์เด็กเล็ก ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ศูนย์พัฒนาเด็กก่อนเกณฑ์ของสถาบันศาสนา ศูนย์บริการช่วยเหลือระยะแรกเริ่มของเด็กพิการและเด็กซึ่งมีความต้องการพิเศษ หรือสถานพัฒนาเด็กปฐมวัยที่เรียกอย่างอื่น และได้กำหนดให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีสิทธิจัดการศึกษาในระดับใดระดับหนึ่ง หรือทุกระดับตามความพร้อมความเหมาะสม และความต้องการภายในท้องถิ่นได้ตามศักยภาพ ประกอบกับพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 มาตรา 16 และ 17 ได้บัญญัติให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทุกประเภทมีอำนาจหน้าที่ในการจัดการศึกษาซึ่งเป็นการจัดระบบบริการสาธารณะเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นของตนเอง (พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น, 2542)

ตามบทบัญญัติแห่งรัฐธรรมนูญและกฎหมายว่าด้วยแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจในปัจจุบัน องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้จัดตั้ง และดำเนินงานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก พร้อมทั้งรับถ่ายโอนศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ซึ่งเดิมอยู่ในความดูแลรับผิดชอบของส่วนราชการต่าง ๆ โดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีหน้าที่รับผิดชอบในการส่งเสริมและพัฒนาศูนย์พัฒนาเด็กเล็กในทุก ๆ ด้านเพื่อให้เด็กได้รับการพัฒนาอย่างเต็มตามศักยภาพ ทั้งนี้กรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่นได้เล็งเห็นความสำคัญในการจัดทำมาตรฐานการดำเนินงานศูนย์พัฒนาเด็กเล็กขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อสามารถดำเนินการพัฒนาเด็กได้อย่างมีคุณภาพและเหมาะสมซึ่งจะเป็นแนวทางให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นถือปฏิบัติในการดำเนินงานศูนย์พัฒนาเด็กเล็กต่อไป สำหรับมาตรฐานดังกล่าว ได้รวบรวมและ จัดทำขึ้นจำแนกออกเป็นมาตรฐานการดำเนินงาน 6 ด้าน ประกอบด้วย 1) ด้านการบริหารจัดการศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก 2) ด้านบุคลากร 3) ด้านอาคาร สถานที่สิ่งแวดล้อมและความปลอดภัย 4) ด้านวิชาการและกิจกรรมตามหลักสูตร 5) ด้านการมีส่วนร่วมและการสนับสนุนจากทุกภาคส่วน 6) ด้านส่งเสริมเครือข่ายการพัฒนาเด็กปฐมวัย (กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น, 2559)

ปัญหาของจัดการศึกษาศูนย์พัฒนาเด็กเล็กในสังกัดองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นคือ ประชาชนยังขาดความรู้ ความเข้าใจในเรื่องบทบาทหน้าที่ของตนเองต่อการจัดการศึกษา ทำให้การมีส่วนร่วมของประชาชนอยู่ในระดับต่ำ ขาดการตรวจสอบภาคประชาชน จึงทำให้การจัดการศึกษาขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นไม่สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างแท้จริงและการดำเนินงานของศูนย์พัฒนาเด็กเล็กสังกัดองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ที่ผ่านมาพบว่ามีปัญหาและอุปสรรค ด้านครูพี่เลี้ยงหรือผู้ดูแลเด็กขาดความรู้ความเข้าใจเรื่องการจัดการศึกษาปฐมวัย ทั้งด้านหลักสูตร การจัดกิจกรรม การวัดและประเมินพัฒนาการของเด็ก อาคารสถานที่ไม่ได้มาตรฐาน ขาดงบประมาณ สื่ออุปกรณ์และเครื่องเล่นสนามสำหรับเด็กไม่เพียงพอ (ประเสริฐ บุญมี, 2554)

จากความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา ผู้วิจัยจึงเห็นความสำคัญและมีความสนใจที่จะศึกษาความต้องการของผู้ปกครองต่อการจัดศึกษาระดับปฐมวัยในศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก อำเภอเนินขาม จังหวัดชัยนาท ตามมาตรฐานการดำเนินงานศูนย์พัฒนาเด็กเล็กในแต่ละด้านว่าอยู่ในระดับใด และเปรียบเทียบความต้องการ

ของผู้ปกครองต่อการจัดศึกษาระดับปฐมวัยในศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก อำเภอเนินขาม จังหวัดชัยนาท จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลว่าแตกต่างกันหรือไม่ อย่างไร เพื่อนำผลการวิจัยไปเป็นแนวทางในการพัฒนาปรับปรุงแก้ไขการบริหารงานและจัดการศึกษาในศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก อำเภอเนินขาม จังหวัดชัยนาท ให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้ปกครองและจัดการศึกษาให้มีประสิทธิภาพดียิ่งขึ้นต่อไป สนองต่อนโยบายและเจตนารมณ์ของกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นในการจัดการศึกษาระดับปฐมวัยของศูนย์พัฒนาเด็กเล็กให้มีคุณภาพตามภารกิจการดำเนินการจัดการศึกษาระดับปฐมวัยของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก และมีมาตรฐานการดำเนินงานตามที่กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นกำหนดไว้

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อวัดระดับความต้องการของผู้ปกครองต่อการจัดการศึกษาระดับปฐมวัยในศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก อำเภอเนินขาม จังหวัดชัยนาท

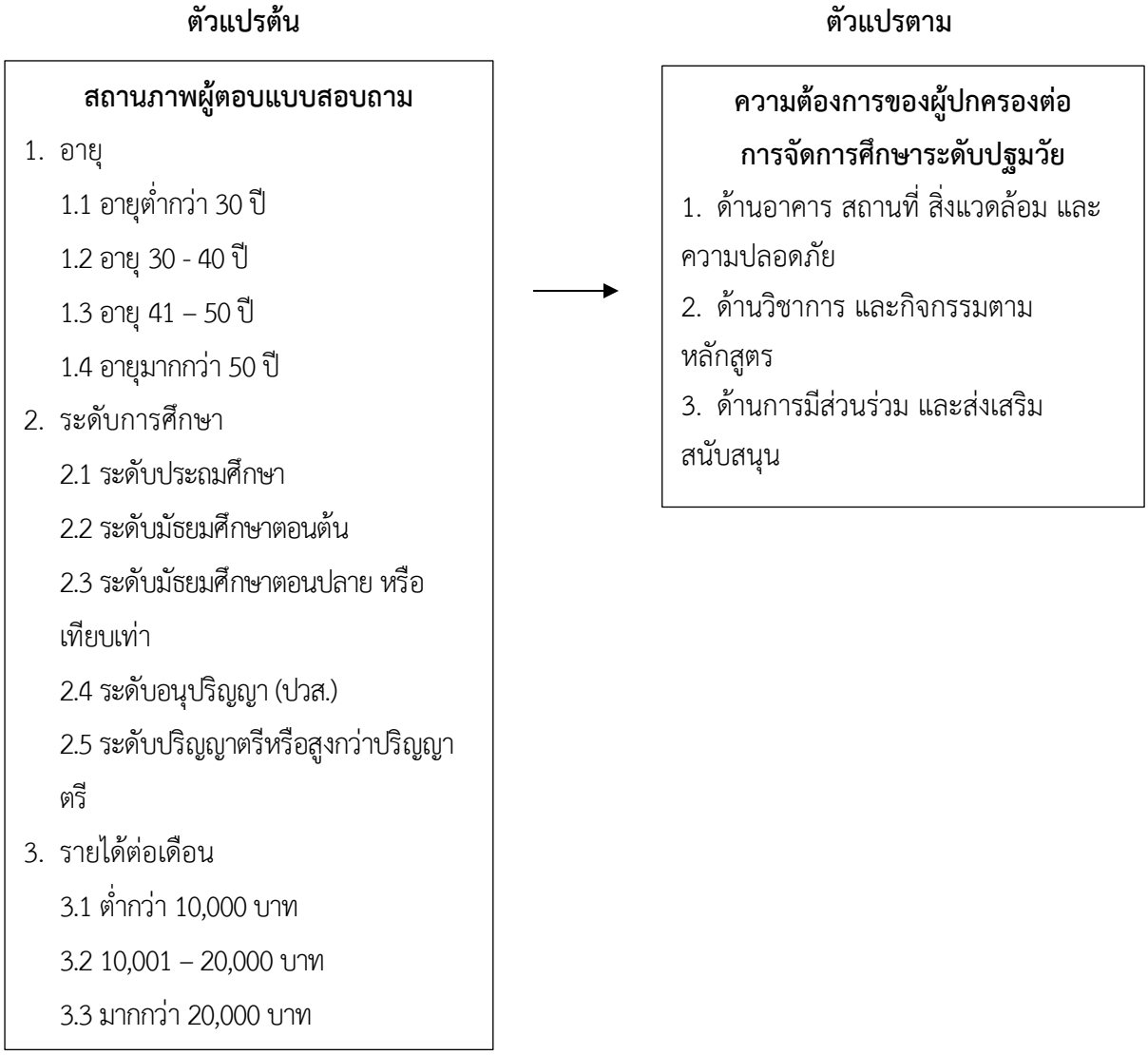
2. เพื่อเปรียบเทียบความต้องการของผู้ปกครองต่อการจัดการศึกษาระดับปฐมวัยในศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก อำเภอเนินขาม จังหวัดชัยนาท จำแนกตาม อายุ ระดับการศึกษา และรายได้ต่อเดือนของผู้ปกครอง

การทบทวนวรรณกรรม

ผู้วิจัยได้ศึกษาและสังเคราะห์หลักการ แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความต้องการของผู้ปกครองต่อการจัดการศึกษาระดับปฐมวัยตามมาตรฐานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ของ นิตยา ภัสสรศิริ และวิศิษฏ์ ลิ้มพัฒนสิริ, (2556); สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน (2548); กระทรวงมหาดไทย (2547); ชนาภา เสมสายัณย์ (2563); กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น (2559); องค์การบริหารส่วนตำบลหนองจอก (2567); ชัยวิชิต บุญทอง (2554); ชนาภา เสมสายัณห์ (2563); เกศินี ศรีสุข (2560); วรศักดิ์ อัครเดชเรืองศรี (2558); นพรัตน์ จรูญประโคน (2555); ฐิติมา กานกล้า (2557); จรีพร ศรีทอง (2557); จันทนา สุวรรณดุก (2552); กิตติมา เลี้ยงรักษา (2560); วิริญญ์บิดร วัฒนา (2544); เจนจิรา แซ่เฮง (2555); เกศินี ศรีสุข (2560); ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2551); พิณสุดา สิริธรังศรี (2557) ได้ศึกษาผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการจัดการศึกษาระดับปฐมวัย ตามมาตรฐานการดำเนินงานศูนย์พัฒนาเด็กเล็กขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น รวมทั้งความต้องการของผู้ปกครองต่อการจัดการศึกษาระดับปฐมวัย โดยมุ่งศึกษาความต้องการของผู้ปกครองต่อการจัดการศึกษาระดับปฐมวัยในศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ตามมาตรฐานการดำเนินงานศูนย์พัฒนาเด็กเล็กที่ผู้ปกครองมีส่วนร่วมโดยตรงในกิจกรรมของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก สรุปตามมาตรฐานการดำเนินงานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก จำนวน 3 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านอาคาร สถานที่ สิ่งแวดล้อม และความปลอดภัย 2) ด้านวิชาการและกิจกรรมตามหลักสูตร 3) ด้านการมีส่วนร่วม และส่งเสริมสนับสนุน

กรอบแนวคิด

จากการศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความต้องการของผู้ปกครองต่อการจัดการศึกษาระดับปฐมวัยตามมาตรฐานการดำเนินงานของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ผู้วิจัยได้สรุปเป็นกรอบ แนวคิดการวิจัย ดังแสดงในรูปที่ 1



รูปที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย (Conceptual Framework)

ระเบียบวิธีการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากรที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ ได้แก่ ผู้ปกครองในศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก อำเภอเนินขาม จังหวัดชัยนาท ปีการศึกษา 2567 จำนวน 4 แห่ง จำนวนผู้ปกครองทั้งหมด 119 คน (สำนักงานส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นจังหวัดชัยนาท, 2567)

2. กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ ได้แก่ ผู้ปกครองในศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก อำเภอเนินขาม จังหวัดชัยนาท ปีการศึกษา 2567 โดยการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างตามตารางของเครจซี่มอร์แกน (Krejcie and Morgan, 1970 อ้างถึงใน ปนัฐฐา จันทร์บุญจันทร์, 2560) ได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 92 คน และใช้เทคนิคการสุ่มอย่างง่าย (Simple Random Sampling) ด้วยวิธีการจับสลาก

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยใช้แบบสอบถามเกี่ยวกับความต้องการของผู้ปกครองต่อการจัดการศึกษาระดับปฐมวัยในศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก อำเภอเนินขาม จังหวัดชัยนาท จำนวน 1 ฉบับ แบ่งออกเป็น 2 ตอน มีรายละเอียดดังนี้

ตอนที่ 1 แบบสอบถามที่เกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม มีลักษณะเป็นแบบสำรวจรายการ (Checklist) เพื่อทราบถึงตัวแปรต้น ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา และรายได้ต่อเดือนของผู้ปกครอง

ตอนที่ 2 ความต้องการของผู้ปกครองต่อการจัดการศึกษาระดับปฐมวัยในศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก อำเภอเนินขาม จังหวัดชัยนาท มีทั้งหมด 3 ด้าน โดยมีข้อคำถามจำนวน 24 ข้อ คือ 1) ด้านอาคาร สถานที่ สิ่งแวดล้อม และความปลอดภัย 2) ด้านวิชาการ และกิจกรรมตามหลักสูตร 3) ด้านการมีส่วนร่วม และส่งเสริมสนับสนุน

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล มีขั้นตอนดังนี้

ในการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาความต้องการของผู้ปกครองต่อการจัดการศึกษาระดับปฐมวัยในศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก อำเภอเนินขาม จังหวัดชัยนาท ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามลำดับขั้นตอนโดยมีรายละเอียดดังนี้

1) ศึกษาเอกสาร แนวคิด หลักการ และเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความต้องการของผู้ปกครองต่อการจัดการศึกษาระดับปฐมวัยในศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก อำเภอเนินขาม จังหวัดชัยนาท

2) วิธีการสร้างเครื่องมือที่เป็นแบบสอบถาม เป็นแบบตรวจสอบรายการและมาตราส่วนประมาณค่า

3) นำข้อมูลที่ได้จากการศึกษามาประมวลกำหนดขอบเขต เพื่อดำเนินการสร้างเครื่องมือให้ครอบคลุมเนื้อหาและตรงตามกรอบแนวคิดการวิจัย

4) นำเครื่องมือที่เป็นแบบสอบถามดำเนินการสร้างเสร็จแล้ว เสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ เพื่อตรวจสอบข้อมูลความถูกต้องและให้ข้อเสนอแนะ สำหรับการแก้ไขปรับปรุงเนื้อหา ภาษาที่ใช้ให้ถูกต้องสมบูรณ์

5) นำเครื่องมือที่เป็นแบบสอบถามที่ผ่านการแก้ไขปรับปรุงเรียบร้อยแล้ว มานำเสนอต่อผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 ท่าน พิจารณาและตรวจสอบค่าความตรงเชิงเนื้อหา (Content validity) แล้วนำมาหาค่าดัชนีความสอดคล้องของข้อคำถามกับวัตถุประสงค์การวัด (Index of Item Object Congruence : IOC) โดยกำหนดเกณฑ์การยอมรับความตรงเชิงเนื้อหาที่ค่า IOC มากกว่า 0.5 ขึ้นไป (ปราณี หลำเบ็ญสะ, 2559)

6) นำแบบสอบถามที่ได้รับการปรับปรุงแก้ไขแล้วไปทดลองใช้ (Try out) กับกลุ่มตัวอย่าง (ผู้ปกครอง) ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง โดยทดลองใช้กับผู้ปกครองศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก อำเภอเดิมบางนางบวช จังหวัดสุพรรณบุรี จำนวน 30 คน ดำเนินการเก็บด้วยตนเอง และนำแบบสอบถามมาวิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) โดยวิธีหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของ Cronbach (Cronbach’s alpha coefficient- α) ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ

ทั้งนี้ ผู้วิจัยได้วิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (α) ของแบบสอบถามทั้งฉบับได้ เท่ากับ เท่ากับ 0.958 มีระดับความเชื่อมั่นในระดับดีมาก แบบสอบถามชุดนี้สามารถนำไปใช้เก็บข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่างได้

7) ปรับปรุงแบบสอบถามให้สมบูรณ์แล้วเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ

8) จัดทำเครื่องมือฉบับสมบูรณ์ เพื่อนำเครื่องมือไปเก็บข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่างในศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ มีขั้นตอนการเก็บรวบรวมข้อมูล ดังนี้

1) ผู้วิจัยทำหนังสือถึงผู้อำนวยการวิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ เพื่อทำหนังสือขอความอนุเคราะห์ไปยังนายกองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในอำเภอเนินขามที่มีศูนย์พัฒนาเด็กเล็กในสังกัด เพื่อแจ้งให้ทราบวัตถุประสงค์และขอความร่วมมือในการจัดเก็บข้อมูล

2) ผู้วิจัยดำเนินการจัดทำแบบสอบถามพร้อมหนังสือขอความอนุเคราะห์ จำนวน 3 ฉบับ ไปยังนายกองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในอำเภอเนินขาม เพื่อขออนุญาตในการเก็บข้อมูลจากผู้ปกครองนักเรียนที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง

3) ผู้วิจัยดำเนินการเก็บข้อมูลโดยให้ผู้ปกครองตอบแบบสอบถามด้วยตนเอง โดยผู้วิจัยทำการลงพื้นที่เก็บข้อมูลแบบสอบถาม และเก็บข้อมูลแบบสอบถามกลับด้วยตนเอง

4) ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมและติดตามแบบสอบถามที่ยังไม่ได้รับคืน และแจกแบบสอบถามอีกครั้งในรายที่แบบสอบถามสูญหายหรือไม่สมบูรณ์ โดยขยายเวลาเพิ่มอีก 7 วัน

5) ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่ได้รับคืนมาตรวจสอบความสมบูรณ์ และนำไปใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลต่อไป

การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยการใช้สถิติ ดังนี้

1) การวิเคราะห์สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม นำข้อมูลจากแบบสอบถามตอนที่ 1 เกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยใช้สถิติเชิงบรรยายด้วยการหาค่าความถี่ (Frequency) และร้อยละ (Percentage)

2) การวิเคราะห์ระดับความต้องการของผู้ปกครองต่อการจัดการศึกษาระดับปฐมวัยในศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก อำเภอเนินขาม จังหวัดชัยนาท นำข้อมูลจากแบบสอบถามตอนที่ 2 เกี่ยวกับความต้องการของผู้ปกครองต่อการจัดการศึกษาระดับปฐมวัยในศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก โดยใช้สถิติเชิงบรรยายด้วยการหาค่าเฉลี่ย (Mean) ใช้สัญลักษณ์ $\bar{x}$ และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) แล้วนำผลการวิเคราะห์ที่ได้มาแปลความหมายใน

ภาพรวม รายด้าน และรายข้อ โดยใช้เกณฑ์ประเมินและแปลความหมายค่าเฉลี่ยของ บุญชม ศรีสะอาด (บุญชม ศรีสะอาด, 2560)

3) การวิเคราะห์เปรียบเทียบความต้องการของผู้ปกครองต่อการจัดการศึกษาระดับปฐมวัยในศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก อำเภอเนินขาม จังหวัดชัยนาท จำแนกตามอายุ ระดับการศึกษา และรายได้ต่อเดือนของผู้ปกครอง นำข้อมูลจากแบบสอบถามตอนที่ 2 เกี่ยวกับความต้องการของผู้ปกครองต่อการจัดการศึกษาระดับปฐมวัยในศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก โดยใช้สถิติอ้างอิงด้วยสถิติทดสอบ F-test (One-way ANOVA) กรณีที่พบว่ามีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จึงทำการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่ (Post Hoc comparison) โดยใช้วิธีการตรวจสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ Least -Significant Different (LSD)

ผลการศึกษาและอภิปรายผล

ผลการศึกษา

ผู้วิจัยนำข้อมูลจากการตอบแบบสอบถามของผู้ปกครอง ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก อำเภอเนินขาม จังหวัดชัยนาท จำนวน 92 คน คิดเป็นร้อยละ 100 สรุปผลการวิจัยเพื่อตอบวัตถุประสงค์ของการวิจัย 2 ข้อ นำเสนอเป็น 2 ตอน ดังนี้

1. ผลการวิเคราะห์ระดับความต้องการของผู้ปกครองต่อการจัดการศึกษาระดับปฐมวัยในศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก อำเภอเนินขาม จังหวัดชัยนาท ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านวิชาการ และกิจกรรมตามหลักสูตร อยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาได้แก่ ด้านการมีส่วนร่วม และส่งเสริมสนับสนุน และด้านอาคาร สถานที่ สิ่งแวดล้อม และความปลอดภัย อยู่ในระดับมาก ตามลำดับ

2. ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความต้องการของผู้ปกครองต่อการจัดการศึกษาระดับปฐมวัยในศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก อำเภอเนินขาม จังหวัดชัยนาท จำแนกตาม อายุ ระดับการศึกษา และรายได้ต่อเดือน พบว่า ผู้ปกครองที่มีอายุแตกต่างกันมีความต้องการของต่อการจัดการศึกษาระดับปฐมวัยในศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก อำเภอเนินขาม จังหวัดชัยนาท ในภาพรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนผู้ปกครองที่มีระดับการศึกษา และรายได้ต่อเดือน แตกต่างกัน มีความต้องการต่อการจัดการศึกษาระดับปฐมวัยในศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก อำเภอเนินขาม จังหวัดชัยนาท ในภาพรวม และรายด้าน แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

การอภิปรายผล

การศึกษาวิจัยเรื่องความต้องการของผู้ปกครองต่อการจัดการศึกษาระดับปฐมวัยในศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก อำเภอเนินขาม จังหวัดชัยนาท สามารถอภิปรายผลการวิจัย ตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย 2 ข้อ ได้ดังนี้

1. จากผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย ข้อที่ 1 ผลการวิเคราะห์ระดับความต้องการของผู้ปกครองต่อการจัดการศึกษาระดับปฐมวัยในศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก อำเภอเนินขาม จังหวัดชัยนาท ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าผู้ปกครองส่วนใหญ่ให้ความสำคัญต่อการจัดการศึกษาในระดับปฐมวัย

ซึ่งเป็นช่วงเวลาที่สำคัญต่อพัฒนาการในด้านต่างๆของผู้เรียน สอดคล้องกับงานวิจัยของพา อักษรเสือ และคณะ (2562) ได้ทำการวิจัย เรื่อง ความต้องการของผู้ปกครองในการจัดการศึกษาปฐมวัย โรงเรียนอนุบาลเอกศึกษา ผลการวิจัยพบว่า ความต้องการของผู้ปกครองในการจัดการศึกษาปฐมวัยของโรงเรียนอนุบาลเอกศึกษา ภาพรวมอยู่ในระดับมาก

2. จากผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย ข้อที่ 2 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความต้องการของผู้ปกครองต่อการจัดการศึกษาระดับปฐมวัยในศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก อำเภอเนินขาม จังหวัดชัยนาท มีรายละเอียด ดังต่อไปนี้

2.1 อายุ พบว่า ผู้ปกครองที่มีอายุต่างกัน มีความต้องการต่อการจัดการศึกษาระดับปฐมวัยในศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก อำเภอเนินขาม จังหวัดชัยนาท ในภาพรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า แนวคิด หรือประสบการณ์ในการดำเนินชีวิตของผู้ปกครองที่มีอายุแตกต่างกันส่งผลให้มีความต้องการต่อจัดการศึกษาในระดับปฐมวัยแตกต่างกัน สอดคล้องกับงานวิจัยสถาพร ขันโต (2562) ได้ทำการวิจัย เรื่อง ความต้องการของผู้ปกครองกับการจัดการศึกษาระดับปฐมวัยของศูนย์พัฒนาเด็กเล็กในตำบล-อำเภอบึงนาราง จังหวัดพิจิตร ผลการวิจัยพบว่า ผู้ปกครองที่มีอายุแตกต่างกันมีความต้องการเกี่ยวกับจัดการศึกษาระดับปฐมวัยของศูนย์พัฒนาเด็กเล็กในตำบล-อำเภอบึงนาราง จำแนกตามอายุ โดยภาพรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

2.2 ระดับการศึกษา พบว่า ผู้ปกครองที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความต้องการต่อการจัดการศึกษาระดับปฐมวัยในศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก อำเภอเนินขาม จังหวัดชัยนาท ในภาพรวมและรายด้าน แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ทั้งนี้อาจเป็นเพราะผู้ปกครองไม่ว่าจะมีการศึกษาในระดับใดต่างก็มีความคาดหวังที่จะให้บุตรหลานได้รับการศึกษาที่ดี และมีคุณภาพไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของ กิตติมา เลี้ยงรักษา (2560) ได้ทำการวิจัย การศึกษาความต้องการของผู้ปกครองนักเรียนที่มีต่อคุณภาพการจัดการศึกษาโรงเรียนสว่างบริบูรณ์วิทยา อำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี สังกัดสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชน กระทรวงศึกษาธิการ จำแนกตามระดับการศึกษา โดยภาพรวม แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

2.3 รายได้ต่อเดือน พบว่า ผู้ปกครองที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกัน มีความต้องการต่อการจัดการศึกษาระดับปฐมวัยในศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก อำเภอเนินขาม จังหวัดชัยนาท ในภาพรวมและรายด้าน แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า ไม่ว่าผู้ปกครองจะมีรายได้ต่อเดือนอยู่ในระดับใดก็ตาม ต่างก็พร้อมที่จะให้การส่งเสริม สนับสนุนให้บุตรหลานได้รับการศึกษาเพื่อเตรียมความพร้อมในการเข้ารับการศึกษาในระดับที่สูงขึ้น สอดคล้องกับ งานวิจัยของจิตรลดา ศิลารัตน และ ชนะชัย อวนวัง (2565) ได้ทำการวิจัย ความคาดหวังของผู้ปกครองนักเรียนที่มีต่อการบริหารงานวิชาการโรงเรียนร้อยเอ็ดวิทยาลัย อำเภอเมือง จังหวัดร้อยเอ็ด จำแนกตามรายได้ พบว่าผู้ปกครองมีความคาดหวังแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ข้อเสนอแนะ

จากผลการวิจัยเรื่องความต้องการของผู้ปกครองต่อการจัดการศึกษาระดับปฐมวัยในศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก อำเภอเนินขาม จังหวัดชัยนาท ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้ และข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป ดังนี้

ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

1. ผลการวิจัยด้านอาคาร สถานที่ สิ่งแวดล้อม และความปลอดภัย ในรายข้อ พบว่าผู้ปกครองมีความต้องการมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ในประเด็นศูนย์พัฒนาเด็กเล็กมีห้องเรียนที่มีสื่อการเรียนการสอนและวัสดุอุปกรณ์ทางการศึกษาที่เพียงพอ และเหมาะสมต่อจำนวนเด็ก รวมทั้งมีระบบแสงสว่างที่เพียงพอ ดังนั้นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นควรสนับสนุนสื่อการเรียนการสอน และวัสดุอุปกรณ์ทางการศึกษาที่มีคุณภาพ เพียงพอ และเหมาะสม รวมถึงการจัดสถานที่ในการจัดการศึกษาที่เอื้อต่อการเรียนรู้ต่อเด็กปฐมวัยในศูนย์พัฒนาเด็กเล็กอย่างเป็นระบบและต่อเนื่อง รวมทั้งมีการติดตามและประเมินผลการใช้สื่อการเรียนการสอน และวัสดุอุปกรณ์ทางการศึกษาด้วย

2. ผลการวิจัยด้านวิชาการ และกิจกรรมตามหลักสูตร ในรายข้อ พบว่าผู้ปกครองมีความต้องการมากที่สุดในหลายประเด็น เนื่องจากงานด้านวิชาการและกิจกรรมตามหลักสูตร ถือว่าเป็นหัวใจสำคัญ ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กจึงจำเป็นต้องมีระบบและกลไกในการพัฒนาคุณภาพการจัดการศึกษาที่มีคุณภาพ สำหรับประเด็นที่ผู้ปกครองมีความต้องการมาก แต่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือศูนย์พัฒนาเด็กเล็กจัดทำโครงการทัศนศึกษาเพื่อให้เด็กศึกษาข้อมูล และเรียนรู้จากแหล่งเรียนรู้นอกสถานที่ ซึ่งประเด็นดังกล่าวนี้ถือว่ามีความสำคัญต่อการส่งเสริมการเรียนรู้ผ่านประสบการณ์ตรงของเด็กปฐมวัย ดังนั้นศูนย์พัฒนาเด็กเล็กจึงควรสร้างมาตรการด้านความปลอดภัยในการเดินทางไปทัศนศึกษานอกสถานที่ เพื่อสื่อสารข้อมูลให้ผู้ปกครองเกิดความเข้าใจ และมั่นใจในความปลอดภัยของโครงการทัศนศึกษาของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก

3. ผลการวิจัยด้านการมีส่วนร่วม และส่งเสริมสนับสนุน พบว่าผู้ปกครองมีความต้องการมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ในประเด็นศูนย์พัฒนาเด็กเล็กส่งเสริมให้ผู้ปกครอง และประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการจัดกิจกรรมต่างๆของสถานศึกษา ดังนั้นศูนย์พัฒนาเด็กเล็กควรเปิดโอกาสให้ผู้ปกครองเข้ามามีส่วนร่วมในโครงการ/กิจกรรมต่าง ๆ ของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก เริ่มตั้งแต่การวางแผน การดำเนินงานตามแผน และการประเมินผลโครงการ/กิจกรรมให้มากยิ่งขึ้น

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาความพึงพอใจของผู้ปกครองต่อการจัดการศึกษาระดับปฐมวัยในศูนย์พัฒนาเด็กเล็กอำเภอเนินขาม จังหวัดชัยนาท ให้ครอบคลุมมาตรฐานการดำเนินงานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก เพื่อการนำข้อมูลไปใช้ในการพัฒนาการบริหารจัดการศูนย์พัฒนาเด็กเล็กในด้านต่าง ๆ

2. ควรศึกษาแนวทางในการสร้างความร่วมมือระหว่างหน่วยงานต้นสังกัด ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ผู้ปกครอง และชุมชนในการพัฒนาศูนย์พัฒนาเด็กเล็กให้มีความพร้อมต่อการจัดการศึกษาระดับปฐมวัยอย่างมีคุณภาพ ได้มาตรฐาน และเป็นที่ยอมรับของผู้ปกครองและชุมชน

บรรณานุกรม

กิตติมา เลี้ยงรักษา. (2560). *การศึกษาความต้องการของผู้ปกครองนักเรียนที่มีต่อคุณภาพการจัดการศึกษาโรงเรียนสว่างบริบูรณ์วิทยา อำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี สังกัดสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชน กระทรวงศึกษาธิการ* [วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์]. มหาวิทยาลัยบูรพา.

กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น. (2559). *มาตรฐานการดำเนินงานศูนย์พัฒนาเด็กเล็กขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2559*. กรุงเทพมหานคร: อาสารักษาดินแดน.

เกศินี ศรีสุข. (2554). *การศึกษาความต้องการของผู้ปกครองต่อการจัดกิจกรรม "ลดเวลาเรียน เพิ่มเวลารู้" ของโรงเรียนวัดสุวรรณารัญญิกาวาส สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชลบุรี เขต 2* [สารนิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์]. มหาวิทยาลัยบูรพา.

จรีพร ศรีทอง. (2557). *การพัฒนาความรู้ความเข้าใจในวิชาความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับธุรกิจ (MGT 1001) เรื่อง การบริหารธุรกิจทั่วไป ของนักศึกษามหาวิทยาลัยรามคำแหง โดยใช้ เทคนิคการเรียนรู้แบบร่วมมือในวิธีกลุ่มร่วมมือช่วยเหลือ (Team Assisted Individualization : TAT).* กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

จันทนา สุวรรณดุก. (2552). *ปัจจัยส่วนประสมการตลาดที่มีผลต่อความต้องการของผู้ปกครองในการส่งบุตรหลานเข้าศึกษาต่อในโรงเรียนอนุบาลเอกชนเขตอำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่*. กรุงเทพมหานคร: พิมพ์ลักษณ์.

เจนจิรา แซ่เฮง. (2555). *การศึกษาความต้องการของผู้ปกครองในกรจัดการศึกษาปฐมวัยของ โรงเรียนอนุบาลเมืองใหม่ชลบุรี สังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี* [วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์]. มหาวิทยาลัยบูรพา.

จิตรลดา ศิลารัตน์ และชนะชัย อวนวัง (มกราคม-มิถุนายน 2565). ความคาดหวังของผู้ปกครองนักเรียนที่มีต่อการบริหารงานวิชาการโรงเรียนร้อยเอ็ดวิทยาลัย อำเภอเมือง จังหวัดร้อยเอ็ด. *วารสารพุทธปรัชญาวิวัฒน์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม*, *6*(1), 1-13.

ชนาภา เสมสายัณห์. (2563). *การบริหารจัดการศูนย์พัฒนาเด็กเล็กในสังกัด องค์การบริหารส่วนจังหวัดพระนครศรีอยุธยา* [สารนิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์]. มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

ชัยวิชิต บุญทอง. (2554). *ปัจจัยที่มีผลกระทบกับความต้องการส่งบุตรหลานเข้าศึกษาศูนย์พัฒนาเด็กเล็กในเขตตำบลโคกหาร* [สารนิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์]. มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์.

ฐิติมา หลักทอง. (2557). *ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัทผลิตชิ้นส่วนอุตสาหกรรมยานยนต์แห่งหนึ่งในนิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร จังหวัดชลบุรี* [วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์]. มหาวิทยาลัยบูรพา.

นิตยา ภัสสรศิริ และวิศิษฎ์ ลิ้มพัฒนสิริ. (2556). *การพัฒนาระบบการประกันคุณภาพ สำหรับสถานพัฒนาเด็กปฐมวัยที่เหมาะสมกับท้องถิ่น*. นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.

นพรัตน์ จรูญประโคน. (2555). *ความต้องการของผู้ปกครองต่อการพัฒนาคุณลักษณะอันพึงประสงค์ของนักเรียน กรณีศึกษา : โรงเรียนบ้านคลองจาก สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาตราด* [วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์]. มหาวิทยาลัยบูรพา.

บุญชม ศรีสะอาด. (2560). *การวิจัยเบื้องต้น*. พิมพ์ครั้งที่ 10. กรุงเทพฯ: สุวีริยาสาส์น.

ปนัฐฐา จันทร์บุญจันทร์. (2560). *ความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียนที่มีต่อการจัดการศึกษาปฐมวัยโรงเรียนอนุบาลศรีวัฒนาวิทยา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสระแก้ว เขต 2* [สารนิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์]. มหาวิทยาลัยปทุมธานี.

ปราณี หลำเบ็ญสะ. (2559). *การวัดและประเมินผลการศึกษา*. ยะลา: ศูนย์ส่งเสริมการทำผลงานวิชาการ มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา

ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์. (2551). *จิตวิทยาการศึกษา.* กรุงเทพมหานคร: พิมพ์ดี.

ประเสริฐ บุญมี. (2554). *ปัญหาการบริหารงานศูนย์พัฒนาเด็กเล็กสังกัดองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอชุมพลบุรีจังหวัดสุรินทร์* [สารนิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์]. มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์.

พา อักษรเสือ, วานิช ประเสริฐพร, ชีวิน อ่อนลออ, และ เอกราช โฆษิตพิมานเวช. (เมษายน-,มิถุนายน 2561). ความต้องการของผู้ปกครองในการจัดการศึกษาปฐมวัย โรงเรียนอนุบาลเอกศึกษา. *วารสารการบริหารการศึกษาและภาวะผู้นำ*.มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร, *6*(23), 24-34.

พิณสุดา สิริธรังศรี. (2557). *รูปแบบการบริหารจัดการสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน*. กรุงเทพมหานคร: สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา.

พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542. (2542, 14, สิงหาคม*). ราชกิจจานุเบกษา.* เล่ม 116 ตอนที่ 74 ก. หน้า 11.

พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542. (2542, 17, พฤศจิกายน). *ราชกิจจานุเบกษา.* เล่ม 116 ตอนที่ 114 ก. หน้า 53-54.

วิริญญ์บิดร วัฒนา. (2543). *ผู้นำ..แห่งอนาคต การบริหารจัดการแบบมืออาชีพ.* กรุงเทพมหานคร: อัลฟ่ามีเดีย.

วรศักดิ์ อัครเดชเรืองศรี. (2558). *ความพึงพอใจและความต้องการของผู้ปกครองต่อการบริหารจัดการศึกษาของโรงเรียนภูมิสมิทธ์ เขตมีนบุรี กรุงเทพมหานคร* [วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์]. มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี.

สถาพร ขันโต. (กันยายน-ธันวาคม 2562). ความต้องการของผู้ปกครองที่มีต่อการจัดการศึกษาระดับปฐมวัยของศูนย์พัฒนาเด็กเล็กใน ตำบล-อำเภอบึงนาราง จังหวัดพิจิตร. *วารสารศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี*, *7*(3), 54-60.

สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน. (2548). *แผนยุทธศาสตร์สำนักงาน คณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน*. กรุงเทพมหานคร: สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน กระทรวงศึกษาธิการ.

สำนักงานส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นจังหวัดชัยนาท. (2567). *แผนปฏิบัติราชการประจำปี 2567*. ชัยนาท: สำนักงานส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นจังหวัดชัยนาท.

องค์การบริหารส่วนตำบลหนองจอก. (2567). *ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก.* https://www.nongchok.go.th/Main/PlaceotopPreview/id/2

ภาวะผู้นำเชิงพหุวัฒนธรรมของผู้บริหารโรงเรียนในอำเภอบ้านแพ้ว สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสมุทรสาคร

The Multicultural Leadership of School Administrators in Ban Phaeo District under the Samutsakhon Primary Educational Service Area Office

สาวิกา มั่งมี[1] และชินวงศ์ ศรีงาม[2]

Sawika Mangmi[1] and Chinawong Sringam[2]

นักศึกษาปริญญาโทหลักสูตรศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต[1]

อาจารย์ประจำหลักสูตรศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต[2]

วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์[1,2]

E-mail: Sawika.man@rmutr.ac.th[1], chinawong.sri@rmutr.ac.th[2]

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ 2 ประการ (1) เพื่อวัดระดับภาวะผู้นำเชิงพหุวัฒนธรรมของผู้บริหารโรงเรียนในอำเภอบ้านแพ้ว สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสมุทรสาคร ตามความคิดเห็นของครู และ (2) เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของครูเกี่ยวกับภาวะผู้นำเชิงพหุวัฒนธรรมของผู้บริหารโรงเรียน จำแนกตาม เพศ ประสบการณ์การทำงาน และขนาดโรงเรียน การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ กลุ่มตัวอย่างจำนวน 191 คน ได้แก่ ครูในอำเภอบ้านแพ้ว สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสมุทรสาคร เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม ซึ่งมีค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ .97 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าที และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว ผลการวิจัย พบว่า (1) ระดับภาวะผู้นำเชิงพหุวัฒนธรรมของผู้บริหารโรงเรียน ในอำเภอบ้านแพ้ว สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสมุทรสาคร ตามความคิดเห็นของครู โดยภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก และ (2) ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของครูเกี่ยวกับภาวะผู้นำเชิงพหุวัฒนธรรมของผู้บริหารโรงเรียน จำแนกตามเพศ โดยภาพรวมและรายด้าน แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนจำแนกตามประสบการณ์การทำงาน และขนาดโรงเรียน โดยภาพรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

คำสำคัญ: ภาวะผู้นำเชิงพหุวัฒนธรรม ผู้บริหารโรงเรียน สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสมุทรสาคร

Abstract

This research had two objectives: (1) to measure the level of multicultural leadership of school administrators in Ban Phaeo District under the Samutsakhon Primary Educational

Service Area Office, according to teachers' opinions, and (2) to compare the teachers' opinions on the multicultural leadership of school administrators in Ban Phaeo District under the Samutsakhon Primary Educational Service Area Office, classified by gender, work experience, and school size. This study was a survey research. The sample group comprised 191 people, including teachers in Ban Phaeo District under the Samutsakhon Primary Educational Service Area Office. Data were collected using questionnaires with the total reliability coefficient of .97. The statistics used were frequency, percentage, mean, standard deviation, t-test, and one-way ANOVA. The results of the research showed that: (1) the level of multicultural leadership of school administrators in Ban Phaeo District under the Samutsakhon Primary Educational Service Area Office, according to teachers' opinions, the overall aspects and each aspect were at a high level, and (2) the comparison of the teachers' opinions on multicultural leadership of school administrators in Ban Phaeo District under the Samutsakhon Primary Educational Service Area Office, when classified by gender, their opinions on the overall aspects and each aspect were not significantly different at the statistical level of .05, whereas classified by work experience and school size, their opinions on the overall aspects were significantly different at the statistical level of .05.

Keywords: Multicultural leadership, school administrators, Samutsakhon primary educational service area office

บทนำ

การศึกษานับว่าเป็นสิ่งสำคัญในการพัฒนาคน ชุมชน สังคม เศรษฐกิจ การเมือง การปกครอง ตลอดจนประเทศชาติ ให้เกิดการเรียนรู้ และเข้าใจซึ่งกันและกัน แม้มีความแตกต่างกันในด้านศาสนา ภาษา วัฒนธรรม ประเพณี ตลอดจนการดำเนินชีวิต การทำให้สังคมเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน ส่งผลต่อการพัฒนาประเทศ การพัฒนาการศึกษาให้มีคุณภาพ และทั่วถึง จึงเป็นหน้าที่ของรัฐต้องดำเนินการให้เด็กทุกคนได้รับการศึกษา จนจบการศึกษาภาคบังคับ โดยไม่เสียค่าใช้จ่าย ตามบัญญัติในรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2560 (วิชาญ ทรายอ่อน, 2561) ปัญหาที่เกิดขึ้นในสังคม เศรษฐกิจ การเมืองในปัจจุบัน ส่งผลต่อการดำรงชีวิต การทำงานของคนในปัจจุบัน องค์กรต่าง ๆ เริ่มเผชิญหนักกับปัญหาของความหลากหลายของบุคลากร เช่น องค์กรที่เคยมีข้าราชการในโรงเรียนเพียงสัญชาติเดียวเริ่มเปลี่ยนแปลง โดยการเพิ่มขึ้นของข้าราชการในโรงเรียนต่างวัฒนธรรม เชื้อชาติ สัญชาติ ภาษา ศาสนา จึงทำให้องค์กรต้องหาทางรับมือกับการบริหารจัดการองค์กรในรูปแบบที่เปลี่ยนแปลงไป ที่มีความหลากหลายมากขึ้น ทำให้ต้องจัดการศึกษาให้สอดคล้องกับอัตลักษณ์ของผู้คน ในพื้นที่ที่มีความแตกต่างกัน จึงเป็นการบริหารจัดการที่ท้าทาย สำหรับ

ผู้บริหารโรงเรียนในการจัดการศึกษาให้สอดคล้องกับวัฒนธรรม ความเป็นอยู่ความต้องการ และวิถีการดำเนินชีวิตของผู้คนที่ประกอบไปด้วยชาติพันธุ์ ภาษา ศาสนา และระดับศักยภาพทางการเรียนรู้ของผู้เรียนที่มีความแตกต่างกัน ด้วยเหตุผลดังกล่าว ผู้บริหารโรงเรียนจำเป็นอย่างยิ่งที่ต้องมีความรู้ ความเข้าใจ และเป็นผู้นำในการจัดการศึกษาที่มีประสิทธิภาพ และสอดคล้องกับผู้เรียน รวมไปถึงบุคคลในชุมชนที่มีส่วนเกี่ยวข้องเกี่ยวกับการจัดการศึกษาที่มีจากพื้นฐานทางสังคม และวัฒนธรรมที่ต่างกัน

ผู้บริหารโรงเรียนจึงมีความสำคัญต่อการบริหารจัดการศึกษาเป็นอย่างมาก การพัฒนาคุณภาพการจัดการศึกษาให้บรรลุเป้าหมาย จะส่งผลให้ระบบการศึกษาของชาติก้าวไปสู่การเปลี่ยนแปลงที่ดีขึ้น จึงขึ้นอยู่กับภาวะผู้นำของผู้บริหารโรงเรียน ที่ต้องหาวิธีการบริหารและจัดการให้ผู้ใต้บังคับบัญชาสามารถปฏิบัติตามและปฏิบัติงานได้อย่างเต็มที่อย่างมีประสิทธิภาพ และในทางกลับกันผู้ใต้บังคับบัญชา ก็ส่งอิทธิพลต่อการแก้ไขพฤติกรรมของผู้นำ เพื่อให้ผู้บริหารกลายเป็นผู้กระตุ้นให้เกิดการเปลี่ยนแปลง หรือผู้นำการเปลี่ยนแปลง (Change Agent) และในที่สุดจะสามารถเปลี่ยนแปลงองค์กรได้ (Wayne & Cecil, 2005)

พหุวัฒนธรรม เป็นความหลากหลายของวิถีชีวิตในแต่ละพื้นที่อยู่อาศัย มีความเป็นอยู่ ความเชื่อ จารีตประเพณี ที่แตกต่างกัน โดยมีผู้นำชุมชน ครอบครัวเป็นรากฐานสำคัญของการจัดการศึกษา การจัดการศึกษาตามแนวคิดพหุวัฒนธรรม เป็นกระบวนการที่ครูใช้จัดการศึกษาให้กับนักเรียนที่มีความแตกต่างทางวัฒนธรรมให้อยู่ด้วยความเข้าใจ ร่วมมือ ร่วมใจ และมองเห็นประโยชน์ที่แท้จริงของการพึ่งพาอาศัยกัน ภาวะผู้นำทางพหุวัฒนธรรม เป็นการแสดงออกถึงความตระหนักต่อการใช้อิทธิพล การใช้หลักธรรมาภิบาลและการตัดสินใจในการส่งเสริมความแตกต่างทางด้านวัฒนธรรม ประเพณี ความเชื่อที่เชื่อมโยงระหว่างโรงเรียนกับชุมชน รวมถึงการแสดงศักยภาพในการส่งเสริม และการจัดกิจกรรมหรือโปรแกรมทางการศึกษา การจัดโครงสร้างองค์กรที่เอื้อต่อการจัดการศึกษาทางด้านพหุวัฒนธรรม การส่งเสริมและสนับสนุนงบประมาณ และการพัฒนาบุคลากรในชุมชนให้มีความรู้เกี่ยวกับความแตกต่างทางวัฒนธรรม การสร้างองค์ความรู้หรือกำหนดนโยบายที่สะท้อนความเป็นพหุวัฒนธรรม ตลอดจนส่งเสริมความเข้าใจ และความตระหนักถึงความแตกต่างทางวัฒนธรรม เพื่อนำไปสู่เป้าหมายของการอยู่ร่วมกันโดยยอมรับ เคารพ และแสดงออกถึงความมีน้ำใจต่อกัน (ขวัญสุดา วงษ์แหยม, 2559)

จังหวัดสมุทรสาคร มีโรงงานอุตสาหกรรมและสถานประกอบการอยู่เป็นจำนวนมาก จึงทำให้ประชาชนในจังหวัดอื่น ๆ และแรงงานต่างด้าวเดินทางเข้ามาในจังหวัดสมุทรสาครเพื่อเข้ามาทำงาน ทั้งนี้บางครอบครัวมีการย้ายทะเบียนบ้านเข้ามาอยู่ในจังหวัดสมุทรสาคร แต่บางครอบครัวไม่ได้ย้ายทะเบียนบ้านเข้ามาอยู่ในจังหวัดสมุทรสาคร ดังนั้น เมื่อมีการย้ายกลับภูมิลำเนาด้วยเหตุสภาพทางสังคม เศรษฐกิจ หรือการเลิกจ้างงาน และไม่ได้แจ้งย้ายกับโรงเรียนที่บุตรหลานศึกษาอยู่ จึงทำให้การติดตามเด็กของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสมุทรสาคร มีปัญหาเนื่องจากไม่มีข้อมูล ทำให้เกิดปัญหาเด็กตกหล่นและเด็กออกกลางคัน และอีกปัญหาที่พบคือ ครอบครัวส่วนใหญ่แตกแยก นักเรียนอาศัยอยู่กับ ปู่ ย่า ตา ยาย ไม่มีคนที่คอยดูแล ทำให้นักเรียนบางคนไม่เข้าเรียน (สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสมุทรสาคร, 2565, น. 55) อำเภอบ้านแพ้ว เป็นอำเภอหนึ่งในสามของจังหวัดสมุทรสาคร ตั้งอยู่ในบริเวณพื้นที่ราบริมฝั่งคลอง

ดำเนินสะดวกที่เชื่อมต่อระหว่างแม่น้ำท่าจีนกับแม่น้ำแม่กลอง ประชากรที่อาศัยอยู่ในพื้นที่อำเภอบ้านแพ้วมีหลายกลุ่มชน ซึ่งกลุ่มใหญ่ ๆ ได้แก่ เชื้อชาติไทย เชื้อชาติรามัญ เชื้อชาติจีน และเชื้อชาติลาว (สำนักงานพัฒนาชุมชนอำเภอบ้านแพ้ว จังหวัดสมุทรสาคร, 2559) และพบปัญหาดังกล่าวเช่นกัน ในการบริหารโรงเรียนในอำเภอบ้านแพ้ว ซึ่งมีนักเรียนที่มาจากภูมิลำเนาที่ต่างกัน มีเชื้อชาติและพื้นฐานทางวัฒนธรรมที่แตกต่างกัน จึงเป็นประเด็นท้าทายที่ผู้บริหารโรงเรียนจะต้องแสดงภาวะผู้นำเชิงพหุวัฒนธรรมที่สามารถบริหารจัดการศึกษาที่สนองต่อความแตกต่างกันของนักเรียน ทั้งเรื่องเชื้อชาติ ความเชื่อและพื้นฐานทางวัฒนธรรม สามารถประสานงานแบบร่วมมือกันกับผู้ปกครอง ในการส่งเสริมสนับสนุนให้นักเรียนสามารถเรียนร่วมกันได้อย่างมีความสุข มีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนสูงขึ้น และมีคุณลักษณะที่พึงประสงค์ตามที่กำหนดไว้ในหลักสูตรสถานศึกษา (โรงเรียนวัดเจ็ดริ้ว(สาครกิจโกศล), 2566) รวมทั้งสนองต่อแนวนโยบายและจุดเน้นในการจัดการศึกษาของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสมุทรสาคร ที่ “มุ่งพัฒนาผู้เรียนให้ได้คุณภาพตามมาตรฐานการศึกษา ยึดหลักการบริหารจัดการแบบมีส่วนร่วม ภายใต้สภาพพื้นที่เป็นฐาน” (สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสมุทรสาคร, 2566)

จากความเป็นมาและความสำคัญของปัญหาดังกล่าว ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาภาวะผู้นำเชิงพหุวัฒนธรรมของผู้บริหารโรงเรียนในอำเภอบ้านแพ้ว สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสมุทรสาคร เพื่อนำผลการวิจัยไปใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาคุณลักษณะของผู้บริหารโรงเรียนในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสมุทรสาคร ให้มีภาวะผู้นำเชิงพหุวัฒนธรรมสำหรับการบริหารงานในพื้นที่ที่มีความหลากหลายทางวัฒนธรรม เพื่อนำไปสู่การบริหารจัดการของผู้บริหารโรงเรียน ในการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และเกิดประสิทธิผล

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อวัดระดับภาวะผู้นำเชิงพหุวัฒนธรรมของผู้บริหารโรงเรียน ในอำเภอบ้านแพ้ว สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสมุทรสาคร ตามความคิดเห็นของครู
2. เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของครูเกี่ยวกับภาวะผู้นำเชิงพหุวัฒนธรรมของผู้บริหารโรงเรียน จำแนกตาม เพศ ประสบการณ์การทำงาน และขนาดโรงเรียน

การทบทวนวรรณกรรม

ผู้วิจัยได้สังเคราะห์องค์ประกอบของภาวะผู้นำเชิงพหุวัฒนธรรมของผู้บริหารโรงเรียน ในอำเภอบ้านแพ้ว สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสมุทรสาคร ตามแนวคิดของนักวิชาการ ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 องค์ประกอบของภาวะผู้นำเชิงพหุวัฒนธรรมของผู้บริหารโรงเรียน

องค์ประกอบของภาวะผู้นำเชิงพหุวัฒนธรรมของผู้บริหารโรงเรียน	นักวิชาการ/วิจัย
1. การยอมรับความหลากหลายทางวัฒนธรรม	ณภัทรพล วิริยะกุลเจริญ, เสาวณีย์ สิกขาบัณฑิต และขวัญหญิง ศรีประเสริฐภาพ (2566), กัญญาลักษณ์ ชีพอุบัติ และชัชจริยา ใบลี (2565), ตอเหเราะ ดอละ (2565), ชวลิต เกิดทิพย์ (2562), พิริยะ กรุณา (2561), นนกร มังคละศิริ (2560), ชัยวัฒน์ ผดุงพงษ์ และบัญญัติ ยงย่วน (2558)
2. การสนับสนุนทรัพยากร	กัญญาลักษณ์ ชีพอุบัติ และชัชจริยา ใบลี (2565), ตอเหเราะ ดอละ (2565), นนกร มังคละศิริ (2560), มุทริกา จินากุล, รุ่งชัชดาพร เวหะชาติ และจรัส อติวิทยาภรณ์ (2560), เอกรินทร์ สังข์ทอง (2551)
3. การสร้างความตระหนัก	ซูฮัยรี บือง่าฉา และสุนทรี วรรณไพเราะ (2564), ปิยวรรฒ แสงทอง (2564), ชัยวัฒน์ ผดุงพงษ์ และบัญญัติ ยงย่วน (2558), ศรีมณา เกษสาคร (2554), เอกรินทร์ สังข์ทอง (2551)
4. การสร้างความสัมพันธ์กับชุมชน	วรารัตน์ กล่อมเสียง (2566), ปิยวรรฒ แสงทอง (2564), ชวลิต เกิดทิพย์ (2562), พิริยะ กรุณา (2561), เอกรินทร์ สังข์ทอง (2551)

จากการสังเคราะห์องค์ประกอบของภาวะผู้นำเชิงพหุวัฒนธรรมของผู้บริหารโรงเรียน ในอำเภอบ้านแพ้ว สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสมุทรสาคร ทั้ง 4 ด้าน สามารถสรุปองค์ประกอบในแต่ละด้าน ได้ดังนี้

1) การยอมรับความหลากหลายทางวัฒนธรรม หมายถึง การเข้าใจและเคารพความแตกต่างในด้านเชื้อชาติ ศาสนา วัฒนธรรม ภาษา เพศ และอายุ ผู้บริหารต้องเปิดกว้างและมีความเข้าใจลึกซึ้งในวัฒนธรรมต่าง ๆ การสร้างสภาพแวดล้อมที่ส่งเสริมการยอมรับความหลากหลาย และสร้างกฎระเบียบให้ยึดถือปฏิบัติร่วมกัน มีความยุติธรรมต่อทุกคนโดยไม่คำนึงถึงวัฒนธรรม เป็นบทบาทสำคัญในการบริหาร การสนับสนุนกิจกรรมที่ส่งเสริมความเท่าเทียมและการรับฟังความคิดเห็นของทุกคนเป็นสิ่งจำเป็น การยอมรับความหลากหลายทางวัฒนธรรมเป็นหัวใจของการบริหารที่มีประสิทธิภาพและยั่งยืน

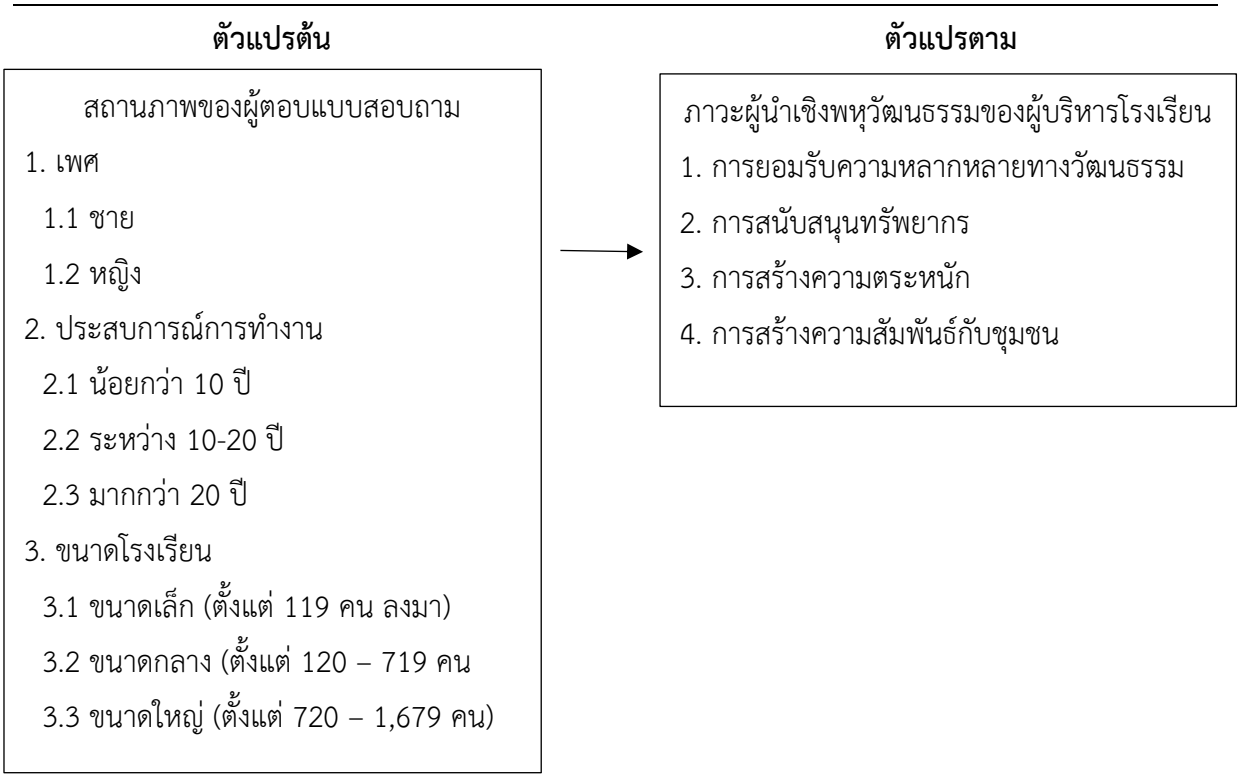
2) การสนับสนุนทรัพยากร หมายถึง การจัดหาและจัดสรรวัสดุ อุปกรณ์ งบประมาณ และบุคลากร เพื่อสนับสนุนกิจกรรมและการเรียนการสอนตามแนวคิดพหุวัฒนธรรม ผู้บริหารต้องจัดทำหลักสูตรที่สอดคล้องกับบริบทท้องถิ่น วางแผนการบริหารงบประมาณอย่างเหมาะสม จัดหาทรัพยากรที่จำเป็นและจัดการทรัพยากรทางการศึกษาให้เหมาะสม นอกจากนี้ต้องส่งเสริมและสนับสนุนกิจกรรมการเรียนรู้ที่หลากหลาย เพื่อพัฒนาคุณภาพการศึกษาและสร้างสังคมที่ยอมรับความหลากหลายทางวัฒนธรรมได้อย่างมีประสิทธิภาพ

3) การสร้างความตระหนัก หมายถึง การเข้าใจและยอมรับความแตกต่างทางวัฒนธรรม เช่น ศาสนา ความเชื่อ ค่านิยม และวิถีชีวิต ผู้บริหารต้องมีคุณธรรม จริยธรรม และวิสัยทัศน์ เคารพและสนับสนุนวัฒนธรรมที่แตกต่าง มีการสร้างความตระหนัก และส่งเสริมความเข้าใจต่อความแตกต่างทางวัฒนธรรมให้แก่บุคลากร ซึ่งเป็นรากฐานสำคัญในการเป็นผู้นำเชิงพหุวัฒนธรรม ผู้บริหารควรตัดสินใจโดยคำนึงถึงความหลากหลาย และปลูกฝังวัฒนธรรมที่หลากหลาย เพื่อให้เกิดการยอมรับและเคารพซึ่งกันและกันในสังคมพหุวัฒนธรรม

4) การสร้างความสัมพันธ์กับชุมชน หมายถึง การพัฒนาและเสริมสร้างความร่วมมือระหว่างโรงเรียนและชุมชน เพื่อส่งเสริมการยอมรับและเข้าใจในความหลากหลายทางวัฒนธรรม และบริบททางสังคมของชุมชน ผู้บริหารควรประชาสัมพันธ์และให้ความรู้เกี่ยวกับพหุวัฒนธรรมแก่ชุมชน ส่งเสริมกิจกรรมที่สอดคล้องกับความหลากหลายทางวัฒนธรรม มีทักษะในการประสานงานกับชุมชนหรือหน่วยงานภายนอก และเปิดโอกาสให้ชุมชนหรือหน่วยงานภายนอกได้เข้ามามีส่วนร่วมในการพัฒนาโรงเรียน ด้านความหลากหลายทางวัฒนธรรม การสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับชุมชนช่วยเสริมสร้างภาวะผู้นำเชิงพหุวัฒนธรรมและการจัดการศึกษาที่ครอบคลุมความหลากหลายทางวัฒนธรรม

กรอบแนวคิด

ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิดเกี่ยวกับภาวะผู้นำเชิงพหุวัฒนธรรมของผู้บริหารโรงเรียน ของนักวิชาการและงานวิจัย ได้กำหนดกรอบแนวคิดในการวิจัยจากตารางสังเคราะห์ภาวะผู้นำเชิงพหุวัฒนธรรมของผู้บริหารโรงเรียน ประกอบไปด้วย 4 ด้าน สรุปเป็นกรอบแนวคิดในการวิจัย ดังนี้



รูปที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

ระเบียบวิธีการวิจัย

1. ประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ คือ ครูในอำเภอบ้านแพ้ว สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสมุทรสาคร จาก 29 โรงเรียน จำนวนรวม 361 คน (สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสมุทรสาคร, 2565)

2. กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ คือ ครูในอำเภอบ้านแพ้ว สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสมุทรสาคร จาก 15 โรงเรียน จำนวน 191 คน ซึ่งได้มาจากการกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างจากการเปิดตารางของ Krejcie and Morgan (1970) และใช้วิธีการสุ่มแบบชั้นภูมิ (Stratified Random Sampling) ตามขนาดของโรงเรียน

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

1. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล มีขั้นตอนดังนี้

1.1 ศึกษาเอกสาร หลักการ แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับ ภาวะผู้นำเชิงพหุวัฒนธรรมของผู้บริหารโรงเรียน เพื่อนำมาเป็นแนวทางในการกำหนดประเด็น เพื่อสร้างแบบสอบถาม

1.2 สร้างแบบสอบถาม ให้ครอบคลุมวัตถุประสงค์ของการวิจัย และนำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นให้อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระตรวจสอบ และปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถาม ให้เหมาะสมยิ่งขึ้น

2. เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา คือ แบบสอบถามจำนวน 1 ฉบับ แบ่งเป็น 2 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม ลักษณะเป็นคำถามแบบตรวจสอบรายการ (Checklist) ประกอบด้วย 1) เพศ 2) ประสบการณ์การทำงาน และ 3) ขนาดโรงเรียน

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับ ภาวะผู้นำเชิงพหุวัฒนธรรมของผู้บริหารโรงเรียน จำนวน 4 ด้าน (1) การยอมรับความหลากหลายทางวัฒนธรรม (2) การสนับสนุนทรัพยากร (3) การสร้างความตระหนัก และ (4) การสร้างความสัมพันธ์กับชุมชน มีลักษณะเป็นมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด ตามแนวคิดของ Likert Scale (Likert, 1987 อ้างถึงใน ธานินทร์ ศิลป์จารุ, 2551)

3. การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือวิจัย

3.1 การหาค่าความตรงเชิงเนื้อหา (Content validity) โดยการนำแบบสอบถามให้ผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 3 ท่าน พิจารณาและตรวจสอบค่าความตรงเชิงเนื้อหา (Content validity) แล้วนำมาหาค่าดัชนีความสอดคล้องของข้อคำถามกับวัตถุประสงค์การวัด (Index of Item Object Congruence : IOC) โดยกำหนดเกณฑ์การยอมรับความตรงเชิงเนื้อหาที่ค่า IOC มากกว่า 0.5 ขึ้นไป (พิศิษฐ ตัณฑวณิช และ พนา จินดาศรี, 2561) ทั้งนี้ ผู้วิจัยได้เลือกข้อคำถามที่มีค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) มากกว่า 0.5 ขึ้นไป มาใช้เป็นข้อคำถามในการวิจัย

3.2 การวิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) แบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขเรียบร้อยไปทดลองใช้ (Try out) กับครูที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง โดยทดลองใช้กับ ครูในอำเภอกระทุ่มแบน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสมุทรสาคร จำนวน 30 คน จากนั้นนำมาคำนวณหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) โดยวิธีหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของ Cronbach (Cronbach’s alpha coefficient- α) ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ ทั้งนี้ ผู้วิจัยได้วิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (α) ของแบบสอบถามทั้งฉบับได้ เท่ากับ .97 มีระดับความเชื่อมั่นในระดับดีมาก สามารถนำไปใช้เก็บข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่างได้

4. การเก็บรวบรวมข้อมูล

4.1 นำหนังสือการขออนุเคราะห์เก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย จากวิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ เพื่อขออนุญาตในการเก็บข้อมูลกับครูในอำเภอบ้านแพ้ว สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสมุทรสาคร จำนวน 15 โรงเรียน

4.2 นำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบแล้ว ไปเก็บข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 191 ฉบับ โดยใช้แบบสอบถามในรูปแบบออนไลน์ (google form) จำนวน 191 ฉบับ และได้รับกลับคืนมาจำนวน 191 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 100

4.3 นำแบบสอบถามที่ได้รับกลับคืนทั้งหมด 191 ฉบับ มาบันทึกข้อมูลในเครื่องคอมพิวเตอร์เพื่อประมวลผลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ

5. การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

5.1 การวิเคราะห์สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยนำข้อมูลจากแบบสอบถามตอนที่ 1 เกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยใช้สถิติเชิงบรรยายด้วยการหาค่าความถี่ (Frequency) และร้อยละ (Percentage)

5.2 การวิเคราะห์ระดับภาวะผู้นำเชิงพหุวัฒนธรรมของผู้บริหารโรงเรียน นำข้อมูลจากแบบสอบถามตอนที่ 2 เกี่ยวกับระดับภาวะผู้นำเชิงพหุวัฒนธรรมของผู้บริหารโรงเรียน โดยใช้สถิติเชิงบรรยายด้วยการหาค่าเฉลี่ย (Mean) ใช้สัญลักษณ์ $\bar{x}$ และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) แล้วนำผลการวิเคราะห์ที่ได้มาแปลความหมายในภาพรวม รายด้าน และรายข้อ โดยใช้เกณฑ์ประเมินและแปลความหมายค่าเฉลี่ยของบุญชม ศรีสะอาด (บุญชม ศรีสะอาด, 2560)

5.3 การวิเคราะห์เปรียบเทียบภาวะผู้นำเชิงพหุวัฒนธรรมของผู้บริหารโรงเรียน

5.3.1 การวิเคราะห์เปรียบเทียบภาวะผู้นำเชิงพหุวัฒนธรรมของผู้บริหารโรงเรียนตามความคิดเห็นของครู จำแนกตามเพศ โดยใช้สถิติอ้างอิงด้วยสถิติทดสอบ t-test แบบ Independent

5.3.2 การวิเคราะห์เปรียบเทียบภาวะผู้นำเชิงพหุวัฒนธรรมของผู้บริหารโรงเรียนตามความคิดเห็นของครูจำแนกตามประสบการณ์การทำงาน และขนาดโรงเรียน โดยใช้สถิติอ้างอิงด้วยสถิติทดสอบ F-test (One-way ANOVA) กรณีพบว่ามีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จึงทำการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่ (Post Hoc comparison) โดยใช้วิธีการ Least -Significant Different (LSD)

ผลการศึกษาและอภิปรายผล

ผลการศึกษา

1. ผลการวิเคราะห์ระดับภาวะผู้นำเชิงพหุวัฒนธรรมของผู้บริหารโรงเรียน ในอำเภอบ้านแพ้ว สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสมุทรสาคร ตามความคิดเห็นของครู ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยเรียงอันดับจากค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้แก่ การยอมรับความหลากหลายทางวัฒนธรรม รองลงมาได้แก่ การสร้างความสัมพันธ์กับชุมชน การสนับสนุนทรัพยากร และ การสร้างความตระหนัก ตามลำดับ

2. ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบภาวะผู้นำเชิงพหุวัฒนธรรมของผู้บริหารโรงเรียน ในอำเภอบ้านแพ้ว สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสมุทรสาคร ตามความคิดเห็นของครู จำแนกตามเพศ ประสบการณ์การทำงาน และขนาดโรงเรียน พบว่า ครูที่มีเพศแตกต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับภาวะผู้นำเชิงพหุวัฒนธรรมของผู้บริหารโรงเรียน ในอำเภอบ้านแพ้ว สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสมุทรสาคร ในภาพรวม และรายด้าน แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 แต่ครูที่มีประสบการณ์การทำงานแตกต่างกัน และครูที่อยู่ในโรงเรียนที่มีขนาดแตกต่างกัน มีความคิดเห็น

เกี่ยวกับภาวะผู้นำเชิงพหุวัฒนธรรมของผู้บริหารโรงเรียน ในอำเภอบ้านแพ้ว สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสมุทรสาคร ในภาพรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

การอภิปราย

สามารถอภิปรายผลตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยได้ ดังนี้

1. จากผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 1 ครูในอำเภอบ้านแพ้ว สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสมุทรสาคร มีความคิดเห็นเกี่ยวกับภาวะผู้นำเชิงพหุวัฒนธรรมของผู้บริหารโรงเรียนในภาพรวมและรายด้าน อยู่ในระดับมาก ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า ผู้บริหารโรงเรียนที่มีภาวะผู้นำเชิงพหุวัฒนธรรมมักจะสร้างสภาพแวดล้อมที่เท่าเทียม ยุติธรรม และส่งเสริมการมีส่วนร่วมของทุกคน ส่งผลให้ครูรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งและได้รับการส่งเสริมในด้านการทำงาน อีกทั้งการเปิดกว้างและความเข้าใจในความแตกต่างทางวัฒนธรรมของผู้บริหารโรงเรียนยังช่วยให้ครูมีความพึงพอใจและความเชื่อมั่นในการทำงานร่วมกับผู้บริหารโรงเรียน สอดคล้องกับงานวิจัยของ นนกร มังคละศิริ (2560) ได้ทำการวิจัย ภาวะผู้นำเชิงพหุวัฒนธรรมของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาในกรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่า ภาวะผู้นำเชิงพหุวัฒนธรรมของผู้บริหารสถานศึกษา โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านทั้ง 5 ด้าน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก

2. จากผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์ข้อ 2 มีรายละเอียด ดังนี้

2.1 เพศ พบว่า ครูที่มีเพศแตกต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับภาวะผู้นำเชิงพหุวัฒนธรรมของผู้บริหารโรงเรียน ในภาพรวม และรายด้านแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า ภาวะผู้นำเชิงพหุวัฒนธรรม เน้นที่การยอมรับและเข้าใจความหลากหลายทางวัฒนธรรมในด้านเชื้อชาติ ศาสนา และค่านิยมต่าง ๆ มากกว่าความแตกต่างทางเพศ ซึ่งผู้บริหารโรงเรียนที่มีความเป็นผู้นำเชิงพหุวัฒนธรรมมักจะสร้างบรรยากาศที่เป็นกลางและยุติธรรมสำหรับทุกคน ไม่ว่าจะเป็นเพศใด สอดคล้องกับงานวิจัยของ ตอเหเราะ ดอละ (2565) ได้ทำการวิจัย ภาวะผู้นำเชิงพหุวัฒนธรรมกับการบริหารงานวิชาการของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาจังหวัดยะลา ผลการวิจัยพบว่า ความแตกต่างของภาวะผู้นำเชิงพหุวัฒนธรรมของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาจังหวัดยะลา จำแนกตามตัวแปรเพศ โดยภาพรวมและรายด้าน พบว่าไม่มีความแตกต่างกัน

2.2 ประสบการณ์การทำงาน พบว่า ครูที่มีประสบการณ์การทำงานแตกต่าง มีความคิดเห็นเกี่ยวกับภาวะผู้นำเชิงพหุวัฒนธรรมของผู้บริหารโรงเรียน ในภาพรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า ครูที่มีประสบการณ์การทำงานมากกว่า อาจเคยผ่านการทำงานกับผู้บริหารโรงเรียนหลายรูปแบบ ทำให้มีมาตรฐานหรือมุมมองในการประเมินภาวะผู้นำที่ละเอียดและครอบคลุมมากขึ้น ในขณะที่ครูที่มีประสบการณ์การทำงานน้อยกว่า อาจมีมุมมองภาวะผู้นำของผู้บริหารโรงเรียนจากมุมมองที่ต่างกันและไม่ครอบคลุมประเด็นอย่างหลากหลาย สอดคล้องกับงานวิจัยของ ซุลกีฟลี บูกุ (2566) ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงในสังคมพหุวัฒนธรรมของผู้บริหาร ผลการวิจัยพบว่า ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงใน

สังคมพหุวัฒนธรรมของผู้บริหารโรงเรียนเอกชนสอนศาสนาอิสลาม ในอำเภอเมือง จังหวัดนราธิวาส จำแนกตามตัวแปรประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน โดยภาพรวมพบว่า มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

2.3 ขนาดโรงเรียน พบว่า ครูที่อยู่ในโรงเรียนที่มีขนาดแตกต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับภาวะผู้นำเชิงพหุวัฒนธรรมของผู้บริหารโรงเรียน ในภาพรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า ในโรงเรียนขนาดใหญ่ ผู้บริหารโรงเรียนต้องมีทักษะในการจัดการความหลากหลายที่ซับซ้อนมากขึ้น เนื่องจากมีบุคลากรและนักเรียนที่มีความแตกต่างและหลากหลายมากกว่า ในขณะที่โรงเรียนขนาดเล็ก ผู้บริหารโรงเรียนมีโอกาสใกล้ชิดกับครูและนักเรียนมากขึ้น ซึ่งส่งผลให้การนำภาวะผู้นำเชิงพหุวัฒนธรรมไปปรับใช้ อาจถูกมองในรูปแบบที่แตกต่างกันออกไป สอดคล้องกับงานวิจัยของ อานูวา ลอแม, ตรัยภูมินทร์ ตรีตรีศวร และ วรชัย ปานนิตยพงศ์ (2567) ได้ทำการวิจัย ภาวะผู้นำเชิงพหุวัฒนธรรมของผู้บริหารสถานศึกษา ในอำเภอสุไหงโก-ลก จังหวัดนราธิวาส สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานราธิวาส เขต 2 ผลการวิจัยพบว่า ครูที่อยู่ในสถานศึกษาที่มีขนาดต่างกันมีความคิดเห็นต่อภาวะผู้นำเชิงพหุวัฒนธรรมของผู้บริหารสถานศึกษาแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้ ดังนี้

1.1 ผลการวิจัยรายด้าน พบว่า ด้านการสร้างความตระหนัก ถึงแม้ว่าจะอยู่ในระดับมาก แต่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ดังนั้นผู้บริหารโรงเรียนควรพัฒนาตนเอง เพื่อให้เข้าใจถึงความสำคัญของความหลากหลายทางวัฒนธรรมและผลกระทบต่อการเรียนรู้ของนักเรียน หรือสร้างเครือข่ายผู้บริหารเพื่อแลกเปลี่ยนเรียนรู้และประสบการณ์ในการจัดการความหลากหลายทางวัฒนธรรม และศึกษาค้นคว้าเพิ่มเติมเกี่ยวกับทฤษฎีและแนวปฏิบัติที่ดีในการสร้างสภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อการเรียนรู้ของนักเรียนทุกคน อันเป็นการเสริมสร้างทัศนคติเชิงบวกต่อความแตกต่างทางวัฒนธรรมและวิถีชีวิตในสังคมพหุวัฒนธรรม รวมถึงการตัดสินใจโดยคำนึงถึงความแตกต่างและความหลากหลายทางวัฒนธรรมของนักเรียนและผู้ปกครองด้วย

1.2 ผลการวิจัยด้านการยอมรับความหลากหลายทางวัฒนธรรม ในรายข้อพบว่า ผู้บริหารยุติธรรมกับนักเรียนทุกคนโดยไม่คำนึงถึงวัฒนธรรม ถึงแม้ว่าจะอยู่ในระดับมาก แต่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ดังนั้นผู้บริหารโรงเรียนควรให้ความสำคัญกับการดำเนินการในเรื่องของความยุติธรรมกับนักเรียนทุกคนโดยไม่คำนึงถึงวัฒนธรรมในสังคมพหุวัฒนธรรมดังกล่าวให้มีประสิทธิภาพดียิ่งขึ้น

1.3 ผลการวิจัยด้านการสนับสนุนทรัพยากร ในรายข้อพบว่า ผู้บริหารสรรหาบุคลากรที่จำเป็นให้กับสถานศึกษาและชุมชน เพื่อดำเนินกิจกรรมที่สอดคล้องกับสังคมพหุวัฒนธรรม ถึงแม้ว่าจะอยู่ในระดับมาก แต่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ดังนั้นผู้บริหารโรงเรียนควรให้ความสำคัญกับการดำเนินการในเรื่องการสรรหาบุคลากรที่จำเป็นให้กับสถานศึกษาและชุมชน เพื่อดำเนินกิจกรรมที่สอดคล้องกับสังคมพหุวัฒนธรรม และการ

จัดการศึกษาที่มีคุณภาพดี เป็นไปตามมาตรฐานที่หลักสูตรกำหนด รวมทั้งมีการบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพดียิ่งขึ้น

1.4 ผลการวิจัยด้านการสร้างความสัมพันธ์กับชุมชน ในรายข้อพบว่า ผู้บริหารมีการติดต่อสื่อสาร ให้ข้อมูลข่าวสารและความรู้เกี่ยวกับพหุวัฒนธรรมแก่ผู้ปกครองและชุมชน ถึงแม้ว่าจะอยู่ในระดับมาก แต่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ดังนั้นผู้บริหารโรงเรียนควรให้ความสำคัญกับการดำเนินการในเรื่องการพัฒนาระบบการประชาสัมพันธ์ทั้งภายในและภายนอกโรงเรียน โดยเฉพาะการติดต่อสื่อสาร ให้ข้อมูลข่าวสารและความรู้เกี่ยวกับพหุวัฒนธรรมแก่ผู้ปกครองและชุมชน เพื่อให้เกิดความเข้าใจอันดีต่อกัน และได้รับความร่วมมืออย่างดีในการทำงานร่วมกันระหว่างโรงเรียนกับผู้ปกครองและชุมชน

2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป ดังนี้

2.1 ควรศึกษาภาวะผู้นำเชิงพหุวัฒนธรรมของผู้บริหารโรงเรียนตามความคิดเห็นของครูในอำเภออื่น ๆ ในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสมุทรสาคร เพื่อนำผลการศึกษาไปใช้ในเชิงเปรียบเทียบและการพัฒนาต่อยอด

2.2 ควรศึกษาแนวทางในการพัฒนาภาวะผู้นำเชิงพหุวัฒนธรรมของผู้บริหารโรงเรียนในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสมุทรสาคร เพื่อนำข้อมูลไปใช้ในการวางแผนพัฒนาภาวะผู้นำเชิงพหุวัฒนธรรมของผู้บริหารโรงเรียนอย่างเป็นระบบและต่อเนื่อง

บรรณานุกรม

กัญญาลักษณ์ ชีพอุบัติ และ ชัชจริยา ใบลี. (มกราคม-มิถุนายน 2566). แนวทางการพัฒนาภาวะผู้นำเชิงพหุวัฒนธรรมของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาจังหวัดชัยภูมิ. *วารสารมหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี*, *8*(1), 71-84.

ขวัญสุดา วงษ์แหยม. (2559). *การบริหารจัดการการศึกษาของสถานศึกษาที่ตั้งอยู่ในชุมชนพหุวัฒนธรรมของเกาะเมืองพระนครศรีอยุธยา* [ดุษฎีนิพนธ์ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต มหาวิทยาลัยศิลปากร]. DSpace at Silpakorn University. http://ithesis-ir.su.ac.th/dspace/bitstream/123456789/1040/1/56252901%20ขวัญสุดา%20%20วงษ์แหยม.pdf

ชวลิต เกิดทิพย์. (พฤษภาคม-สิงหาคม 2562). รูปแบบการพัฒนาภาวะผู้นำเชิงพหุวัฒนธรรมของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 15. *วารสารวิทยบริการมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์, 30*(2), 23-33.

ชัยวัฒน์ ผดุงพงษ์ และ บัญญัติ ยงย่วน. (มกราคม-มีนาคม 2558). ผลของกิจกรรมศิลปะที่มีต่อการยอมรับความหลากหลายวัฒนธรรมของนักเรียนระดับมัธยมศึกษาที่อยู่ในองค์ประกอบห้องเรียนต่างกัน. *วารสารสงขลานครินทร์, 21*(1), 169-200.

ซุลกีฟลี บูกุ. (2566). *ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงในสังคมพหุวัฒนธรรมของผู้บริหารโรงเรียนเอกชนสอนศาสนาอิสลามในอำเภอเมือง จังหวัดนราธิวาส* [วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา]. YRU Wisdom Bank. https://wb.yru.ac.th/bitstream/yru/7183/1/ซุลกีฟลี%20บูกุ. pdf

ซูฮัยรี บือง่าฉา และสุนทรี วรรณไพเราะ. (กรกฎาคม-ธันวาคม 2564). องค์ประกอบและปัจจัยที่ส่งผลต่อภาวะผู้นำเชิงพหุวัฒนธรรมของผู้บริหารโรงเรียนเอกชนสอนศาสนาอิสลาม. *วารสารครุศาสตร์สาร (Journal of Educational Studies), 15*(2), 86-100.

ณภัทรพล วิริยะกุลเจริญ, เสาวณีย์ สิกขาบัณฑิต และขวัญหญิง ศรีประเสริฐภาพ. (เมษายน-มิถุนายน 2566). รูปแบบภาวะผู้นำพหุวัฒนธรรมแบบมีส่วนร่วมสำหรับผู้บริหารสถานศึกษาสังกัดกรุงเทพมหานคร. *วารสารศิลปการจัดการ, 7*(2), 867-886.

ตอเหเราะ ดอละ. (2565). *ภาวะผู้นำเชิงพหุวัฒนธรรมกับการบริหารงานวิชาการของสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาจังหวัดยะลา* [วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา]. YRU Wisdom Bank. https://wb.yru.ac.th/bitstream/yru/6642/1ตอเหเราะห์%20ดอละ.pdf

ธานินทร์ ศิลป์จารุ. (2551). *การวิจัยและการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วย SPSS* (พิมพ์ครั้งที่ 9). กรุงเทพมหานคร: บิสซิเนสอาร์แอนด์ดี.

นนกร มังคละศิริ. (2560). *ภาวะผู้นำเชิงพหุวัฒนธรรมของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาในกรุงเทพมหานคร* [วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์]. ศูนย์ข้อมูลการวิจัย Digital “วช”. https://grad.dpu.ac.th/upload/content/files/ปีที่%205%20ฉบับที่%203%20เดือนเมษายน%20-%20กรกฎาคม%202560/vol5-3-98.pdf

บุญชม ศรีสะอาด. (2560). *การวิจัยเบื้องต้น* (พิมพ์ครั้งที่ 10). กรุงเทพฯ: สุวีริยาสาส์น.

ปิยวรรฒ แสงทอง. (2564). *ภาวะผู้นำเชิงพหุวัฒนธรรมของผู้บริหารสถานศึกษาโรงเรียนนำร่องพื้นที่นวัตกรรมการศึกษาจังหวัดสตูล* [วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์]. มหาวิทยาลัยหาดใหญ่.

พิริยะ กรุณา. (2561). *การบริหารสถานศึกษาแบบพหุวัฒนธรรมในโรงเรียนสองศาสนา.* http://conference2017.grad.ssru.ac.th/

พิศิษฐ ตัณฑวณิช และ พนา จินดาศรี. (ธันวาคม 2561). ความหมายที่แท้จริงของค่า IOC. *วารสารการวัดผลการศึกษา มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, 24*(2), 3–12.

มุทริกา จินากุล, รุ่งชัชดาพร เวหะชาติ และ จรัส อติวิทยาภรณ์. (กรกฎาคม-ธันวาคม 2560). การวิเคราะห์ตัวชี้วัดภาวะผู้นำ ของผู้บริหารงานสาธารณสุขภายใต้บริบทพหุวัฒนธรรมสามจังหวัดชายแดนใต้. *วารสารศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยทักษิณ*, *17*(2), 88-99.

วิชาญ ทรายอ่อน. (2561), *บทบัญญัติด้านการศึกษาตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2560*. กรุงเทพฯ: ม.ป.ท.

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสมุทรสาคร. (2565). *รายงานผลการดำเนินงานประจำปีงบประมาณ 2565.* สมุทรสาคร. http://www.home.skn.go.th/main/

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสมุทรสาคร. (2566). *แผนปฏิบัติการประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566.* สมุทรสาคร. http://www.home.skn.go.th/main/

สำนักงานพัฒนาชุมชนอำเภอบ้านแพ้ว จังหวัดสมุทรสาคร. (2559, 2 ตุลาคม). *อำเภอบ้านแพ้ว ความเป็นมา.* https://district.cdd.go.th/banphaeo/about-us/

โรงเรียนวัดเจ็ดริ้ว(สาครกิจโกศล). (2566). *หลักสูตรสถานศึกษาปีการศึกษา 2566.* สมุทรสาคร: โรงเรียนวัดเจ็ดริ้ว(สาครกิจโกศล).

วรารัตน์ กล่อมเสียง. (พฤษภาคม-สิงหาคม 2566). แนวทางการจัดการศึกษาแบบพหุวัฒนธรรมของสถานศึกษาชายแดนไทย สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 1. *วารสาร มจร อุบลปริทรรศน์, 8*(2), 1625-1638.

ศรีมณา เกษสาคร. (2554). *การพัฒนารูปแบบการพัฒนาภาวะผู้นำพหุวัฒนธรรมของหัวหน้าสาขาวิชาภาษาอังกฤษในมหาวิทยาลัยเอกชน* [วิทยานิพนธ์ปริญญาดุษฎีบัณฑิต, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย]. สำนักงานวิทยทรัพยากร. https://cuir.car.chula.ac.th/handle/123456789/35835

เอกรินทร์ สังข์ทอง. (2551) *ภาวะผู้นำเชิงพหุวัฒนธรรมของผู้อำนวยการโรงเรียนของรัฐ ในสามจังหวัดชายแดนภาคใต้* [วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์]. PSU Knowledge Bank. https://kb.psu.ac.th/psukb/handle/2010/8416

อานูวา ลอแม, ตรัยภูมินทร์ ตรีตรีศวร และ วรชัย ปานนิตยพงศ์. (เมษายน-มถุนายน 2567). ภาวะผู้นำเชิงพหุวัฒนธรรมของผู้บริหารสถานศึกษาในอำเภอสุไหงโก-ลก จังหวัดนราธิวาส สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานราธิวาส เขต 2. *วารสารวิชาการสถาบันพัฒนาพระวิทยากร*, *7*(2), 169-180.

Krejcie, R.V., & Morgan, D.W. (1970). Determining Sample Size for Research Activities. *Educational and Psychological Measurement*, *30*(3), 607–610.

Wayne, K. H. & Cecil, G. M. (2005). *Educational Administration: Theory, Research and Practice.* New York: McGraw-Hill.

การนิเทศภายในของผู้บริหารสถานศึกษาในโรงเรียนสังกัดเทศบาลอำเภอเมือง จังหวัดลพบุรี

Internal Supervision of School Administrators in Schools under the Municipality of Mueang District, Lopburi Province

ทิพวรรณ นิลละออ[1] และชินวงศ์ ศรีงาม[2]

Tipawan Nillaoo[1] and Chinawong Sringam[2]

นักศึกษาปริญญาโทหลักสูตรศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต[1]

อาจารย์ประจำหลักสูตรศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต[2]

วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์[1,2]

E-mail: tipawanbaizy@gmail.com[1], chinawong.sri@rmutr.ac.th[2]

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ดังนี้ (1) เพื่อศึกษาการนิเทศภายในของผู้บริหารสถานศึกษาในโรงเรียนสังกัดเทศบาลอำเภอเมือง จังหวัดลพบุรี ตามความคิดเห็นของครู และ (2) เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของครูต่อการนิเทศภายในของผู้บริหารสถานศึกษา ในโรงเรียนสังกัดเทศบาลอำเภอเมือง จังหวัดลพบุรี จำแนกตามเพศ ระดับการศึกษา และประสบการณ์ในการทำงาน การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ กลุ่มตัวอย่างได้แก่ครูโรงเรียนในสังกัดเทศบาลอำเภอเมือง จังหวัดลพบุรี จำนวน 148 คน กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างด้วยตารางของเครจซี่และมอร์แกน ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบอย่างง่าย เก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับซึ่งมีค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ .991 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สถิติทดสอบค่าที และสถิติทดสอบค่าเอฟ ผลการวิจัยประกอบด้วย (1) การนิเทศภายในของผู้บริหารสถานศึกษา ในโรงเรียนสังกัดเทศบาลอำเภอเมือง จังหวัดลพบุรี ตามความคิดเห็นของครู พบว่าในภาพรวมและรายด้าน มีระดับการปฏิบัติอยู่ในระดับมาก และ (2) ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของครูเกี่ยวกับการนิเทศภายในของผู้บริหารสถานศึกษา ในโรงเรียนสังกัดเทศบาลอำเภอเมือง จังหวัดลพบุรี จำแนกตามเพศ ระดับการศึกษา และประสบการณ์ในการทำงาน พบว่า ในภาพรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

คำสำคัญ: การนิเทศภายใน ผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดเทศบาลอำเภอเมือง จังหวัดลพบุรี

Abstract

The study had two objectives: (1) to study internal supervision of school administrators in schools under the municipality of Mueang District, Lopburi Province, according to teachers’ opinions, and (2) to compare teachers’ opinions on internal supervision of school administrators in schools under the municipality of Mueang District, Lopburi Province, classified

by gender, education level and work experience. This study was a quantitative research. The sample consisted of 148 teachers in schools under the municipality of Mueang District, Lopburi Province. The sample size was determined by using the Krejcie and Morgan table. The simple random sampling method was used. Data were collected using 5-rating scale questionnaires with the total reliability of .991. The statistics used for data analysis were percentage, mean, standard deviation, t-test and F-test. The research results consisted of (1) the internal supervision of school administrators in schools under the municipality of Mueang District, Lopburi Province, according to teachers' opinions, it was found that the practices of the overall aspects and each aspect were at a high level, and (2) the comparison of teachers' opinions on internal supervision of school administrators in schools under the municipality of Mueang District, Lopburi Province, when classified by gender, age and education level, it was found that their opinions on the overall aspects were significantly different at the statistical level of .05.

Keywords: Internal supervision, school administrators, under the municipality of Mueang district, Lopburi province

บทนำ

การจัดการศึกษาที่มีคุณภาพควรมีการพัฒนาปรับปรุงทำให้ศักยภาพที่มีอยู่ในที่ตัวคนได้รับการพัฒนาอย่างเต็มที่ คำว่าคุณภาพการศึกษาไม่ใช่หน้าที่ของบุคคลใดบุคคลหนึ่งหรือหน่วยงานใด หน่วยงานหนึ่ง แต่เป็นหน้าที่ของทุกภาคส่วนที่เกี่ยวข้องตั้งแต่รัฐบาลที่เป็นผู้กำหนดนโยบาย เพื่อแก้ไข ปัญหาและพัฒนาผู้เรียนให้มีคุณภาพ หน่วยงานต้นสังกัดที่มีหน้าที่สนับสนุนด้านบุคลากรที่มีคุณภาพ รวมถึงการสนับสนุนอุปกรณ์การเรียนการสอนและแหล่งเรียนรู้ที่เหมาะสมเอื้อต่อการพัฒนาคุณภาพ ผู้เรียนตลอดจนกำกับติดตามให้เกิดการพัฒนาด้านการจัดการเรียนการสอนและแหล่งเรียนรู้ที่เหมาะสม เอื้อต่อการพัฒนาคุณภาพผู้เรียน การศึกษาเป็นปัจจัยสำคัญในการสร้างและพัฒนาความรู้ ความคิด ความประพฤติ และคุณธรรมของบุคคล สังคมและบ้านเมืองใดที่ให้การศึกษาที่ดีแก่เยาวชนได้อย่างครบถ้วน ล้วนพอเหมาะกันทุก ๆ ด้านสังคมและบ้านเมืองนั้นจะมีความมั่นคง ประเทศชาติมีการพัฒนาให้ก้าวต่อไปได้โดยตลอด ซึ่งบุคคลที่มีความเกี่ยวข้องกับการศึกษาโดยตรงคือ ครู ที่มีหน้าที่วางรากฐานความรู้ ความดี และความสามารถทุก ๆ ด้านให้แก่ผู้เรียน และผู้บริหารสถานศึกษาเป็นผู้ที่มีหน้าที่หลักในการบริหารจัดการศึกษาภายในสถานศึกษา ทั้งด้านการบริหารงานวิชาการ บุคลากร งบประมาณ และการบริหารงานทั่วไป รวมถึงเรื่องการพัฒนาครู และการพัฒนาคุณภาพการจัดการเรียนรู้ โดยมีวัตถุประสงค์สำคัญที่การพัฒนาผู้เรียนให้เต็มตามศักยภาพ ผ่านกระบวนการนิเทศภายในอย่างเป็นระบบและต่อเนื่อง การนิเทศภายในจึงเป็นกิจกรรมที่สำคัญที่จะทำให้การจัดกิจกรรม

การเรียนรู้ดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพ เป็นการส่งเสริมให้ผู้บริหารสถานศึกษา และคณะครูได้ปรับปรุงคุณภาพการเรียนการสอนในชั้นเรียนให้มีคุณภาพดียิ่งขึ้น เป็นไปตามจุดมุ่งหมายของหลักสูตรที่กำหนดไว้ ให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงในยุคโลกาภิวัตน์ ตลอดจนสนับสนุน ส่งเสริมและให้กำลังใจแก่ครูและบุคลากรทางการศึกษาในโรงเรียน การนิเทศการศึกษาจึงเป็นอีกวิธีหนึ่งที่สามารถพัฒนาครูและบุคลากรทางการศึกษาให้มีความรู้และทักษะในการพัฒนาวิชาชีพของตนเอง ซึ่งจะนำไปสู่การยกระดับผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของผู้เรียนให้บรรลุผลตามมาตรฐานตัวชี้วัด หลักสูตรแกนกลางการศึกษาขั้นพื้นฐาน พุทธศักราช 2551 (วันวิสาห์ ไชยชนะ, 2560)

การนิเทศภายในโรงเรียน ถือว่าเป็นภารกิจสำคัญของผู้บริหารสถานศึกษาที่ต้องดำเนินการควบคู่กับการบริหารจัดการศึกษาในสถานศึกษา การนิเทศภายในจะบรรลุวัตถุประสงค์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ หากผู้บริหารสถานศึกษาและครูได้มีการเตรียมการก่อนการนิเทศ และร่วมกันดำเนินการตามกระบวนการนิเทศภายใน ผู้บริหารสถานศึกษาจำเป็นต้องจัดการนิเทศภายในเพื่อปรับปรุงคุณภาพการศึกษา ในฐานะที่เป็นผู้ที่อยู่ใกล้ชิดกับครูและผู้เรียน เป็นผู้ที่มีความใกล้ชิดกับปัญหา และรู้ถึงปัญหาและความต้องการจำเป็นต่าง ๆ ได้ดีกว่าบุคคลภายนอก เป็นการแก้ปัญหาและพัฒนาได้ถูกจุด มีการใช้หลักมนุษยสัมพันธ์และความเป็นกันเองแบบกัลยาณมิตรในการนิเทศครูและบุคลากรทางการศึกษาในโรงเรียน ทำให้การนิเทศภายในโรงเรียนดำเนินการไปได้อย่างมีประสิทธิภาพ สนองความต้องการของครูและบุคลากรทางการศึกษาในโรงเรียนได้อย่างถูกต้องและเหมาะสมที่สุด แต่ในปัจจุบันพบว่าการนิเทศภายในยังมีปัญหาค่อนข้างมาก โดยเห็นได้จากสภาพปัจจุบันของการจัดการศึกษาของแต่ละสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา และรายงานผลการนิเทศของศึกษานิเทศก์ สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน พบว่า กระบวนการนิเทศภายในโรงเรียนมีความแตกต่างกัน ทั้งปัจจัยที่เอื้อและปัจจัยที่เป็นอุปสรรคต่อการนิเทศ การนิเทศภายในยังขาดความต่อเนื่องและความเป็นเอกภาพที่สอดคล้องกับบริบทของพื้นที่ นอกจากนี้ ยังมีผลกระทบทางลบของสถานการณ์โควิด 19 ต่อการจัดการเรียนรู้ของสถานศึกษา โดยข้อมูลจากรายงานการวิจัยของสำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา กระทรวงศึกษาธิการ (2564) ผลกระทบทางลบต่อการปฏิบัติงานของผู้บริหารสถานศึกษาและครูจากข้อมูลเชิงปริมาณพบว่า ส่งผลกระทบทางลบต่อการปฏิบัติงานของผู้บริหารสถานศึกษาและครูระดับมากในเรื่องครูมีภาระงานในการจัดการเรียนรู้และการดูแลนักเรียนมากขึ้น ครูบางส่วนเครียด มีความกังวลกับรูปแบบการสอนแบบใหม่ ไม่คุ้นเคยกับการใช้เทคโนโลยี เป็นสิ่งที่ทำให้ครูกังวลและเหนื่อยกว่าปกติ ครูขาดขวัญกำลังใจในการทำงาน เนื่องจากภาระงานมีมากขึ้น ในขณะที่ทรัพยากรทางการศึกษาไม่เพียงพอ และบุคคลภายนอกไม่เข้าใจถึงภาระงานของครู ส่งผลให้ครูรู้สึกว่าขาดขวัญและกำลังใจในการทำงาน และทำให้คุณภาพการจัดการเรียนการสอนลดลง ผู้บริหารสถานศึกษาจึงจำเป็นต้องให้ความสำคัญกับการพัฒนาครู การส่งเสริมและสนับสนุนการเสริมขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของครู ผ่านกระบวนการนิเทศภายในอย่างเป็นระบบและต่อเนื่อง เพื่อให้ครูสามารถพัฒนาคุณภาพการจัดการเรียนรู้ตามหลักสูตรสถานศึกษา ในอันที่จะช่วยพัฒนาคุณภาพของผู้เรียนได้อย่างดีและมีประสิทธิภาพ

เทศบาลเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีหน้าที่จัดการศึกษาขั้นพื้นฐานให้แก่นักเรียนในเขตเทศบาล และการจัดการศึกษาของเทศบาลอยู่ภายใต้การกำกับดูแลของสำนักประสานและพัฒนาการจัดการศึกษาท้องถิ่น กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น กระทรวงมหาดไทย มีการดำเนินงานส่งเสริม สนับสนุน ช่วยเหลือให้เทศบาลสามารถปฏิรูปการจัดการศึกษาให้สอดคล้องกับแนวนโยบายแห่งรัฐ การบริหารการศึกษาของเทศบาลดำเนินการโดยสำนักการศึกษา หรือกองการศึกษาในฐานะหน่วยปฏิบัติ สนับสนุน ส่งเสริมการจัดการศึกษาของเทศบาล ดำเนินการจัดตั้งงบประมาณและดำเนินการพัฒนาการจัดการศึกษาของสถานศึกษาให้สอดคล้องกับแนวทางปฏิรูปการศึกษา (วศิน โกมุท, 2560) องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีการกำหนดนโยบายเรื่องการพัฒนาคุณภาพการศึกษาโดยใช้กระบวนการนิเทศภายในของผู้บริหารสถานศึกษา จึงทำให้ผู้บริหารสถานศึกษาของแต่ละโรงเรียนต้องทำการนิเทศ แนะนำการปฏิบัติงานของครูและบุคลากรให้เป็นไปตามมาตรฐานการนิเทศภายในของสถานศึกษา และทำการนิเทศภายในตามกระบวนการอย่างเป็นระบบ โดยมีจุดมุ่งหมายให้สถานศึกษามีคุณภาพที่สูงขึ้น ซึ่งในการดำเนินงานการจัดการศึกษาให้ประสบความสำเร็จได้อย่างมีประสิทธิภาพนั้น ผู้บริหารสถานศึกษาจะต้องมีกระบวนการทำงานเพื่อโน้มน้าวจูงใจคน ในการกระตุ้นหรือสร้างความพึงพอใจให้เกิดพฤติกรรมการทำงานให้บรรลุตามวัตถุประสงค์และเป้าหมาย ซึ่งการร่วมมือในการปฏิบัติงานจะเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อผู้บริหารเข้าใจถึงความต้องการของมนุษย์และรู้วิธีการจูงใจให้ผู้ปฏิบัติงานมีความมั่นใจและเกิดความรู้สึกอุทิศตนเพื่องาน (เสาวลักษณ์ บุญมาก และตรัยภูมินทร์ ตรีศวร, 2564)

โรงเรียนในสังกัดเทศบาล อำเภอเมือง จังหวัดลพบุรี ได้แก่ เทศบาลเมืองลพบุรี เทศบาลเมืองเขาสามยอด เทศบาลตำบลโคกตูม เทศบาลตำบลเขาพระงาม อยู่ภายใต้สังกัดองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยมีผู้บริหารสถานศึกษาเป็นผู้นำในการบริหารจัดการศึกษา และการนิเทศภายในโรงเรียน ตามบทบาทและภาระหน้าที่ที่กำหนดไว้ ซึ่งจากการสัมภาษณ์ครูผู้ปฏิบัติงานภายในโรงเรียนในสังกัดเทศบาล อำเภอเมือง จังหวัดลพบุรี ได้ให้ความเห็นไปในทิศทางเดียวกันว่า การนิเทศภายในโรงเรียนยังไม่มีระบบที่ชัดเจน ขาดความต่อเนื่องในการดำเนินงาน และไม่มีการนำผลการนิเทศไปปรับปรุงคุณภาพการจัดการเรียนรู้อย่างเป็นรูปธรรม รวมถึงไม่มีการวางแผนและแจ้งล่วงหน้าในการนิเทศ ทำให้เกิดความซ้ำซ้อนกันของช่วงเวลาในการทำกิจกรรมและภาระงานอื่น ๆ เช่น ตัวอย่างการสัมภาษณ์ครู ประกอบด้วย อนิรุจน์ สืบไสสงค์, ธิดา รุกรักรบ, และ เอกรัตน์ กิ่งกัน (การสื่อสารส่วนบุคคล, 7 มิถุนายน 2567) พบว่า ผู้บริหารสถานศึกษาไม่ได้มีการถามความคิดเห็นครูในเรื่องรูปแบบการนิเทศ และทำการเลือกช่วงเวลาที่มีการนิเทศเป็นช่วงเดียวกับช่วงที่มีโครงการและกิจกรรมอื่น ๆ กระบวนการนิเทศมีเพียงกำหนดปฏิทินการนิเทศ และการดำเนินการนิเทศยังขาดกระบวนการนิเทศที่เป็นระบบชัดเจน และการนิเทศส่วนใหญ่มักจะมีการจัดขึ้นในช่วงที่มีโครงการอื่นที่เร่งด่วนควบคู่กันไป ทำให้ภาระงานที่ต้องทำในแต่ละวันมีมากขึ้น จนบางครั้งไม่สามารถแบ่งเวลาได้ ทำให้ไม่สามารถเตรียมความพร้อมได้ดีเท่าที่ควร นอกจากนี้หน่วยงานต้นสังกัดโรงเรียนในสังกัดเทศบาล อำเภอเมือง จังหวัดลพบุรี ยังไม่มีตำแหน่งศึกษานิเทศก์ ซึ่งศึกษานิเทศก์ ถือว่าเป็นบุคลากรภายนอกที่มีบทบาทสำคัญที่จะช่วยส่งเสริมสนับสนุน ให้คำแนะนำและชี้แนะในการพัฒนาคุณภาพการจัดการศึกษา การพัฒนาครูและบุคลากรทางการศึกษา รวมถึงการนิเทศภายในของผู้บริหารสถานศึกษา ให้ดำเนินการไปได้อย่างถูกต้องตามหลักวิชา เป็นระบบและต่อเนื่อง

ส่งผลดีต่อการพัฒนาคุณภาพการจัดการศึกษาของโรงเรียน และการพัฒนาคุณภาพของผู้เรียนให้มีประสิทธิภาพดียิ่งขึ้น

จากความเป็นมาและความสำคัญของปัญหาดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาการนิเทศภายในของผู้บริหารสถานศึกษา ในโรงเรียนสังกัดเทศบาลอำเภอเมือง จังหวัดลพบุรี ตามความคิดเห็นของครู เพื่อให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และโรงเรียนสังกัดเทศบาลสามารถนำผลการวิจัยไปใช้ประโยชน์ในการปรับปรุงและพัฒนาการนิเทศภายในโรงเรียน อันจะนำไปสู่การพัฒนาระบบและกระบวนการนิเทศภายในโรงเรียนที่ดี มีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผล สอดคล้องกับบริบทของโรงเรียน และส่งผลดีต่อการจัดการศึกษาของโรงเรียนสังกัดเทศบาลต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ คือ

(1) เพื่อศึกษาการนิเทศภายในของผู้บริหารสถานศึกษา ในโรงเรียนสังกัดเทศบาลอำเภอเมือง จังหวัดลพบุรี ตามความคิดเห็นของครู

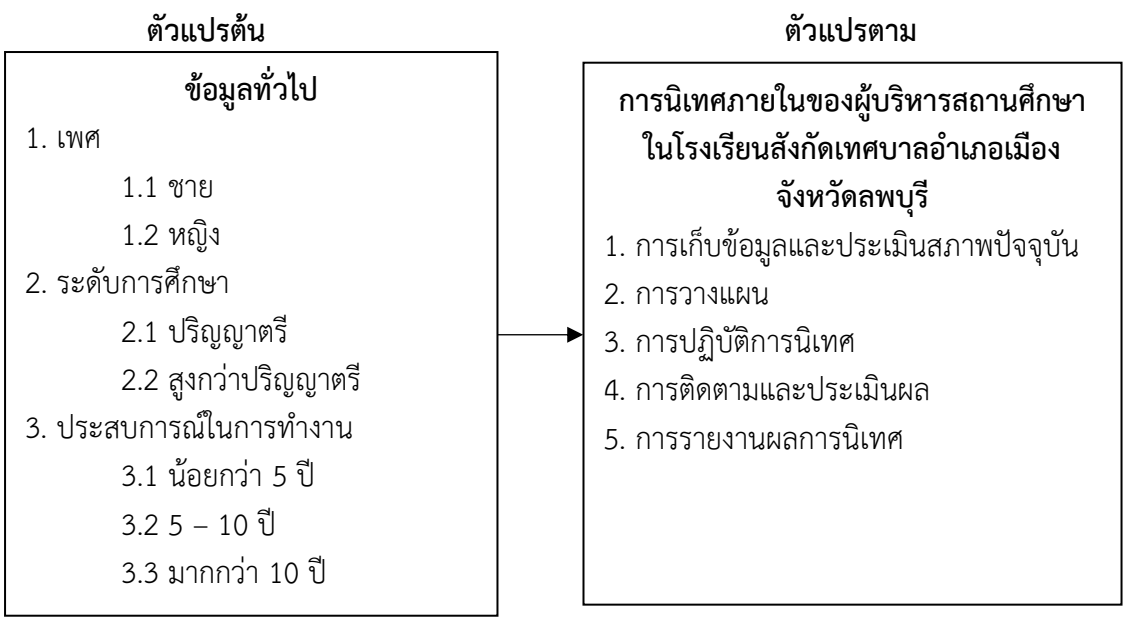
(2) เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของครูต่อการนิเทศภายในของผู้บริหารสถานศึกษา ในโรงเรียนสังกัดเทศบาลอำเภอเมือง จังหวัดลพบุรี จำแนกตามเพศ ระดับการศึกษา และประสบการณ์ในการทำงาน

การทบทวนวรรณกรรม

ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการนิเทศภายในของผู้บริหารสถานศึกษา จากแนวคิดของนักวิชาการและนักวิจัย ได้แก่ กรองทอง จิรเดชากุล (2550); สงัด อุทรานันท์ (2529); ธารทิพย์ ดำยศ (2561); ธิดารัตน์ หัตถมา (2566); ธัญพิชชา อุ่นรัมย์ (2564); Allen (1969); Harris (1985) และได้สังเคราะห์เนื้อหาเป็นกระบวนการของการนิเทศภายในของผู้บริหารสถานศึกษา 5 ขั้นตอน ได้แก่ (1) การเก็บข้อมูลและประเมินสภาพปัจจุบัน (2) การวางแผน (3) การปฏิบัติการนิเทศ (4) การติดตามและประเมินผล (5) การรายงานผลการนิเทศ

กรอบแนวคิด

จากการทบทวนเอกสารและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยได้สังเคราะห์และกำหนดเป็นกระบวนการของการนิทศภายใน ซึ่งเป็นตัวแปรสำคัญที่ใช้ในการศึกษา การนิเทศภายในของผู้บริหารสถานศึกษา ประกอบด้วย กระบวนการ 5 ขั้นตอน ได้แก่ (1) การเก็บข้อมูลและประเมินสภาพปัจจุบัน (2) การวางแผน (3) การปฏิบัติการนิเทศ (4) การติดตามและประเมินผล (5) การรายงานผลการนิเทศ แสดงในรูปที่ 1 ดังต่อไปนี้



รูปที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

ระเบียบวิธีการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ได้แก่ ครู โรงเรียนในสังกัดเทศบาลอำเภอเมือง จังหวัดลพบุรี จำนวนรวม 235 คน (สำนักงานส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นจังหวัดลพบุรี, 2566)

2. กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ ครูโรงเรียนในสังกัดเทศบาลอำเภอเมือง จังหวัดลพบุรี จำนวน 148 คน ซึ่งได้มาจากการกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างจากตารางของเครซี่และมอร์แกน (Krejcie and Morgan, 1970, อ้างถึงใน บุญชม ศรีสะอาด, 2560) และใช้วิธีการสุ่มอย่างง่าย (Simple random sampling)

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นแบบสอบถาม (Questionnaires) ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นโดยอาศัยกรอบแนวคิดที่ได้จากการศึกษาวิเคราะห์วรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เป็นแนวทางในการสร้างเครื่องมือ ประกอบด้วย 2 ตอน โดยมีรายละเอียดดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ในการทำงาน โดยลักษณะคำถามเป็นแบบให้เลือกตอบ (Checklist)

ตอนที่ 2 ความคิดเห็นของครูต่อการนิเทศภายในของผู้บริหารสถานศึกษา ในโรงเรียนสังกัดเทศบาลอำเภอเมือง จังหวัดลพบุรี คำถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ชนิด 5 ระดับของ Likert Scale (Likert, 1987 อ้างถึงใน ธานินทร์, 2551) ประกอบด้วย 5 ขั้นตอน จำนวนรวม 28 ข้อ ได้แก่ (1) การเก็บข้อมูลและประเมินสภาพปัจจุบัน จำนวน 6 ข้อ (2) การวางแผน จำนวน 5 ข้อ (3) การปฏิบัติการนิเทศ จำนวน 6 ข้อ (4) การติดตามและประเมินผล จำนวน 6 ข้อ และ (5) การรายงานผลการนิเทศ จำนวน 5 ข้อ

2.1 การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล มีขั้นตอนดังนี้

1) ศึกษาหลักการ แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวกับการนิเทศภายในของผู้บริหารสถานศึกษา

2) ศึกษาเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้องที่เกี่ยวกับการนิเทศภายในของผู้บริหารสถานศึกษา

3) ศึกษาวิธีสร้างแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scales) ตามวิธีของลิเคิร์ท (Likert) เพื่อนำมาสร้างเป็นเครื่องมือสำหรับการศึกษา

4) นำเนื้อหาจากการศึกษาหลักการ แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวกับการนิเทศภายในของผู้บริหารสถานศึกษา มากำหนดนิยามศัพท์เฉพาะเพื่อให้สอดคล้องกับตัวแปรที่จะศึกษา

5) ดำเนินการสร้างแบบสอบถามตามกรอบเครื่องมือที่กำหนดซึ่งมีแบบตรวจสอบรายการ (Checklist) และแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) การนิเทศภายในของผู้บริหารสถานศึกษา ประกอบด้วย 5 ขั้นตอน ได้แก่ (1) การเก็บข้อมูลและประเมินสภาพปัจจุบัน (2) การวางแผน (3) การปฏิบัติการนิเทศ (4) การติดตามและประเมินผล และ (5) การรายงานผลการนิเทศ

6) นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษา เพื่อตรวจสอบความถูกต้องเหมาะสมของภาษาและความครอบคลุมของนิยามตัวแปร แล้วนำมาปรับปรุงแก้ไขตามข้อเสนอแนะของอาจารย์ที่ปรึกษา

2.2 การหาคุณภาพเครื่องมือ

1) นำแบบสอบถามที่ผ่านการปรับปรุงแก้ไขจากอาจารย์ที่ปรึกษาแล้ว เสนอต่อผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 คน เพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาของข้อคำถามแต่ละข้อ (Content validity) จากนั้นนำร่างแบบสอบถามไปหาค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับจุดประสงค์ (Index of item-objective congruence: IOC) ตามนิยามศัพท์ของตัวแปรสำคัญของการวิจัย ซึ่งจะต้องมีค่าตั้งแต่ 0.5 ขึ้นไป จึงถือเป็นข้อคำถามที่ใช้ได้

2) นำแบบสอบถามมาปรับปรุงแก้ไขตามข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญ แล้วนำไปทดลองใช้ (Try out) กับครู ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน เพื่อตรวจสอบหาความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถาม ทั้งฉบับ โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ตามวิธีการของครอนบาค (Cronbach) มีค่าเท่ากับ .991

3) นำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบคุณภาพแล้ว เสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อจัดทำแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ และนำไปใช้เก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างต่อไป

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยมีการกำหนดขั้นตอนในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างดังนี้

1) ผู้วิจัยขอหนังสือจากวิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ จัดทำหนังสือขอความร่วมมือถึงนายกเทศมนตรีที่มีโรงเรียนในสังกัดทั้ง 8 โรงเรียน ในสังกัดเทศบาลอำเภอเมือง จังหวัดลพบุรี เพื่อขออนุญาตเก็บข้อมูล จากครูในโรงเรียน ที่เป็นกลุ่มตัวอย่างในการตอบแบบสอบถาม

2) ผู้วิจัยนำหนังสือขอความร่วมมือส่งไปยังเทศบาลอำเภอเมือง จังหวัดลพบุรี และจัดทำหนังสือขอความร่วมมือส่งต่อไปยังนายกเทศมนตรีที่มีโรงเรียนในสังกัดทั้ง 8 โรงเรียน เพื่อขอความอนุเคราะห์เก็บรวบรวมข้อมูลวิจัยจากครูในโรงเรียน

3) ดำเนินการเก็บข้อมูล ผ่านการใช้ Google Form ไปยังโรงเรียนที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง กำหนดส่งคืนภายใน 30 วัน

4) เมื่อได้รับแบบสอบถามคืน ผู้วิจัยดำเนินการตรวจสอบความถูกต้อง ความสมบูรณ์ของการตอบแบบสอบถาม เพื่อนำไปดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติและสรุปผลตามขั้นตอนต่อไป

การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

นำข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามมาวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป

1) วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามโดยการแจกแจงค่าความถี่ และร้อยละ

2) วิเคราะห์ระดับการนิเทศภายในของผู้บริหารสถานศึกษาสังกัดเทศบาลอำเภอเมือง จังหวัดลพบุรี โดยหาค่าเฉลี่ย ($\overline{x}$) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)

3) วิเคราะห์เปรียบเทียบการนิเทศภายในของผู้บริหารสถานศึกษาสังกัดเทศบาล อำเภอเมือง จังหวัดลพบุรี ตามความคิดเห็นของครู จำแนกตามเพศ และระดับการศึกษา โดยใช้ค่าสถิติทดสอบค่าที (t-test) และจำแนกตามประสบการณ์ในการทำงาน โดยใช้การทดสอบค่าเอฟ (F-test) เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระหว่าง 2 กลุ่มขึ้นไป กรณีพบความแตกต่างของค่าเฉลี่ย จะทำการเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ ด้วยวิธีการของเชฟเฟ่ (Scheffe’ s Method)

ผลการศึกษาและอภิปรายผล

ผลการศึกษา

ผู้วิจัยนำข้อมูลจากการตอบแบบสอบถามของครูเกี่ยวกับการนิเทศภายในของผู้บริหารสถานศึกษาในสังกัดเทศบาลอำเภอเมือง จังหวัดลพบุรี มาวิเคราะห์ข้อมูลและสรุปผลตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย 2 ข้อ ดังนี้

1. ผลการวิเคราะห์ระดับการปฏิบัติการนิเทศภายในของผู้บริหารสถานศึกษา ในสังกัดเทศบาล อำเภอเมือง จังหวัดลพบุรี ตามความคิดเห็นของครู พบว่า การนิเทศภายในของผู้บริหารสถานศึกษา ในภาพรวมและรายด้าน อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยเป็นรายด้าน พบว่าอยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากสูงสุดไปต่ำสุด คือ ด้านการเก็บข้อมูลและประเมินสภาพปัจจุบัน ด้านการติดตามและประเมินผล ด้านการวางแผน ด้านการปฏิบัติการนิเทศ และ ด้านการรายงานผลการนิเทศ

2. ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นของครูเกี่ยวกับการนิเทศภายในของผู้บริหารสถานศึกษาในสังกัดเทศบาลอำเภอเมือง จังหวัดลพบุรี จำแนกตามเพศ ระดับการศึกษา และ ประสบการณ์ในการทำงาน พบว่า ครูที่มีเพศ ระดับการศึกษา และประสบการณ์ในการทำงานแตกต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับ

การนิเทศภายในของผู้บริหารสถานศึกษา ในโรงเรียนสังกัดเทศบาลอำเภอเมือง จังหวัดลพบุรี ในภาพรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

การอภิปรายผล

สามารถอภิปรายผลตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย ได้ดังนี้

1. ผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 1 พบว่า ความคิดเห็นของครูเกี่ยวกับการนิเทศภายในของผู้บริหารสถานศึกษา ในโรงเรียนสังกัดเทศบาลอำเภอเมือง จังหวัดลพบุรี ในภาพรวม และรายด้าน อยู่ในระดับมาก ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า ผู้บริหารได้ให้ความสำคัญกับการปฏิบัติงานของครูภายในสถานศึกษา จึงได้ให้การสนับสนุนและมีการจัดการนิเทศภายในเป็นอย่างดี เพื่อให้คำแนะนำและชี้แนะแนวทาง อันนำไปสู่การพัฒนาการปฏิบัติงานครูในสถานศึกษาให้ดีมากยิ่งขึ้น สอดคล้องกับงานวิจัยของ สายวินิตย์ ดวงสนาม (2561) ได้ทำการศึกษา การนิเทศภายในสถานศึกษาของโรงเรียนขยายโอกาสทางการศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสระบุรี เขต 2 ผลการวิจัย พบว่า การนิเทศภายในสถานศึกษาของโรงเรียนขยายโอกาสทางการศึกษาประถมศึกษา สระบุรี เขต 2 ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ ธารทิพย์ ดำยศ (2561) ได้ทำการศึกษา การนิเทศภายในของผู้บริหารสถานศึกษาในโรงเรียนขนาดเล็ก ตามการรับรู้ของครู สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุราษฎร์ธานี เขต 3 ผลการวิจัยพบว่า การนิเทศภายในของผู้บริหารสถานศึกษาในโรงเรียนขนาดเล็ก โดยภาพรวม และรายด้าน มีการปฏิบัติอยู่ในระดับมาก

2. ผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 2 ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของครูต่อการนิเทศภายในของผู้บริหารสถานศึกษา ในโรงเรียนสังกัดเทศบาล อำเภอเมือง จังหวัดลพบุรี จำแนกตามเพศ ระดับการศึกษา และประสบการณ์ในการทำงาน มีรายละเอียด ดังนี้

2.1 เพศ พบว่า ครูที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการนิเทศภายในของผู้บริหารสถานศึกษา ในภาพรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า ครูที่มีเพศแตกต่างกัน จะมีความละเอียดรอบคอบในการปฏิบัติงาน หรือมีความคิดเห็นในมุมมองต่าง ๆ ที่แตกต่างกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของวันสุไลมาน แวสุหลง (2564) ได้ทำการศึกษาภาวะผู้นำทางวิชาการกับการนิเทศภายในของผู้บริหารโรงเรียน ในสังกัดสำนักงานการศึกษาเอกชนจังหวัดปัตตานี ผลการเปรียบเทียบระดับการนิเทศภายในของผู้บริหารโรงเรียน สังกัดสำนักงานการศึกษาเอกชนจังหวัดปัตตานี จำแนกตามเพศ พบว่า มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ เมธินี สะไร (2560) ได้ทำการศึกษาการนิเทศภายในของผู้บริหารสถานศึกษา กลุ่มสหพัฒนา อำเภอรือเสาะ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานราธิวาส เขต 1 ผลการศึกษาพบว่า การเปรียบเทียบการนิเทศภายในของผู้บริหารสถานศึกษา จำแนกตามเพศ ในภาพรวมแตกต่างกัน

2.2 ระดับการศึกษา พบว่า ครูที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการนิเทศภายในของผู้บริหารสถานศึกษา ในภาพรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า ครูที่มีระดับการศึกษาที่สูงขึ้น ทำให้มีความรู้ความเข้าใจในเนื้อหาสาระที่เกี่ยวข้องกับการจัด

การศึกษาและการพัฒนาคุณภาพการศึกษา และมีมุมมองในการปฏิบัติงานที่ดีกว่า ครอบคลุมงานด้านต่าง ๆ มากกว่า สอดคล้องกับงานวิจัยของ วันสุไลมาน แวสุหลง (2564) ได้ทำการศึกษาภาวะผู้นำทางวิชาการกับการนิเทศภายในของผู้บริหารโรงเรียน ในสังกัดสำนักงานการศึกษาเอกชนจังหวัดปัตตานี ผลการเปรียบเทียบระดับการนิเทศภายในของผู้บริหารโรงเรียนสังกัดสำนักงานการศึกษาเอกชนจังหวัดปัตตานี จำแนกตามวุฒิการศึกษา พบว่า มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุธิดา พรมศร และภาวิดา ธาราศรีสุทธิ (2563) ได้ทำการศึกษา ความคิดเห็นของครูที่มีต่อการนิเทศภายในสถานศึกษาของผู้บริหารในโรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตบางบอน กรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่า ครูที่มีวุฒิการศึกษาต่างกันมีความคิดเห็นต่อการนิเทศภายในสถานศึกษาของ ผู้บริหารโรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตบางบอน กรุงเทพมหานคร โดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน

2.3 ประสบการณ์ในการทำงาน พบว่า ครูที่มีประสบการณ์ในการทำงานต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการนิเทศภายในของผู้บริหารสถานศึกษา ในภาพรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า ครูที่มีประสบการณ์ในการทำงานมาก ได้รับประสบการณ์การเรียนรู้ต่าง ๆ มาใช้ในการวิเคราะห์และประเมินสภาพปัจจุบันและปัญหา ทำให้เข้าใจปัญหาได้อย่างถ่องแท้ และแสวงหาแนวทางการปรับปรุงแก้ไขปัญหาได้ดีกว่า สอดคล้องกับงานวิจัยของ ธารทิพย์ ดำยศ (2561) ได้ทำการศึกษาการนิเทศภายในของผู้บริหารสถานศึกษาใน โรงเรียนขนาดเล็ก ตามการรับรู้ของครู สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุราษฎร์ธานี เขต 3 ผลการเปรียบเทียบการนิเทศภายในของ ผู้บริหารสถานศึกษาในโรงเรียนขนาดเล็ก จำแนกตามประสบการณ์ในการทำงาน พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ เมธินี สะไร (2560) ได้ทำการศึกษาการนิเทศภายในของผู้บริหารสถานศึกษา กลุ่มสหพัฒนา อำเภอรือเสาะ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานราธิวาส เขต 1 ผลการศึกษาพบว่า การเปรียบเทียบการนิเทศภายในของผู้บริหารสถานศึกษา จำแนกตามประสบการณ์การทำงาน ในภาพรวมแตกต่างกัน

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้ ดังนี้

1. ด้านการเก็บข้อมูลและประเมินสภาพปัจจุบัน ผู้บริหารสถานศึกษาควรมีแนวทางในการนำข้อมูลต่าง ๆ มาประกอบในการวิเคราะห์และหาแนวทางในการแก้ไขปัญหาอย่างเป็นรูปธรรม เพื่อให้สามารถกำหนดเป็นแผนปฏิบัติการการนิเทศภายในได้อย่างมีประสิทธิภาพดียิ่งขึ้น

2. ด้านการวางแผน ผู้บริหารสถานศึกษาควรมีการจัดประชุมคณะกรรมการการนิเทศภายในอย่างต่อเนื่อง มีการกำหนดวาระการประชุมที่มุ่งเน้นการพัฒนาคุณภาพการจัดการศึกษาในสถานศึกษาและการจัดการเรียนรู้อย่างเป็นระบบ ทำให้สามารถวางแผนการดำเนินงานในรูปแบบที่หลากหลายได้

3. ด้านการปฏิบัติการนิเทศ ผู้บริหารสถานศึกษาควรกำหนดแนวทางในการเสริมสร้างขวัญและกำลังใจให้แก่ครู โดยต้องทำการวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานที่สอดคล้องกับบริบทของสถานศึกษาและครู ผู้รับการนิเทศ มีการพัฒนาระบบและกลไกในการสร้างขวัญและกำลังใจให้กับครูผู้รับการนิเทศได้ดียิ่งขึ้น

4. ด้านการติดตามและประเมินผล ผู้บริหารสถานศึกษาควรส่งเสริมการวิจัยและพัฒนา (R & D) เครื่องมือการนิเทศ และเครื่องมือการประเมินผลที่เหมาะสม และสอดคล้องกับการนิเทศภายในของสถานศึกษาให้มากที่สุด รวมทั้งมีการจัดทำคู่มือการใช้เครื่องมือฯ พร้อมระบุระยะเวลาการใช้เครื่องมือแต่ละประเภทตามความเหมาะสมด้วย

5. ด้านการรายงานผลการนิเทศ ผู้บริหารสถานศึกษาควรมีการรวบรวมข้อมูลและจัดทำเป็นรายงานผลการนิเทศ โดยความร่วมมือของคณะกรรมการการนิเทศภายใน และผู้แทนจากฝ่าย/งานต่าง ๆ ในสถานศึกษา เพื่อให้รายงานการนิเทศมีเนื้อหาสาระที่ครบถ้วน ครอบคลุม สื่อความหมายที่ชัดเจน รวมทั้งมีการระบุแนวทางในการพัฒนาการนิเทศในครั้งต่อไปด้วย

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป ดังนี้

1 ควรทำการศึกษาวิจัยปัจจัยอื่น ๆ เช่น ความรู้ความเข้าใจ ทักษะการปฏิบัติงาน และเจตคติที่ส่งผลต่อผลสัมฤทธิ์ของการนิเทศภายในของผู้บริหารสถานศึกษา เพื่อให้สามารถนำไปเป็นแนวทางในการพัฒนาระบบและรูปแบบการนิเทศภายในให้ดียิ่งขึ้น

2. ควรทำการศึกษาวิจัยเชิงคุณภาพ โดยการเก็บรวบรวมข้อมูลจากการสัมภาษณ์ และการสังเกตการณ์แบบมีส่วนร่วม ทั้งกับครูผู้รับการนิเทศ และผู้นิเทศภายใน เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ถูกต้องชัดเจนมากยิ่งขึ้น

บรรณานุกรม

กระทรวงศึกษาธิการ. (2564). *รายงานการศึกษารูปแบบการจัดการเรียนรู้สำหรับนักเรียนระดับการศึกษาขั้นพื้นฐาน ที่ได้รับผลกระทบจากสถานการณ์โควิด – 19*. กรุงเทพฯ: สำนักงานเลขาธิการสภา การศึกษา กระทรวงศึกษาธิการ.

กรองทอง จิรเดชากุล. (2550). *คู่มือการนิเทศภายในโรงเรียน*. กรุงเทพฯ: ธารอักษร.

ธัญพิชชา อุ่นรัมย์. (2564). *การพัฒนาแนวทางการนิเทศภายในแบบสอนแนะโดยใช้แนวคิดชุมชนแห่งการเรียนรู้เชิงวิชาชีพสำหรับสถานศึกษาในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 33* [วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยมหาสารคาม]. Mahasarakham University Intellectual Repository. http://202.28.34.124/dspace/handle/123456789/857.

ธานินทร์ศิลป์ จารุ. (2551). *การวิจัยและการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วย SPSS* (พิมพ์ครั้งที่ 9). กรุงเทพมหานคร: บิสซิเนสอาร์แอนด์ดี.

ธารทิพย์ ดำยศ. (2561). การนิเทศภายในของผู้บริหารสถานศึกษาในโรงเรียนขนาดเล็ก ตามการรับรู้ของ*ครู สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุราษฎร์ธานี เขต 3* [วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์]. SRU Intellectual Repository. http://ir.sru.ac.th/handle/123456789/19/simple-search?filterquery=ธารทิพย์+ดำยศ&filtername=author&filtertype=equals

ธิดารัตน์ หัตถมา. (มกราคา – มิถุนายน 2566). แนวทางการพัฒนาการนิเทศภายในสถานศึกษาโดยใช้แนวคิดชุมชนการเรียนรู้ทางวิชาชีพในสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุรินทร์ เขต 2. *วารสารพุทธปรัชญาวิวัฒน์, 7*(1), 637-650.

บุญชม ศรีสะอาด. (2560). *การวิจัยเบื้องต้น.* (พิมพ์ครั้งที่ 10), กรุงเทพ: สุวีริยาสาส์น

เมธินี สะไร. (2560). *การนิเทศภายในของผู้บริหารสถานศึกษา กลุ่มสหพัฒนา อำเภอรือเสาะ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานราธิวาส เขต 1* [วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา]. YRU Wisdom Bank. http://wb.yru.ac.th/xmlui/handle/yru/5083

วันวิสาห์ ไชยชนะ. (2560). *กระบวนการนิเทศภายในโรงเรียนสะเมิงพิทยาคม จังหวัดเชียงใหม่* [วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยฟาอิสเทอร์น]. Library and Learning Resources Center. http://www2.feu.ac.th/acad/llrc/LIS/WALAI_CatalogStatItem_Detail.aspx?q=2560-08

วันสุไลมาน แวสุหลง. (2564). *ภาวะผู้นำทางวิชาการกับการนิเทศภายในของผู้บริหารโรงเรียน ในสังกัดสำนักงานการศึกษาเอกชนจังหวัดปัตตานี* [วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา]. YRU Wisdom Bank. https://wb.yru.ac.th/xmlui/handle/yru/5083

วศิน โกมุท. (2560). *การจัดการศึกษาขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นกับ การเพิ่มโอกาสการศึกษาของกลุ่มผู้ด้อยโอกาส* [ดุษฎีนิพนธ์ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์]. TU Digital Collections. https://ethesisarchive.library.tu.ac.th/thesis/2015/TU_2015_5324300127_3751_3460.pdf

สงัด อุทรานันท์. (2530). *การนิเทศการศึกษาหลักการทฤษฎีและการปฏิบัติ.* กรุงเทพฯ: มิตรสยาม.

สายวินิตย์ ดวงสนาม (2561). *การนิเทศภายในสถานศึกษาของโรงเรียนขยายโอกาสทางการศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสระบุรี เขต 2* [วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี]. DSpace at Rajamangala University of Technology Thanyaburi. http://www.repository.rmutt.ac.th/xmlui/handle/123456789/3533

สุธิดา พรมศร และ ภาวิดา ธาราศรีสุทธิ. (2563). ความคิดเห็นของครูที่มีต่อการนิเทศภายในสถานศึกษาของผู้บริหารในโรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตบางบอน กรุงเทพมหานคร. ใน *งานประชุมวิชาการระดับชาติครั้งที่ 12 “ศาสตร์พระราชา และการวิจัยเพื่อสร้างดุลยภาพชีวิตในยุค Disruptive Technology”* (น. 2870-2877). มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม.

สำนักงานส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นจังหวัดลพบุรี. (2566, 1 มีนาคม). *ข้อมูลครูโรงเรียนในสังกัดเทศบาลอำเภอเมือง จังหวัดลพบุรี*. https://www.lopburilocal.go.th/govdoc-detail?hd=3&id=1367

เสาวลักษณ์ บุญมาก และตรัยภูมินทร์ ตรีศวร. (2564). บทบาทของผู้บริหารกับการนิเทศภายในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุราษฎร์ธานี เขต 2. ใน *การประชุมหาดใหญ่วิชาการระดับชาติและนานาชาติ ครั้งที่ 12* (น. 976-991). มหาวิทยาลัยหาดใหญ่.

Allen, H.G. (1969). *Analysis and Design of Structural Sandwich Panels*. Pergamon Press, London.

Harris, B. M. (1958). *Supervisory Behavior in Education* (2nd ed.). Englewood Cliff. New Jersey: Prentice-Hall.

การวิจัยเชิงประเมินผลนวัตกรรมการบริหารจัดการงานงบประมาณของโรงเรียน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุพรรณบุรี เขต 2

Evaluation Research of Management Innovation in Budget Management of Schools under Suphanburi Educational Service Area Office 2

บุญทิวา วงษ์เสือ[1] และทนง ทองภูเบศร์[2]

Buntiva Wongsua[1] and Thanong Thongphubate[2]

นักศึกษาปริญญาโทหลักสูตรศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต[1]

อาจารย์ประจำหลักสูตรศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต[2]

วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์[1,2]

E-mail: Buntiva.won@rmurt.ac.th[1]

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ ดังนี้ (1) เพื่อประเมินนวัตกรรมการบริหารจัดการงานงบประมาณของโรงเรียน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุพรรณบุรี เขต 2 และ (2) เพื่อเสนอแนะแนวทางการปรับปรุงนวัตกรรมการบริหารจัดการงานงบประมาณของโรงเรียน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุพรรณบุรี เขต 2 ดำเนินการวิจัยโดยเก็บข้อมูลจากครู จำนวน 98 คน โดยวิธีการสำรวจด้วยแบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลด้วยค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการวิจัยประกอบด้วย (1) ด้านการประเมินบริบท ปัจจัยนำเข้า กระบวนการ และผลผลิตของการวิจัยเชิงประเมินผลนวัตกรรมบริหารจัดการงานงบประมาณของโรงเรียน พบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด และ (2) ด้านแนวทางการปรับปรุงนวัตกรรมการบริหารจัดการงานงบประมาณของโรงเรียน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุพรรณบุรี เขต 2 พบว่า แนวทางการปรับปรุงนวัตกรรมการบริหารจัดการงบประมาณของโรงเรียนในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุพรรณบุรี เขต 2 ตามซิปโมเดล มุ่งเน้นการรักษาความสอดคล้องกับความต้องการของครูผู้ใช้งานและการจัดสรรทรัพยากรให้ครอบคลุมยิ่งขึ้น ในด้านปัจจัยนำเข้าควรเสริมทักษะด้านการเงินของครูและรักษาความพร้อมของเทคโนโลยี ส่วนกระบวนการควรปรับปรุงการรายงานและตรวจสอบให้มีประสิทธิภาพและความต่อเนื่อง และสุดท้ายในด้านผลผลิตเน้นความโปร่งใสและการนำข้อมูลไปพัฒนาการทำงานในสถานศึกษา

คำสำคัญ: การบริหารจัดการงานงบประมาณ การวิจัยเชิงประเมินผล ซิปโมเดล

Abstract

This research aimed to (1) evaluate the innovation in budget management within schools under the jurisdiction of the Suphan Buri Primary Educational Service Area Office 2

and (2) propose recommendations for improving this budget management innovation. Data were collected from 98 teachers using a survey questionnaire. The data were analyzed using frequency, percentage, mean, and standard deviation. The research findings included: (1) in the evaluation of context, input, process, and output regarding the innovation in school budget management, the overall results indicated a high level of effectiveness, and (2) for the improvement of budget management innovation within the schools under the Suphan Buri Primary Educational Service Area Office 2, the CIPP model-based recommendations emphasized alignment with teachers' needs and more comprehensive resource allocation. For inputs, it was recommended to enhance teachers' financial skills and maintain technological readiness. In terms of processes, improvements in reporting and monitoring for efficiency and continuity were suggested. Finally, for outputs, the emphasis was on transparency and the use of data to improve school operations.

Keywords: Budget management, evaluation research, CIPP MODEL

บทนำ

พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 และที่แก้ไขเพิ่มเติมในปี พ.ศ. 2545 และ พ.ศ. 2553 ได้กำหนดให้มีการกระจายอำนาจการบริหารจัดการศึกษาไปยังหน่วยงานต่าง ๆ โดยเฉพาะสถานศึกษา ซึ่งเป็นการส่งเสริมให้สถานศึกษาได้มีบทบาทในการตัดสินใจและบริหารจัดการตนเองมากขึ้น เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงาน การจัดสรรทรัพยากร ท้องถิ่น (กระทรวงศึกษาธิการ, 2553) และการตอบสนองต่อความต้องการของแต่ละท้องถิ่น มาตรา 39 ระบุถึงโครงสร้างการบริหารสถานศึกษาใน 4 ด้านหลัก ได้แก่ การบริหารงานวิชาการ งบประมาณ บุคลากร และงานทั่วไป (กระทรวงศึกษาธิการ, 2550) การบริหารจัดการงบประมาณต้องมีความเหมาะสม โปร่งใส และมีประสิทธิภาพ เพื่อสนับสนุนการพัฒนาทางการศึกษาให้เป็นไปตามยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี พ.ศ. 2561-2580 ที่มุ่งเน้นความมั่นคงและยั่งยืนทางเศรษฐกิจและสังคมของประเทศ (สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา, 2566)

ในปัจจุบันการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาประยุกต์ใช้ในการบริหารจัดการงบประมาณในสถานศึกษาเป็นสิ่งจำเป็นอย่างยิ่ง เทคโนโลยีนี้ช่วยให้ข้อมูลทางการเงินเป็นระบบ รวดเร็ว และโปร่งใส ลดความซ้ำซ้อนและข้อผิดพลาดในการดำเนินงาน รวมถึงเพิ่มประสิทธิภาพในการควบคุมงบประมาณและการตัดสินใจเชิงนโยบายที่แม่นยำมากขึ้น (กุลวิชญ์ ตันจะโข, ชูศักดิ์ เอกเพชร, และ นัฎจรี เจริญสุข, 2564, น. 7-8) โปรแกรมระบบสารสนเทศทางการเงินช่วยให้การจัดการด้านการเงินของโรงเรียนเป็นไปอย่างเป็นระบบ ผู้บริหารสามารถวิเคราะห์ข้อมูลได้อย่างแม่นยำและใช้ในการตัดสินใจได้ทันท่วงที เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับผู้บริหารสถานศึกษาและครูในการจัดการข้อมูลการเงิน โปรแกรมนี้ออกแบบมาให้ครอบคลุมทุกด้านของการ

บันทึกและรายงานข้อมูลทางการเงิน และช่วยในการติดตามสถานะการเงินแบบเรียลไทม์ ทั้งนี้เทคโนโลยียังมีบทบาทในการช่วยให้ผู้รับผิดชอบสามารถจัดทำรายงานทางการเงิน ตรวจสอบยอดเงินคงเหลือได้อย่างชัดเจน สอดคล้องกับหลักการบริหารงานที่โปร่งใสและเป็นไปตามกฎหมายที่กำหนด (เขมจิรา อยู่เจริญ และ กัญญ์รัชการย์ เลิศอมรศักดิ์ 2566, น. 750) สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุพรรณบุรี เขต 2 จึงได้พัฒนานวัตกรรมการบริหารงบประมาณในรูปแบบโปรแกรม Budget เพื่อให้โรงเรียนในการกำกับดูแลได้ใช้ อย่างไรก็ตาม การขาดความรู้เฉพาะด้านของครูผู้ทำบัญชี รวมถึงขั้นตอนการทำงานที่ยังเป็นรูปแบบเอกสารทำให้เกิดความล่าช้าและข้อผิดพลาด ยังคงเป็นความท้าทายหลักของการใช้เทคโนโลยีในการบริหารงานงบประมาณในสถานศึกษา ซึ่งเป็นปัญหาสำคัญที่ต้องได้รับการแก้ไขเพื่อนำเทคโนโลยีมาใช้ให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดในกระบวนการบริหารงบประมาณ

จากความท้าทายหลักของการใช้เทคโนโลยีในการบริหารงานงบประมาณในสถานศึกษาข้างต้น ประกอบกับการพัฒนาอย่างรวดเร็วของเทคโนโลยีสารสนเทศ ผู้วิจัยจึงเห็นความสำคัญของการประเมินนวัตกรรมการบริหารงบประมาณในรูปแบบโปรแกรม Budget ที่สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุพรรณบุรี เขต 2 ได้พัฒนาขึ้น เพื่อนำผลการประเมินมาใช้ในการเสนอแนะแนวทางการปรับปรุงนวัตกรรมการบริหารจัดการงานงบประมาณของโรงเรียน ด้วยกระบวนการวิจัยเชิงประเมินผลตามรูปแบบ CIPP model โดยมีกลุ่มเป้าหมาย คือ บุคคลที่มีหน้าที่สอนและให้ความรู้ ซึ่งปฏิบัติหน้าที่เกี่ยวกับการบริหารจัดการงานงบประมาณนวัตกรรมการบริหารจัดการงานงบประมาณของโรงเรียน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุพรรณบุรี เขต 2 อันจะเกิดประโยชน์ต่อผู้พัฒนานวัตกรรมและครูผู้รับผิดชอบงานงบประมาณที่สามารถใช้สารสนเทศ เพื่อปรับปรุงการบริหารจัดการงบประมาณให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ทั้งในระดับโรงเรียนและหน่วยงานต้นสังกัด นอกจากนี้ผู้บริหารสถานศึกษาสามารถประยุกต์ข้อมูลดังกล่าวในการกำหนดนโยบายการบริหารงบประมาณที่สอดคล้องกับบริบทของโรงเรียน ส่วนผู้บริหารหน่วยงานต้นสังกัดจะใช้ข้อมูลนี้เพื่อวางนโยบายในระดับหน่วยงานให้มีความเหมาะสมและมีประสิทธิภาพ

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อประเมินนวัตกรรมการบริหารจัดการงานงบประมาณของโรงเรียน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุพรรณบุรี เขต 2
2. เพื่อเสนอแนะแนวทางการปรับปรุงนวัตกรรมการบริหารจัดการงานงบประมาณของโรงเรียน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุพรรณบุรี เขต 2

การทบทวนวรรณกรรม

การบริหารงานงบประมาณในโรงเรียน

การบริหารงานงบประมาณในโรงเรียน เป็นกระบวนการจัดทำและจัดสรรงบประมาณอย่างเป็นระบบและโปร่งใส เพื่อให้การใช้จ่ายเป็นไปตามแผนและสามารถตรวจสอบได้อย่างชัดเจน การบริหารที่มี

ประสิทธิภาพจะสนับสนุนการใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพและโปร่งใส ซึ่งส่งผลให้การจัดสรรงบประมาณเป็นไปอย่างมีระเบียบและตอบสนองความต้องการทางการศึกษาได้อย่างเหมาะสม การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการบริหารงานงบประมาณช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการจัดการและติดตามงบประมาณ ลดข้อผิดพลาดและการจัดการที่ไม่เหมาะสม ทำให้โรงเรียนสามารถใช้ทรัพยากรได้อย่างคุ้มค่าและตอบสนองต่อความต้องการได้ดียิ่งขึ้น (กุลวิชญ์ ตันจะโข, ชูศักดิ์ เอกเพชร, และ นัฏจรี เจริญสุข, 2564; สรวิชญ์ ว่องสหตกุลชัย, มัทนา วังถนอมศักดิ์, 2567; อภินันท์ อุตวงศ์, ประกอบ สาระวรรณ, ปรีชาชาญ อินทรชิต, 2566; เขมจิรา อยู่เจริญ และกัญญ์รัชการย์ เลิศอมรศักดิ์, 2566)

กระบวนการบริหารงานงบประมาณของโรงเรียนมีความสำคัญในการเพิ่มประสิทธิภาพและความแม่นยำในการจัดการทรัพยากรทางการเงิน โดยประกอบด้วยการวิเคราะห์ความต้องการของผู้ใช้ การออกแบบและพัฒนาโปรแกรมสารสนเทศ การวางแผน การจัดการ การควบคุม และการประเมินผลการใช้จ่ายงบประมาณอย่างเป็นระบบ การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศช่วยให้การจัดสรรและติดตามงบประมาณเป็นไปอย่างแม่นยำและโปร่งใส ส่งผลดีต่อการพัฒนาคุณภาพการศึกษา (กุลวิชญ์ ตันจะโข, ชูศักดิ์ เอกเพชร, และ นัฏจรี เจริญสุข, 2564; สรวิชญ์ ว่องสหตกุลชัย, และ มัทนา วังถนอมศักดิ์, 2567; อภินันท์ อุตวงศ์, ประกอบ สาระวรรณ, และ ปรีชาชาญ อินทรชิต, 2566; เขมจิรา อยู่เจริญ และกัญญ์รัชการย์ เลิศอมรศักดิ์, 2566)

นวัตกรรมการบริหารจัดการงานงบประมาณ (โปรแกรม Budget)

นวัตกรรมการบริหารจัดการงานงบประมาณ คือ โปรแกรมที่พัฒนาขึ้นโดยกลุ่มบริหารงานตรวจสอบภายใน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุพรรณบุรี เขต 2 โดยมีจุดประสงค์เพื่อให้ผู้บริหารสถานศึกษาและครูในสังกัดสามารถบริหารจัดการงบประมาณได้อย่างมีประสิทธิภาพ โปรแกรมนี้ประกอบด้วยฟังก์ชันหลักที่ครอบคลุมการจัดการข้อมูลด้านงบประมาณ ได้แก่ การจัดเก็บข้อมูลรายรับ รายจ่าย เงินยืม การคืนเงิน และเงินประกันสัญญา นอกจากนี้ยังสามารถสร้างรายงานการเงินรายรับ-รายจ่าย และรายงานยอดคงเหลือประจำเดือนเพื่อใช้ในการตรวจสอบและวางแผนการเงินในสถานศึกษา อีกทั้งผู้ใช้สามารถตั้งค่าระบบได้ตามความต้องการ เช่น เลขที่บัญชีธนาคาร สาขา และยอดเงินคงเหลือ โปรแกรมนี้ออกแบบมาเพื่อรองรับการบันทึกและจัดเก็บข้อมูลทางการเงินอย่างเป็นระบบ ช่วยให้ผู้ใช้งานสามารถติดตามการใช้จ่ายงบประมาณได้อย่างมีประสิทธิภาพและโปร่งใส

การประเมินรูปแบบ CIPP MODEL

CIPP Model (Context, Input, Process, Product) เป็นกรอบการประเมินที่ครอบคลุมและมีประสิทธิภาพในการประเมินโปรแกรมการสอนและโครงการต่าง ๆ โดยเน้นการวิเคราะห์องค์ประกอบหลักสี่ประการ ได้แก่ บริบท (Context) ซึ่งเกี่ยวข้องกับการวิเคราะห์ความต้องการและเป้าหมายของโปรแกรม ปัจจัยนำเข้า (Input) ที่พิจารณาทรัพยากรและกลยุทธ์ในการดำเนินการ กระบวนการ (Process) ที่เน้นการประเมินวิธีการและการดำเนินงานจริง และผลลัพธ์ (Product) ที่วิเคราะห์ผลสำเร็จและผลกระทบของโปรแกรม การประเมินรูปแบบนี้ช่วยให้สามารถติดตามและปรับปรุงกระบวนการดำเนินงานได้อย่างต่อเนื่อง

เพื่อให้การดำเนินงานทั้งหมดสอดคล้องกับเป้าหมายและมีประสิทธิภาพสูงสุดในการบรรลุผลลัพธ์ที่ต้องการ (Stufflebeam, 2003; Darma, 2019; เฉลิมยศ พุทธา, 2566; ชมพูนุท ทองภู, 2563)

กรอบแนวคิด

จากการทบทวนเอกสารวิชาการและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยกำหนดกรอบแนวคิดในการวิจัย ประกอบด้วย 1) แนวคิดการวิจัยเชิงประเมินผลด้วยรูปแบบซิปโมเดล (CIPP Model) Stufflebeam (2003) 4 ด้าน คือ ด้านบริบท ด้านปัจจัยนำเข้า ด้านกระบวนการ และด้านผลผลิต และ 2) กระบวนการบริหารจัดการงานงบประมาณ สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุพรรณบุรี เขต 2 โดยเขียนเป็นแผนผัง ดังแสดงในรูปที่ 1

การวิจัยเชิงประเมินผลนวัตกรรมการบริหารจัดการงานงบประมาณของโรงเรียน
สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุพรรณบุรี เขต 2

การประเมินบริบทหรือสภาพแวดล้อม (Context evaluation)	การประเมินปัจจัยนำเข้า (Input evaluation)	การประเมินกระบวนการ (Process evaluation)	การประเมินผลผลิต (Product evaluation)
1.ผู้บริหารสถานศึกษาและครู 2.สถานการณ์ปัจจุบันของการจัดการงบประมาณ 3.การวิเคราะห์ทรัพยากร 4.ความพร้อมของบุคลากรที่จะนำโปรแกรมนี้	1.ประสิทธิภาพของบุคลากรที่มีความเชี่ยวชาญในด้านการเงินและการบริหารจัดการงบประมาณ 2.ประสิทธิภาพของโปรแกรม Budget 3.ข้อมูลที่ต้องการจัดเก็บในโปรแกรม	1.การตรวจสอบขั้นตอนและกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับการใช้งานโปรแกรม Budget	1.การวิเคราะห์ผลลัพธ์ที่ได้จากการใช้โปรแกรม Budget ในสถานศึกษา 2.ประเมินการใช้โปรแกรม Budget ช่วยปรับปรุงการบริหารจัดการงบประมาณ

ระเบียบวิธีการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ ด้วยเทคนิคการสำรวจ มีรายละเอียดของการดำเนินการวิจัยดังนี้

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร ได้แก่ ครู สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุพรรณบุรี เขต 2 จำนวน 131 คน

กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ครู สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุพรรณบุรี เขต 2 จำนวน 98 คน กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยวิธีการคำนวณด้วยสูตรของ Krejcie & Morgan (1970) และเลือกกลุ่มตัวอย่างด้วยวิธีการสุ่มอย่างง่าย

เครื่องมือวิจัยและการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือวิจัย

ผู้วิจัยสร้างเครื่องมือการวิจัย คือ แบบประเมินนวัตกรรมการบริหารจัดการงานงบประมาณของโรงเรียน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุพรรณบุรี เขต 2 โดยผ่านกระบวนการสร้างและตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ ดังนี้

1. การสร้างเครื่องมือวิจัย ผู้วิจัยทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง เพื่อกำหนดกรอบแนวคิดการวิจัยและนิยามศัพท์เฉพาะที่ใช้ในงานวิจัย โดยนำมาสร้างข้อคำถามสำหรับแบบประเมิน ซึ่งแบ่งออกเป็น 2 ตอน ได้แก่ ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม (3 ข้อ) ตอนที่ 2 การประเมินนวัตกรรมการบริหารจัดการงานงบประมาณ (20 ข้อ) ใช้แบบประมาณค่า 5 ระดับตามแนวคิดของ Likert (1987)

2. การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือวิจัย ผู้วิจัยตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือวิจัย 3 ด้าน ประกอบด้วย 1) ความตรงเชิงเนื้อหา โดยเสนอแบบประเมินให้กับอาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อตรวจสอบความถูกต้องของถ้อยคำและการใช้ภาษา 2) ความสอดคล้องของข้อคำถามกับวัตถุประสงค์การวัด (Item-Objective Congruence: IOC) โดยผู้ทรงคุณวุฒิ 3 คน และเลือกข้อคำถามที่มีค่า IOC มากกว่า 0.5 ผลของค่า IOC ทุกข้อคำถามมากกว่า 0.5 และ 3) ความเชื่อมั่น โดยทดลองใช้แบบประเมินกับประชากรที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 คน และหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach, 1951) ได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบประเมินทั้งฉบับเท่ากับ 0.968

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยส่งหนังสือขอความอนุเคราะห์เก็บข้อมูลให้กับกลุ่มตัวอย่างพร้อมแบบประเมินทั้งรูปแบบกระดาษและออนไลน์ผ่าน Google Form โดยขอความร่วมมือให้ตอบกลับภายใน 1 สัปดาห์ ผู้วิจัยได้รับแบบประเมินกลับคืน จำนวน 98 ชุด คิดเป็นร้อยละ 100 จากนั้นจัดเตรียมข้อมูลเพื่อตรวจสอบความถูกต้องและครบถ้วน

การวิเคราะห์ข้อมูล

จากข้อมูลที่ได้ตรวจสอบความถูกต้องและครบถ้วน ผู้วิจัยนำเข้าสู่โปรแกรมคอมพิวเตอร์เพื่อการวิเคราะห์ โดยใช้สถิติวิเคราะห์แบบพรรณนา ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และแปลความหมายของคะแนนเฉลี่ยด้วยเกณฑ์ของ Abu-Baker, Mohamed, El-Din (2019) ดังนี้

คะแนนเฉลี่ย 1.00-1.80 หมายถึง ผลการประเมิน อยู่ในระดับ น้อยที่สุด
คะแนนเฉลี่ย 1.81-2.60 หมายถึง ผลการประเมิน อยู่ในระดับ น้อย
คะแนนเฉลี่ย 2.61-3.40 หมายถึง ผลการประเมิน อยู่ในระดับ ปานกลาง
คะแนนเฉลี่ย 3.41-4.20 หมายถึง ผลการประเมิน อยู่ในระดับ มาก
คะแนนเฉลี่ย 4.21-5.00 หมายถึง ผลการประเมิน อยู่ในระดับ มากที่สุด

ผลการศึกษาและอภิปรายผล

ผลการวิเคราะห์ข้อทั่วไปของผู้ตอบแบบถาม

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ดังแสดงในตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

n = 98

ตัวแปร	ค่าของตัวแปร	ความถี่	ร้อยละ
เพศ	หญิง	82	83.7
	ชาย	16	16.3
รวม		**98**	**100**
อายุ	20 – 30 ปี	19	19.4
	31 – 40 ปี	36	36.7
	41 – 50 ปี	32	32.7
	51 – 60 ปี	11	11.2
รวม		**98**	**100**
ประสบการณ์การทำงาน	น้อยกว่า 5 ปี	17	17.3
	5 – 10 ปี	34	34.7
	มากกว่า 10 ปี	47	48.0
รวม		**98**	**100**

จากตารางที่ 1 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 82 คน (คิดเป็นร้อยละ 83.7) โดยมีอายุอยู่ในช่วง 31 – 40 ปี มากที่สุด จำนวน 36 คน (คิดเป็นร้อยละ 36.7) รองลงมามีอายุอยู่ในช่วง 41 – 50 ปี จำนวน 32 คน (คิดเป็นร้อยละ 32.7) และมีประสบการณทำงานมากว่า 10 ปี มากที่สุด จำนวน 47 คน (คิดเป็นร้อยละ 48.0) รองลงมามีอายุอยู่ในช่วงมากกว่า 10 ปี จำนวน 34 คน (คิดเป็นร้อยละ 34.7) ตามลำดับ

ผลการประเมินนวัตกรรมการบริหารจัดการงบประมาณของโรงเรียน

จากการประเมินนวัตกรรมการบริหารจัดการงานงบประมาณของโรงเรียน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุพรรณบุรี เขต 2 ตามรูปแบบ CIPP ได้ผลการประเมินดังแสดงในตารางที่ 2

ตารางที่ 2 ผลการประเมินนวัตกรรมการบริหารจัดการงบประมาณ ตามรูปแบบ CIPP

n = 98

รายการประเมิน	$\overline{X}$	SD	แปรผล	ลำดับ
การประเมินบริบท (Context evaluation)	4.21	0.61	มากที่สุด	
1. การรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูลที่จำเป็นเพื่อกำหนดวัตถุประสงค์ของโปรแกรม Budget	4.34	0.67	มากที่สุด	2
2. โปรแกรม Budget พิจารณาถึงความต้องการจริงของครูผู้ใช้งาน	4.41	0.67	มากที่สุด	1
3. โรงเรียนมีทรัพยากรและความพร้อมของบุคลากรที่รองรับการนำโปรแกรม Budget ไปใช้	4.03	0.82	มาก	4
4. โปรแกรม Budget สามารถแก้ปัญหาหรือสนองความต้องการในการบริหารจัดการงบประมาณได้จริง	4.29	0.77	มากที่สุด	3
5. โปรแกรม Budget สามารถระบุปัญหาหรือข้อบกพร่องของการจัดการงบประมาณและสามารถช่วยแก้ไขปัญหาหรือข้อบกพร่องนั้นได้	3.99	0.90	มาก	5
การประเมินปัจจัยนำเข้า (Input evaluation)	4.17	0.55	มาก	
1. การวิเคราะห์และประเมินทรัพยากรทั้งหมดจำเป็นต้องใช้ในการพัฒนาและดำเนินการของโปรแกรม Budget	4.12	0.75	มาก	4
2. ครูผู้ใช้งานมีความเชี่ยวชาญในด้านการเงินและการบริหารจัดการงบประมาณ	3.77	0.96	มาก	5
3. เทคโนโลยีและเครื่องมือมีความจำเป็นในการพัฒนาและใช้งานโปรแกรม Budget	4.41	0.61	มากที่สุด	1
4. ข้อมูลที่จัดเก็บในโปรแกรม Budget สามารถตอบสนองความต้องการของครูผู้ใช้งานการบริหารจัดการงบประมาณ	4.26	0.63	มากที่สุด	3
5. โปรแกรม Budget สามารถพัฒนาและใช้งานได้อย่างมีประสิทธิภาพและตรงตามวัตถุประสงค์	4.29	0.66	มากที่สุด	2
	4.33	0.57	มากที่สุด	

รายการประเมิน	$\overline{X}$	SD	แปรผล	ลำดับ
การประเมินกระบวนการ (Process evaluation)				
1. การตรวจสอบขั้นตอนและกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินการใช้งานโปรแกรม Budget	4.18	0.65	มาก	5
2. การจัดทำรายงานข้อมูลรายรับ-รายจ่ายประจำเดือนผ่านโปรแกรม Budget มีความรวดเร็ว	4.39	0.59	มากที่สุด	2
3. การจัดการข้อมูลเงินยืมและการคืนเงินผ่านโปรแกรม Budget มีความสะดวกราบรื่น	4.26	0.75	มากที่สุด	4
4. ขั้นตอนการจัดการเงินรับฝากผ่านโปรแกรม Budget เข้าใจง่ายและชัดเจน	4.30	0.80	มากที่สุด	3
5. การจัดทำรายงานข้อมูลรายรับ-รายจ่าย และรายงานคงเหลือประจำเดือนเหมาะสมและมีประสิทธิภาพ	4.54	0.61	มากที่สุด	1
การประเมินผลผลิต (Product evaluation)	**4.44**	**0.56**	มากที่สุด	
1. ความรวดเร็วของโปรแกรม Budget ช่วยสร้างรายงานข้อมูลทางการบริหารจัดการงบประมาณที่เป็นประโยชน์สำหรับการวิเคราะห์และวางแผน	4.43	0.69	มากที่สุด	3
2. โปรแกรม Budget ช่วยในการลดความซับซ้อนของการบริหารจัดการงบประมาณ	4.38	0.67	มากที่สุด	4
3. การนำผลผลิตที่ได้จากโปรแกรม Budget ไปใช้ในการปรับปรุงกระบวนการทำงานของสถานศึกษา	4.31	0.65	มากที่สุด	5
4. ความถูกต้องของข้อมูลรายรับ-รายจ่ายที่สร้างจากโปรแกรม Budget สามารถใช้งานจริง	4.53	0.65	มากที่สุด	2
5. ความโปร่งใสของการจัดการงบประมาณเกิดขึ้นจากการใช้โปรแกรม Budget	4.58	0.61	มากที่สุด	1
รวม	**4.29**	**0.52**	มากที่สุด	

จากตารางที่ 2 พบว่า ด้านมีประเด็นต่าง ๆ ดังนี้

การประเมินบริบท (Context evaluation) ส่วนใหญ่มีผลประเมินอยู่ในระดับมากที่สุด มีคะแนนเฉลี่ย 4.21-5.00 จำนวน 3 ข้อ และมีผลประเมินอยู่ในระดับมาก มีคะแนนเฉลี่ย 3.41-4.20 จำนวน 2 ข้อ ข้อคำถามที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ โปรแกรม Budget พิจารณาถึงความต้องการจริงของครูผู้ใช้งานมี ($\overline{X}$ = 4.34, SD = 0.67) และรองลงมา คือ การรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูลที่จำเป็นเพื่อกำหนดวัตถุประสงค์ของโปรแกรม Budget มี ($\overline{X}$ = 4.34, SD = 0.67) และข้อคำถามที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ โปรแกรม

Budget สามารถระบุปัญหาหรือข้อบกพร่องของการจัดการงบประมาณและสามารถช่วยแก้ไขปัญหาหรือข้อบกพร่องนั้นได้มี ($\overline{X}$ = 3.99, SD = 0.90) ทั้งนี้โปรแกรม Budget เป็นเครื่องมือสำคัญที่สนับสนุนการบริหารงบประมาณของสถานศึกษาในเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุพรรณบุรี เขต 2 ช่วยรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ใช้ เช่น ผู้บริหารและครู โดยเน้นการจัดเก็บข้อมูลที่เป็นระเบียบและลดความซ้ำซ้อน ทำให้เข้าถึงข้อมูลได้รวดเร็ว ทันเวลา และครบถ้วน ส่งผลให้การตัดสินใจด้านงบประมาณมีประสิทธิภาพและสามารถแก้ไขปัญหาได้ตรงจุด (เขมจิรา อยู่เจริญ และกัญญ์รัชการย์ เลิศอมรศักดิ์, 2566)

การประเมินปัจจัยนำเข้า (Input evaluation) มีผลประเมินอยู่ในระดับมากที่สุด คะแนนเฉลี่ย 4.21-5.00 จำนวน 3 ข้อ และมีผลประเมินอยู่ในระดับมาก มีคะแนนเฉลี่ย 3.41-4.20 จำนวน 2 ข้อ ข้อคำถามที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ เทคโนโลยีและเครื่องมือมีความจำเป็นในการพัฒนาและใช้งานโปรแกรม Budget มี ($\overline{X}$ = 4.41, SD = 0.61) รองลงมา คือ โปรแกรม Budget สามารถพัฒนาและใช้งานได้อย่างมีประสิทธิภาพและตรงตามวัตถุประสงค์มี ($\overline{X}$ = 4.29, SD = 0.66) และข้อคำถามที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ครูผู้ใช้งานมีความเชี่ยวชาญในด้านการเงินและการบริหารจัดการงบประมาณมี ($\overline{X}$ = 3.77, SD = 0.96) ทั้งนี้โปรแกรม Budget ช่วยวิเคราะห์และประเมินทรัพยากรที่จำเป็นในการดำเนินงานและจัดเก็บข้อมูลได้อย่างครบถ้วนและรวดเร็ว ตอบสนองการบริหารงบประมาณขององค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ โดยการพัฒนาบุคลากรที่มีความเชี่ยวชาญด้านการเงินและใช้เทคโนโลยีในการจัดการข้อมูลทางการเงินช่วยเพิ่มความแม่นยำและประสิทธิภาพสูงสุด ซึ่งสอดคล้องกับการออกแบบระบบสารสนเทศทางการเงินที่ครบวงจรเพื่อส่งเสริมการบริหารจัดการอย่างมีระเบียบ (กุลวิชญ์ ตันจะโข, ชูศักดิ์ เอกเพชร, และนัฏจรี เจริญสุข, 2564)

การประเมินกระบวนการ (Process evaluation) มีผลประเมินอยู่ในระดับมากที่สุด คะแนนเฉลี่ย 4.21-5.00 จำนวน 4 ข้อ และมีผลประเมินอยู่ในระดับมาก มีคะแนนเฉลี่ย 3.41-4.20 จำนวน 1 ข้อ ข้อคำถามที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ การจัดทำรายงานข้อมูลรายรับ-รายจ่าย และรายงานคงเหลือประจำเดือนเหมาะสมและมีประสิทธิภาพมี ($\overline{X}$ = 4.54, SD = 0.61) รองลงมา คือ การจัดทำรายงานข้อมูลรายรับ-รายจ่ายประจำเดือนผ่านโปรแกรม Budget มีความรวดเร็วมี ($\overline{X}$ = 4.39, SD = 0.59) และข้อคำถามที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ การตรวจสอบขั้นตอนและกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินการใช้งานโปรแกรม Budget มี ($\overline{X}$ = 4.18, SD = 0.65) ทั้งนี้โปรแกรม Budget มีบทบาทสำคัญในการจัดการข้อมูลรายรับ-รายจ่าย รวมถึงการทำรายงานคงเหลือประจำเดือน ซึ่งช่วยให้ประเมินประสิทธิภาพของกระบวนการดำเนินงานได้อย่างถูกต้อง ราบรื่น และรวดเร็ว ทั้งยังช่วยระบุจุดปรับปรุงเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง นอกจากนี้ เทคโนโลยีสารสนเทศยังส่งเสริมการบริหารงบประมาณที่เน้นผลงาน ช่วยให้การจัดการข้อมูลเป็นระบบ โปร่งใส และสนับสนุนการตัดสินใจที่แม่นยำบนพื้นฐานข้อมูลที่ครบถ้วน (สรวิชญ์ ว่องสหตกุลชัย และมัทนา วังถนอมศักดิ์, 2567)

การประเมินผลผลิต (Product evaluation) มีผลประเมินอยู่ในระดับมากที่สุด คะแนนเฉลี่ย 4.21-5.00 จำนวน 5 ข้อ คำถามที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ความโปร่งใสของการจัดการงบประมาณเกิดขึ้นจากการ

ใช้โปรแกรม Budget มีค่าเฉลี่ย 4.58 และส่วนเบี่ยงเบนมาตราฐาน 0.61 รองลงมา คือ ความถูกต้องของข้อมูลรายรับ-รายจ่ายที่สร้างจากโปรแกรม Budget สามารถใช้งานจริงมี ($\overline{X}$ = 4.53, SD = 0.65) และข้อคำถามที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ การนำผลผลิตที่ได้จากโปรแกรม Budget ไปใช้ในการปรับปรุงกระบวนการทำงานของสถานศึกษามี ($\overline{X}$ = 4.31, SD = 0.65) ทั้งนี้โปรแกรม Budget มีบทบาทสำคัญในการวิเคราะห์และประเมินความถูกต้องของข้อมูลรายรับ-รายจ่ายและรายงานคงเหลือเพื่อสนับสนุนการตัดสินใจของผู้บริหารสถานศึกษา และส่งเสริมความโปร่งใสในการจัดการงบประมาณ การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศช่วยให้การบริหารงานงบประมาณมีความคล่องตัว โปร่งใส และสามารถตรวจสอบได้ นำไปสู่การตัดสินใจที่มีประสิทธิภาพ (อภินันท์ อุตวงศ์, ประกอบ สาระวรรณ และ ปรีชาชาญ อินทรชิต, 2566)

แนวทางการปรับปรุงนวัตกรรมการบริหารจัดการงานงบประมาณของโรงเรียน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุพรรณบุรี เขต 2

จากผลการประเมินนวัตกรรมการบริหารจัดการงบประมาณ ตามรูปแบบ CIPP ผู้เสนอแนะแนวทางการปรับปรุงนวัตกรรมการบริหารจัดการงบประมาณของโรงเรียนในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุพรรณบุรี เขต 2 โดยมีแนวทางในการรักษาและปรับปรุงการบริหารจัดการงานงบประมาณในแต่ละด้าน ประกอบด้วย 1) ด้านบริบท ควรเน้นรักษาการพัฒนานวัตกรรมที่ตอบสนองความต้องการของครูผู้ใช้งาน ซึ่งเป็นรายการที่ได้คะแนนสูงสุด และควรปรับปรุงการวิเคราะห์และจัดหาทรัพยากรที่รองรับการนำโปรแกรม Budget ไปใช้ให้ครอบคลุมมากขึ้น เพื่อเสริมสร้างประสิทธิภาพการใช้งานในโรงเรียนต่าง ๆ ได้ดีขึ้น 2) ด้านการปัจจัยนำเข้า ควรรักษาความพร้อมของเทคโนโลยีและเครื่องมือที่จำเป็น ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญในการพัฒนาโปรแกรม ส่วนการปรับปรุงควรเน้นการเพิ่มพูนความเชี่ยวชาญของครูในด้านการเงินและการบริหารจัดการงบประมาณ เพื่อให้สามารถใช้งานโปรแกรม Budget ได้อย่างคล่องแคล่วและมีประสิทธิภาพ 3) ด้านกระบวนการ ควรเสริมสร้างให้การจัดทำรายงานข้อมูลรายรับ-รายจ่าย และรายงานคงเหลือประจำเดือนมีความเหมาะสมและมีประสิทธิภาพอย่างต่อเนื่อง และควรพัฒนาการตรวจสอบกระบวนการดำเนินงานเพื่อให้การใช้งานโปรแกรมมีความราบรื่นยิ่งขึ้น สุดท้าย 4) ด้านผลผลิต ควรรักษาความโปร่งใสในการจัดการงบประมาณซึ่งได้รับการยอมรับสูงสุด และควรปรับปรุงการนำผลผลิตจากโปรแกรมไปใช้ในการปรับปรุงกระบวนการทำงานของสถานศึกษาเพื่อให้สามารถใช้ประโยชน์จากข้อมูลได้อย่างเต็มที่

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการนำการวิจัยเชิงประเมินผลนวัตกรรมการบริหารจัดการงานงบประมาณของโรงเรียน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุพรรณบุรี เขต 2

จากผลการวิจัยเชิงประเมินผลนวัตกรรมการบริหารจัดการงานงบประมาณของโรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุพรรณบุรี เขต 2 เพื่อประเมินนวัตกรรมการบริหารจัดการงานงบประมาณของโรงเรียน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุพรรณบุรี เขต 2

และเพื่อเสนอแนะแนวทางการปรับปรุงนวัตกรรมการบริหารจัดการงานงบประมาณของโรงเรียน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุพรรณบุรี เขต 2 ให้มีประสิทธิภาพต่อไป ผู้วิจัยจึงขอเสนอแนะสำหรับปรับปรุง ดังนี้

1. ควรพัฒนาความเชี่ยวชาญของบุคลากรด้านการเงินและการบริหารจัดการงบประมาณเพื่อเสริมสร้างประสิทธิภาพในการใช้งานโปรแกรม Budget อย่างเหมาะสมและมีประสิทธิผลมากขึ้น

2. ควรมีการติดตามและปรับปรุงกระบวนการทำงานอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้การรายงานข้อมูลมีความถูกต้องและรวดเร็ว

3. ควรเน้นการพัฒนาโปรแกรม Budget ให้สามารถระบุปัญหาและข้อบกพร่องของการจัดงบประมาณได้อย่างมีประสิทธิภาพ

4. ควรส่งเสริมความโปร่งใสในการจัดการงบประมาณผ่านการวิเคราะห์ผลลัพธ์จากโปรแกรมเพื่อสนับสนุนการตัดสินใจของผู้บริหาร

5. ควรมีการใช้ข้อมูลที่เป็นจริงและทันสมัยเพื่อเสริมสร้างการบริหารงานงบประมาณที่มีความรับผิดชอบและโปร่งใส

บรรณานุกรม

กระทรวงศึกษาธิการ. (2553). *พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 และที่แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ.2545 และ (ฉบับที่ 3) พ.ศ. 2553.* กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์องค์การรับส่งสินค้าและพัสดุภัณฑ์.

กระทรวงศึกษาธิการ. (2550). *เอกสารประกอบการพัฒนาหลักสูตรพัฒนาผู้นำการเปลี่ยนแปลงเพื่อรองรับการกระจายอำนาจสำหรับผู้บริหารการศึกษาและผู้บริหารสถานศึกษา.* กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์คณะรัฐมนตรี

กุลวิชญ์ ตันจะโข, ชูศักดิ์ เอกเพชร, และ นัฏจรี เจริญสุข. (2564). *การพัฒนาโปรแกรมสารสนเทศเพื่อการบริหารงานการเงินและบัญชีของโรงเรียนขนาดเล็ก สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุราษฎร์ธานีเขต 3* [การค้นคว้าอิสระปริญญาครุศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี]. SRU Intellectual Repository. http://ir.sru.ac.th/handle/123456789/877

เขมจิรา อยู่เจริญ และ กัญญ์รัชการย์ เลิศอมรศักดิ์. (2566, เมษายน 3). การใช้เทคโนโลยีเพื่อการบริหารงานงบประมาณของสถานศึกษา. ใน *การประชุมวิชาการและนำเสนอผลงานวิจัยระดับชาติ ครั้งที่ 5* (น. 750-756*)*. บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา.

เฉลิมยศ พุทธา. (2566). รายงานผลการประเมินโครงการยกระดับผลสัมฤทธิ์ผู้เรียนสู่ความเป็นเลิศของโรงเรียนปักธงชัยชุณหะวัณวิทยาคาร สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานครราชสีมา. *วารสารวิชาการและนวัตกรรมทางสังคมศาสตร์*, *5*(1), 98-112.

ชมพูนุท ทองภู. (2563). *การประเมินหลักสูตรบูรณาการชั้นประถมศึกษาปีที่ 1 โรงเรียนสาธิตลอออุทิศ นครนายก โดยใช้รูปแบบซิป (CIPP MODEL)* [วิทยานิพนธ์ปริญญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี]. DSpace at Rajamangala University of Technology Thanyaburi. http://www.repository.rmutt.ac.th/xmlui/handle/123456789/4033

สรวิชญ์ ว่องสหตกุลชัย, และ มัทนา วังถนอมศักดิ์. (2567). ภาวะผู้นำเชิงกลยุทธ์ของผู้บริหารที่ส่งผลต่อการบริหารงบประมาณแบบมุ่งเน้นผลงานของสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุพรรณบุรี เขต 2. *วารสารธรรมเพื่อชีวิต*, *30*(3), 579-591.

สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา. (2566). *แผนการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2561 – 2580*. กรุงเทพมหานคร: พริกหวานกราฟฟิคจำกัด.

อภินันท์ อุตวงศ์, ประกอบ สาระวรรณ, และ ปรีชาชาญ อินทรชิต. (2566). การส่งเสริมการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อการบริหารงานงบประมาณของโรงเรียนบ้านนากลาง. *PAYAP UNIVERSITY JOURNAL*, *33*(2), 47-59.

Abu-Baker, N., Mohamed, O., & El-Din, W. Z. (2019). Measuring E-learning readiness in universities in the Gulf Cooperation Council (GCC). *International Journal of Advanced Computer Science and Applications*, *10*(6), 299.

Cronbach, L. J. (1951). Coefficient Alpha and The Internal Structure of Tests. *Psychometrika*, *16*, 297 – 334.

Darma, I. K. (2019). The effectiveness of teaching program of CIPP evaluation model. *International Research Journal of Engineering, IT and Scientific Research*, *5*(3), 1-13.

Krejcie, R. V., & Morgan, D. W. (1970). Determining Sample Size for Research Activities. *Educational and Psychological Measurement*, *30*(3), 607-610.

Likert, R. (1987). *New patterns of management*. New York: McGraw-Hill.

Stufflebeam, D.L. (2003). The CIPP Model for Evaluation. In Kellaghan, T., Stufflebeam, D.L. (Eds.) *International Handbook of Educational Evaluation. Kluwer International Handbooks of Education* (pp. 1-67). Springer.

การประเมินการนิเทศภายในโรงเรียนวัดปุรณาวาส สังกัดสำนักงานเขตทวีวัฒนา กรุงเทพมหานคร

Evaluation of Internal Supervision at Watpuranawas School under the Thawi Watthana District Office, Bangkok

บุษยากร ดวงโพธิ์คา[1] และทนง ทองภูเบศร์[2]

Budsayakorn Duangphoka[1] and Thanong Thongphubate[2]

นักศึกษาปริญญาโทหลักสูตรศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต[1]

อาจารย์ประจำหลักสูตรศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต[2]

วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์[1,2]

E-mail: bam010239@gmail.com

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ ดังนี้ (1) เพื่อประเมินสภาพแวดล้อมหรือบริบท ตัวป้อนหรือปัจจัยนำเข้า กระบวนการ และผลผลิต ของการนิเทศภายในโรงเรียนด้านการผลิตสื่อการสอนโรงเรียนวัดปุรณาวาส สำนักงานเขตทวีวัฒนา สังกัดกรุงเทพมหานคร และ (2) เพื่อนำเสนอข้อเสนอแนะการนิเทศภายในโรงเรียนด้านการผลิตสื่อการสอนของโรงเรียนวัดปุรณาวาส สังกัดสำนักงานเขตทวีวัฒนา กรุงเทพมหานคร ดำเนินการวิจัยโดยเก็บข้อมูลจากครู จำนวน 70 คน โดยวิธีการสำรวจด้วยแบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลด้วยค่าความถี่ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการวิจัยประกอบด้วย (1) ด้านการประเมินสภาพแวดล้อมหรือบริบท ตัวป้อนหรือปัจจัยนำเข้า กระบวนการ และผลผลิตของการนิเทศภายในโรงเรียนด้านการผลิตสื่อการสอน พบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด และ (2) ด้านการนำเสนอข้อเสนอแนะการนิเทศภายในโรงเรียนด้านการผลิตสื่อการสอน การนิเทศภายในด้านการผลิตสื่อการสอน พบว่า การนิเทศภายในโรงเรียนด้านการผลิตสื่อการสอนของโรงเรียนวัดปุรณาวาสควรมุ่งเน้นสภาพแวดล้อมที่ชัดเจนและเหมาะสมต่อเป้าหมายโครงการ พร้อมเสริมสร้างการมีส่วนร่วมจากองค์กรที่เกี่ยวข้องเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ การสนับสนุนบุคลากรที่มีความเชี่ยวชาญและการจัดสรรงบประมาณที่เพียงพอควรเป็นอีกหนึ่งแนวทางสำคัญ กระบวนการผลิตสื่อควรบูรณาการนวัตกรรมใหม่และมีการประเมินคุณภาพสื่อก่อนนำมาใช้ เพื่อให้บรรลุผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของนักเรียนอย่างเป็นรูปธรรมและยั่งยืน

คำสำคัญ: การนิเทศภายใน การผลิตสื่อการสอน ซิปโมเดล โรงเรียนวัดปุรณาวาส

Abstract

This study aimed to (1) evaluate the environment or context, input factors, processes, and outputs of internal supervision in school regarding teaching media production at Wat Puranawas School, under the Thawi Watthana District Office, Bangkok, and (2) provide

recommendations for internal supervision in school on teaching media production at Wat Puranawas School under the Thawi Watthana District Office, Bangkok. The research was conducted by collecting data from 70 teachers using a survey questionnaire. The data were analyzed using frequency, percentage, mean, and standard deviation. The research findings included (1) Regarding the evaluation of the environment or context, input factors, processes, and outputs of internal supervision on teaching media production, it was found that, overall, the level was very high. (2) For recommendations on internal supervision in school concerning teaching media production, it was found that the internal supervision of teaching media production at Wat Puranawas School should emphasize a clear and appropriate environment aligned with the project's goals. Collaboration with relevant organizations should be encouraged to increase effectiveness. Supporting personnel with expertise and providing sufficient budget allocation were also identified as essential strategies. The media production process should integrate new innovations, with a quality assessment of media conducted before use, to achieve concrete and sustainable learning outcomes for students.

Keywords: Internal supervision, teaching media production, CIPP Model, Watpuranawas school

บทนำ

พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 และแก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2545 มาตรา 47 กล่าวโดยสรุปว่า กำหนดให้มีระบบการประกันคุณภาพ เพื่อพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานการศึกษาทุกระดับ แนวทางการพัฒนาคุณภาพการศึกษาจำเป็นต้องอาศัยกระบวนการปฏิบัติอย่างหลากหลายซึ่งประกอบด้วยกระบวนการที่สำคัญคือกระบวนการบริหารจัดการ กระบวนการจัดการเรียนรู้ และกระบวนการการนิเทศติดตาม ประเมินผล (พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542, 2542) และการนิเทศภายในมีกำหนดไว้ในกฎหมายกระทรวงว่าด้วยระบบหลักเกณฑ์ และวิธีการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษา พ.ศ. 2542 ซึ่งกำหนดการกำกับ ติดตามการจัดการศึกษาของผู้บริหารไว้อย่างชัดเจน นอกจากนี้เกณฑ์การประเมินคุณภาพภายนอกของสำนักงานรับรองมาตรฐานและประกันคุณภาพการศึกษา ได้กำหนดให้มีการนิเทศภายในเป็นส่วนหนึ่งของเกณฑ์การประเมิน (กระทรวงศึกษาธิการ, 2561) เพื่อให้ผู้บริหารสถานศึกษาได้ตระหนักถึงความสำคัญการนิเทศภายใน

การนิเทศภายในโรงเรียนมีความสำคัญอย่างยิ่งในการพัฒนาคุณภาพการเรียนรู้ของผู้เรียน ซึ่งต้องอาศัยการบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพจากผู้บริหารหรือผู้ที่ได้รับมอบหมาย โดยมุ่งเน้นการปรับปรุงกระบวนการทำงานของครูและบุคลากรในโรงเรียน หากมีระบบนิเทศภายในที่เข้มแข็งและต่อเนื่องจนกลายเป็นวัฒนธรรมองค์กร จะส่งผลให้คุณภาพของโรงเรียนและผลการเรียนรู้ของผู้เรียนพัฒนาดีขึ้น ดังนั้น

ผู้บริหารและบุคลากรทุกฝ่ายในโรงเรียนต้องร่วมมือกันพัฒนางานทุกด้านเพื่อผลสัมฤทธิ์ที่ยั่งยืน (ปิยะพงษ์ ปัสสาวะโท, 2567) โดยเฉพาะการนิเทศภายในด้านการผลิตสื่อการสอนเป็นส่วนสำคัญของการบริหารงานวิชาการ ที่จะต้องมีการวางแผนและจัดทำสื่อการสอนที่เหมาะสมและมีคุณภาพ เพื่อสนับสนุนกระบวนการเรียนรู้ของนักเรียนหรือผู้เรียนให้มีประสิทธิภาพมากที่สุด

การผลิตสื่อการสอนที่ดีจะต้องเน้นการใช้เทคโนโลยีและสื่อประกอบการสอนที่ทันสมัย รวมถึงการเน้นสื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการสอนและการเรียนอย่างเต็มประสิทธิภาพในทุกระดับการศึกษา (สถาพร สมอุทัย, 2565) นอกจากนี้ยังต้องมีการประเมินและปรับปรุงสื่อการสอนอย่างต่อเนื่อง ผู้บริหารสถานศึกษา ครู และบุคลากรในโรงเรียนมีบทบาทสำคัญในการพัฒนา การประกันคุณภาพภายในโรงเรียนเป็นปัจจัยสำคัญในการพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานการศึกษา โดยมีการนิเทศภายในเป็นกลไกสำคัญในการสนับสนุนการจัดการเรียนรู้และการบริหารงานด้านการผลิตสื่อการสอน ซึ่งการประเมินการนิเทศภายในโรงเรียนจำเป็นต้องอาศัยกรอบแนวคิดที่ครอบคลุมทุกมิติ เพื่อสะท้อนประสิทธิภาพของกระบวนการบริหารและการจัดการเรียนรู้ งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ในการประเมินการนิเทศภายในโรงเรียนด้านการผลิตสื่อการสอนของโรงเรียนวัดปุรณาวาส สำนักงานเขตทวีวัฒนา สังกัดกรุงเทพมหานคร โดยใช้การประเมินตาม CIPP Model ซึ่งประกอบด้วยการประเมิน 4 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านการประเมินสภาพแวดล้อมหรือบริบท (Context Evaluation) 2) ด้านการประเมินตัวป้อนหรือปัจจัยนำเข้า (Input Evaluation) 3) ด้านการประเมินกระบวนการ (Product Evaluation) และ 4) ด้านการประเมินผลผลิต (Product Evaluation) เพื่อให้ได้ข้อมูลการประเมินนำไปสู่การพัฒนาประสิทธิภาพในการผลิตสื่อการสอนและการนิเทศภายในโรงเรียนอย่างยั่งยืน

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อประเมินสภาพแวดล้อมหรือบริบท ตัวป้อนหรือปัจจัยนำเข้า กระบวนการ และผลผลิตของการนิเทศภายในโรงเรียนด้านการผลิตสื่อการสอนโรงเรียนวัดปุรณาวาส สำนักงานเขตทวีวัฒนา สังกัดกรุงเทพมหานคร

2. เพื่อนำเสนอข้อเสนอแนะการนิเทศภายในโรงเรียนด้านการผลิตสื่อการสอนของโรงเรียนวัดปุรณาวาส สังกัดสำนักงานเขตทวีวัฒนา กรุงเทพมหานคร

การทบทวนวรรณกรรม

การประเมินการนิเทศภายในโรงเรียนวัดปุรณาวาส สังกัดสำนักงานเขตทวีวัฒนา กรุงเทพมหานคร โดยผู้วิจัยกำหนดขอบเขตของการประเมินตามรูปแบบ CIPP ประกอบด้วย 4 ด้าน คือ 1) ด้านการประเมินสภาพแวดล้อมหรือบริบท (Context Evaluation: C) 2) ด้านการประเมินตัวป้อนหรือปัจจัยนำเข้า (Input Evaluation: I) 3) ด้านการประเมินกระบวนการ (Process Evaluation: P) และ 4) ด้านการประเมินผลผลิต (Product Evaluation) ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสาร และแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการนิเทศภายในโรงเรียน

การนิเทศภายในโรงเรียน เป็นกระบวนการพัฒนาชี้แนะและสนับสนุนครูและบุคคลที่เกี่ยวข้องกับการศึกษา เพื่อเพิ่มศักยภาพการเรียนการสอนให้เป็นไปตามเป้าหมายการศึกษา ผ่านการร่วมมือระหว่างผู้บริหาร ผู้นิเทศ และบุคคลที่เกี่ยวข้อง โดยมุ่งเน้นการพัฒนาหลักสูตร การจัดการเรียนการสอน การวัดผลและประเมินผล รวมถึงการจัดกิจกรรมเสริมต่าง ๆ เพื่อปรับปรุงการเรียนการสอนและคุณภาพนักเรียน การนิเทศภายในยังเป็นกระบวนการที่พัฒนาครูผู้สอนให้มีประสิทธิภาพ โดยผู้บริหารโรงเรียนจัดให้มีการพัฒนาบุคลากร ให้ครูมีความรู้ความสามารถในการจัดกิจกรรมการเรียนการสอนที่เน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ กระบวนการนี้ยังเป็นการดูแลการทำงานของบุคคลหรือกลุ่มบุคคลในบริบทการศึกษา เพื่อให้แน่ใจว่ามีการปฏิบัติตามมาตรฐานการศึกษาและสนับสนุนการพัฒนาวิชาชีพของครู (ธัญพิชชา อุ่นรัมย์ และ ธรินธร นามวรรณ 2564; ภคนันท์รัตน์ สมบัติวงค์ และ คึกฤทธิ์ ศิลาลาย 2567; ศิริพงศ์ นาก้อนทอง 2563; Glickman 2018)

การผลิตสื่อการสอน

การผลิตสื่อการสอนเป็นการใช้ความคิดและการวางแผนอย่างมีระบบ เนื่องจากสื่อการเรียนรู้ช่วยให้การนำเสนอเนื้อหาจากผู้สอนไปยังผู้เรียนหรือกลุ่มเป้าหมายมีประสิทธิภาพ ซึ่งช่วยเพิ่มคุณภาพของการเรียนรู้ของผู้เรียน ช่วยให้การเรียนรู้ตรงตามวัตถุประสงค์ ลดเวลาการเรียนรู้ สามารถนำเสนอต่อผู้เรียนจำนวนมากขึ้นแต่คุณภาพเท่าเดิมหรือดีกว่า และลดค่าใช้จ่ายในการผลิตและการใช้ การผลิตสื่อการเรียนรู้จำเป็นต้องใช้ ผู้ที่มีความรู้ความสามารถซึ่งผู้สอนต้องมีความรู้เรื่องการจัดการเรียนรู้ เนื้อหาสาระของเรื่องที่จะจัดกิจกรรมการเรียนรู้ และมีความรู้เกี่ยวกับสื่อการเรียนรู้ที่ต้องการ เพื่อออกแบบสื่อการสอนให้เข้ากับเนื้อหา สอดคล้องกับกิจกรรมการเรียนรู้และเหมาะสมกับผู้เรียน (สุนันทา สุนทรประเสริฐ, 2550; Kemp & Smelle, 1989)

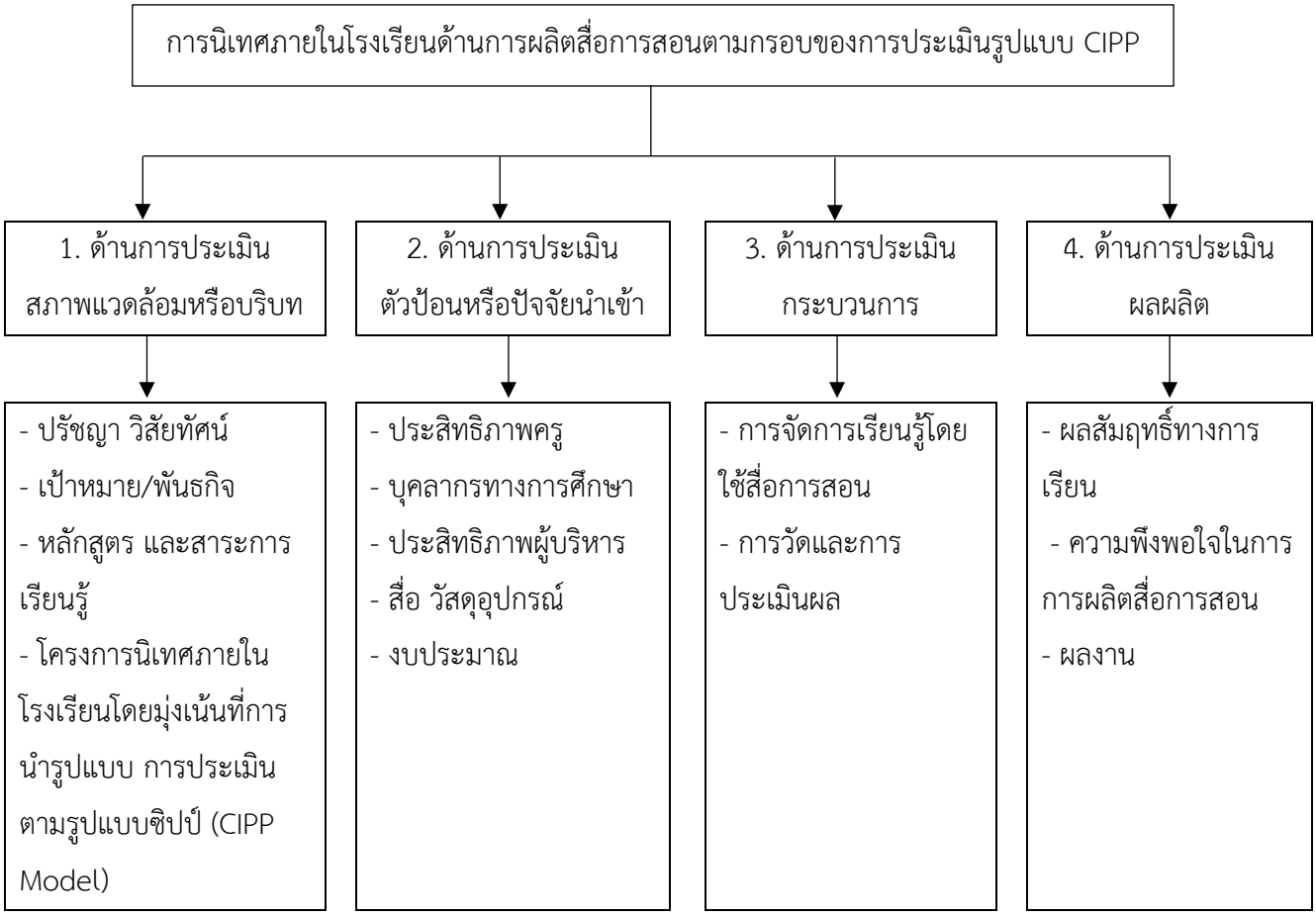
การประเมินแบบ CIPP Model

เป็นการประเมินที่มีกระบวนการประเมินแบ่งออกเป็น 4 ด้าน คือ 1) ด้านการประเมินสภาพแวดล้อมหรือบริบท (Context Evaluation: C) 2) ด้านการประเมินตัวป้อนหรือปัจจัยนำเข้า (Input Evaluation: I) 3) ด้านการประเมินกระบวนการ (Process Evaluation: P) และ 4) ด้านการประเมินผลผลิต (Product Evaluation: P) ที่ใช้ในการประเมินโครงการหรือกิจกรรม การประเมินรูปแบบนี้ช่วยให้สามารถติดตามและปรับปรุงกระบวนการดำเนินงานได้อย่างต่อเนื่อง เพื่อให้การดำเนินงานทั้งหมดสอดคล้องกับเป้าหมายและมีประสิทธิภาพสูงสุดในการบรรลุผลลัพธ์ที่ต้องการ (ชมพูนุท ทองภู, 2563; Stufflebeam, 2003; Darma, 2019)

กรอบแนวคิด

จากการทบทวนเอกสารวิชาการและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยกำหนดกรอบแนวคิดในการวิจัย การประเมินการนิเทศภายในโรงเรียนวัดปุรณาวาส สังกัดสำนักงานเขตทวีวัฒนา กรุงเทพมหานคร ประกอบด้วย 1) แนวคิดการวิจัยเชิงประเมินผลด้วยรูปแบบ CIPP 4 ด้าน คือ ด้านการประเมินสภาพแวดล้อมหรือบริบท

ด้านการประเมินตัวป้อนหรือปัจจัยนำเข้า ด้านการประเมินกระบวนการ และ ด้านการประเมินผลผลิต 2) การนิเทศภายในโรงเรียนด้านการผลิตสื่อการสอน โดยเขียนเป็นแผนผัง ดังแสดงในรูปที่ 1



รูปที่ 1 การนิเทศภายในโรงเรียนด้านการผลิตสื่อการสอนตามกรอบของการประเมินรูปแบบ CIPP

ระเบียบวิธีการวิจัย

ในการวิจัยเรื่อง การประเมินการนิเทศภายในโรงเรียนวัดปุรณาวาส สังกัดสำนักงานเขตทวีวัฒนา กรุงเทพมหานคร เป็นวิจัยเชิงปริมาณ โดยมีรายละเอียดของระเบียบวิธีวิจัย ดังนี้

ประชากร กลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ครูโรงเรียนวัดปุรณาวาส สำนักงานเขตทวีวัฒนา กรุงเทพมหานคร จำนวน 86 คน

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ครูโรงเรียนวัดปุรณาวาส สำนักงานเขต ทวีวัฒนา กรุงเทพมหานคร จำนวน 70 คน กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยวิธีการคำนวณด้วยสูตรของ Krejcie & Morgan (1970, p 608) และเลือกกลุ่มตัวอย่างด้วยวิธีการสุ่มอย่างง่าย

เครื่องมือวิจัยและการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือวิจัย

ผู้วิจัยสร้างเครื่องมือการวิจัย คือ แบบประเมินการนิเทศภายในโรงเรียนด้านการผลิตสื่อการสอนตามรูปแบบ CIPP โดยผ่านกระบวนการสร้างและตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ ดังนี้

1. การสร้างเครื่องมือวิจัย ผู้วิจัยทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง เพื่อกำหนดกรอบแนวคิดการวิจัยและนิยามศัพท์เฉพาะที่ใช้ในงานวิจัย โดยนำมาสร้างข้อคำถามสำหรับแบบประเมิน ซึ่งแบ่งออกเป็น 2 ตอน ได้แก่ ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 4 ข้อ ตอนที่ 2 การนิเทศภายในโรงเรียนด้านการผลิตสื่อการสอนตามรูปแบบ CIPP แบ่งเป็น 4 ด้าน จำนวน 36 ข้อ แบบประมาณค่า 5 ระดับตามแนวคิดของ Likert (1987)

2. การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือวิจัย ผู้วิจัยตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือวิจัย 3 ด้าน ประกอบด้วย 1) ความตรงเชิงเนื้อหา โดยเสนอแบบประเมินให้กับอาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อตรวจสอบความถูกต้องของถ้อยคำและการใช้ภาษา 2) ความสอดคล้องของข้อคำถามกับวัตถุประสงค์การวัด (Item-Objective Congruence: IOC) โดยผู้ทรงคุณวุฒิ 3 คน และเลือกข้อคำถามที่มีค่า (Item-Objective Congruence: IOC) มากกว่า 0.5 ผลของค่า (Item-Objective Congruence: IOC) ทุกข้อคำถามมากกว่า 0.5 และ 3) ความเชื่อมั่น โดยทดลองใช้แบบประเมินกับประชากรที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน ได้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach, 1951) เท่ากับ 0.988

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยส่งหนังสือขอความอนุเคราะห์เก็บข้อมูลให้กับกลุ่มตัวอย่างพร้อมแบบประเมินออนไลน์ผ่าน Google Form โดยขอความร่วมมือให้ตอบกลับภายใน 1 สัปดาห์ ผู้วิจัยได้รับแบบประเมินกลับคืน จำนวน 70 ชุด คิดเป็นร้อยละ 100 จากนั้นจัดเตรียมข้อมูลเพื่อตรวจสอบความถูกต้องและครบถ้วน

การวิเคราะห์ข้อมูล

จากข้อมูลที่ได้ตรวจสอบความถูกต้องและครบถ้วน ผู้วิจัยนำเข้าสู่โปรแกรมคอมพิวเตอร์เพื่อการวิเคราะห์ โดยใช้สถิติวิเคราะห์แบบพรรณนา ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และแปลความหมายของคะแนนเฉลี่ยด้วยเกณฑ์ของ Abu-Baker, et al. (2019, p. 299) ดังนี้

คะแนนเฉลี่ย 1.00-1.80 หมายถึง ผลการประเมิน อยู่ในระดับ น้อยที่สุด
คะแนนเฉลี่ย 1.81-2.60 หมายถึง ผลการประเมิน อยู่ในระดับ น้อย
คะแนนเฉลี่ย 2.61-3.40 หมายถึง ผลการประเมิน อยู่ในระดับ ปานกลาง
คะแนนเฉลี่ย 3.41-4.20 หมายถึง ผลการประเมิน อยู่ในระดับ มาก
คะแนนเฉลี่ย 4.21-5.00 หมายถึง ผลการประเมิน อยู่ในระดับ มากที่สุด

ผลการศึกษาและอภิปรายผล

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบถาม

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบถาม ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม n = 70

ตัวแปร	ค่าของตัวแปร	ความถี่	ร้อยละ
เพศ	ชาย	8	11.4
	หญิง	62	88.6
รวม		70	100.0
อายุ	น้อยกว่า 30 ปี	17	24.3
	31 - 40 ปี	16	22.9
	41 - 50 ปี	24	34.3
	มากกว่า 50 ปี	13	18.6
รวม		70	100.0
วุฒิทางการศึกษา	ต่ำกว่าปริญญาตรี	8	11.4
	ปริญญาตรี	43	61.4
	ปริญญาโท	19	27.1
รวม		70	100.0
ประสบการณ์การทำงาน	น้อยกว่า 5 ปี	19	27.1
	5 – 10 ปี	14	20.0
	11 – 15 ปี	9	12.9
	มากกว่า 15 ปี	28	40.0
	70	100.0	100.0
รวม		70	100.0

จากตารางที่ 1 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 62 คน (คิดเป็นร้อยละ 88.6) โดยมีอายุอยู่ในช่วง 41 - 50 ปี จำนวน 24 (คิดเป็นร้อยละ 34.3) รองลงมามีอายุอยู่ในช่วง น้อยกว่า 30 ปี จำนวน 17 คน (คิดเป็นร้อยละ 24.3) ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีวุฒิทางการศึกษา ปริญญาตรี จำนวน 43 คน (คิดเป็นร้อยละ 61.4) และมีประสบการณ์การทำงานมากกว่า 15 ปี จำนวน 28 คน (คิดเป็นร้อยละ 40.0) รองลงมามีประสบการณ์การทำงาน น้อยกว่า 5 ปี จำนวน 19 คน (คิดเป็นร้อยละ 27.1) ตามลำดับ

ผลการประเมินการนิเทศภายในด้านการผลิตสื่อการสอนโรงเรียนวัดปุรณาวาส สังกัดสำนักงานเขตทวีวัฒนา กรุงเทพมหานคร

ตารางที่ 2 ผลการประเมินการนิเทศภายในด้านการผลิตสื่อการสอนโรงเรียนวัดปุรณาวาส สังกัดสำนักงานเขตทวีวัฒนา กรุงเทพมหานคร

รายการประเมิน	$\overline{X}$	SD	แปรผล	ลำดับ
1. ด้านการประเมินสภาพแวดล้อมหรือบริบท	4.37	0.58	มากที่สุด	
1) โครงการมีการกำหนดวัตถุประสงค์ในการนิเทศภายในด้านการผลิตสื่อการสอนที่ชัดเจน	4.40	0.69	มากที่สุด	4
2) การนิเทศภายในด้านการผลิตสื่อการสอนของโรงเรียนวัดปุรณาวาส สอดคล้องกับนโยบายและแผนการศึกษาแห่งชาติ	4.37	0.64	มากที่สุด	5
3) การนิเทศภายในด้านการผลิตสื่อการสอนของโรงเรียนวัดปุรณาวาส มีความชัดเจนและมีความเหมาะสมต่อวัตถุประสงค์โครงการ	4.46	0.65	มากที่สุด	1
4) การนิเทศภายในด้านการผลิตสื่อการสอนของโรงเรียนวัดปุรณาวาส มีสอดคล้องกับนโยบายการศึกษาของกรุงเทพมหานคร	4.24	0.79	มากที่สุด	7
5) การนิเทศภายในด้านการผลิตสื่อการสอนของโรงเรียนวัดปุรณาวาส ได้รับการสนับสนุนจากองค์กรหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	4.24	0.82	มากที่สุด	7
6) โครงการมีการประเมินสภาพแวดล้อมที่ส่งผลต่อการนิเทศภายในด้านการผลิตสื่อการสอน	4.41	0.67	มากที่สุด	3
7) โครงการตอบสนองต่อความต้องการและความท้าทายของบริบทโรงเรียนได้ดี	4.36	0.66	มากที่สุด	6
8) โครงการมีระบบสนับสนุนการนิเทศภายในด้านการผลิตสื่อการสอนสอดคล้องกับความต้องการของบริบทโรงเรียน	4.37	0.82	มากที่สุด	5
9) โครงการสอดคล้องกับสภาพความต้องการจำเป็นและความคาดหวังด้านการจัดการศึกษาของนักเรียนและครูได้อย่างเหมาะสม	4.44	0.65	มากที่สุด	2
2. ด้านการประเมินตัวป้อนหรือปัจจัยนำเข้า	4.34	0.59	มากที่สุด	
1) โรงเรียนวัดปุรณาวาสการมีทรัพยากรเพียงพอสำหรับการนิเทศภายในด้านการผลิตสื่อการสอน	4.37	0.71	มากที่สุด	2

รายการประเมิน	$\overline{X}$	SD	แปรผล	ลำดับ
2) บุคลากรที่ทำหน้าที่นิเทศภายในด้านการผลิตสื่อการสอนของโรงเรียนวัดปุรณาวาสมีความรู้ความสามารถที่เหมาะสม	4.44	0.65	มากที่สุด	1
3) โรงเรียนวัดปุรณาวาสมีกระบวนการจัดเตรียมสื่อการสอนที่เพียงพอสำหรับการพัฒนาการเรียนรู้ของนักเรียน	4.31	0.71	มากที่สุด	6
4) บุคลากรของโรงเรียนวัดปุรณาวาสที่ทำหน้าที่ผลิตสื่อการสอนมีความชำนาญในการออกแบบและพัฒนาสื่อ	4.33	0.68	มากที่สุด	5
5) โครงการมีงบประมาณที่เหมาะสมในการสนับสนุนการผลิตสื่อการสอน	4.27	0.66	มากที่สุด	7
6) โครงการได้รับการสนับสนุนทางเทคนิคและเทคโนโลยีสำหรับการนิเทศภายในด้านการผลิตสื่อการสอน	4.34	0.72	มากที่สุด	4
7) โครงการจัดหาวัสดุและอุปกรณ์ที่จำเป็นต่อการนิเทศภายในด้านการผลิตสื่อการสอนอย่างเพียงพอ	4.33	0.76	มากที่สุด	5
8) โครงการมีทรัพยากรที่ใช้ในการผลิตสื่อการสอนมีความสอดคล้องกับเป้าหมายทางการศึกษาของโรงเรียน	4.36	0.82	มากที่สุด	3
9) โครงการจัดเตรียมสื่อการสอนให้ตรงกับความต้องการของนักเรียนหลากหลายกลุ่ม	4.34	0.80	มากที่สุด	4
3. ด้านการประเมินกระบวนการ	4.37	0.55	มากที่สุด	
1) การนิเทศภายในด้านการผลิตสื่อการสอนของโรงเรียนวัดปุรณวาส มีการวางแผนและดำเนินการตามขั้นตอนที่กำหนดไว้	4.36	0.68	มากที่สุด	5
2) การติดตามผลและประเมินผลการนิเทศภายในด้านการผลิตสื่อการสอนของโรงเรียนวัดปุรณาวาสทำอย่างต่อเนื่อง	4.44	0.63	มากที่สุด	2
3) การนิเทศภายในด้านการผลิตสื่อการสอนของโรงเรียนวัดปุรณาวาส มีการวางแผนการพัฒนาและการจัดการอย่างเป็นระบบ	4.40	0.65	มากที่สุด	4
4) โรงเรียนวัดปุรณาวาสมีการประเมินคุณภาพของสื่อการสอนก่อนนำมาใช้	4.29	0.64	มากที่สุด	7
5) การดำเนินการผลิตสื่อการสอนของโรงเรียนวัดปุรณาวาสมีการประเมินประสิทธิภาพของสื่อ	4.27	0.68	มากที่สุด	8
6) การปรับปรุงสื่อการสอนของโรงเรียนวัดปุรณาวาสทำอย่างเป็นระบบตามข้อเสนอแนะที่ได้รับจากการประเมิน	4.31	0.63	มากที่สุด	6

รายการประเมิน	$\overline{X}$	SD	แปรผล	ลำดับ
7) การนิเทศภายในด้านการผลิตสื่อการสอนของโรงเรียนวัดปุรณาวาส สอดคล้องกับเป้าหมายในการพัฒนาคุณภาพการจัดการเรียนการสอน	4.43	0.67	มากที่สุด	3
8) กระบวนการนิเทศภายในด้านการผลิตสื่อการสอนของโรงเรียนวัดปุรณาวาสบูรณาการการปฏิบัติที่เป็นนวัตกรรมใหม่ ๆ สำหรับการผลิตสื่อการสอน	4.46	0.65	มากที่สุด	1
9) โครงการเน้นย้ำถึงการปรับปรุงคุณภาพการเรียนการสอนให้เกิดประสิทธิผลสูงสุด และมีความสอดคล้องกับมาตรฐานทางการศึกษา	4.40	0.67	มากที่สุด	4
4. ด้านการประเมินผลผลิต	4.44	0.61	มากที่สุด	
1) การนิเทศภายในด้านการผลิตสื่อการสอนโรงเรียนวัดปุรณาวาส มุ่งเน้นการวิเคราะห์ผลลัพธ์ครอบคลุมด้านผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน	4.49	0.61	มากที่สุด	1
2) ครูมีความพึงพอใจจากการนิเทศภายในด้านการผลิตสื่อการสอน	4.41	0.69	มากที่สุด	4
3) การนิเทศภายในด้านผลิตสื่อการสอนโรงเรียนวัดปุรณาวาสช่วยให้เพิ่มความรู้และทักษะการสอนของครู	4.40	0.75	มากที่สุด	5
4) การนิเทศภายในด้านการผลิตสื่อการสอนโรงเรียนวัดปุรณาวาส ส่งผลต่อผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของนักเรียน	4.47	0.63	มากที่สุด	2
5) การนิเทศภายในด้านการผลิตสื่อการสอนโรงเรียนวัดปุรณาวาสเป็นการส่งเสริม ติดตาม ให้ความช่วยเหลือ สร้างขวัญกำลังใจให้ครู	4.47	0.68	มากที่สุด	2
6) การนิเทศภายในด้านการผลิตสื่อการสอนโรงเรียนวัดปุรณาวาสทำให้เกิดการสะท้อนความคิดในการผลิตสื่อการสอนของครูผู้สอน	4.41	0.71	มากที่สุด	4
7) ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของนักเรียนโรงเรียนวัดปุรณาวาสพัฒนาขึ้นจากการใช้สื่อการสอน	4.39	0.82	มากที่สุด	6
8) ครูมีความเข้าใจและให้ความสำคัญในการผลิตสื่อการสอน	4.44	0.75	มากที่สุด	3
9) นักเรียนมีความพึงพอใจต่อสื่อการสอนของโรงเรียนวัดปุรณาวาสที่พัฒนาขึ้นจากกระบวนการนิเทศภายในด้านการผลิตสื่อการสอน	4.44	0.71	มากที่สุด	3
รวมทุกด้าน	4.38	0.56	มากที่สุด	

จากตารางที่ 2 พบว่า ด้านการประเมินสภาพแวดล้อมหรือบริบท ส่วนใหญ่มีผลประเมินอยู่ในระดับมากที่สุดข้อคำถามที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ การนิเทศภายในด้านการผลิตสื่อการสอนของโรงเรียนวัดปุรณาวาสมีความชัดเจนและมีความเหมาะสมต่อวัตถุประสงค์โครงการ ($\overline{X}$ = 4.37, SD = 0.82) และข้อคำถามที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ การนิเทศภายในด้านการผลิตสื่อการสอนของโรงเรียนวัดปุรณาวาสมีสอดคล้องกับนโยบายการศึกษาของกรุงเทพมหานคร ($\overline{X}$ = 4.24, SD = 0.79) และการนิเทศภายในด้านการผลิตสื่อการสอนของโรงเรียนวัดปุรณาวาสได้รับการสนับสนุนจากองค์กรหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ($\overline{X}$ = 4.24, SD = 0.82) ด้านการประเมินตัวป้อนหรือปัจจัยนำเข้า ส่วนใหญ่มีผลประเมินอยู่ในระดับมากที่สุด ข้อคำถามที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ บุคลากรที่ทำหน้าที่นิเทศภายในด้านการผลิตสื่อการสอนของโรงเรียนวัดปุรณาวาสมีความรู้ความสามารถที่เหมาะสม ($\overline{X}$ = 4.44, SD = 0.65) และข้อคำถามที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ โครงการมีงบประมาณที่เหมาะสมในการสนับสนุนการผลิตสื่อการสอน ($\overline{X}$ = 4.27, SD = 0.66) ด้านการประเมินกระบวนการ ส่วนใหญ่มีผลประเมินอยู่ในระดับมากที่สุด ข้อคำถามที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ กระบวนการนิเทศภายในด้านการผลิตสื่อการสอนของโรงเรียนวัดปุรณาวาสบูรณาการการปฏิบัติที่เป็นนวัตกรรมใหม่ ๆ สำหรับการผลิตสื่อการสอน ($\overline{X}$ = 4.46, SD = 0.65) และข้อคำถามที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ การดำเนินการผลิตสื่อการสอนของโรงเรียนวัดปุรณาวาสมีการประเมินประสิทธิภาพของสื่อ ($\overline{X}$ =4.27, SD =0.68) และด้านการประเมินผลผลิต ส่วนใหญ่มีผลประเมินอยู่ในระดับมากที่สุด ข้อคำถามที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ การนิเทศภายในด้านการผลิตสื่อการสอนโรงเรียนวัดปุรณาวาส มุ่งเน้นการวิเคราะห์ผลลัพธ์ครอบคลุมด้านผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน ($\overline{X}$ =4.49, SD =0.61) และข้อคำถามที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของนักเรียนโรงเรียนวัดปุรณาวาส พัฒนาขึ้นจากการใช้สื่อการสอน ($\overline{X}$ =4.39, SD =0.82)

ข้อเสนอแนะการนิเทศภายในโรงเรียนด้านการผลิตสื่อการสอนของโรงเรียนวัดปุรณาวาส สังกัดสำนักงานเขตทวีวัฒนา กรุงเทพมหานคร

จากผลการประเมินการนิเทศภายในด้านการผลิตสื่อการสอนโรงเรียนวัดปุรณาวาส สังกัดสำนักงานเขตทวีวัฒนา กรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยนำเสนอข้อเสนอแนะการนิเทศภายในโรงเรียนด้านการผลิตสื่อการสอนของโรงเรียนวัดปุรณาวาส สังกัดสำนักงานเขตทวีวัฒนา กรุงเทพมหานคร ดังนี้

1. ด้านสภาพแวดล้อมหรือบริบท การนิเทศภายในมีความชัดเจนและเหมาะสมต่อวัตถุประสงค์โครงการ ถือเป็นองค์ประกอบสำคัญที่ควรรักษาไว้เนื่องจากช่วยเสริมสร้างทิศทางและเป้าหมายในการพัฒนาสื่อการสอน ขณะเดียวกัน การสนับสนุนจากองค์กรที่เกี่ยวข้องอยู่ในลำดับสุดท้าย ควรได้รับการพัฒนาให้สอดคล้องและเพิ่มการมีส่วนร่วมจากองค์กรเหล่านี้เพื่อให้การนิเทศมีประสิทธิภาพมากขึ้น

2. ด้านตัวป้อนหรือปัจจัยนำเข้า การมีบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถควรคงไว้เพื่อประสิทธิภาพของสื่อการสอน ในขณะที่ควรเพิ่มงบประมาณสนับสนุนซึ่งอยู่ในลำดับท้ายให้เพียงพอเพื่อตอบสนองความต้องการของโรงเรียน

3. ด้านกระบวนการ ควรเน้นการบูรณาการนวัตกรรมใหม่ ๆ ในการผลิตสื่อเพื่อรักษาความสอดคล้องกับเป้าหมายการพัฒนาการเรียนรู้ แต่ต้องเพิ่มการประเมินคุณภาพของสื่อก่อนใช้งานเพื่อประสิทธิภาพที่สูงขึ้น

4. ด้านผลผลิตควรคงการมุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน ขณะเดียวกันต้องปรับปรุงผลสัมฤทธิ์ของนักเรียนให้ได้พัฒนาอย่างเป็นรูปธรรมจากการใช้สื่อ

ข้อเสนอแนะ

จากผลการวิจัยผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะ ดังนี้

1. ผู้อำนวยการโรงเรียนควรรักษาความชัดเจนและความเหมาะสมของการนิเทศให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์โครงการ เน้นการสนับสนุนและการมีส่วนร่วมจากองค์กรที่เกี่ยวข้อง เพื่อส่งเสริมทิศทางและเป้าหมายในการพัฒนาสื่อการสอนอย่างยั่งยืน

2. ผู้อำนวยการโรงเรียนควรสนับสนุนบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถในด้านการผลิตสื่อ ควบคู่กับการเพิ่มงบประมาณให้เพียงพอต่อความต้องการ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการจัดทำสื่อการสอน

3. ผู้อำนวยการโรงเรียนควรบูรณาการนวัตกรรมการผลิตสื่อการสอนใหม่ ๆ ที่สอดคล้องกับการเรียนรู้และเพิ่มการประเมินคุณภาพของสื่อก่อนนำมาใช้งาน เพื่อยกระดับประสิทธิภาพของการสอน

4. ผู้อำนวยการโรงเรียนควรรักษาการมุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน พร้อมปรับปรุงคุณภาพผลสัมฤทธิ์ของนักเรียนให้เกิดพัฒนาการอย่างชัดเจนจากการใช้สื่อ

บรรณานุกรม

กระทรวงศึกษาธิการ. (2561). *กฎกระทรวงว่าด้วยระบบ หลักเกณฑ์ และวิธีการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษา พุทธศักราช 2542*. กรุงเทพมหานคร.

ชมพูนุท ทองภู. (2020). *การประเมินหลักสูตรบูรณาการชั้นประถมศึกษาปีที่ 1 โรงเรียนสาธิตลออุทิศ นครนายก โดยใช้รูปแบบซิป (CIPP MODEL)*. Doctoral dissertation [วิทยานิพนธ์ปริญญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี]. http://www.repository.rmutt.ac.th/dspace/handle/123456789/4033

ธัญพิชชา อุ่นรัมย์ และ ธรินธร นามวรรณ. (มกราคม-เมษายน 2564). การพัฒนาแนวทางการนิเทศภายในแบบสอนแนะโดยใช้แนวคิดชุมชนแห่งการเรียนรู้เชิงวิชาชีพสำหรับสถานศึกษาในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 3. *วารสารมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม*, *15*(1), 145-158.

ปิยะพงษ์ ปัสสาวะโท. (เมษายน-มิถุนายน 2567). การดำเนินงานการนิเทศภายในโรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา กรุงเทพมหานคร เขต 1. *วารสารชมรมบัณฑิตศิลป์*, *2*(2), 82-90.

พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542. (2542, สิงหาคม 19). *ราชกิจจานุเบกษา*. เล่ม 116 ตอนที่ 74 ก. หน้า 14.

ภคนันท์รัตน์ สมบัติวงค์ และ คึกฤทธิ์ ศิลาลาย. (มกราคม-เมษายน 2567). บทบาทของผู้บริหารสถานศึกษาในการนิเทศภายในโรงเรียนตามการรับรู้ของครูสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษากรุงเทพมหานคร. *วารสารการบริหารการปกครองและนวัตกรรมท้องถิ่น*, *8*(1), 327-345.

ศิริพงศ์ นาก้อนทอง. (2563). *การพัฒนาแนวทางการนิเทศแบบสอนแนะสำหรับโรงเรียน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาร้อยเอ็ด เขต 3* [วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยมหาสารคาม]. http://202.28.34.124/dspace/bitstream/123456789/999/1/58010586037.pdf

สถาพร สมอุทัย. (พฤษภาคม-มิถุนายน 2565). การนิเทศการศึกษาหนึ่งตัวช่วยในการพัฒนาสมรรถนะการจัดการเรียนรู้ในศตวรรษที่ 21. *วารสารวิจัยวิชาการ*, *5*(3), 275-288.

สุนันทา สุนทรประเสริฐ. (2550). แนวการเขียนรายงานเอกสารประกอบการอบรมปฏิบัติการของสมาคมพัฒนาวิชาชีพสู่ผู้เรียน. ราชบุรี: ธรรมรักษ์การพิมพ์.

Abu-Baker, N., Mohamed, O., & El-Din, W. Z. (2019). Measuring E-learning readiness in universities in the Gulf Cooperation Council (GCC). *International Journal of Advanced Computer Science and Applications*, *10*(6), 299.

Cronbach, L. J. (1951). Coefficient Alpha and The Internal Structure of Tests. *Psychometrika, 16*, 297-334.

Darma, I. K. (2019). The effectiveness of teaching program of CIPP evaluation model. *International Research Journal of Engineering, IT and Scientific Research*, *5*(3), 1-13.

Glickman, C. D. (2018). *Supervision of Instruction*. New York: Allyn and Bacon.

Kemp, J.E. & Smellie, D. C. (1989). *Planning, Producing and Using Instructional Media* (6th ed). New York: Harper & Row Publishers, Inc.

Krejcie, R. V., & Morgan, D. W. (1970). Determining Sample Size for Research Activities. *Educational and Psychological Measurement*, *30*(3), 607-610.

Likert, R. (1987). *New patterns of management*. New York: McGraw-Hill.

Stufflebeam, D.L. (2003). *The CIPP Model for Evaluation*. In: Kellaghan, T., Stufflebeam, D.L. (eds) International Handbook of Educational Evaluation. Kluwer International Handbooks of Education, vol 9. Springer, Dordrecht. https://doi.org/10.1007/978-94-010-0309-4_4

การบริหารทรัพยากรทางการศึกษาของผู้บริหารโรงเรียนมัธยมศึกษา จังหวัดชุมพร สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาสุราษฎร์ธานี ชุมพร

Educational Resources Management of School Administrators in The Secondary School Chumphon Province Under the Secondary Educational Service Area Office Suratthani Chumphon

จันทร์จิรา แท่นแก้ว[1] และสมใจ สืบเสาะ[2]

Junjira tankaew[1] and Somjai Suebsor[2]

นักศึกษาปริญญาโทหลักสูตรศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต[1]

อาจารย์ประจำหลักสูตรศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต[2]

วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์[1,2]

E-mail: tankeaw21@gmail.com[1]

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ดังนี้ (1) เพื่อศึกษาระดับการบริหารทรัพยากรทางการศึกษาของผู้บริหารโรงเรียนมัธยมศึกษาจังหวัดชุมพร และ (2) เพื่อเปรียบเทียบการบริหารทรัพยากรทางการศึกษาของผู้บริหารโรงเรียนมัธยมศึกษา จังหวัดชุมพร สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาสุราษฎร์ธานี ชุมพร จำแนกตามขนาดสถานศึกษา การวิจัยนี้เป็นเชิงปริมาณ กลุ่มตัวอย่างจำนวน 280 คน เครื่องมือเป็นแบบสอบถามความคิดเห็นการบริหารทรัพยากรทางการศึกษาของผู้บริหารโรงเรียนมัธยม จังหวัดชุมพร สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว ผลการวิจัยพบว่า (1) การบริหารทรัพยากรทางการศึกษาของผู้บริหารโรงเรียนมัธยมศึกษาจังหวัดชุมพรโดยภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก และ (2) ผลการเปรียบเทียบการบริหารทรัพยากรทางการศึกษาของผู้บริหารโรงเรียนมัธยมศึกษาจังหวัดชุมพรจำแนกตามขนาดสถานศึกษาในภาพรวมแตกต่างกัน

คำสำคัญ: การบริหารทรัพยากรทางการศึกษา โรงเรียนมัธยมศึกษาจังหวัดชุมพร สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาสุราษฎร์ธานี ชุมพร

Abstract

The purposes of this study were (1) to investigate the level of educational resource management of secondary school administrators in Chumphon Province and (2) to compare the educational resource management of secondary school administrators in Chumphon Province under the Office of the Secondary Educational Service Area, Surat Thani, Chumphon, classified by school size. This research was quantitative research with 280 samples. The data

collection instrument was a questionnaire on opinions on educational resource management of secondary school administrators in Chumphon Province. Statistics used were percentages, means, standard deviations, and one-way ANOVA. The results were as follows: (1) the educational resource management of secondary school administrators in Chumphon Province was at a high level overall and in each aspect and (2) the comparative results of the educational resource management of secondary school administrators in Chumphon Province classified by school size were different overall.

Keywords: Educational resources management, the secondary school Chumphon province, the secondary educational service area office, Suratthani Chumphon

บทนำ

การศึกษาถือเป็นเครื่องมือสำคัญในกระบวนการพัฒนามนุษย์ให้มีความเจริญงอกงามทั้งทางด้านสติปัญญาความรู้คุณธรรมที่ดีงามในจิตใจรวมถึงยังสร้างคนสร้างสังคมสร้างประเทศชาติและเป็นกลไกหลักในการพัฒนากำลังคนให้มีคุณภาพสามารถดำรงชีวิตร่วมกับผู้อื่นในสังคมได้อย่างมีความสุขการศึกษาจึงมีบทบาทสำคัญในการสร้างความได้เปรียบของประเทศ (สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา, 2560) ซึ่งในรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทยพ.ศ. 2560 (2560)ได้กล่าวถึงหน้าที่ของรัฐในการจัดการศึกษามาตราที่ 54 โดยมีสาระสำคัญคือรัฐต้องดำเนินการให้เด็กทุกคนได้รับการศึกษาเป็นเวลาสิบสองปีตั้งแต่ก่อนวัยเรียนจนจบการศึกษาภาคบังคับอย่างมีคุณภาพโดยไม่เก็บค่าใช้จ่ายรัฐต้องดำเนินการให้ประชาชนได้รับการศึกษาตามความต้องการในระบบต่างๆรวมทั้งส่งเสริมให้มีการเรียนรู้ตลอดชีวิตโดยรัฐมีหน้าที่ดำเนินการกำกับส่งเสริมและสนับสนุนให้การจัดการศึกษาดังกล่าวให้มีคุณภาพและได้มาตรฐานสากลตามพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ.2542 (2542) หมวด8ทรัพยากรและการลงทุนเพื่อการศึกษามาตรา 58 ระบุว่าให้มีการระดมทรัพยากรและการลงทุนด้านงบประมาณมาใช้จัดการศึกษาตามความเหมาะสมและความจำเป็นมาตรา 59 ให้สถานศึกษาของรัฐเป็นนิติบุคคลมีอำนาจในการปกครองดูแลบำรุงรักษาใช้และจัดหาผลประโยชน์จากทรัพย์สินของสถานศึกษารวมทั้งจัดหารายได้จากการบริการของสถานศึกษาและเก็บค่าธรรมเนียมการศึกษาที่ไม่ขัดแย้งกับนโยบายวัตถุประสงค์และภารกิจหลักของสถานศึกษาสามารถจัดสรรเป็นค่าใช้จ่ายในการจัดการศึกษาของสถานศึกษาได้ตามระเบียบที่กำหนด ดังนั้นการจัดการศึกษาที่รัฐให้ความสำคัญนั้นจำเป็นต้องมีทรัพยากรทางการศึกษาที่เป็นพื้นฐานประกอบด้วยทรัพยากรมนุษย์ทรัพยากรทางการเงินทรัพยากรด้านวัสดุอุปกรณ์และทรัพยากรด้านอาคารสถานที่ (พรทิพย์ หลักเฉลิม, 2559) และสิ่งที่สำคัญคือปริมาณของทรัพยากรทางการศึกษามีอย่างเพียงพอและมีคุณภาพต่อการจัดการย่อมส่งผลให้การบริหารจัดการการศึกษาประสบความสำเร็จตามเป้าหมายที่กำหนดทำให้สถานศึกษาสามารถพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานการศึกษาได้

การบริหารทรัพยากรทางการศึกษาถือเป็นหัวใจสำคัญในการขับเคลื่อนการศึกษาให้มีประสิทธิภาพและบรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้ซึ่งการจัดสรรทรัพยากรอย่างเหมาะสมช่วยให้สถานศึกษาสามารถจัดสรรทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัดให้เกิดประโยชน์สูงสุดให้เป็นไปอย่างราบรื่นและมีประสิทธิภาพส่งผลต่อคุณภาพการศึกษาของผู้เรียนโดยผู้บริหารสถานศึกษาเป็นผู้ที่มีบทบาทสำคัญที่สุดในการบริหารทรัพยากรทางการศึกษาให้บรรลุตามวัตถุประสงค์คือการกำหนดนโยบายและแผนการกำหนดทรัพยากรที่ต้องการการแสวงหาทรัพยากรการจัดสรรทรัพยากรโดยจัดเรียงลำดับความสำคัญและการใช้ทรัพยากรโดยมีการวางแผนการใช้ (หวน พินธุพันธ์, 2565) รวมถึงจะต้องมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการบริหารทรัพยากรทางการศึกษาและยึดหลักความเป็นธรรมหลักความเสมอภาคหลักประสิทธิภาพและประสิทธิผลหลักความพอเพียงหลักการกระจายอำนาจหลักเสรีภาพและหลักการปฏิบัติได้จริง (จุฑารัตน์ เรณุมาณ, 2565) เพื่อให้การบริหารจัดการมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลตามจุดมุ่งหมาย

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาสุราษฎร์ธานี ชุมพรเป็นหน่วยงานที่รับผิดชอบในการบริหารจัดการการศึกษาขั้นพื้นฐานกำกับติดตามควบคุมดูแลสถานศึกษาในสังกัดซึ่งมีสถานศึกษาที่จัดการศึกษาในระดับมัธยมศึกษาในจังหวัดสุราษฎร์ธานีและจังหวัดชุมพรโดยมีวิสัยทัศน์คือองค์กรคุณภาพพัฒนาการศึกษาอย่างยั่งยืนบนพื้นฐานความเป็นไทยเพื่อต้องการพัฒนาคุณภาพผู้เรียนคุณภาพครูและบุคลากรทางการศึกษาการบริหารจัดการด้วยระบบคุณภาพผู้บริหารโรงเรียน จึงมีบทบาทสำคัญในการบริหารทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัดให้เกิดประโยชน์สูงสุดเพื่อตอบสนองต่อความต้องการของผู้เรียนและสังคมที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว จากการสัมภาษณ์ผู้บริหารโรงเรียนจำนวน 5 ท่าน ที่มีประสบการณ์มากกว่า 5 ปีขึ้นไป พบว่า ผู้บริหารมีความพยายามบริหารจัดการทรัพยากรทางการศึกษาที่มีอยู่อย่างจำกัดและใช้ทรัพยากรทางการศึกษาอย่างคุ้มค่าเพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดในการจัดการศึกษาเนื่องจากการบริหารทรัพยากรทางการศึกษาของโรงเรียนต้องดำเนินการตามระเบียบข้อบังคับและการปฏิบัติภายใต้การควบคุมดูแลจากหน่วยงานต้นสังกัดจึงทำให้มีข้อจำกัดในการบริหารจัดการทรัพยากรทางการศึกษาที่มีอยู่อย่างจำกัดของโรงเรียนในด้านทรัพยากรบุคคลพบว่าขาดขาดแคลนครูผู้สอนที่ไม่ครบชั้นเรียนไม่ตรงตามวิชาเอกการพัฒนาคุณภาพครูผู้สอนขาดความต่อเนื่องด้านทรัพยากรงบประมาณพบว่างบประมาณที่ได้รับการจัดสรรมีจำนวนจำกัดและไม่เพียงพอต่อการบริหารจัดการ ซึ่งในระยะเวลา 3 ปีที่ผ่านมาโรงเรียนได้รับการจัดสรรงบประมาณจำนวนเท่าเดิมและบางโรงเรียนลดลง แต่มีปริมาณค่าใช้จ่ายที่เพิ่มขึ้นทุกปีจึงต้องมีการขอระดมทุนเพื่อการศึกษาจากชุมชนหน่วยงานเอกชน หน่วยงานภาครัฐ และหน่วยงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องอีก ทั้งงบประมาณเป็นส่วนสำคัญในการใช้จัดหาวัสดุอุปกรณ์และเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในการจัดการเรียนการสอนเพื่อสนับสนุนผู้เรียน ด้านทรัพยากรวัสดุอุปกรณ์ พบว่า วัสดุอุปกรณ์ชำรุดไม่ทันสมัยและไม่เพียงพอต่อความต้องการขาดแคลนอุปกรณ์การเรียนการสอน สื่อและเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในการจัดการเรียนการสอน จึงทำให้การจัดการเรียนการสอนไม่มีประสิทธิภาพเท่าที่ควร ต้องขอความอนุเคราะห์จากหน่วยงานภายนอกในการรับบริจาคเพื่อให้ผู้เรียนได้ใช้ในการเรียนการสอนตามบริบทและด้านทรัพยากรอาคารสถานที่ พบว่า มีจำนวนห้องเรียนไม่เพียงพอต่อจำนวนนักเรียนขาดห้องปฏิบัติการพิเศษต่าง ๆ ที่จำเป็นในการศึกษาค้นคว้าขาดการพัฒนาแหล่งเรียนรู้ภายใน

โรงเรียน และอาคารที่ชำรุดทรุดโทรม ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการเรียนการสอนและทำให้ผู้เรียนไม่ได้รับความรู้ที่ครบถ้วน

จากเหตุผลดังกล่าวผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาการบริหารทรัพยากรทางการศึกษาของผู้บริหารโรงเรียนมัธยมศึกษาจังหวัดชุมพร สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่มัธยมศึกษาสุราษฎร์ธานี ชุมพรโดยคาดหวังว่าข้อมูลที่ได้รับจะเป็นข้อมูลสารสนเทศพื้นฐานให้ผู้บริหารโรงเรียนได้นำผลการวิจัยไปปรับประยุกต์ใช้ในการบริหารทรัพยากรทางการศึกษาในโรงเรียนให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุดนำไปสู่การพัฒนาคุณภาพของการศึกษาต่อไปอย่างมีคุณภาพ

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับการบริหารทรัพยากรทางการศึกษาของผู้บริหารโรงเรียนมัธยมศึกษาจังหวัดชุมพร สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาสุราษฎร์ธานี ชุมพร

2. เพื่อเปรียบเทียบการบริหารทรัพยากรทางการศึกษาของผู้บริหารโรงเรียนมัธยมศึกษาจังหวัดชุมพร สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาสุราษฎร์ธานี ชุมพรจำแนกตามขนาดสถานศึกษา

การทบทวนวรรณกรรม

แนวคิดเกี่ยวกับทรัพยากรทางการศึกษา

สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ (2564) ได้ให้ความหมายของทรัพยากรทางการศึกษาหมายถึงทรัพยากรทางการศึกษาที่ใช้ในการวิเคราะห์ในทางการเงินและการลงทุนทางการศึกษาจะประกอบด้วย

1. ทรัพยากรที่ไม่ใช่ตัวเงินซึ่งสามารถครอบคลุมปัจจัยการผลิตหลักเช่นที่ดินซึ่งเป็นทุนที่ใช้กับการประกอบการรวมถึงบุคคลอาคารสิ่งก่อสร้างและวัสดุอุปกรณ์การเรียนการสอนและผสมผสานการใช้ปัจจัยต่างๆด้วยกัน

2. ทรัพยากรทางด้านการเงินซึ่งมีการเสนอให้ระดมเงินจากแหล่งอื่น ๆ นอกเหนือจากงบประมาณแผ่นดินที่มาใช้ในการจัดการศึกษาให้มากขึ้น

จิตตรา จันขอนแก่น (2565) ได้ให้ความหมายของทรัพยากรทางการศึกษาหมายถึงปัจจัยทุกสิ่งอย่างที่สนับสนุนให้การดำเนินงานของสถานศึกษาบรรลุวัตถุประสงค์ที่วางไว้ในการให้บริการทางการศึกษาทรัพยากรและทรัพยากรทางการศึกษาอาจจะเป็นเงินวัสดุอุปกรณ์ที่ดินเทคโนโลยีอาคารเรียนสิ่งอำนวยความสะดวกบุคคลเวลาภูมิปัญญาในชุมชนองค์กรทุกอย่างของสังคมตลอดจนระบบการจัดการที่ดีเพื่อให้ผู้เรียนได้พัฒนาความรู้อย่างเต็มศักยภาพ

วันทนา ฤทธิยูง และ เอกราช โฆษิตพิมานเวช (2565) ได้ให้ความหมายของทรัพยากรทางการศึกษาหมายถึงสิ่งต่างๆที่ทำให้การจัดการศึกษาดำเนินไปได้โดยมีปัจจัยหลักๆ4อย่างคือคน (Man) เงิน (Money) วัสดุสิ่งของ (Materials) และการจัดการ(Management)และครอบคลุมไปถึงเทคโนโลยีและภูมิปัญญา

สรุปได้ว่า ทรัพยากรทางการศึกษาหมายถึงทุกสิ่งทุกอย่างที่นำมาใช้ในการจัดการศึกษาเพื่อให้บรรลุตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ไม่ว่าจะเป็นการพัฒนาผู้เรียนให้มีความรู้ความสามารถหรือการพัฒนาคุณภาพของสถานศึกษาได้แก่บุคลากร วัสดุอุปกรณ์ อาคารสถานที่ งบประมาณ เพื่อนำมาใช้กับการบริหารจัดการภายในสถานศึกษา

แนวคิดเกี่ยวกับการบริหารทรัพยากรทางการศึกษา

กุลนภา เถระวรรณ (2562) กล่าวว่าการบริหารทรัพยากรทางการศึกษาหมายถึงการดำเนินงานซึ่งใช้ทรัพยากรที่มีอยู่ให้เกิดประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผลมากที่สุดทรัพยากรดังกล่าวได้แก่ทรัพยากรบุคคลทรัพยากรงบประมาณทรัพยากรวัสดุอุปกรณ์และเทคโนโลยีการบริหารจัดการและทรัพยากรข้อมูลสารสนเทศ

อัมพร พรมมี และศันสนีย์ จะสุวรรณ (2564) กล่าวว่าการบริหารทรัพยากรทางการศึกษาหมายถึงการจัดการใช้ทรัพยากรทางการศึกษาซึ่งได้แก่บุคลากรงบประมาณทรัพยากรในท้องถิ่นสื่อทางการศึกษาอาคารสถานที่และเวลาอย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผลสูงสุดในการจัดการศึกษาเพื่อให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์และเป้าหมายของการบริหารสถานศึกษา

หวน พินธุพันธ์ (2565) กล่าว่าการบริหารทรัพยากรทางการศึกษาคือการพยายามใช้ทรัพยากรที่มีอยู่ให้มีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผลสูงสุดแก่สถานศึกษา

สรุปได้ว่า การบริหารทรัพยากรทางการศึกษาหมายถึงการดำเนินงานหรือการจัดการใช้ทรัพยากรซึ่งประกอบด้วยทรัพยากรบุคคลทรัพยากรงบประมาณทรัพยากรวัสดุอุปกรณ์และทรัพยากรอาคารสถานที่ที่มีอยู่ให้มีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผลสูงสุดให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์และเป้าหมายของสถานศึกษา

แนวคิดเกี่ยวกับหลักการบริหารทรัพยากรทางการศึกษา

สุชาดา บรรณกิจ (2563) กล่าวว่าหลักในการบริหารทรัพยากรทางการศึกษาเป็นสิ่งที่ผู้บริหารจะต้องยึดเป็นแนวทางปฏิบัติสำคัญคือความเสมอภาคในด้านคุณภาพของทรัพยากรความมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานและความมีประสิทธิผลที่เกิดกับองค์กร

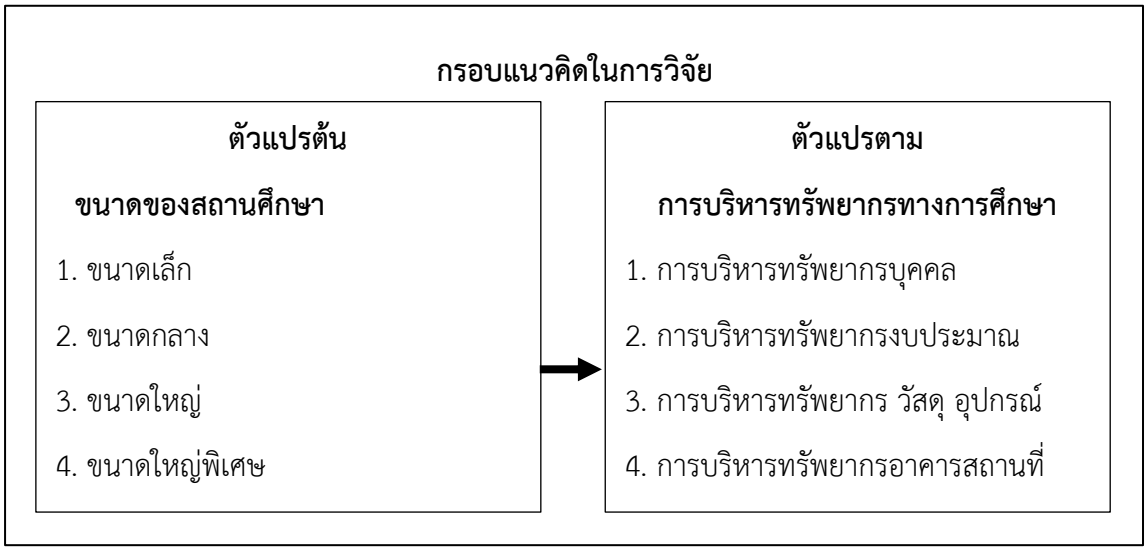
จุฑารัตน์ เรณุมาณ (2565) กล่าวว่าหลักการบริหารทรัพยากรทางการศึกษาประกอบด้วย 1. หลักความเป็นธรรม 2. หลักความเสมอภาค 3. หลักประสิทธิภาพ และประสิทธิผล 4. หลักความพอเพียง 5. หลักการกระจายอำนาจ 6. หลักเสรีภาพ และ 7. หลักการปฏิบัติได้

พิริยาพร สายช่วย (2565) กล่าวว่าหลักในการบริหารทรัพยากรทางการศึกษาได้แก่ทรัพยากรมนุษย์ทรัพยากรการเงินทรัพยากรข้อมูลสารสนเทศสิ่งที่ผู้บริหารจะต้องยึดเป็นหลักสำคัญคือความเสมอภาคความพอเพียงการกระจายอำนาจในด้านคุณภาพของทรัพยากรนำไปสู่การปฏิบัติในการจัดสรรงบประมาณที่สามารถตรวจสอบได้ให้เกิดความมีประสิทธิภาพและความมีประสิทธิผลขององค์กร

สรุปได้ว่า หลักในการบริหารทรัพยากรทางการศึกษาเป็นสิ่งที่ผู้บริหารจะต้องยึดถือปฏิบัติประกอบด้วย 1. หลักความเป็นธรรม 2 .หลักความเสมอภาค 3. หลักประสิทธิภาพและประสิทธิผล 4. หลักความพอเพียง 5. หลักการกระจายอำนาจ 6. หลักเสรีภาพ และ 7. หลักการปฏิบัติได้เพื่อใช้เป็นแนวทางในการบริหารจัดการให้เกิดความมีประสิทธิภาพและความมีประสิทธิผลของสถานศึกษา

กรอบแนวคิด

งานวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ ผู้วิจัยกำหนดกรอบแนวคิดการวิจัยโดยมีรายละเอียดดังนี้



รูปที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

ระเบียบวิธีการวิจัย

งานวิจัยนี้เป็นงานวิจัยเชิงปริมาณ ประชากรที่ใช้ในการวิจัยได้แก่ครูโรงเรียนมัธยมศึกษาในจังหวัดชุมพร สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาสุราษฎร์ธานี ชุมพรจำนวน 22 แห่ง และมีครูจำนวน 1,031 คน (ข้อมูล ณ วันที่ 19 สิงหาคม 2567) กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยได้แก่ครูโรงเรียนมัธยมศึกษาในจังหวัดชุมพร สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาสุราษฎร์ธานี ชุมพรโดยใช้วิธีการกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของเครจซี่และมอร์แกน (Krejcie and Morgan, 1970) ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างจำนวน 280 คนจากนั้นทำการสุ่มแบบแบ่งชั้น (Stratified random sampling)ตามขนาดของสถานศึกษาจากนั้นนำมาเทียบกับอัตราส่วนของขนาดสถานศึกษาและกำหนดผู้ให้ข้อมูลแต่ละระดับโดยการสุ่มอย่างง่าย(Simple random sampling) ด้วยวิธีการจับสลากแบบไม่ใส่คืน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามการบริหารทรัพยากรทางการศึกษาของผู้บริหารโรงเรียนมัธยมศึกษาจังหวัดชุมพรแบ่งออกเป็น 2 ตอนคือ ตอนที่ 1 สถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามประกอบด้วยเพศอายุวุฒิการศึกษาประสบการณ์ทำงาน และขนาดสถานศึกษามีลักษณะเป็นแบบตรวจสอบรายการ(Check List) ตอนที่ 2 ข้อคำถามความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริหารทรัพยากรทางการศึกษาของผู้บริหารโรงเรียนมัธยมศึกษาจังหวัดชุมพร ประกอบด้วย4ด้าน คือ 1.การบริหารทรัพยากรบุคคล 2.การบริหารทรัพยากรงบประมาณ 3.การบริหารทรัพยากรวัสดุอุปกรณ์ 4.การบริหารทรัพยากรอาคารสถานที่มีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale)แบ่งเป็น 5 ระดับตามแบบของลิเคอร์ท (บุญชม ศรีสะอาด, 2560) ผ่านการประเมินจากผู้เชี่ยวชาญจำนวน5ท่านโดยการคำนวณหาค่าดัชนีความสอดคล้องโดยเทคนิค IOC (Index of item Objective Congruence) ซึ่งได้ค่า IOC อยู่ระหว่าง 0.8–1.0 จากนั้นนำแบบสอบถามที่ได้รับการปรับปรุง

แก้ไขตามข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญเรียบร้อยไปทดลองใช้ (Try Out) เพื่อหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามโดยใช้สูตรการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟ่า (Alpha Coefficient Method) ตามวิธีการของครอนบาค (Cronbach, 1974) มีค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ .924 การเก็บรวบรวมข้อมูลโดยทำหนังสือขอความอนุเคราะห์ไปยังผู้อำนวยการโรงเรียนมัธยมศึกษาในจังหวัดชุมพรเพื่อขอความอนุเคราะห์เก็บข้อมูลกลุ่มตัวอย่าง วิเคราะห์สถิติด้วยการแจกแจงความถี่ค่าร้อยละค่าเฉลี่ย สวนเบี่ยงเบนมาตรฐานและการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว(One way - ANOVA)

ผลการศึกษาและอภิปรายผล

ในการวิเคราะห์และอภิปรายผลการศึกษาจะนำเสนอผลเป็น 2 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ระดับการบริหารทรัพยากรทางการศึกษาของผู้บริหารโรงเรียนมัธยมศึกษา จังหวัดชุมพร สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาสุราษฎร์ธานี ชุมพร

ตารางที่ 1 การบริหารทรัพยากรทางการศึกษาของผู้บริหารโรงเรียนมัธยมศึกษา จังหวัดชุมพร สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาสุราษฎร์ธานี ชุมพรโดยภาพรวมและรายด้าน

การบริหารทรัพยากรทางการศึกษา ของผู้บริหารโรงเรียนมัธยมศึกษา จังหวัดชุมพร	ระดับความคิดเห็น		ระดับ
	$\bar{X}$	S.D.	
1. ด้านการบริหารทรัพยากรบุคคล	4.32	0.36	มาก
2. ด้านการบริหารทรัพยากรงบประมาณ	4.38	0.31	มาก
3. ด้านการบริหารทรัพยากร วัสดุ อุปกรณ์	4.40	0.30	มาก
4. ด้านการบริหารทรัพยากรอาคารสถานที่	4.49	0.26	มาก
สรุปภาพรวม	**4.40**	**0.20**	**มาก**

จากตารางที่ 1 พบว่า ความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริหารทรัพยากรทางการศึกษาของผู้บริหารโรงเรียนมัธยมศึกษาจังหวัดชุมพรสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาสุราษฎร์ธานี ชุมพร ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$=4.40, S.D.=0.20) เมื่อพิจารณารายด้านพบว่าทั้ง4ด้านอยู่ในระดับมากโดยมีค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อยได้แก่ด้านการบริหารทรัพยากรอาคารสถานที่ ($\bar{X}$=4.49, S.D.=0.26) ด้านการบริหารทรัพยากรวัสดุอุปกรณ์ ($\bar{X}$=4.40, S.D.=0.30) ด้านการบริหารทรัพยากรงบประมาณ ($\bar{X}$=4.38, S.D.=0.31) และด้านการบริหารทรัพยากรบุคคล ($\bar{X}$=4.32, S.D.=0.36) ทั้งนี้เป็นเพราะว่าสถานศึกษามีความมุ่งหมายที่จะจัดการศึกษาให้เป็นไปตามมาตรฐานการศึกษาของชาติมีภารกิจงานตามโครงสร้างการบริหารงานสถานศึกษามีความคล้ายคลึงกันแตกต่างกันแค่เพียงขนาดของสถานศึกษาและบริบทของชุมชนโดยรอบซึ่งสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาสุราษฎร์ธานี ชุมพรได้ให้ความสำคัญกับการบริหารทรัพยากรเป็นอย่างมาก สถานศึกษาในสังกัดมีการพัฒนาการบริหารจัดการงานทั้ง4ด้านคือด้านวิชาการด้านงบประมาณด้าน

บริหารงานบุคคลและด้านการบริหารทั่วไปอย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้นโดยเฉพาะด้านอาคารสถานที่อันจะเห็นได้จากโครงการพัฒนาระบบบริหารจัดการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาสุราษฎร์ธานี ชุมพรซึ่งมีการพัฒนาปรับปรุงอาคารสถานที่และสิ่งแวดล้อมของสถานศึกษาในสังกัดให้มีสภาพปลอดภัยได้รับการดูแลซ่อมแซมมีความสะดวกสะอาดปลอดภัยอีกทั้งสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาสุราษฎร์ธานี ชุมพร (2566) ยังได้กำหนดยุทธศาสตร์ในการพัฒนาระบบบริหารจัดการและส่งเสริมการมีส่วนร่วมในการจัดการศึกษามีการดำเนินการจัดหาเงินรายได้และระดมทุนจากทุกภาคส่วนอย่างเพียงพอเพื่อนำมาบริหารจัดการในการดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ จัดหาวัสดุอุปกรณ์ที่จำเป็นส่งเสริมให้ครูรู้จักใช้ประโยชน์จากวัสดุอุปกรณ์จากท้องถิ่นรวมถึงมีอาคารสถานที่เพียงพอที่เอื้อต่อการจัดการศึกษาให้มีคุณภาพตามเป้าหมายของสถานศึกษาสอดคล้องกับแนวคิดการบริหารทรัพยากรทางการศึกษาของอัมพร พรมมี และ ศันสนีย์ จะสุวรรณ (2564) ความว่าการบริหารทรัพยากรทางการศึกษาเป็นการจัดการใช้ทรัพยากรทางการศึกษาซึ่งได้แก่บุคลากรงบประมาณทรัพยากรในท้องถิ่นสื่อทางการศึกษาอาคารสถานที่และเวลาอย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผลสูงสุดในการจัดการศึกษาเพื่อให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์และเป้าหมายของการบริหารสถานศึกษาซึ่งจากผลการวิจัยข้างต้นสอดคล้องกับงานวิจัยของภาณุพงศ์ หล้าแหล้ (2564) ที่ได้ศึกษาวิจัยเรื่องการบริหารทรัพยากรทางการศึกษาของสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานครราชสีมาเขต6พบว่า ข้าราชการครูมีความคิดเห็นต่อการบริหารทรัพยากรทางการศึกษาของสถานศึกษาขั้นพื้นฐานโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือด้านอาคารสถานที่เช่นเดียวกับผลการวิจัยของกณวรรธน์ ลาขุมเหล็ก (2564)ได้ศึกษาวิจัยเรื่องสภาพและแนวทางการบริหารทรัพยากรทางการศึกษาในโรงเรียนขนาดเล็ก สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาเขต 32 พบว่า สภาพการบริหารทรัพยากรทางการศึกษาในโรงเรียนขนาดเล็กตามความคิดเห็นของผู้บริหารสถานศึกษาและครูสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาเขต 32 โดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับมากจะเห็นได้ว่าหากสถานศึกษามีการบริหารทรัพยากรทางการศึกษาอย่างมีประสิทธิภาพจะส่งผลให้การจัดการศึกษามีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผลสูงสุดแก่สถานศึกษา

ตอนที่ 2 เปรียบเทียบการบริหารทรัพยากรทางการศึกษาของผู้บริหารโรงเรียนมัธยมศึกษาจังหวัดชุมพร สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาสุราษฎร์ธานี ชุมพร จำแนกขนาดของสถานศึกษา

ตารางที่ 2 เปรียบเทียบการบริหารทรัพยากรทางการศึกษาของผู้บริหารโรงเรียนมัธยมศึกษาจังหวัดชุมพร สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาสุราษฎร์ธานี ชุมพร จำแนกตามขนาดสถานศึกษา

การบริหารทรัพยากรทางการศึกษาของผู้บริหารโรงเรียนมัธยมศึกษา	แหล่งความแปรปรวน	ผลรวมกำลังสอง (SS)	องศาแห่งอิสระ (Df)	ผลรวมกำลังสองเฉลี่ย (MS)	F	Sig.
1. ด้านการบริหารทรัพยากรบุคคล	ระหว่างกลุ่ม	1.790	3	.597	4.883	.003*
	ภายในกลุ่ม	33.734	276	.122		
	รวม	35.524	279			
2. ด้านการบริหารทรัพยากรงบประมาณ	ระหว่างกลุ่ม	1.524	3	.508	5.433	.001*
	ภายในกลุ่ม	25.816	276	.094		
	รวม	27.340	279			
3. ด้านการบริหารทรัพยากรวัสดุ อุปกรณ์	ระหว่างกลุ่ม	1.146	3	.382	4.387	.005*
	ภายในกลุ่ม	24.038	276	.087		
	รวม	25.184	279			
4. ด้านการบริหารทรัพยากรอาคารสถานที่	ระหว่างกลุ่ม	.162	3	.054	.798	.496
	ภายในกลุ่ม	18.634	276	.068		
	รวม	18.796	279			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	.775	3	.258	7.233	.000*
	ภายในกลุ่ม	9.855	276	.036		
	รวม	10.630	279			

จากตารางที่ 2 ผลการทดสอบด้วยค่าสถิติ F-test ด้วยวิธีวิเคราะห์ความแปรปรวน (ANOVA) พบว่าในภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 เมื่อพิจารณารายด้านพบว่าขนาดสถานศึกษาแตกต่างกันมีความคิดเห็นด้านการบริหารทรัพยากรบุคคลด้านการบริหารทรัพยากรงบประมาณและด้านการบริหารทรัพยากรวัสดุอุปกรณ์แตกต่างกันอย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 ส่วนด้านการบริหารทรัพยากรอาคารสถานที่มีความคิดเห็นไม่แตกต่างกันอย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากขนาดของสถานศึกษาที่มีความแตกต่างกันส่งผลให้มีจำนวนบุคลากรที่ไม่เท่ากันทำให้การบริหารสถานศึกษามีความแตกต่างกันทั้งในเรื่องของการกระจายงานการจัดสรรงบประมาณเพื่อใช้ในการบริหารงานหรือดำเนินการตามโครงการของโรงเรียนส่งผลให้ลักษณะการทำงานของครูแต่ละโรงเรียนมีความแตกต่างกันรวมทั้งในด้านของทัศนคติและมุมมองของครูในการมองภาพการบริหารสถานศึกษาแต่ละแห่งที่ไม่เหมือนกันอีกด้วยซึ่งสอดคล้อง

กับงานวิจัยของสุธิดา ศิริสวัสดิ์, ภาวิดา ธาราศรีสุทธิ, และ รุจิร์ ภู่สาระ (2565) ได้ศึกษาวิจัยเรื่องสภาพการบริหารทรัพยากรทางการศึกษาของสถานศึกษาในสหวิทยาเขตวิภาวดีสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษากรุงเทพมหานครเขต2พบว่าผลการเปรียบเทียบสภาพการบริหารทรัพยากรทางการศึกษาของสถานศึกษาในสหวิทยาเขตวิภาวดีสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษากรุงเทพมหานครเขต 2 จำแนกตามขนาดของสถานศึกษาครูที่ทำงานในโรงเรียนที่มีขนาดต่างกันมีความคิดเห็นต่อการบริหารทรัพยากรทางการศึกษาของสถานศึกษาต่างกันทุกด้านอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05 เช่นเดียวกับผลการวิจัยของวิชญ์ภาส สว่างใจ (2558) ได้ศึกษาวิจัยเรื่องการบริหารทรัพยากรทางการศึกษาของสถานศึกษาในเขตอำเภอปลาปากสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานครพนมเขต 1 พบว่าการบริหารทรัพยากรทางการศึกษาของสถานศึกษาจำแนกตามขนาดของโรงเรียนพบว่าโดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และผลการวิจัยของธีระศักดิ์ เพ็งกระจ่าง (2565) ได้ศึกษาวิจัยเรื่องการศึกษาปัญหาการบริหารทรัพยากรทางการศึกษาของโรงเรียนขยายโอกาสทางการศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาอุทัยธานีเขต 2 พบว่าการเปรียบเทียบปัญหาการบริหารทรัพยากรทางการศึกษาเมื่อจำแนกตามขนาดของสถานศึกษา พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ข้อเสนอแนะ

ควรศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการบริหารทรัพยากรทางการศึกษากับผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของนักเรียนเพื่อนำข้อมูลสารสนเทศที่ได้มาเป็นแนวทางให้กับผู้บริหารในการวิเคราะห์กำหนดนโยบายวางแผนนำไปปรับปรุงและพัฒนาการบริหารจัดการโรงเรียนให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

บรรณานุกรม

กณวรรธน์ ลาขุมเหล็ก. (2564). *สภาพและแนวทางการบริหารทรัพยากรทางการศึกษาในโรงเรียนขนาดเล็กสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 32* [วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์]. ThaiLIS. https://sslvpn.rmutr.ac.th/go/tdc.thailis.or.th ~ssl/tdc/browse.php?option=show&browse_type=title&titleid=581654

กุลนภา เถระวรรณ. (2562). *การศึกษาสภาพปัญหาและแนวทางแก้ปัญหาการมีส่วนร่วมของชุมชนในการบริหารทรัพยากรทางการศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาพระนครศรีอยุธยา เขต 1* [วิทยานิพนธ์ปริญญาครุศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา]. ThaiLIS. https://sslvpn.rmutr.ac.th/go/tdc.thailis.or.th~ssl/tdc/browse.php?option=show&browse_type=title&titleid=541849

จิตตรา จันขอนแก่น. (2565). *แนวทางการพัฒนาบทบาทผู้บริหารสถานศึกษาด้านการบริหารทรัพยากรทางการศึกษาในกลุ่มเครือข่ายส่งเสริมประสิทธิภาพ ศูนย์การศึกษาพิเศษกลุ่มเครือข่ายที่ 9* [วิทยานิพนธ์ปริญญาครุศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม]. ThaiLIS. https://sslvpn.rmutr.ac.th/go/tdc.thailis.or.th~ssl/tdc/browse.php?option=show&browse_type=title&titleid=628614

จุฑารัตน์ เรณุมาน. (2565). *การบริหารทรัพยากรทางการศึกษาของสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาพิษณุโลก เขต 3* [การค้นคว้าอิสระการศึกษามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยนเรศวร]. ThaiLIS. https://sslvpn.rmutr.ac.th/go/tdc.thailis.or.th~ssl/tdc/browse.php?option=show&browse_type=title&titleid=649098&

ธีระศักดิ์ เพ็งกระจ่าง. (2566). *การศึกษาปัญหาการบริหารทรัพยากรทางการศึกษาของโรงเรียนขยายโอกาสทางการศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาอุทัยธานี เขต 2* [การค้นคว้าอิสระครุศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์]. ThaiLIS. https://sslvpn.rmutr.ac.th/go/tdc.thailis.or.th~ssl/tdc/browse.php?option=show&browse_type=title&titleid=666485

บุญชม ศรีสะอาด. (2560). *การวิจัยเบื้องต้น* (พิมพ์ครั้งที่ 10). กรุงเทพฯ: สุวีริยาสาส์น.

พรทิพย์ หลักเฉลิมพร. (2559). *การศึกษาสภาพและปัญหาการบริหารทรัพยากรทางการศึกษาของศูนย์การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยตำบล ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา* [วิทยานิพนธ์ปริญญาครุศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา]. ThaiLIS. https://sslvpn.rmutr.ac.th/go/tdc.thailis.or.th~ssl/tdc/browse.php?option=show&browse_type=title&titleid=492274

พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ.2542. (2542 19 สิงหาคม). *ราชกิจจานุเบกษา.* เล่มที่ 116 ตอนที่ 74 ก. หน้า 17-18.

พิริยาพร สายช่วย. (2565). *กลยุทธ์การบริหารทรัพยากรทางการศึกษาของโรงเรียนขนาดเล็ก สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุราษฎร์ธานี เขต 1* [วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี]. ThaiLIS. https://sslvpn.rmutr.ac.th/go/tdc.thailis.or.th ~ssl/tdc/browse.php?option=show&browse_type=title&titleid=624699

ภาณุพงศ์ หล้าแหล้. (2564). *การบริหารทรัพยากรทางการศึกษาของสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานครราชสีมา เขต 6* [วิทยานิพนธ์ปริญญาครุศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิ]. ThaiLIS. https://sslvpn.rmutr.ac.th/go/tdc.thailis.or.th~ssl/tdc/browse.php?option=show&browse_type=title&titleid=598182

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2560. (2560). *ราชกิจจานุเบกษา.* เล่มที่ 134 ตอนที่ 40 ก. หน้า 14-15.

วันทนา ฤทธิยูง และ เอกราช โฆษิตพิมานเวช. (กันยายน- ตุลาคม 2565). การระดมทรัพยากรทางการศึกษา. *วารสารมณีเชษฐาราม วัดจอมมณี, 5*(2), 141.

วิชญ์ภาส สว่างใจ และ พูนสิน ประคำมินทร์. (พฤษภาคม-สิงหาคม 2558). การบริหารทรัพยากรทางการศึกษาของสถานศึกษา ในเขตอำเภอปลาปาก สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานครพนม เขต 1. *วารสารมหาวิทยาลัยนครพนม*, *5*(2), 128-136.

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาสุราษฎร์ธานี ชุมพร. (2566). *รายงานผลการดำเนินงานประจำปีงบประมาณพ.ศ.2566.* http://www.spmsnicpn.go.th/th/download/plan/report_2566.pdf

สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ. (2564). *พระราชบัญญัติแห่งชาติการศึกษาแห่งชาติ พุทธศักราช 2542 และที่แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2545.* กรุงเทพฯ: สำนักงานคณะกรรมการศึกษแห่งชาติ.

สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา. (2560). *แผนการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2560 – 2579.* กรุงเทพฯ: พริกหวานกราฟฟิคจำกัด.

สุชาดา บรรณกิจ. (2563). *การบริหารทรัพยากรทางการศึกษาที่ส่งผลต่อการบริหารงานวิชาการของสถานศึกษาสังกัด สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาเขต 3* [ปริญญานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ]. Dspace at Srinakharinwirot Universitty. http://ir-ithesis.swu.ac.th/dspace/bitstream/123456789/1335/1/gs621130201.pdf

สุธิดา ศิริสวัสดิ์, ภาวิดา ธาราศรีสุทธิ, และ รุจิร์ ภู่สาระ. (สิงหาคม 2565). สภาพการบริหารทรัพยากรทางการศึกษาของสถานศึกษา ในสหวิทยาเขตวิภาวดี สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษากรุงเทพมหานคร เขต 2. *Journal of Roi Kaensarn Academi, 7*(8), 1-16.

หวน พินธุพันธ์. (2565). *การบริหารทรัพยากรทางการศึกษา.* นนทบุรี: พินธุ/พินธุพันธ์.

อัมพร พรมมี และ ศันสนีย์ จะสุวรรณ์. (กรกฎาคม-ธันวาคม 2564). การบริหารทรัพยากรทางการศึกษาให้เกิดประสิทธิผลสูงสุด. *วารสารวิชาการครุศาสตร์สวนสุนันทา*, *5*(2), 20-30.

Cronbach, L. J. (1974). *Essentials of Psychological Testing* (3rd ed.). New York: Harper and Row.

Krejcie, R.V. & Morgan, D.W. (1970). *Determining Sampling Size for Research Activities. Journal of Education and Psychological Measurement*, *30*(3), 607-610.

การพัฒนาระบบรับสมัครเข้าศึกษาต่อแบบออนไลน์ของโรงเรียนทับสะแกวิทยา สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาประจวบคีรีขันธ์

Development of Online Admission System for Thapsakae Wittaya School under the Prachuap Khiri Khan Secondary Educational Service Area Office

ตรัยวัชร กาญจนาประดิษฐ์[1] และสมใจ สืบเสาะ[2]

Traiwatchara Kanjanapradit[1] and Somjai Suebsor[2]

นักศึกษาปริญญาโทหลักสูตรศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต[1]

อาจารย์ประจำหลักสูตรศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต[2]

วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์[1,2]

E-mail: ieppoom@gmail.com[1]

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ ดังนี้ (1) เพื่อพัฒนาระบบรับสมัครเข้าศึกษาต่อแบบออนไลน์ของโรงเรียนทับสะแกวิทยา สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ ให้มีประสิทธิภาพ และ (2) เพื่อประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้งานระบบรับสมัครเข้าศึกษาต่อแบบออนไลน์ของโรงเรียนทับสะแกวิทยา สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ กลุ่มตัวอย่างคือ นักเรียนระดับชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 1 และ 4 ที่ใช้งานระบบรับสมัครนักเรียนออนไลน์โรงเรียนทับสะแกวิทยา ปีการศึกษา 2567 โดยวิธีการเลือกแบบเจาะจง เพื่อศึกษาความพึงพอใจ จำนวน 30 คน และผู้เชี่ยวชาญจำนวน 5 คน เพื่อประเมินประสิทธิภาพระบบรับสมัครเข้าศึกษาต่อแบบออนไลน์เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ ก) ระบบรับสมัครเข้าศึกษาต่อแบบออนไลน์ของโรงเรียนทับสะแกวิทยา ข) แบบประเมินประสิทธิภาพ ค) แบบประเมินความพึงพอใจ การวิเคราะห์ข้อมูลใช้ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการวิจัยพบว่า (1) ระบบรับสมัครเข้าศึกษาต่อแบบออนไลน์ของโรงเรียนทับสะแกวิทยา สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ โดยภาพรวมมีประสิทธิภาพอยู่ในระดับมาก และ (2) ความพึงพอใจของผู้ใช้งานต่อระบบรับสมัครเข้าศึกษาต่อแบบออนไลน์ของโรงเรียนทับสะแกวิทยา สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

คำสำคัญ: การพัฒนาระบบ รับสมัครเข้าศึกษาต่อ ออนไลน์

Abstract

This research has the following objectives: (1) to Development of Online Admission System for Thapsakae Wittaya School Under the Prachuap Khiri Khan Secondary Educational Service Area Office, and (2) to evaluate user satisfaction with the Online Admission System for Thapsakae Wittaya School Under the Prachuap Khiri Khan Secondary Educational Service Area

Office. The sample group consists of 30 students entering Grade 7 and Grade 10, who used the online admission system for the 2024 academic year, selected through purposive sampling to assess user satisfaction. Additionally, five experts were selected to evaluate the system's efficiency. The research instruments included (a) the online student admission system of Thapsakae Wittaya School, (b) an efficiency assessment form, and (c) a user satisfaction survey. Data analysis was conducted using mean and standard deviation. The results showed that (1) the overall efficiency of the online admission system was rated high, and (2) the overall user satisfaction with the online admission system was also rated high.

Keywords: System development, admission, online

บทนำ

การสมัครเข้าศึกษาต่อในโรงเรียนทับสะแกวิทยาในอดีตที่ผ่านมาคือ ผู้สมัครศึกษารายละเอียดการสมัครจากเอกสารการประชาสัมพันธ์ ผ่านช่องทางบิลบอร์ดรับสมัครหน้าโรงเรียน การประชาสัมพันธ์ผ่านคุณครูที่โรงเรียน เป็นต้น เมื่อสนใจสมัครนักเรียนต้องมากรอกข้อมูลการสมัครในแบบฟอร์มที่โรงเรียน จากนั้นส่งเอกสารการสมัครพร้อมกับแนบหลักฐานการสมัครไปยังงานวิชาการ หลังจากนั้นจะนัดนักเรียนมาอีกครั้งในวันมอบตัวเพื่อชำระค่าบำรุงการศึกษา ซึ่งจากขั้นตอนดังกล่าวทำให้ผู้สมัครเสียเวลา ส่งผลให้การดำเนินการต่าง ๆ มีอุปสรรคและเกิดความไม่สบายใจแก่นักเรียน ผู้ปกครอง อีกทั้งผู้บริหารสถานศึกษามองเห็นความสำคัญของการใช้เทคโนโลยีเพื่อมอบความสะดวกสบายและประสิทธิภาพในการดำเนินการ นโยบายนี้ไม่เพียงแต่ส่งเสริมการลดการใช้กระดาษ แต่ยังมุ่งเน้นให้การสมัครเรียนเป็นกระบวนการที่ง่ายดายและเข้าถึงได้สำหรับทุกคน ซึ่งส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในทุกระดับ

ปัจจุบันความก้าวหน้าทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ทำให้มีการพัฒนาคิดค้นสิ่งอำนวยความสะดวกต่อการดำเนินงาน ส่งผลต่อการทำกิจกรรมหลายสิ่งหลายอย่างร่วมกันง่ายขึ้น รวมถึงใช้เพื่อพัฒนาประโยชน์ทางการศึกษา เพื่อให้ลดระยะเวลาในการดำเนินงานและเพิ่มความสะดวก รวดเร็ว และมีความถูกต้องแม่นยำมากขึ้น ประกอบกับการแข่งขันที่ผู้ใช้ต้องการเข้าถึงข้อมูลที่เร็วขึ้น ส่งผลต่อการตัดสินใจ สถานศึกษาใดให้ข้อมูลแก่ผู้รับบริการได้เร็วกกว่า สถานศึกษานั้นจะได้รับการตอบรับที่ดีและเป็นตัวเลือกแรกของผู้รับบริการ

จากความสำคัญของการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่มีต่อการศึกษารวมถึงนโยบายของผู้บริหารสถานศึกษาที่เน้นการใช้เทคโนโลยีเพื่อมอบความสะดวกสบายและประสิทธิภาพในการดำเนินการ ทางผู้วิจัยจึงพัฒนาระบบรับสมัครเข้าศึกษาต่อแบบออนไลน์ของโรงเรียนทับสะแกวิทยา สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ผู้สมัครสามารถเข้าถึงข้อมูลได้ง่าย ลดข้อผิดพลาดของข้อมูล อีกทั้งสามารถแนบเอกสารหลักฐานการสมัครได้ผ่านเว็บไซต์ของโรงเรียน นอกจากนั้นยังสามารถรายงานข้อมูลแก่ผู้บริหารเพื่อนำสารสนเทศนี้ไปจัดการเพื่อประโยชน์ของสถานศึกษาต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อพัฒนาระบบรับสมัครเข้าศึกษาต่อแบบออนไลน์ของโรงเรียนทับสะแกวิทยา สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ ให้มีประสิทธิภาพ

2. เพื่อประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้งานระบบรับสมัครเข้าศึกษาต่อแบบออนไลน์ของโรงเรียนทับสะแกวิทยา สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาประจวบคีรีขันธ์

ทบทวนวรรณกรรม

ความหมายของการพัฒนาระบบ

วินัย บุญเลิศ (2561) การพัฒนาระบบ หมายถึงกระบวนการวางแผน ออกแบบ และสร้างระบบใหม่หรือปรับปรุงระบบที่มีอยู่เพื่อให้สามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น โดยกระบวนการนี้มักรวมถึงขั้นตอนการวิเคราะห์ความต้องการของผู้ใช้ การออกแบบระบบ การพัฒนาและการทดสอบระบบ การติดตั้งและการบำรุงรักษา ระบบที่พัฒนาขึ้นอาจเป็นซอฟต์แวร์หรือฮาร์ดแวร์ หรือระบบกระบวนการภายในองค์กร

จากความหมายของการพัฒนาระบบที่กล่าวมา สรุปความหมายของคำว่า“การพัฒนาระบบ” ได้ว่า เป็นการสร้างและปรับปรุงระบบใหม่ให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น มีการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีเพื่อสนับสนุนการทำงาน การสื่อสาร การตัดสินใจ และการปรับปรุงกระบวนการทำงานในองค์กร เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน

ความหมายของการสมัครเข้าศึกษาต่อ

สมชาย เจริญสุข (2562) ระบุว่าการสมัครเข้าศึกษาต่อ คือ ขั้นตอนที่นักเรียนหรือนักศึกษายื่นใบสมัครพร้อมเอกสารประกอบเพื่อพิจารณารับเข้าศึกษาในสถาบันการศึกษาใหม่ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนาความรู้และทักษะในระดับที่สูงขึ้น

นภัสสร มโนชัย (2563) อธิบายว่า การสมัครเข้าศึกษาต่อเป็นการเปิดโอกาสให้ผู้เรียนได้เลือกหลักสูตรและสถาบันที่ตรงกับความสนใจ โดยกระบวนการนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อพัฒนาศักยภาพทางวิชาการและวิชาชีพ

จากความหมายของการสมัครเข้าศึกษาต่อ หมายถึง กระบวนการที่ให้ผู้เรียนสามารถเลือกหลักสูตร แผนการเรียนและสถาบันการศึกษาที่ตรงกับความสนใจ โดยมีจุดประสงค์เพื่อพัฒนาความรู้และทักษะในระดับที่สูงขึ้น

ความหมายของระบบออนไลน์

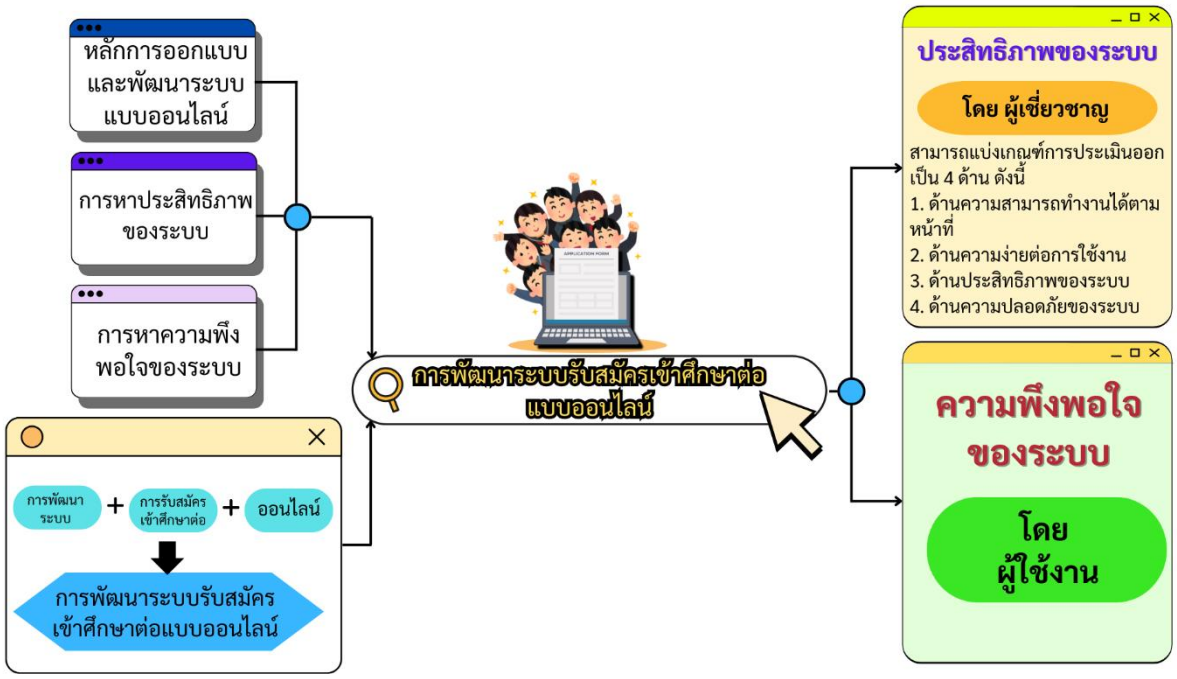
สรารัตน์ โชคไพรวัน และยอดกมล ทรัพย์ศรี (2561) กล่าวว่าคือ สิ่งที่ช่วยให้ผู้ใช้สามารถเข้าถึงข้อมูลหรือบริการต่าง ๆ ได้อย่างสะดวกและรวดเร็ว

วิชัย บุญธรรม (2562) อธิบายว่า ระบบออนไลน์คือระบบที่ให้บริการหรือเชื่อมต่อข้อมูลผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต โดยเน้นที่ความสะดวกสบายในการเข้าถึงข้อมูลจากที่ใดก็ได้

กล่าวโดยสรุประบบออนไลน์ คือ ระบบที่ดำเนินงานหรือให้บริการผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ซึ่งทำให้ผู้ใช้งานสามารถเข้าถึงบริการและข้อมูลต่าง ๆ ได้ตลอดเวลาจากทุกสถานที่ โดยเน้นที่ความสะดวกสบาย เพื่อให้ผู้ใช้สามารถใช้งานได้อย่างมีประสิทธิภาพและคล่องตัวมากขึ้น

กรอบแนวคิดการวิจัย

จากการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยได้นำแนวคิดที่เกี่ยวข้องนำมาสร้างเป็นกรอบแนวคิดในการวิจัย ดังนี้



รูปที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มประชากร แบ่งออกเป็น 2 กลุ่มดังนี้

1) กลุ่มนักเรียนระดับชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 1 และ 4 ที่สมัครเข้าเรียนในโรงเรียนทับสะแกวิทยา ในปีการศึกษา 2567 จำนวน 320 คน ข้อมูล ณ วันที่ 10 มิถุนายน พ.ศ.2567

2) กลุ่มผู้เชี่ยวชาญด้านการพัฒนาระบบสารสนเทศโดยการคัดเลือกแบบเจาะจงจำนวน 5 คน เพื่อประเมินประสิทธิภาพของระบบรับสมัครเข้าศึกษาต่อแบบออนไลน์ของโรงเรียนทับสะแกวิทยา สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ และผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 คน เพื่อประเมินแบบประเมินประสิทธิภาพของระบบ

กลุ่มตัวอย่าง คือ นักเรียนระดับชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 1 และ 4 ที่ใช้งานระบบรับสมัครนักเรียนออนไลน์โรงเรียนทับสะแกวิทยา ปีการศึกษา 2567 โดยวิธีการเลือกแบบเจาะจง(Purposive Sampling) จำนวน 30 คน ในการหาความพึงพอใจของผู้ใช้งานระบบ

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

1. ระบบรับสมัครเข้าศึกษาต่อแบบออนไลน์ของโรงเรียนทับสะแกวิทยา สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาประจวบคีรีขันธ์

2. แบบประเมินประสิทธิภาพของระบบรับสมัครเข้าศึกษาต่อแบบออนไลน์ของโรงเรียนทับสะแกวิทยา สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาประจวบคีรีขันธ์

3. แบบประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้งานต่อระบบรับสมัครเข้าศึกษาต่อแบบออนไลน์ของโรงเรียนทับสะแกวิทยา สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาประจวบคีรีขันธ์

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิเคราะห์ข้อมูลการพัฒนาระบบรับสมัครเข้าศึกษาต่อแบบออนไลน์ของโรงเรียนทับสะแกวิทยา สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาประจวบคีรีขันธ์

โดยการใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์โดยการวิเคราะห์ทางสถิติ ดังนี้

1. การประเมินหาคุณภาพเครื่องมือหาความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาของแบบประเมินประสิทธิภาพและแบบประเมินความพึงพอใจของระบบรับสมัครเข้าศึกษาต่อแบบออนไลน์ของโรงเรียนทับสะแกวิทยา สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ โดยหาค่าดัชนีความสอดคล้องของข้อคำถามและวัตถุประสงค์โดยใช้สูตร Index of Item Objective Congruence (IOC) โดยข้อคำถามทุกข้อมีค่ามากกว่า 0.50 ขึ้นไป

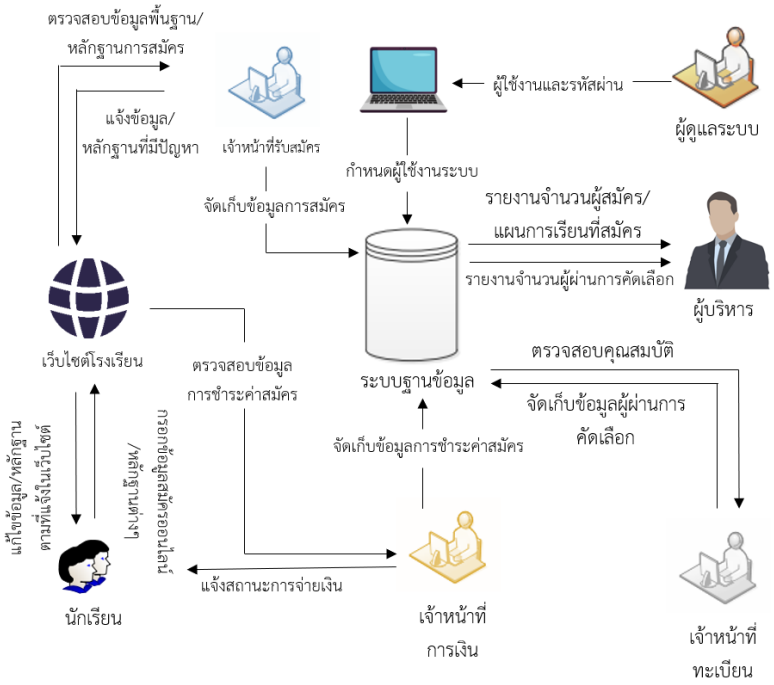
2. การหาค่าประสิทธิภาพของระบบรับสมัครเข้าศึกษาต่อแบบออนไลน์ของโรงเรียนทับสะแกวิทยา สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ ตามแนวคิดของลิเคิร์ธ (Likert's five rating Scale) แบ่งการประเมินประสิทธิภาพเป็น 5 ระดับ โดยหาค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

3. การหาค่าความพึงพอใจของระบบรับสมัครเข้าศึกษาต่อแบบออนไลน์ของโรงเรียนทับสะแกวิทยา สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ ตามแนวคิดของลิเคิร์ธ (Likert's five rating Scale) แบ่งการประเมินประสิทธิภาพเป็น 5 ระดับ โดยหาค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

ผลการวิจัย

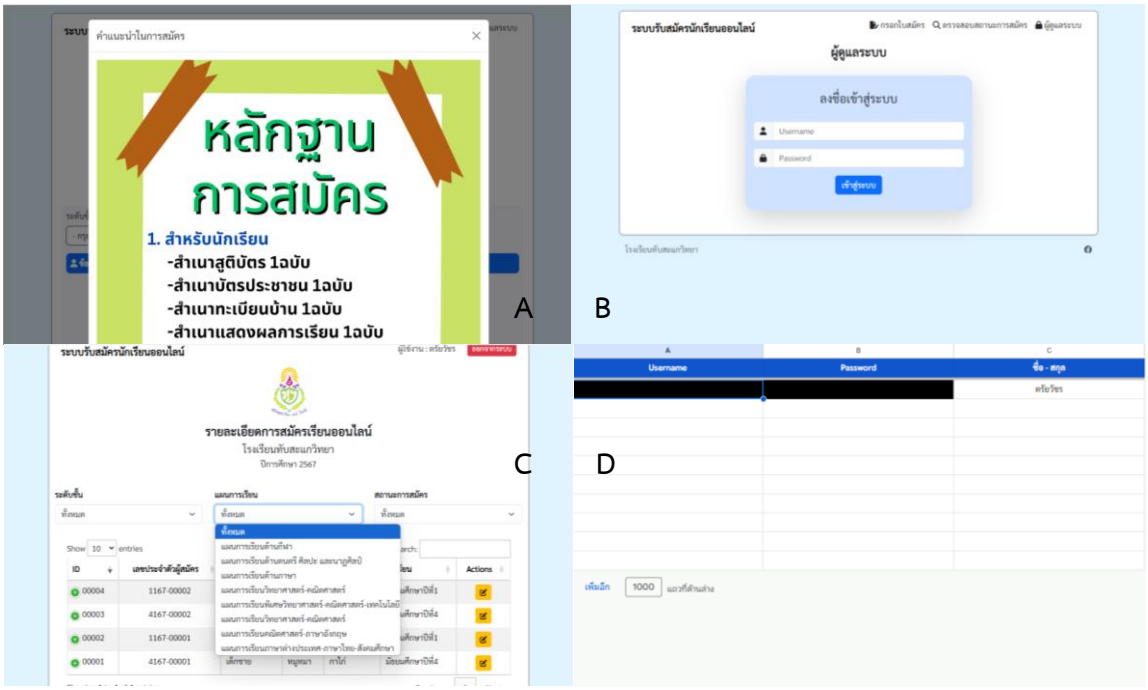
ผลการวิจัยแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ได้แก่ ผลการออกแบบและพัฒนาระบบ ผลการประเมินความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญด้านประสิทธิภาพของระบบ และผลความพึงพอใจของผู้ใช้งานระบบ ดังนี้

1. ผลการออกแบบและพัฒนาระบบโดยภาพรวม แสดงดังรูปที่ 2 กระบวนการภาพรวมของระบบสัญลักษณ์แบบจำลองซึ่งเป็นแผนภาพการออกแบบส่วนติดต่อผู้ใช้งานในแต่ละระดับ รวมถึงการเชื่อมโยงข้อมูลการสมัครที่เกิดขึ้นตั้งแต่ต้นจนถึงจบกระบวนการ แสดงให้เห็นว่ามีผู้ใช้งานที่ต้องกำหนดสิทธิประเภทใดบ้าง และกิจกรรมแต่ละอย่างเป็นสิทธิของผู้ใช้งานแต่ละประเภท



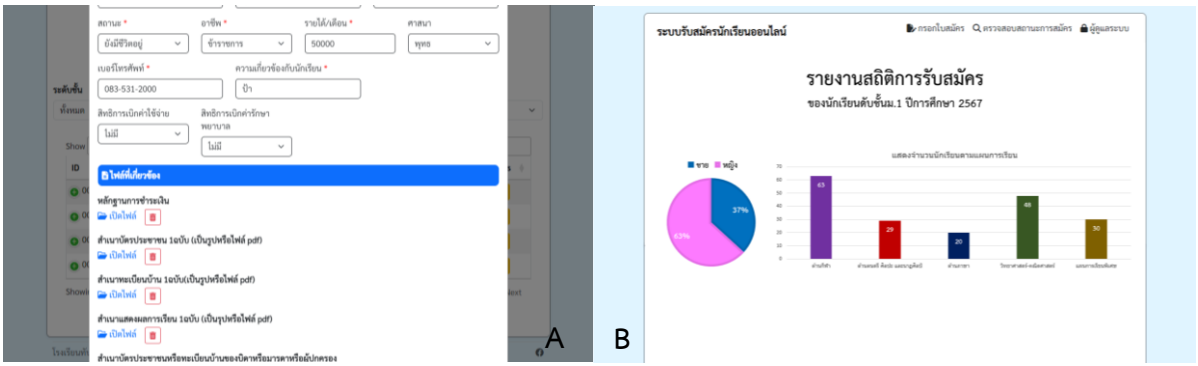
รูปที่ 2 กระบวนการทำงานของระบบ

เมื่อผู้พัฒนาระบบเก็บรวบรวมความต้องการของระบบ (Requirement) ครบถ้วนจะสามารถกำหนดขั้นตอนกระบวนการทำงานของระบบเป็นลำดับดังนี้ เจ้าหน้าที่รับสมัครประกาศรับสมัคร และส่งข้อมูลรายละเอียดการรับสมัครมาที่เจ้าหน้าที่ทะเบียนและวัดผลกำหนดเกณฑ์การรับสมัครกำหนดสิทธิเจ้าหน้าที่เมื่อมีผู้สนใจสมัครจะต้องลงทะเบียนเพื่อเข้าสู่ระบบ และสามารถค้นหาเพื่อกรองแผนการเรียนที่สนใจและทำการสมัครในขั้นตอนต่อไป



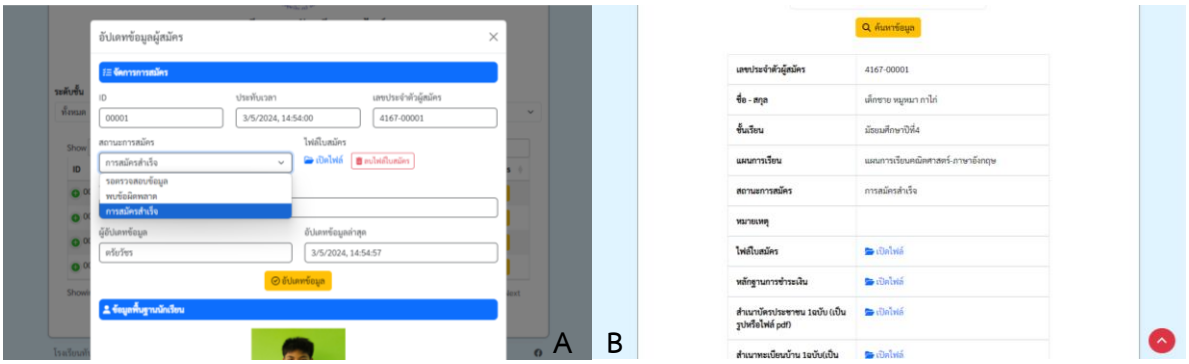
รูปที่ 3 หน้าจอสำหรับตั้งค่ากำหนดสิทธิเจ้าหน้าที่และค้นหาเพื่อกรองแผนการเรียน (A), หน้าจอสำหรับการประกาศรับสมัคร (B),หน้าจอเข้าสู่ระบบของเจ้าหน้าที่ (C), หน้าจอสำหรับกรองข้อมูลแผนการเรียน (D),หน้าจอสำหรับการกำหนดสิทธิของเจ้าหน้าที่

ระบบถูกออกแบบมาให้เจ้าหน้าที่สามารถเข้าดูและแก้ไขข้อมูลข้อผู้สมัครได้หากเกิดข้อผิดพลาด เจ้าหน้าที่และผู้บริหารสถานศึกษาสามารถดูการออกรายงาน รวมถึงข้อมูลที่จำเป็นต่อกระบวนการรับสมัครและการคัดเลือกเข้าเป็นนักเรียนได้ สำหรับการออกรายงานในหัวข้อต่าง ๆ สามารถเรียกดูข้อมูลเพิ่มเติมอย่างละเอียดของผู้สมัคร เช่น ข้อมูลทั่วไปผู้สมัคร, ข้อมูลประวัติโรงเรียน, ข้อมูลเพิ่มเติม และข้อมูลหลักฐานประกอบการสมัคร



รูปที่ 4 หน้าจอสำหรับเรียกดูรายงานจำนวนผู้สมัคร (A),หน้าจอสำหรับเรียกดูข้อมูลเพิ่มเติมอย่างละเอียดของผู้สมัครเพื่อแก้ไขข้อมูล (B),รายงานจำนวนผู้สมัครและรายงานข้อมูลอื่น ๆ

เมื่อเจ้าหน้าที่บันทึกผู้ผ่านการคัดเลือกและกด “การสมัครสำเร็จ” ในฝั่งของผู้สมัครจะปรากฏสถานะของผลการคัดเลือกการสมัครว่า “การสมัครสำเร็จ” หรือ “พบข้อผิดพลาด” ซึ่งหากไม่สำเร็จผู้สมัครสามารถติดตามและแก้ไขรายละเอียดการสมัครได้จาก “หมายเหตุ” และดำเนินการแก้ไขตามข้อความดังกล่าว



รูปที่ 5 หน้าจอสำหรับการกำหนดผู้ผ่านการคัดเลือก (A), หน้าจอการคัดเลือกผู้สมัครโดยเจ้าหน้าที่ (B), หน้าจอแสดงสถานะของผู้สมัคร

2. ผลการประเมินประสิทธิภาพของระบบรับสมัครเข้าศึกษาต่อแบบออนไลน์ของโรงเรียนทับสะแกวิทยา สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ ในภาพรวมพบว่า มีระบบประสิทธิภาพอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านโดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อยด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดมี 2 ด้าน คือ ด้านสามารถทำงานได้ตามหน้าที่ รองลงมา ด้านความง่ายต่อการใช้งาน และระดับมากมี 2 ด้าน คือ ด้านประสิทธิภาพของระบบ รองลงมาด้านความปลอดภัยของระบบตามลำดับ ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ความคิดเห็นกลุ่มผู้เชี่ยวชาญต่อระบบรับสมัครเข้าศึกษาต่อแบบออนไลน์ของโรงเรียนทับสะแกวิทยา สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาประจวบคีรีขันธ์

รายการประเมินประสิทธิภาพของระบบ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับประสิทธิภาพ
1. ด้านสามารถทำงานได้ตามหน้าที่	4.53	0.68	มากที่สุด
2. ด้านความง่ายต่อการใช้งาน	4.40	0.76	มาก
3. ด้านประสิทธิภาพของระบบ	4.03	0.71	มาก
4. ด้านความปลอดภัยของระบบ	4.75	0.40	มากที่สุด
รวม	**4.43**	**0.64**	**มาก**

3. ผลการประเมินความพึงพอใจของระบบรับสมัครเข้าศึกษาต่อแบบออนไลน์ของโรงเรียนทับสะแกวิทยา สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ ในภาพรวมพบว่าผู้ใช้งานระบบมีความพึงพอใจต่อระบบรับสมัครออนไลน์อยู่ในระดับมาก ดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้งานต่อระบบรับสมัครเข้าศึกษาต่อแบบออนไลน์ของโรงเรียนทับสะแกวิทยา สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาประจวบคีรีขันธ์

รายการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้งานระบบ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับประสิทธิภาพ
1. ความง่ายต่อการใช้งานระบบ	4.30	0.82	มาก
2. ความเหมาะสมของขั้นตอนการรับสมัคร	4.17	0.86	มาก
3. ความเหมาะสมของขั้นตอนการบันทึกข้อมูลพื้นฐาน	4.63	0.48	มากที่สุด
4. ความครบถ้วนและความถูกต้องของเนื้อหาข้อมูลภายในเว็บไซต์	4.80	0.48	มากที่สุด
5. มีช่องทางในการประชาสัมพันธ์การรับสมัครที่หลากหลาย	4.93	0.25	มากที่สุด
6. มีระยะเวลาในการเปิดให้บริการการรับสมัครที่เหมาะสม	4.83	0.37	มากที่สุด
7. ความสะดวกในการเข้าถึงเว็บไซต์	3.57	0.76	มาก
8. ความรวดเร็วในการตอบสนองของระบบ	3.97	0.84	มาก
9. ขั้นตอนการกรอกข้อมูลผู้สมัครทำได้อย่างรวดเร็ว	3.80	0.83	มาก
10. สามารถค้นหาหรือเข้าถึงข้อมูลที่ต้องการได้ง่าย	4.40	0.61	มาก
11. มีการจัดการความปลอดภัยในการเข้าถึงข้อมูล	4.80	0.54	มากที่สุด
12. ความสวยงามและความทันสมัยของเว็บไซต์	4.93	0.25	มากที่สุด
13. ความเหมาะสมในการจัดรูปแบบตัวอักษรง่ายต่อการอ่านและการใช้งาน	4.97	0.18	มากที่สุด
14. ความเร็วในการแสดงภาพตัวอักษรและข้อมูลต่างๆ	4.00	0.73	มาก
15. ความเหมาะสมของขนาดตัวอักษรและการใช้สีในการออกแบบระบบโดยภาพรวม	5.00	0.00	มากที่สุด
รวม	**4.47**	**0.53**	**มาก**

อภิปรายผลการวิจัย

การวิจัยเรื่อง การพัฒนาระบบรับสมัครเข้าศึกษาต่อแบบออนไลน์ของโรงเรียนทับสะแกวิทยา สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ ผู้วิจัยมีประเด็นการอภิปรายผลดังนี้

1. ผลการออกแบบและการพัฒนาระบบรับสมัครเข้าศึกษาต่อแบบออนไลน์ของโรงเรียนทับสะแกวิทยา สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ ถูกออกแบบและพัฒนาตามแนวทางการพัฒนาระบบแบบเอจไจล (Agile Model) เป็นกระบวนการพัฒนาระบบที่เป็นที่พึงพอใจสำหรับผู้วิจัย ผู้บริหารสถานศึกษา และเจ้าหน้าที่อย่างมาก เนื่องจากสามารถปรับเปลี่ยนฟีเจอร์ตามข้อเสนอแนะ แบบทันที ทำให้สามารถพัฒนาฟังก์ชันใหม่ ๆ ที่ตรงกับความต้องการของผู้ใช้ได้อย่างรวดเร็ว การส่งมอบระบบในระยะสั้นช่วยให้มีการตรวจสอบและประเมินผลอย่างต่อเนื่อง ทำให้สามารถระบุข้อบกพร่องได้เร็วและปรับปรุงได้ก่อนที่จะส่งมอบระบบสุดท้าย ซึ่งส่งผลให้ระบบมีความน่าเชื่อถือและใช้งานได้จริงตามความต้องการของผู้ใช้งาน ซึ่งสอดคล้องกับ สมชาย วงษ์เจริญ, เสน่ห์ สำเภาเงิน, และวีรพล หวังเจริญ (2565) ได้กล่าวถึงความสำคัญของกระบวนการ Agile ในการพัฒนาซอฟต์แวร์ โดยเน้นถึงการปรับตัว การสื่อสาร และความยืดหยุ่น ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อความสำเร็จของโครงการนี้ และยังสอดคล้องกับรายงานของ Anderson, D. J. (2010) ที่ได้ระบุไว้ว่ากระบวนการพัฒนาแบบเอจไจลทำให้ทีมสามารถปรับตัวได้อย่างรวดเร็วต่อการเปลี่ยนแปลงในความต้องการของลูกค้า สนับสนุนให้ทีมทำการทบทวนและปรับปรุงกระบวนการอยู่เสมอ ส่งผลให้ทีมพัฒนาซอฟต์แวร์มีคุณภาพดีขึ้นและตอบสนองต่อความต้องการได้ดียิ่งขึ้น โดยกระบวนการพัฒนาระบบนี้มีความสำคัญที่ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานและความพึงพอใจของทีมและผู้ใช้ ผู้วิจัยได้ประเมินความสำเร็จโดยการนำระบบไปใช้จริงในการรับสมัครนักเรียนในปีการศึกษา 2567 พบว่า การพัฒนาระบบรับสมัครนักเรียนใหม่แทนระบบเดิมด้วยการพัฒนาโปรแกรมออกแบบตามผู้ใช้ (User-Centered Design - UCD) สอดคล้องกับ พัชราภรณ์ ยอดแสง (2563) ซึ่งทำการสำรวจและวิเคราะห์ความต้องการของกลุ่มผู้ใช้ เช่น นักเรียน, ผู้ปกครอง, และเจ้าหน้าที่ของสถาบันการศึกษา เพื่อนำไปพัฒนาเป็นต้นแบบของเว็บไซต์โดยใช้ข้อมูลจากการวิจัย เพื่อสร้างเว็บไซต์ที่ตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้อย่างแท้จริง โดยการมีส่วนร่วมของผู้ใช้ในทุกขั้นตอนของการออกแบบนั้นช่วยให้ทีมงานสามารถสร้างผลิตภัณฑ์ที่มีประสิทธิภาพและสร้างประสบการณ์ที่ดีให้กับผู้ใช้ ในส่วนของผู้สมัครสามารถดูแผนการเรียนที่สนใจ, กรอกข้อมูลและแนบเอกสารการสมัคร สามารถปรับเปลี่ยนแผนการเรียน ข้อมูลส่วนตัวและเอกสารการสมัครได้, มีการติดตามสถานะของการสมัครตั้งแต่เริ่มจนสิ้นสุดกระบวนการได้ในระบบ ในส่วนของเจ้าหน้าที่สามารถเข้าดูและแก้ไขข้อมูลข้อผู้สมัครได้หากเกิดข้อผิดพลาด เจ้าหน้าที่และผู้บริหารสถานศึกษาสามารถดูการออกรายงาน รวมถึงข้อมูลที่จำเป็นต่อกระบวนการรับสมัครและการคัดเลือกเข้าเป็นนักเรียนได้, ออกรายงานในหัวข้อต่าง ๆ, สามารถเรียกดูข้อมูลเพิ่มเติมอย่างละเอียดของผู้สมัครได้ เพื่อนำข้อมูลไปใช้ประโยชน์ในการวิเคราะห์เพื่อพัฒนาหลักสูตรที่ตรงกับความสนใจของนักเรียนและผู้ปกครองหรือการเข้าถึงกลุ่มเป้าหมายใหม่ ๆ

2. ผลการประเมินประสิทธิภาพของระบบรับสมัครเข้าศึกษาต่อแบบออนไลน์ของโรงเรียนทับสะแกวิทยา สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ ผู้เชี่ยวชาญด้านการพัฒนาระบบสารสนเทศ

มีความเห็นว่าระบบรับสมัครเข้าศึกษาต่อแบบออนไลน์ ทั้ง 4 ด้าน มีประสิทธิภาพอยู่ในระดับมาก ประสิทธิภาพของระบบรับสมัครเข้าศึกษาต่อแบบออนไลน์ ที่ผู้วิจัยพัฒนาขึ้นสอดคล้องกับงานวิจัยของ ศิริพร ชัยภูมิ (2564) ได้ทำการวิจัยเรื่อง “การพัฒนาระบบรับสมัครออนไลน์สำหรับนักศึกษาใหม่ของมหาวิทยาลัย” ผลการวิจัยพบว่า การพัฒนาระบบรับสมัครออนไลน์ไม่เพียงแต่ช่วยให้การสมัครเรียนมีความสะดวกสบายและลดข้อผิดพลาดในการกรอกข้อมูล แต่ยังทำให้การจัดการข้อมูลมีประสิทธิภาพและช่วยให้มหาวิทยาลัยสามารถปรับตัวเข้ากับการเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยี และสอดคล้องกับงานวิจัยของศิริพร วงศ์สวรรค์ และ ศรี มนตรีสง่า (2565) ได้วิจัยการระบบรับสมัครนักเรียนเข้าศึกษาในระดับอุดมศึกษา ผลการวิจับพบว่า การพัฒนาระบบรับสมัครนักศึกษาใหม่สามารถช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของเจ้าหน้าที่ สามารถออกรายงานที่จำเป็นต่อกระบวนการรับสมัครได้อย่างมีประสิทธิภาพ

3. ผลการศึกษาความพึงพอใจต่อการใช้งานระบบรับสมัครเข้าศึกษาต่อแบบออนไลน์ของโรงเรียนทับสะแกวิทยา สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ ปีการศึกษา 2567 โดยใช้แบบสอบถามชนิดตอบด้วยตนเอง มีผู้สมัครร่วมตอบแบบสอบถามจำนวน 30 คน ได้ผลการประเมินทั้ง 15 หัวข้อการประเมิน ผลคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ยรวมที่ 4.47 อยู่ในช่วงเกณฑ์ระดับความพึงพอใจมาก จำนวนผู้สมัครในปีการศึกษา 2566 มีจำนวน 278 คน ในปีการศึกษา 2567 มีจำนวน 320 คน ซึ่งจากข้อมูลจะเห็นได้ว่าการพัฒนาระบบรับสมัครเข้าศึกษาต่อแบบออนไลน์เป็นปัจจัยหนึ่งที่ส่งผลให้จำนวนผู้สมัครเพิ่มมากขึ้น นอกจากนี้ข้อมูลเกี่ยวกับการรับสมัครในแผนการเรียนต่าง ๆ จะถูกนำไปใช้ประโยชน์ในการวิเคราะห์เพื่อพัฒนาหลักสูตรที่ตรงกับความสนใจของนักเรียนและผู้ปกครองหรือวางแผนการเปิดแผนการเรียนที่มีความหลากหลายทางภาษาเพื่อเข้าถึงกลุ่มเป้าหมายใหม่ ๆ

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

1. สถานศึกษาสามารถนำระบบรับสมัครเข้าศึกษาต่อแบบออนไลน์ของโรงเรียนทับสะแกวิทยา สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ มาใช้เพื่อให้สถานศึกษาเกิดประสิทธิภาพการทำงานที่มากขึ้น

2. สถานศึกษาสามารถนำข้อมูลการสมัครในแต่ละแผนการเรียนไปวิเคราะห์เพื่อพัฒนาและปรับปรุงหลักสูตรให้ตรงกับความสนใจของนักเรียนและผู้ปกครองต่อไป

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรพัฒนาระบบรับสมัครเข้าศึกษาต่อแบบออนไลน์ของโรงเรียนทับสะแกวิทยา สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ ให้สามารถประมวลผลให้เร็วมากขึ้นและสามารถรองรับข้อมูลการสมัครที่มากขึ้นได้

2. ควรมีการวิจัยเกี่ยวกับระบบรับสมัครเข้าศึกษาต่อแบบออนไลน์ให้สามารถเชื่อมโยงฐานข้อมูลการสมัครเข้ากับระบบงานอื่นภายในสถานศึกษาได้ เช่น การลงทะเบียนเรียน การจัดเก็บข้อมูลประวัติและการติดตามผลการเรียน

บรรณานุกรม

นภัสสร มโนชัย. (2563). *การพัฒนาระบบการบริหารจัดการเรียนการสอนออนไลน์ของสถานศึกษาระดับมัธยมศึกษา* [วิทยานิพนธ์ปริญญาดุษฎีบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์]. มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

พัชราภรณ์ ยอดแสง (2563). *การพัฒนาแอปพลิเคชันเพื่อการจัดการความรู้ในระบบบริการสุขภาพ. วิทยาลัยพยาบาลศาสตร์อัครราชกุมารราชวิทยาลัยจุฬาภรณ์* [วิทยานิพนธ์ปริญญาดุษฎีบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์]. วิทยาลัยพยาบาลศาสตร์อัครราชกุมารราชวิทยาลัยจุฬาภรณ์.

วิชัย บุญธรรม. (2562). การบูรณาการหลักพุทธธรรมเพื่อส่งเสริมการพัฒนาคุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากรกรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย กระทรวงมหาดไทย. *วารสารบัณฑิตศึกษามหาจุฬาขอนแก่น, 6*(3), 50-70.

วินัย บุญเลิศ. (2561). *การพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการงานวิจัย* [วิทยานิพนธ์ปริญญาดุษฎีบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์]. มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา.

ศิริพร ชัยภูมิ. (2564). การพัฒนาระบบบริหารจัดการศึกษาแบบออนไลน์สำหรับโรงเรียนในจังหวัดชัยภูมิ. *วารสารสถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิ, 3*(3), 1-15.

ศิริพร วงศ์สวรรค์ และ ศรี มนตรีสง่า (2565). การพัฒนาระบบการจัดการการเรียนการสอนออนไลน์เพื่อส่งเสริมการเรียนรู้แบบพลิกแพลง. *วารสารการศึกษาและนวัตกรรมการเรียนรู้, 12*(1), 10-22.

สมชาย เจริญสุข. (2562). *การพัฒนาระบบบริหารจัดการการศึกษา* [วิทยานิพนธ์ปริญญาดุษฎีบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์]. มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา.

สมชาย วงษ์เจริญ, เสน่ห์ สำเภาเงิน และ วีรพล หวังเจริญ (2565). การสร้างสรรค์ผลิตภัณฑ์จากแนวคิดการลอกเลียนธรรมชาติ กรณีศึกษาอุปกรณ์ปลูกผัก. *วารสารศิลปกรรมศาสตร์วิชาการ วิจัย และงานสร้างสรรค์, 9*(1), 111-137. https://so05.tci-thaijo.org/index.php/arts/article/view/259947

สรารัตน์ โชคไพรวัน และ ยอดกมล ทรัพย์ศรี. (2561). *กลยุทธ์การตลาดดิจิทัลบนแพลตฟอร์มออนไลน์ (สหกิจศึกษา).* กรุงเทพฯ: คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยสยาม.

Anderson, D. J. (2010). *Kanban: Successful evolutionary change for your technology business*. Blue Hole Press.

ระบบการติดตามและตรวจสอบงานการเงินผ่านแอปพลิเคชันของโรงเรียนทับสะแกวิทยา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาประจวบคีรีขันธ์

Financial Tracking and Monitoring System an Application of Thapsakae Wittaya School, under the Prajuap Khiri Khan Secondary Educational Service Area Office

ปรางวลี พูลชนะ[1] และสมใจ สืบเสาะ[2]

Prangvalee Phunchana[1] and Somjai Suebsor[2]

นักศึกษาปริญญาโทหลักสูตรศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต[1]

อาจารย์ประจำหลักสูตรศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต[2]

วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์[1,2]

E-mail: prangvalee2537@gmail.com[1]

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ ดังนี้ (1) เพื่อสร้างและออกแบบระบบการติดตามและตรวจสอบงานการเงินผ่านแอปพลิเคชันของโรงเรียนทับสะแกวิทยา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ ให้มีประสิทธิภาพ และ (2) เพื่อประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบการติดตามและตรวจสอบงานการเงินผ่านแอปพลิเคชันของโรงเรียนทับสะแกวิทยา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงพัฒนา กลุ่มตัวอย่างคือ ครูโรงเรียนทับสะแกวิทยา อำเภอทับสะแก จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ที่ใช้งานระบบการติดตามและตรวจสอบงานการเงินผ่านแอปพลิเคชัน โดยวิธีการคัดเลือกแบบเจาะจง เพื่อประเมินความพึงพอใจ จำนวน 30 คน และผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 5 คน เพื่อประเมินประสิทธิภาพของระบบการติดตามและตรวจสอบงานการเงินผ่านแอปพลิเคชัน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ ก) ระบบการติดตามและตรวจสอบงานการเงินผ่านแอปพลิเคชัน ข) แบบประเมินประสิทธิภาพ และ ค) แบบประเมินความพึงพอใจ โดยสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน จากผลการวิจัยพบว่า (1) ระบบการติดตามและตรวจสอบงานการเงินผ่านแอปพลิเคชันของโรงเรียนทับสะแกวิทยา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ โดยภาพรวมมีประสิทธิภาพอยู่ในระดับมากที่สุด และ (2) ความพึงพอใจของผู้ใช้งานระบบที่มีต่อระบบการติดตามและตรวจสอบงานการเงินผ่านแอปพลิเคชันของโรงเรียนทับสะแกวิทยา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ โดยภาพรวมมีประสิทธิภาพอยู่ในระดับมากที่สุด

คำสำคัญ: ระบบการติดตามและตรวจสอบงานการเงิน แอปพลิเคชัน โรงเรียนทับสะแกวิทยา

Abstract

This research has the following objectives: (1) to develop and design a financial tracking and monitoring system through the application for Thapsakae Wittaya School, under the Office of Secondary Education Service Area in Prachuap Khiri Khan, to ensure its effectiveness, and (2) to evaluate the satisfaction of users of the financial tracking and monitoring system through the application of Thapsakae Wittaya School, under the Office of Secondary Education Service Area in Prachuap Khiri Khan. This study is a developmental research. The sample group consists of teachers from Thapsakae Wittaya School, Thapsakae District, Prachuap Khiri Khan, who use the financial tracking and monitoring system through the application. The selection was made using purposive sampling, with 30 users for satisfaction evaluation and 5 experts to assess the effectiveness of the financial tracking and monitoring system through the application. The research instruments used include: (a) the financial tracking and monitoring system through the application, (b) an evaluation form for the effectiveness of the system, and (c) a satisfaction assessment form. The statistical methods used for data analysis included mean and standard deviation. The research findings indicate that (1) the financial tracking and monitoring system through the application of Thapsakae Wittaya School, under the Office of Secondary Education Service Area in Prachuap Khiri Khan, has an overall effectiveness rated as excellent, and (2) the satisfaction of users regarding the financial tracking and monitoring system through the application of Thapsakae Wittaya School, under the Office of Secondary Education Service Area in Prachuap Khiri Khan, is also rated as excellent.

Keywords: Financial tracking and monitoring system , applications , Thapsakae Wittaya school

บทนำ

การบริหารจัดการของสถานศึกษามีหน้าที่ให้บริการการศึกษาแก่ประชาชนและเป็นสถานศึกษาของรัฐจึงนำหลักธรรมาภิบาลมาบูรณาการในการบริหารและจัดการการเงินและบัญชี เพื่อเสริมสร้างความเข้มแข็งให้กับสถานศึกษา การบริหารงานงบประมาณของสถานศึกษาในยุคปัจจุบันจึงเน้นความเป็นอิสระในการบริหารให้มี ความคล่องตัว โปร่งใส ตรวจสอบได้ ยึดหลักการบริหารมุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์และบริหารงบประมาณแบบมุ่งเน้นผลงาน มีการจัดผลประโยชน์จากทรัพย์สินของโรงเรียน รวมทั้งจัดหารายได้จากาการบริการมาใช้ในการบริหารจัดการเพื่อประโยชน์ทางการศึกษา ส่งผลให้เกิดคุณภาพที่ดีต่อผู้เรียน การบริหารงบประมาณจึงให้ความสำคัญอย่างยิ่งต่อระบบการจัดการศึกษาทั้งระบบ ดังนั้น การบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพ

มีประสิทธิผลเท่าเทียมกัน จึงส่งผลต่อคุณภาพการศึกษา รวมทั้งการติดตามประเมินผลก็เป็นอีกเงื่อนไขหนึ่งที่ส่งผลให้การจัดการศึกษามีคุณภาพได้มาตรฐานตามเป้าหมายของการจัดการศึกษา

งานการเงินและบัญชี มีหน้าที่สนับสนุนให้การบริหารจัดการศึกษาและการดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ ของสถานศึกษาให้เป็นไปตามแผนปฏิบัติการของสถานศึกษา ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการบริหารงบประมาณที่มีความสำคัญอย่างยิ่ง เพราะเป็นงานที่ผู้บริหารและบุคลากรที่ได้รับมอบหมายจะต้องเป็นประจำ เป็นงานที่เกื้อหนุนความสะดวกให้งานอื่น ๆ ซึ่งแนวทางการปฏิบัติควรเป็นแนวทางที่ยึดตามบริบทของแต่ละสถานศึกษา แต่ทั้งนี้ต้องไม่ขัดต่อระเบียบของกระทรวงศึกษาธิการและกระทรวงการคลัง เพื่อให้การดำเนินงานเกิดประสิทธิภาพมากขึ้น ควรลดขั้นตอนการปฏิบัติให้สั้นและเข้าใจ

เพื่อให้เป็นไปตามหลักการดังกล่าว จึงต้องมีการจัดการบริหารทางการเงินของสถานศึกษา การบริหารงานการเงิน การบัญชี และการตรวจสอบมีส่วนสำคัญในการเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการ โดยการจัดระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการทางการเงินที่เชื่อมโยงกับระบบระเบียบและกฎเกณฑ์ต่าง ๆ ทางการเงิน จะต้องมีความยืดหยุ่น คล่องตัว เพื่อให้ผู้บริหารสถานศึกษามีอิสระในการตัดสินใจทางการเงินมากขึ้น สามารถบริหารและใช้ทรัพยากรของสถานศึกษาเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้เรียน โดยมีระบบการรายงาน ติดตามผล เป็นเครื่องมือในการตรวจสอบ กำกับดูแล ส่งเสริม สนับสนุน และพัฒนาระบบการบริหารจัดการที่ดี มีระบบข้อมูลทางการเงิน การบัญชีที่โปร่งใสและตรวจสอบได้

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อสร้างและออกแบบระบบการติดตามและตรวจสอบงานการเงินผ่านแอปพลิเคชันของโรงเรียนทับสะแกวิทยา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ ให้มีประสิทธิภาพ
2. เพื่อประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบการติดตามและตรวจสอบงานการเงินผ่านแอปพลิเคชันของโรงเรียนทับสะแกวิทยา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาประจวบคีรีขันธ์

การทบทวนวรรณกรรม

ความหมายของแอปพลิเคชัน

ชุติมา ปาลวิสุทธิ์ และ วรวุฒิ มั่นสุขผล (2562) กล่าวถึงเว็บแอปพลิเคชัน (web application) หมายถึง โปรแกรมประยุกต์ที่สามารถเข้าถึงด้วยโปรแกรมอินเทอร์เน็ตเบราว์เซอร์ ซึ่งสามารถโต้ตอบกับผู้ใช้บริการได้อย่างทันทีในการรับและจัดการข้อมูล จึงสะดวกต่อการใช้งานและไม่ต้องติดตั้งซอฟต์แวร์บนเครื่องของผู้ใช้

อรลดา แซ่โค้ว (2558) กล่าวว่า เว็บแอปพลิเคชัน หมายถึง จัดการความรู้บนการใช้งานโทรศัพท์เคลื่อนที่ ผ่านแอปพลิเคชันเวิร์ดเพรส โดยมีการสอนในแต่ละหัวข้อการเรียนรู้ และมีการติดต่อผู้สอนด้วยช่องการแสดงความคิดเห็น ผู้เรียนสามารถเรียนรู้ได้ทุกที่ทุกเวลา มีความครบสมบูรณ์ในตัวเอง สื่อ เนื้อหาใบงานมีความสัมพันธ์และสอดคล้องกับเนื้อหาการใช้โปรแกรมเวิร์ดเพลส (Word Press) ในการสร้างเว็บ

แอปพลิเคชัน สามารถนำมาใช้ในการเรียนการสอนเพื่อให้เกิดการจัดการความรู้ด้วยตนเอง เป็นการเรียนด้วยตนเองอย่างไม่จำกัดเวลา และสถานที่

จากความหมายข้างต้น จึงสามารถสรุปได้ว่า แอปพลิเคชัน หมายถึง โปรแกรมซอฟต์แวร์ที่อำนวยความสะดวกในด้านต่าง ๆ ที่ออกแบบมาเพื่อให้ผู้ใช้งานสามารถทำงานได้ง่ายบนอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ เช่น สมาร์ทโฟน คอมพิวเตอร์ แท็บเล็ต หรืออุปกรณ์อื่น ๆ ที่เรารู้จัก ซึ่งในแต่ละระบบปฏิบัติการจะมีผู้พัฒนาแอปพลิเคชันขึ้นมามากมายเพื่อให้ตรงกับความต้องการของผู้ใช้งาน ซึ่งจะมีให้ดาวน์โหลดทั้งฟรีและจ่ายเงินทั้งในด้านการศึกษา ด้านการสื่อสารหรือแม้แต่ด้านความบันเทิงต่างๆ

ความหมายของระบบสารสนเทศ

เถลิงเกียรติ ไวกยี (2562) กล่าวไว้ว่า ระบบสารสนเทศ หมายถึง กระบวนการจัดทำระบบต่าง ๆ ให้เป็นหมวดหมู่เป็นแบบแผน สะดวกต่อการค้นหาและนำไปใช้งาน ประกอบด้วย การรวบรวมข้อมูล การตรวจสอบข้อมูล การประมวลผลข้อมูล การนำเสนอข้อมูลและสารสนเทศ และการจัดเก็บข้อมูลและสารสนเทศ เพื่อให้หน่วยงานได้ใช้สารสนเทศอย่างคุ้มค่าและมีประสิทธิภาพ

ณรงค์ ล่ำดี (2561) กล่าวไว้ว่า ระบบติดตามความก้าวหน้าสามารถสนับสนุน และอำนวยความสะดวกในการดำเนินการจัดทำโครงงาน ซึ่งมีประโยชน์ทั้งต่อ นักศึกษา อาจารย์ และสถานศึกษา ถือเป็นปัจจัยที่สำคัญอีกอย่างหนึ่งในกระบวนการจัดทำโครงงาน

จากความหมายข้างต้น จึงสามารถสรุปได้ว่า ระบบสารสนเทศ หมายถึง การจัดเก็บ ประมวลผล และแจกจ่ายข้อมูลเพื่อช่วยในการตัดสินใจในองค์กรหรือกิจกรรมต่าง ๆ ระบบนี้รวมถึงฮาร์ดแวร์ ซอฟต์แวร์ ข้อมูล บุคลากร และกระบวนการต่าง ๆ ที่ทำงานร่วมกันเพื่อสร้างและจัดการข้อมูลอย่างมีประสิทธิภาพ ตัวอย่างเช่น ระบบสารสนเทศทางการเงิน ระบบสารสนเทศการตลาด หรือระบบสารสนเทศการจัดการทรัพยากรมนุษย์

การติดตามงาน

กิตติพงษ์ หอมเนียม (2566) กล่าวไว้ว่า การติดตาม หมายถึง รวบรวมข้อมูลการปฏิบัติงานอย่างเป็นระบบ นำมาวิเคราะห์ว่าเป็นไป ตามแผนที่กำหนดไว้หรือไม่ มีปัญหาอุปสรรคอย่างไร เพื่อนำสารสนเทศที่ได้ไปใช้ในการตัดสินใจแก้ไข 3 ปัญหาที่เกิดขึ้น เพื่อให้ได้ผลงานเป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ อย่างถูกต้องตรงประเด็นและชัดเจนตาม เป้าหมาย ตัวชี้วัด

ผกามาศ นามทอง และ จิรัฏฐา ภูบุญอบ (2562) กล่าวไว้ว่า การกำกับติดตามโครงการ หมายถึง การติดตามความก้าวหน้าของโครงการตามระยะเวลาที่เหมาะสมในการติดตามที่ได้กำหนดไว้ เพื่อทราบสถานภาพหรือสถานการณ์ของโครงการโดยเปรียบเทียบกับสิ่งที่กำหนดไว้ เพื่อจะได้ปรับปรุงหรือแก้ไขปัญหาการดำเนินโครงการได้ทันท่วงที

จากความหมายข้างต้น จึงสามารถสรุปได้ว่า การติดตามงาน หมายถึง กระบวนการตรวจสอบความก้าวหน้าและสถานะของงานที่ได้รับมอบหมายหรือวางแผนไว้ เพื่อให้มั่นใจว่างานเหล่านั้นดำเนินไปตามเป้าหมายหรือแผนที่กำหนดไว้ และสามารถเสร็จสิ้นได้ตามกำหนดเวลา การติดตามงานช่วยให้ผู้รับผิดชอบ

สามารถระบุปัญหาและอุปสรรคที่อาจเกิดขึ้นได้ทันเวลา อีกทั้งยังสามารถปรับปรุงแก้ไขหรือปรับเปลี่ยนแผนการทำงานให้เหมาะสมกับสถานการณ์จริง

การตรวจสอบงาน

กิตติพงษ์ หอมเนียม (2566) กล่าวไว้ว่า การตรวจสอบ หมายถึง การตรวจสอบที่มุ่งเน้นตรวจสอบผลของงาน เพื่อให้ทราบว่าผลลัพธ์ เป็นไปตามวัตถุประสงค์ และเป้าหมายตามตัวชี้วัดที่กำหนดไว้หรือไม่ การดำเนินงานโครงการ และการใช้ทรัพยากรเป็นไปอย่างมี ประสิทธิภาพ ประสิทธิผล ประหยัด และคุ้มค่าหรือไม่ รวมถึงการปฏิบัติตามกฎ ระเบียบที่เกี่ยวข้อง พร้อมทั้งเอกสารที่เกี่ยวข้องเป็นไปตามแนวทางที่หน่วยงานเจ้าภาพต้องการหรือไม่

กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ (2560) การตรวจสอบการดำเนินงาน (Performance Audit) เป็นการตรวจสอบที่เน้นผลของการดำเนินงานที่เกิดขึ้นจริงในระหว่างดำเนินการและหรือที่แล้วเสร็จ ว่าเป็นไปตามวัตถุประสงค์และเป้าหมายที่กำหนดไว้ในแผนงาน งาน/โครงการหรือไม่ มีประสิทธิภาพและคุ้มค่าเพียงใด โดยให้ความสำคัญกับผลงานที่เกิดขึ้นทั้งในเชิงปริมาณ คุณภาพ และการใช้ทรัพยากร ภายใต้ระยะเวลาที่กำหนด

จากความหมายข้างต้น จึงสามารถสรุปได้ว่า การตรวจสอบงาน หมายถึง กระบวนการประเมินและตรวจเช็คงานที่ได้ทำหรือดำเนินการไปแล้ว เพื่อให้แน่ใจว่างานนั้นเป็นไปตามมาตรฐาน คุณภาพ ข้อกำหนดหรือเป้าหมายที่กำหนดไว้ การตรวจสอบงานช่วยให้สามารถระบุข้อผิดพลาดหรือปัญหาที่อาจเกิดขึ้นและแก้ไขได้ก่อนที่จะส่งมอบงานหรือทำงานในขั้นตอนถัดไป

กรอบแนวคิด

จากการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยได้นำแนวคิดที่เกี่ยวข้องนำมาสร้างเป็นกรอบแนวคิดในการวิจัย ดังนี้



รูปที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ ครูโรงเรียนทับสะแกวิทยา อำเภอทับสะแก จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ ปีการศึกษา 2567 จำนวน 30 คน

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ครูโรงเรียนทับสะแกวิทยา อำเภอทับสะแก จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ ภาคเรียนที่ 2 ปีการศึกษา 2567 ซึ่งได้มาจากการเลือกแบบเจาะจง (Purposive Sampling) เป็นกลุ่มทดลองเพื่อหาประสิทธิภาพ โดยแบ่งเป็น 2 กลุ่ม ประกอบด้วย กลุ่มที่ 1 ประเมินประสิทธิภาพจากผู้เชี่ยวชาญด้านการพัฒนาระบบสารสนเทศ จำนวน 5 คน เพื่อหาประสิทธิภาพของระบบระบบการติดตามและตรวจสอบงานการเงินผ่านแอปพลิเคชันของโรงเรียนทับสะแกวิทยา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ และกลุ่มที่ 2 แบบประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้งานระบบการติดตามและตรวจสอบงานการเงินผ่านแอปพลิเคชันของโรงเรียนทับสะแกวิทยา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ จำนวน 30 คน เพื่อหาความพึงพอใจของผู้ใช้งานระบบการติดตามและตรวจสอบงานการเงินผ่านแอปพลิเคชันของโรงเรียนทับสะแกวิทยา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาประจวบคีรีขันธ์

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

1. ระบบการติดตามและตรวจสอบงานการเงินผ่านแอปพลิเคชันของโรงเรียนทับสะแกวิทยา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาประจวบคีรีขันธ์

2. แบบประเมินประสิทธิภาพของระบบการติดตามและตรวจสอบงานการเงินผ่านแอปพลิเคชันของโรงเรียนทับสะแกวิทยา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาประจวบคีรีขันธ์

3. แบบประเมินความพึงพอใจของระบบการติดตามและตรวจสอบงานการเงินผ่านแอปพลิเคชันของโรงเรียนทับสะแกวิทยา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาประจวบคีรีขันธ์

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิเคราะห์ข้อมูลของระบบการติดตามและตรวจสอบงานการเงินผ่านแอปพลิเคชันของโรงเรียนทับสะแกวิทยา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ โดยการวิเคราะห์ทางสถิติ ดังนี้

1. การประเมินหาคุณภาพเครื่องมือหาความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาของแบบประเมินประสิทธิภาพและแบบประเมินความพึงพอใจของระบบการติดตามและตรวจสอบงานการเงินผ่านแอปพลิเคชันของโรงเรียนทับสะแกวิทยา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ โดยหาค่าดัชนีความสอดคล้องของข้อคำถามและวัตถุประสงค์โดยใช้สูตร Index of Item Objective Congruence (IOC) โดยข้อคำถามทุกข้อมีค่ามากกว่า 0.50 ขึ้นไป

2. แบบประเมินประสิทธิภาพของระบบการติดตามและตรวจสอบงานการเงินผ่านแอปพลิเคชันของโรงเรียนทับสะแกวิทยา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ ตามแนวคิดของลิเคิร์ธ

(Likert's five rating Scale) แบ่งการประเมินประสิทธิภาพเป็น 5 ระดับ โดยหาค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

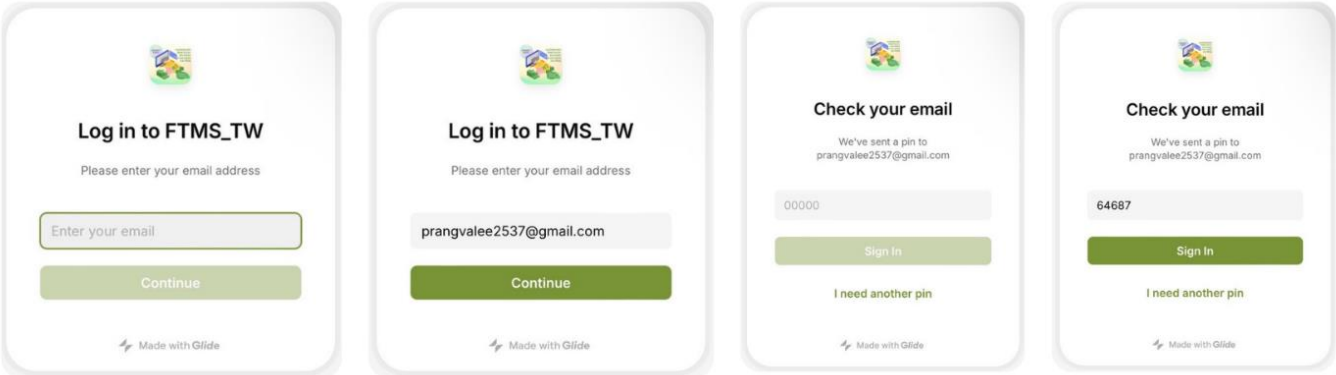
3. แบบประเมินความพึงพอใจของระบบการติดตามและตรวจสอบงานการเงินผ่านแอปพลิเคชันของโรงเรียนทับสะแกวิทยา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ ตามแนวคิดของลิเคิร์ธ (Likert's five rating Scale) แบ่งการประเมินประสิทธิภาพเป็น 5 ระดับ โดยหาค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

ผลการวิจัย

ผลการวิจัยแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ได้แก่ ผลการออกแบบและพัฒนาระบบ ผลการประเมินความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญด้านประสิทธิภาพของระบบ และผลความพึงพอใจของผู้ใช้งานระบบ ดังนี้

1. ผลจากการวิเคราะห์ และออกแบบระบบการติดตามและตรวจสอบงานการเงินผ่านแอปพลิเคชันของโรงเรียนทับสะแกวิทยา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาประจวบคีรีขันธ์สามารถใช้กับคอมพิวเตอร์ แท็บเล็ต และสมาร์ทโฟนที่เชื่อมโยงกับเครือข่ายอินเตอร์เน็ต ทั้งในระบบปฏิบัติการณ์ IOS และ Android ซึ่งระบบการติดตามและตรวจสอบงานการเงินผ่านแอปพลิเคชันมีคุณสมบัติด้านต่าง ๆ ปรากฏผลดังนี้

1.1 ด้านระบบความปลอดภัย ผู้ใช้งานทุกระดับจะต้องกรอกข้อมูล Login e-Mail เพื่อรับรหัสผ่านก่อนเข้าสู่ระบบ และใส่รหัสผ่านที่ได้รับใน E-Mail เพื่อเป็นการ Log In เข้าสู่ระบบการใช้งานแอปพลิเคชัน



รูปที่ 2 ระบบ Login เข้าใช้งาน

1.2 ด้านการใช้งานแอปพลิเคชัน จะถูกแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

1.2.1 Admin (เจ้าหน้าที่การเงิน) ทำหน้าที่ในการอนุมัติเบิกจ่ายเงินตามกิจกรรม/โครงการที่ได้รับมาจากงานพัสดุ และอัพเดทข้อมูลการเบิกจ่ายเงินค่าสาธารณูปโภคให้กับผู้บริหารทราบ ทั้งค่าไฟฟ้า ค่าน้ำประปา ค่าไปรษณีย์ และค่าโทรศัพท์

1.2.2 ผู้บริหารสถานศึกษา สามารถติดตามและตรวจสอบการทำเรื่องเบิก - จ่ายของงานการเงิน ว่าได้รับการอนุมัติและเบิก – จ่ายให้กับครูและบุคลากรทางการศึกษาแล้วหรือยัง



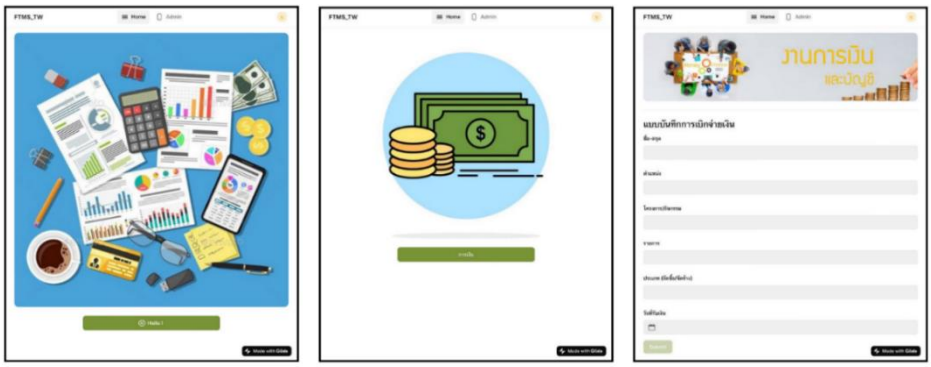
รูปที่ 3 ติดตามและตรวจสอบการทำเรื่องเบิก – จ่ายของงานการเงิน

และยังสามารถตรวจสอบการชำระค่าไฟฟ้า ค่าน้ำประปา ค่าไปรษณีย์ และค่าโทรศัพท์ของสถานศึกษาในแต่ละเดือนได้ รวมถึงการตรวจสอบใบเสร็จที่ชำระแล้วได้อีกด้วย



รูปที่ 4 ตรวจสอบการชำระค่าไฟฟ้า ค่าน้ำประปา ค่าไปรษณีย์ และค่าโทรศัพท์ของสถานศึกษา

1.2.3 ผู้ใช้งานแอปพลิเคชัน (ผู้รับผิดชอบกิจกรรม/โครงการ) บันทึกแบบบันทึกการเบิกจ่ายเงินของงานการเงิน เพื่อความสะดวกในการติดตามและตรวจสอบการทำงานของการเงิน



รูปที่ 5 แบบบันทึกการเบิกจ่ายเงินของงานการเงิน

2. ผลการปะเมินประสิทธิภาพของระบบการติดตามและตรวจสอบงานการเงินผ่านแอปพลิเคชันของโรงเรียนทับสะแกวิทยา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาประจวบคีรีขันธ์

ตารางที่ 1 ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญที่มีต่อระบบการติดตามและตรวจสอบงานการเงินผ่านแอปพลิเคชันของโรงเรียนทับสะแกวิทยา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาประจวบคีรีขันธ์

รายการประเมินประสิทธิภาพของระบบ	$\overline{X}$	S.D.	ระดับประสิทธิภาพ
1. ด้านความสามารถตรงตามความต้องการ	4.56	0.00	มากที่สุด
2. ด้านหน้าที่ของระบบ	4.40	0.04	มาก
3. ด้านการใช้งานระบบ	4.72	0.29	มากที่สุด
4. ด้านประสิทธิภาพ	4.64	0.36	มากที่สุด
5. ด้านความปลอดภัยของระบบ	4.64	0.36	มากที่สุด
รวม	**4.59**	**0.18**	**มากที่สุด**

จากตารางที่ 1 พบว่า ระบบการติดตามและตรวจสอบงานการเงินผ่านแอปพลิเคชันมีประสิทธิภาพอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านโดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านการใช้งานระบบ รองลงมาคือด้านประสิทธิภาพ ด้านความปลอดภัยของระบบ ด้านความสามารถตรงตามความต้องการ และด้านหน้าที่ของระบบ ตามลำดับ

3. ผลการปะเมินความพึงพอใจของระบบการติดตามและตรวจสอบงานการเงินผ่านแอปพลิเคชันของโรงเรียนทับสะแกวิทยา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาประจวบคีรีขันธ์

ตารางที่ 2 ความพึงพอใจของผู้ใช้งานที่มีต่อระบบการติดตามและตรวจสอบงานการเงินผ่านแอปพลิเคชันของโรงเรียนทับสะแกวิทยา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาประจวบคีรีขันธ์

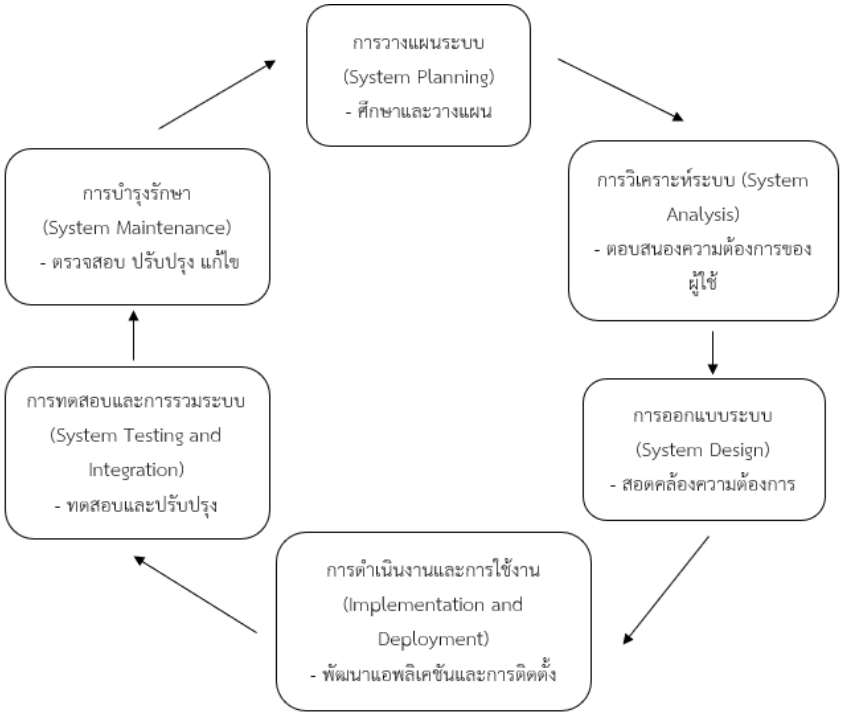
รายการประเมินความพึงพอใจของระบบ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับประสิทธิภาพ
1. ด้านกระบวนการการทำงานของระบบ	4.54	0.03	มากที่สุด
2. ด้านการใช้งานระบบ	4.66	0.04	มากที่สุด
3. ด้านความปลอดภัยของระบบ	4.53	0.08	มากที่สุด
รวม	**4.58**	**0.03**	**มากที่สุด**

จากตารางที่ 2 พบว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้งานที่มีต่อระบบการติดตามและตรวจสอบงานการเงินผ่านแอปพลิเคชันมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านโดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านการใช้งานระบบ รองลงมาคือ ด้านกระบวนการการทำงานของระบบ และด้านความปลอดภัยของระบบ

อภิปรายผลการวิจัย

การวิจัยเรื่อง ระบบการติดตามและตรวจสอบงานการเงินผ่านแอปพลิเคชันของโรงเรียนทับสะแกวิทยา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ ผู้วิจัยมีประเด็นการอภิปรายผลดังนี้

1. ผลการวิเคราะห์ และออกแบบระบบการติดตามและตรวจสอบงานการเงินผ่านแอปพลิเคชันของโรงเรียนทับสะแกวิทยา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ ถูกวิเคราะห์และออกแบบขึ้นตามวงจรการพัฒนาระบบ SDLC ซึ่งเป็นกระบวนการพัฒนาระบบที่เป็นที่พึงพอใจของผู้วิจัย เนื่องจากวงจรการพัฒนาระบบ SDLC มีข้อดีหลายประการที่ช่วยให้การพัฒนาระบบเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและมีระเบียบ ทั้งโครงสร้างที่มีความชัดเจนทำให้สามารถติดตามและจัดการงานได้อย่างมีระเบียบ การวางแผนที่ดีช่วยให้สามารถจัดการทรัพยากร เวลา และงบประมาณได้อย่างมีประสิทธิภาพ การประเมินความต้องการที่ช่วยให้สามารถรวบรวมและวิเคราะห์ความต้องการของผู้ใช้ได้อย่างครบถ้วน การลดความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นตั้งแต่ช่วงเริ่มต้น ทำให้สามารถแก้ไขได้ก่อนที่จะเป็นปัญหาใหญ่ การทดสอบและการควบคุมคุณภาพที่จะช่วยให้มั่นใจว่าระบบที่พัฒนาขึ้นมีคุณภาพและตรงตามความต้องการ การปรับปรุงและบำรุงรักษา การสื่อสารที่ดีขึ้นระหว่างทีมงานและผู้มีส่วนเกี่ยวข้องเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ รวมถึงการจัดการที่ง่ายขึ้นสามารถติดตามความก้าวหน้าและผลลัพธ์ได้ง่ายขึ้น ช่วยในการจัดการโครงการให้สำเร็จตามเวลาและงบประมาณ โดยรวมแล้ว SDLC ช่วยให้กระบวนการพัฒนาระบบมีประสิทธิภาพมากขึ้นและสามารถส่งมอบระบบที่ตรงตามความต้องการของผู้ใช้ได้อย่างมีคุณภาพ ซึ่งสอดคล้องกับ ณัฐพงษ์ สังข์สอน และไพศาล มุณีสว่าง (2565) ได้กล่าวถึงความสำคัญของกระบวนการ SDLC ในการพัฒนาระบบ ที่เน้นกระบวนการพัฒนาระบบมีประสิทธิภาพ ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อความสำเร็จของระบบการติดตามและตรวจสอบงานการเงินผ่านแอปพลิเคชัน ที่ได้ระบุถึงขั้นตอนการพัฒนาระบบซึ่งมีความสำคัญดังต่อไปนี้



รูปที่ 6 วงจรการพัฒนาระบบ (System Development Life Cycle: SDLC)

2. ผลการประเมินประสิทธิภาพของระบบการติดตามและตรวจสอบงานการเงินผ่านแอปพลิเคชันของโรงเรียนทับสะแกวิทยา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ ผู้เชี่ยวชาญด้านการพัฒนาระบบสารสนเทศ มีความเห็นว่าระบบการติดตามและตรวจสอบงานการเงินผ่านแอปพลิเคชันทั้ง 5 ด้าน มีประสิทธิภาพอยู่ในระดับมากที่สุด ประสิทธิภาพของระบบการติดตามและตรวจสอบงานการเงินผ่านแอปพลิเคชัน ที่ผู้วิจัยพัฒนาขึ้นสอดคล้องกับงานวิจัยของ ณัฐพงษ์ สังข์สอน และ ไพศาล มุณีสว่าง (2565) ได้ทำการวิจัยเรื่อง “การพัฒนาแอพลิเคชันมือถือเพื่อสนับสนุนการดำเนินงานนำเข้าสินค้า กรณีศึกษาบริษัท ดีดี 1971 จำกัด และเครือบริษัท” ผลการวิจัยพบว่า การนำแอพลิเคชันมือถือเพื่อสนับสนุนการทำงานมาเป็นเครื่องมือส่งเสริม การทำงานด้านการนำเข้าสินค้า เป็นการประยุกต์การทำงานให้เข้ากับยุคสมัยของการแข่งขัน ด้านธุรกิจนำเข้าในปัจจุบันก่อให้เกิดการปฏิบัติงานที่ราบรื่น ด้วยประสิทธิภาพและ สมรรถนะของแอพลิเคชันมือถือด้านลดเวลาในการทำงานทำให้เกิดผลลัพธ์ในด้านประหยัดทรัพยากร บุคคล (Man power) และด้านเวลา (Time saving)

3. ผลการศึกษาความพึงพอใจต่อการใช้งานระบบการติดตามและตรวจสอบงานการเงินผ่านแอปพลิเคชันของโรงเรียนทับสะแกวิทยา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ โดยใช้แบบสอบถามชนิดเลือกตอบด้วยตนเอง มีผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจต่อระบบการติดตามและตรวจสอบงานการเงินผ่านแอปพลิเคชัน จำนวน 30 คน ได้ผลจากการประเมินทั้ง 3 ด้านการประเมินผลคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ยรวมที่ 4.58 อยู่ในช่วงเกณฑ์ระดับความพึงพอใจมากที่สุด ซึ่งจากข้อมูลจะเห็นได้ว่า ระบบการติดตามและตรวจสอบงานการเงินผ่านแอปพลิเคชันเป็นปัจจัยหนึ่งที่ส่งผลให้ผู้ใช้งานสามารถ

จัดการและติดตามการทำธุรกรรมทางการเงิน ตรวจสอบสถานะทางการเงิน และดูข้อมูลต่าง ๆ ได้อย่างรวดเร็วและสะดวกผ่านโทรศัพท์มือถือหรืออุปกรณ์พกพา และทำรายงานการเงินได้อย่างเป็นระบบ ทำให้มีประสิทธิภาพในการจัดการและช่วยลดข้อผิดพลาดในการทำงานทางการเงิน

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

1. สถานศึกษาสามารถใช้งานระบบการติดตามและตรวจสอบงานการเงินผ่านแอปพลิเคชันของโรงเรียนทับสะแกวิทยา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ มาใช้ในสถานศึกษาเพื่อให้การติดตามและตรวจสอบงานการเงินเกิดประสิทธิภาพมากขึ้น

2. สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ สามารถนำระบบการติดตามและตรวจสอบงานการเงินผ่านแอปพลิเคชันของโรงเรียนทับสะแกวิทยา ไปใช้งานกับสถานศึกษาอื่น ๆ ภายในสังกัดเพื่อให้การติดตามและตรวจสอบงานการเงินมีความรวดเร็ว ถูกต้อง แม่นยำและเป็นระบบที่มีมาตรฐานต่อไป

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรพัฒนาระบบการติดตามและตรวจสอบงานการเงินผ่านแอปพลิเคชัน ไปใช้งานกับการติดตามภาระงานอื่น ๆ ของหน่วยงานทางการศึกษาเพื่อลดระยะเวลาและการบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพต่อไป

2. ควรมีการวิจัยเกี่ยวกับระบบการติดตามและตรวจสอบงานการเงินผ่านแอปพลิเคชันให้สามารถเชื่อมโยงไปถึงฐานข้อมูลระบบงานอื่น ๆ ภายในสถานศึกษาได้ เช่น ระบบงานบุคลากร ระบบงานวิชาการ ระบบงานพัสดุ เป็นต้น

บรรณานุกรม

กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ. (2560). *การตรวจสอบการดำเนินงาน.* https://hss.moph.go.th/fileupload_doc/2017-06-08-35-17-16037-226.pdf

กิตติพงษ์ หอมเนียม. (2566). *คู่มือปฏิบัติงาน Work Manual กระบวนการพัฒนาระบบ ติดตาม และประเมินผลการปฏิบัติราชการ วิทยาลัยนิเทศศาสตร์.* มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา.

ชุติมา ปาลวิสุทธิ์ และ วรวุฒิ มั่นสุขผล (2562). การพัฒนาเว็บแอปพลิเคชันเพื่อส่งเสริมความสามารถในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ สำหรับนักเรียน ช่วงชั้นที่ 2 โรงเรียนอนุบาลราชบุรี. *วารสารการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยศิลปากร, 11*(2), 89-102.

ณรงค์ ล่ำดี. (2561). การพัฒนาระบบติดตามความก้าวหน้างานวิจัย. *วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยธนบุรี (วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี), 2*(1), 33-43.

ณัฐพงษ์ สังข์สอน และ ไพศาล มุณีสว่าง. (2565). *การพัฒนาแอพลิเคชันมือถือเพื่อสนับสนุนการดำเนินงานนำเข้าสินค้า กรณีศึกษา บริษัท ดีดี1971 จำกัด และเครือบริษัท* [วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยนเรศวร]. NU Intellectual Repository https://nuir.lib.nu.ac.th/dspace/handle/123456789/5284

เถลิงเกียรติ ไวกยี. (2562). *แนวทางพัฒนาการจัดระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารงานบุคคลของสถานศึกษาในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาพระนครศรีอยุธยา เขต 1* [วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์]. มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา.

ผกามาศ นามทอง และ จิรัฏฐา ภูบุญอบ (2562). การพัฒนาระบบกำกับติดตามโครงการ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม. *วารสารวิชาการการจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศและนวัตกรรม คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม, 6*(1), 41-47.

อรลดา แซ่โค้ว. (2558). *เว็บแอพพลิเคชั่นการจัดการความรู้ ผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่สำหรับนักศึกษาระดับปริญญาตรี* [วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี]. DSpace at Rajamangala University of Technology Thanyaburi. http://www.repository.rmutt.ac.th/dspace/handle/123456789/3159

การบริหารงานบุคคลยึดหลักสังคมพหุวัฒนธรรมของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาประจวบคีรีขันธ์

Human Resource Management Based on the Principles of Multicultural Society of Educational Administrators under the Office of the Secondary Education Service Area, Prachuap Khiri Khan

ธีรศักดิ์ ชลรัตน์อมฤต[1] และสมใจ สืบเสาะ[2]

Thirasak Chonrattanomrit [1] and Somjai Suebsor[2]

นักศึกษาปริญญาโทหลักสูตรศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต[1]

อาจารย์ประจำหลักสูตรศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต[2]

วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์[1,2]

E-mail: tom_theerasak@hotmail.com[1], somjai.sub@rmutr.ac.th[2]

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์ดังนี้ (1) เพื่อศึกษาระดับการบริหารงานบุคคลยึดหลักสังคมพหุวัฒนธรรมของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ และ (2) เพื่อเปรียบเทียบการบริหารงานบุคคลยึดหลักสังคมพหุวัฒนธรรมของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ จำแนกตามขนาดสถานศึกษา การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ ครูผู้สอนในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ จำนวน 277 คน เครื่องมือที่ใช้เก็บรวบรวมข้อมูล ได้แก่ แบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลใช้ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และทดสอบสมมติฐานด้วยค่าเอฟ โดยการวิเคราะห์ความแปรปรวน ผลการวิจัยพบว่า (1) ระดับการบริหารงานบุคคลยึดหลักสังคมพหุวัฒนธรรมของผู้บริหารสถานศึกษาโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด และ (2) ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริหารงานบุคคลยึดหลักสังคมพหุวัฒนธรรมของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ โดยจำแนกตามขนาดของสถานศึกษา ภาพรวมแตกต่างกัน

คำสำคัญ: การบริหารงานบุคคล หลักสังคมพหุวัฒนธรรม ผู้บริหารสถานศึกษา

Abstract

This study aimed at the following: (1) to study the level of personnel administration adhering to the principles of multicultural society of educational administrators under the Office of the Secondary Educational Service Area, Prachuap Khiri Khan; and (2) to compare personnel administration adhering to the principles of multicultural society of educational

administrators under the Office of the Secondary Educational Service Area, Prachuap Khiri Khan, classified by school size. This research was a quantitative research. The sample used in the research was 277 teachers under the Office of the Secondary Educational Service Area, Prachuap Khiri Khan. The data collection tools included a questionnaire. The data were analyzed by using percentages, means, and standard deviations, and F-values for hypothesis testing using analysis of variance. The research results showed that (1) the level of personnel administration adhering to the principles of multicultural society of educational administrators was at the highest level overall. (2) The results of the comparative analysis of opinions on personnel administration adhering to the principles of multicultural society of educational administrators under the Office of the Secondary Educational Service Area, Prachuap Khiri Khan, classified by school size were different overall.

Keywords: Human resource management, multicultural society principles, educational administrators

บทนำ

การจัดการศึกษาในโรงเรียนที่มีเด็กต่างวัฒนธรรมเรียนร่วมกันเรียกว่า การศึกษาพหุวัฒนธรรม (Multicultural Education) เป็นการจัดการศึกษาเกี่ยวกับความหลากหลายของวัฒนธรรมในสังคม ซึ่งเป็นกระบวนการเปลี่ยนแปลงระบบโครงสร้างของหลักสูตรในโรงเรียนให้ยอมรับและเคารพในความหลากหลายทางวัฒนธรรมของนักเรียนที่มีผลมาจากวัฒนธรรมในสังคมนั้นนำไปสู่การเปลี่ยนแปลงการจัดการศึกษาที่คำนึงถึงความต้องการของผู้เรียนในด้านต่าง ๆ ตลอดจนคำนึงถึงความสอดคล้องกับบริบทของผู้เรียนทั้งในและนอกโรงเรียนเพื่อส่งเสริมให้ผู้เรียนประสบ ความสำเร็จในการเรียนและอยู่ร่วมกับผู้อื่นในสังคมอย่างสร้างสรรค์และเป็นสุข (สุชาติ ศรีหานารถ, 2565) โดยพบปัญหาเกี่ยวกับการออกกลางคัน เนื่องมาจากฐานะทางเศรษฐกิจของครอบครัว และเงื่อนไข ด้านภาษาไทย ที่เป็นปัญหาในการศึกษาของเด็กไร้สัญชาติไทย ผู้บริหารสถานศึกษาจึงต้องมีการ บริหารจัดการสถานศึกษาเพื่อพัฒนาคุณภาพการศึกษาบริหารจัดการงานทั้ง 4 ฝ่าย ให้เกิดคุณภาพ โดยเฉพาะอย่างยิ่งการบริหารงานบุคคลซึ่งเป็นกำลังสำคัญในการขับเคลื่อนคุณภาพการจัดการศึกษาที่จะต้องมีการวางแผน ด้านบุคลากรให้มีความสามารถตรงกับความจำเป็นและความต้องการของสถานศึกษา มีการอบรมพัฒนาให้มีความรู้ความสามารถในการจัดการศึกษา ให้กับเด็กไร้สัญชาติไทย เพื่อให้กลุ่มเด็กไร้สัญชาติไทยได้รับการศึกษาในระบบโรงเรียนอย่างมีคุณภาพและบรรลุตามเป้าประสงค์ของสถานศึกษา (ภรทิพย์ ฉิมพาลี, 2566)

สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ ได้จัดทำแผนพัฒนา การศึกษาขั้นพื้นฐาน พ.ศ.2561-2580 โดยผ่านการวิเคราะห์ และสังเคราะห์ข้อมูลในการกำหนดทิศทางการจัดการศึกษา

ของสำนักงาน เขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ ประกอบด้วย การจัดการศึกษาเพื่อให้สอดคล้องกับอัตลักษณ์ของผู้คนในพื้นที่มีความแตกต่างกันทางวัฒนธรรมจึงเป็นประเด็นที่ท้าทายสำหรับนักการศึกษาโดยเฉพาะผู้บริหารสถานศึกษาหรือผู้อำนวยการโรงเรียนของรัฐบาลในการจัดการศึกษาให้สอดคล้องกับวัฒนธรรม ความเป็นนอยู่ ความต้องการ และวิถีชีวิตของผู้คนที่ประกอบไปด้วยชาติพันธุ์ภาษา ศาสนาและระดับของศักยภาพทางการเรียนรู้ของผู้เรียนที่มีความแตกต่างกัน ด้วยเหตุผลดังกล่าว ผู้อำนวยการสถานศึกษาจำเป็นอย่างยิ่งที่ต้องมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับรูปแบบการจัดการศึกษาที่มีประสิทธิภาพที่สอดรับและสอดคล้องกับวิถีชีวิต วัฒนธรรม ศักยภาพของผู้เรียนรวมถึงบุคคลในชุมชนที่มีส่วนเกี่ยวข้องเกี่ยวกับการจัดการศึกษาที่มีพื้นฐานทางสังคมและวัฒนธรรมที่แตกต่างกัน (สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาประจวบคีรีขันธ์, 2567)

จากแนวคิดดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยในฐานะเป็นผู้ที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาซึ่งเป็นบุคคลหนึ่งที่มี บทบาทสำคัญและมีส่วนร่วมในการจัดการศึกษาของสถานศึกษาในจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ จึงมีความสนใจในการศึกษาเกี่ยวกับการบริหารงานบุคคลยึดหลักสังคมพหุวัฒนธรรมของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ ตามภารกิจการบริหารการจัดการศึกษาขั้น พื้นฐานและขอบข่ายการบริหารงานด้านวิชาการ ซึ่งการวิจัยนี้จะเป็นประโยชน์สำหรับผู้บริหาร ครูผู้สอน และผู้ที่เกี่ยวข้องในการนำไปใช้เป็นตัวแบบ หรือแนวทางในการบริหารจัดการศึกษาเชิงพหุวัฒนธรรม สำหรับสถานศึกษาในพื้นที่ที่เป็นสังคมพหุวัฒนธรรม นอกจากนี้ข้อค้นพบจากงานวิจัยนี้จะเป็นประโยชน์ต่อหน่วยงานทางการศึกษาและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้เข้าใจเกี่ยวกับบริบทในการจัดการศึกษาในสังคมพหุ วัฒนธรรมสามารถนำไปใช้ในการกำหนดนโยบายของผู้บริหารระดับสูงในระดับประเทศ กระทรวง หรือเขตพื้นที่การศึกษาเพื่อพัฒนาคุณภาพการศึกษาในพื้นที่ที่เป็นสังคมพหุวัฒนธรรมต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับการบริหารงานบุคคลยึดหลักสังคมพหุวัฒนธรรมของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาประจวบคีรีขันธ์

2. เพื่อเปรียบเทียบการบริหารงานบุคคลยึดหลักสังคมพหุวัฒนธรรมของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ จำแนกตามขนาดสถานศึกษา

การทบทวนวรรณกรรม

แนวคิดและทฤษฎีการบริหารงานบุคคล

ฉันทิพย์ จำเดิมเผด็จศึก และณัฐฐิพล ปูรานิธี (2562) ได้กล่าวว่าการบริหารงานบุคคล หมายถึงกระบวนการที่ผู้บริหารใช้ศาสตร์และศิลป์ในการดำเนินการโดยการกำหนดนโยบาย แนวทางปฏิบัติในการสรรหาคัดเลือก และการบรรจุบุคคลที่มีคุณสมบัติเหมาะสมให้ปฏิบัติงานในองค์กร พร้อมทั้งให้ความสำคัญต่อการพัฒนา ธำรงรักษาให้สมาชิกที่ปฏิบัติงานในองค์กร เพิ่มพูนความรู้ความสามารถในการทำงานและยังรวมถึง

การแสวงหาวิธีการที่ทำให้สมาชิกในองค์กรที่ต้องการพ้นจากการทำงานด้วยเหตุทุพพลภาพเกษียณอายุให้สามารถดำรงชีวิต อยู่ในสังคมอย่างมีความสุข ส่วนกัณฑ์พงษ์ นามเสน่ห์ (2559) ได้กล่าวว่าการบริหารบุคคล หมายถึงกระบวนการ การสรรหาจนถึงขั้นให้ออกจากงานเพื่อให้มีการเลือกสรรบุคลากรที่ดีมีความสามารถเข้าทำงานซึ่งเป็นภารกิจของผู้บริหารทุกคนและของผู้ชำนาญการด้านบุคลกร โดยเฉพาะที่มุ่งปฏิบัติใน กิจกรรมทั้งปวงที่เกี่ยวกับบุคลากรเพื่อให้ปัจจัยด้านบุคคลขององค์กรเป็นทรัพยากรมนุษย์ที่มีประสิทธิภาพสูงสุดตลอดเวลาที่จะส่งผลสำเร็จต่อเป้าหมายขององค์กรการปกครอง ผู้ใต้บังคับบัญชา ในฐานะเป็นผู้บังคับบัญชาชั้นต้น ที่จะต้องปฏิบัติงานให้เป็นไปตามระเบียบแบบแผนที่ทางการได้กำหนดไว้เพื่อให้บุคลากรต่าง ๆ ที่อยู่ภายใต้การปกครองทำงานด้วยความสบายใจ อยู่ในระเบียบวินัยและสามารถทำงานให้เป็นไปตามเป้าหมายที่ต้องการได้ ส่วนจอมพงศ์ มงคลวนิช (2555) ได้สรุปไว้ว่า การบริหารงานบุคคล หมายถึงกระบวนการ ที่ผู้บริหารผู้มีหน้าที่เกี่ยวกับบุคลากรขององค์การร่วมกันใช้ความรู้ทักษะ และประสบการณ์ ในการสรรหาการคัดเลือกและบรรจุบุคคลที่มีคุณสมบัติเหมาะสมเข้าปฏิบัติงานในองค์การ พร้อมทั้งดำรงรักษาและพัฒนาให้บุคลากรมีคุณภาพชีวิตที่ดีสามารถดำรงตนในสังคมได้ อย่างมีความสุขในอนาคต สรุปได้ว่าการบริหารงานบุคคล หมายถึง กระบวนการในการบริหารกำลังคน โดยเริ่มตั้งแต่การวางแผนสรรหาไปจนถึงการให้พ้นจากตำแหน่ง ดังนั้นการบริหารงานบุคคลของผู้บริหาร สถานศึกษาจึงเป็นการบริหารกำลังบุคลากรในสถานศึกษา เพื่อให้สถานศึกษาได้ซึ่งบุคลากรที่มี ประสิทธิภาพ

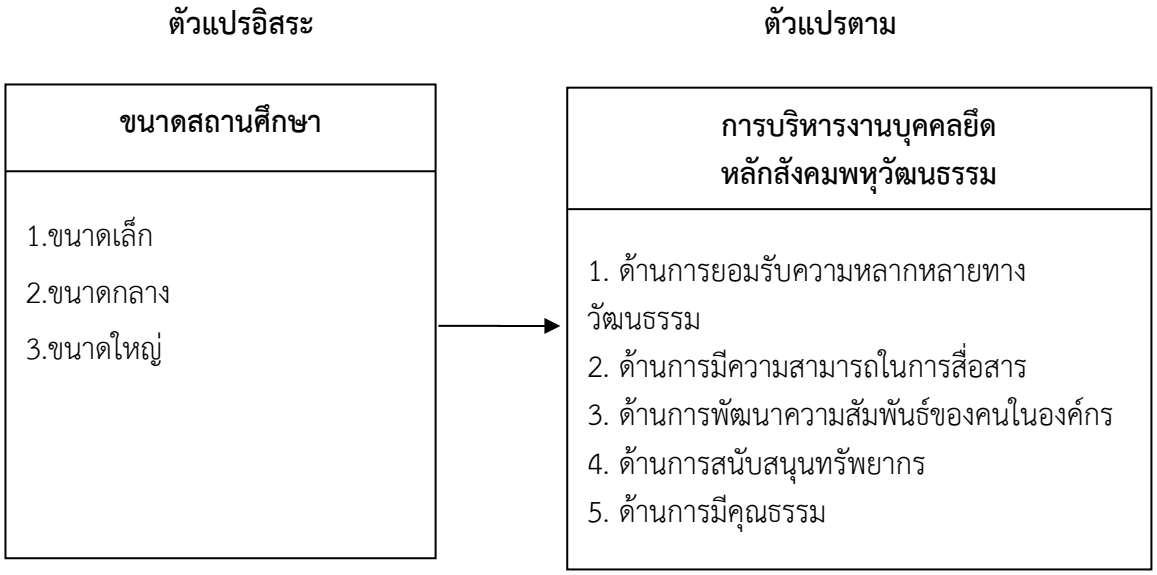
แนวคิดและทฤษฎีพหุวัฒนธรรม

องค์ประกอบภาวะผู้นำเชิงพหุวัฒนธรรมทั้งหมด 5 ด้าน ได้แก่ด้านการยอมรับ ความหลากหลายทางวัฒนธรรม ด้านการมีความสามารถในการสื่อสาร การพัฒนาความสัมพันธ์ ของคนในองค์กร ด้านการสนับสนุนทรัพยากร และด้านการมีคุณธรรม (Bordas, 2009 อ้างถึงใน ศรีมณา เกษสาคร, 2554) ประกอบด้วย 1) ด้านการยอมรับความหลากหลายทางวัฒนธรรม แนวคิดในด้านการจัดการ ความหลากหลาย เป็นแนวคิดของการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์สมัยใหม่ โดยมีวัตถุประสงค์ เพื่อดึงจุดเด่นจากความหลากหลายองค์กรที่ให้ความสำคัญกับความหลากหลายของบุคลากร 2) ด้านการมีความสามารถในการสื่อสาร การสื่อสารนับเป็นเครื่องมือที่สำคัญ ในการสร้างความเข้าใจ เป็นการแจ้งให้ผู้อื่นได้ทราบถึงเจตนาความต้องการความคิดความรู้สึก ท่าทีความเห็นด้วย ไม่เห็นด้วย การอธิบายรายละเอียด วัตถุประสงค์เป้าหมายและผลงานประสบผลสำเร็จด้วยความเข้าใจ 3) ด้านการพัฒนาความสัมพันธ์ของคนในองค์กร องค์กรคือกลุ่มของบุคคลที่มีความเกี่ยวพันกันอย่างมีระบบ มีหน้าที่ที่แน่นอนและการกระทำร่วมกันเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ ต่าง ๆ ได้ บุคคลในองค์กรต่างก็มีจุดมุ่งหมายภายใต้เงื่อนไขที่ถูกกำหนดขึ้นมา 4) การสนับสนุนทรัพยากรในปัจจุบันสถานศึกษามีการแข่งขันกันสูง ดังนั้น สถานศึกษาต่าง ๆ จึงต้องมีการพัฒนาด้านกระบวนการ และข้อมูลในสถานศึกษาเพื่อให้มีศักยภาพ เพียงพอโดยการนำเทคโนโลยีและนวัตกรรมทางการศึกษาเข้ามาเพื่อตอบสนองความต้องการของ ผู้เรียน มีการจัดสรรทรัพยากรอย่างเพียงพอ 5) การมีคุณธรรมผู้บริหาร คือ บุคคลที่มีความสามารถในหลายด้านที่เหนือ หรือมากกว่าคนทั่วไป ดังนี้ผู้บริหารจึงต้องเป็นคนดีของสังคม และเกือบทุกสังคมจะยึดหลักการ ของศาสนามาเป็นพื้นฐานของความดีงามในการอยู่ร่วมกัน สรุปได้ว่า องค์ประกอบของ

ภาวะผู้นำเชิงพหุวัฒนธรรมเป็นสิ่งสำคัญที่ ผู้บริหารสถานศึกษาต้องมีความเข้าใจอย่างถ่องแท้เพื่อขจัดความขัดแย้งที่อาจเกิดขึ้นในภายหลังได้ ดังนั้น ผู้บริหารสถานศึกษาจึงต้องศึกษาทั้งวัฒนธรรมทางวิชาชีพ เชื้อชาติ ช่วงชั้น อายุศาสนา เพศ มีข้อมูลวัฒนธรรมองค์กรและข้อมูลวัฒนธรรมของชาติอื่นอย่างถูกต้อง หลีกเลี่ยงการประพฤติ ผิดทางวัฒนธรรม โดยต้องสามารถจัดการกับความหลากหลายทางวัฒนธรรมได้การเปิดโอกาสให้ชุมชนทุกภาคส่วนเข้ามามีส่วนร่วมในการจัดการศึกษา มีการเปิดกว้างแนวความคิด เพื่อให้ผู้คนมีปฏิสัมพันธ์และแบ่งปันระหว่างกัน บุคคลซึ่งได้รับการยอมรับจากบุคคลอื่นหรือมีอิทธิพลเหนือ บุคคลอื่น การส่งเสริมมิติความแตกต่างทางด้านวัฒนธรรม ประเพณี ความเชื่อต่าง ๆ ที่เชื่อมโยง ระหว่างสถานศึกษากับชุมชน สังคม รวมถึงการแสดงศักยภาพในการส่งเสริมและการจัดกิจกรรม หรือโปรแกรมทางการศึกษาการจัดโครงสร้างองค์การที่เอื้อต่อการจัดการศึกษาทางด้านพหุ วัฒนธรรมเพื่อไปสู่เป้าหมายของการอยู่ร่วมกันยอมรับ เคารพและแสดงออกถึงความมีน้ำใจต่อกัน รวมถึงการสนับสนุนทรัพยากร และการเป็นบุคคลตัวอย่างด้านคุณธรรม เป็นต้น

กรอบแนวคิด

งานวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ ผู้วิจัยกำหนดกรอบแนวคิดการวิจัย โดยมีรายละเอียด ดังนี้



รูปที่ 1 กรอบแนวคิด

ระเบียบวิธีการวิจัย

งานวิจัยนี้เป็นงานวิจัยเชิงปริมาณ ประชากรที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ครูผู้สอนในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ จำนวน 831 คน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ครูผู้สอนในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ จำนวน 277 คน กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างของ Yamane (1973, อ้างถึงใน พิชิต พิทักษ์เทพสมบัติ, 2550) กำหนดความคลาดเคลื่อนที่ .05 โดยใช้วิธีการ

สุ่มหลายขั้นตอนแบ่งตามขนาดของสถานศึกษาและจากนั้นทำการสุ่มอย่างง่าย เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถามการบริหารงานบุคคลยึดหลักสังคมพหุวัฒนธรรมของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ ประกอบด้วย 3 ตอน ดังนี้ ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ทำงาน และขนาดของสถานศึกษา มีลักษณะเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check list) ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นที่มีต่อการบริหารงานบุคคลยึดหลักสังคมพหุวัฒนธรรมของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ มาตราส่วนประมาณค่า (rating scale) ตามแบบของลิเคอร์ท (Likert, 1967) มี 5 ระดับ ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการบริหารงานบุคคลยึดหลักสังคมพหุวัฒนธรรมของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ แบบสอบถามผ่านการประเมินจากผู้เชี่ยวชาญจำนวน 5 คน แล้วนำมาหาความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (IOC) มีค่าเท่ากับ 1.00 แล้วนำแบบสอบถามที่ได้รับการปรับปรุงแก้ไขตามข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญไปทดลองใช้ (Try Out) เพื่อหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามโดยใช้สูตรการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟ่า (Alpha Coefficient Method) ตามวิธีการของครอนบาค (Cronbach, 1990) มีค่าเท่ากับ 0.934 รวบรวมข้อมูลโดยขอความอนุเคราะห์จากครูผู้สอนในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ ที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมาวิเคราะห์สถิติด้วยการหาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ทดสอบสมมติฐานด้วยค่า (F-test) และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA)

ผลการศึกษาและอภิปรายผล

ในการวิเคราะห์และอภิปรายผลการศึกษาจะนำเสนอผลเป็น 2 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 การบริหารงานบุคคลยึดหลักสังคมพหุวัฒนธรรมของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาประจวบคีรีขันธ์

ตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เกี่ยวกับระดับความคิดเห็นการบริหารงานบุคคลยึดหลักสังคมพหุวัฒนธรรมของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ ภาพรวม

การบริหารงานบุคคลยึดหลักสังคมพหุวัฒนธรรม	ระดับความคิดเห็น		ระดับ
	$\bar{x}$	SD	
ด้านการยอมรับความหลากหลายทางวัฒนธรรม	4.57	0.48	มากที่สุด
ด้านการมีความสามารถในการสื่อสาร	4.48	0.49	มากที่สุด
ด้านการพัฒนาความสัมพันธ์ของคนในองค์กร	4.37	0.49	มากที่สุด
ด้านการสนับสนุนทรัพยากร	4.37	0.49	มากที่สุด
ด้านการมีคุณธรรม	3.85	0.55	มาก
รวม	**4.33**	**0.35**	**มากที่สุด**

จากตารางที่ 1 พบว่า ความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริหารงานบุคคลยึดหลักสังคมพหุวัฒนธรรมของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.33, S.D. = 0.35) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ทั้ง 5 ด้านอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อยได้แก่ ด้านการยอมรับความหลากหลายทางวัฒนธรรม ($\bar{X}$ = 4.57, S.D. = 0.48) ด้านการมีความสามารถในการสื่อสาร($\bar{X}$ = 4.48, S.D. = 0.49) และด้านที่ค่าเฉลี่ยเท่ากันคือด้านการพัฒนาความสัมพันธ์ของคนในองค์กรและด้านการสนับสนุนทรัพยากร ($\bar{X}$ = 4.37, S.D. = 0.49) ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือด้านการมีคุณธรรม ($\bar{X}$ = 3.85, S.D. = 0.55) ตามลำดับ สอดคล้องกับงานวิจัยของฟาตีหม๊ะ แววันจิต (2561) ศึกษาบทบาทในการจัดการศึกษาเชิงพหุวัฒนธรรมของโรงเรียนมัธยมศึกษาตอนต้น เพื่อการอยู่ร่วมกันอย่างสันติสุขในจังหวัดปัตตานี ผลการศึกษาพบว่าระดับบทบาทในการจัดการศึกษาเชิงพหุวัฒนธรรมโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณารายด้านพบว่าด้านที่อยู่ในระดับมากที่สุด และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของณภัทรพล วิริยะกุลเจริญ (2565) ศึกษารูปแบบภาวะผู้นำพหุวัฒนธรรมแบบมีส่วนร่วมสำหรับผู้บริหารสถานศึกษาสังกัดกรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยว่าองค์ประกอบของภาวะผู้นำพหุวัฒนธรรมที่เอื้อต่อการบริหารแบบมีส่วนร่วมของผู้บริหารสถานศึกษาสังกัดกรุงเทพมหานคร โดยรวมมีความเหมาะสม และความถูกต้อง ครอบคลุมในระดับมากที่สุด และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของตอเหเราะ ดอละ (2565) ศึกษาภาวะผู้นำเชิงพหุวัฒนธรรมกับการบริหารงานวิชาการของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาจังหวัดยะลา ผลการวิจัยพบว่า ระดับภาวะผู้นำเชิงพหุวัฒนธรรมของผู้บริหารสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ในภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก

ตอนที่ 2 การเปรียบเทียบการบริหารงานบุคคลยึดหลักสังคมพหุวัฒนธรรมของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ โดยจำแนกขนาดของสถานศึกษา

ตารางที่ 2 ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นการบริหารงานบุคคลยึดหลักสังคมพหุวัฒนธรรมของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ จำแนกตามขนาดของสถานศึกษา

การบริหารงานบุคคลยึดหลักสังคมพหุวัฒนธรรม	แหล่งความแปรปรวน	SS	Df	MS	F	Sig.
ด้านการยอมรับความหลากหลายทางวัฒนาธรรม	ระหว่างกลุ่ม	.723	2	.362	3.798	.026*
	ภายในกลุ่ม	61.958	274	.226		
	รวม	62.681	276			
ด้านการมีความสามารถในการสื่อสาร	ระหว่างกลุ่ม	.001	2	.001	3.835	.010*
	ภายในกลุ่ม	67.363	274	.246		
	รวม	67.364	276			
ด้านการพัฒนาความสัมพันธ์ของคนในองค์กร	ระหว่างกลุ่ม	.176	2	.088	3.681	.032*
	ภายในกลุ่ม	64.007	274	.234		
	รวม	64.183	276			

การบริหารงานบุคคลยึดหลักสังคมพหุวัฒนธรรม	แหล่งความแปรปรวน	SS	Df	MS	F	Sig.
ด้านการสนับสนุนทรัพยากร	ระหว่างกลุ่ม	.096	2	.048	3.491	.038*
	ภายในกลุ่ม	64.930	274	.237		
	รวม	65.025	276			
ด้านการมีคุณธรรม	ระหว่างกลุ่ม	3.049	2	1.525	3.418	.041*
	ภายในกลุ่ม	80.663	274	.294		
	รวม	83.712	276			
สรุปภาพรวม	**ระหว่างกลุ่ม**	**.198**	**2**	**.099**	**5.179**	**.006***
	ภายในกลุ่ม	**34.066**	**274**	**.124**		
	รวม	**34.263**	**276**			

*ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

จากตารางที่ 2 ผลการทดสอบด้วยค่าสถิติ F-test ด้วยวิเคราะห์ความแปรปรวน (ANOVA) พบว่า ความคิดเห็นการบริหารงานบุคคลยึดหลักสังคมพหุวัฒนธรรมของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ ขนาดของสถานศึกษา ภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ .05 เมื่อพิจารณารายด้าน พบขนาดสถานศึกษาแตกต่างกันมีความคิดเห็น ด้านการยอมรับความหลากหลายทางวัฒนาธรรม ด้านการมีความสามารถในการสื่อสาร ด้านการพัฒนาความสัมพันธ์ของคนในองค์กร ด้านการสนับสนุนทรัพยากร และด้านการมีคุณธรรม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากขนาดของสถานศึกษาที่มีความแตกต่างกันส่งผลให้มีจำนวนบุคลากรที่ไม่เท่ากันทำให้การบริหารงานบุคคลยึดหลักสังคมพหุวัฒนธรรมของผู้บริหารสถานศึกษา มีความแตกต่างกันทั้งในเรื่องการดำเนินงานด้านการบริหารจัดการในโรงเรียนมีต้นทุนต่างกัน โรงเรียนขนาดเล็กย่อมมีประสิทธิภาพในการเรียนการสอนลดลงเนื่องจากงบประมาณที่รัฐจัดสรรให้มีน้อย ขาดแคลนวัสดุ อุปกรณ์ และเทคโนโลยีเพื่อสนับสนุนการศึกษา รวมถึงปัญหาโรงเรียนไม่มีผู้บริหารสถานศึกษา ปัญหาการขาดแคลนครูที่มีความเชี่ยวชาญเฉพาะทางและปัญหาจำนวนครูไม่ครบชั้นเรียนเรียน ซึ่งสอดคล้องกับสุชาดา บัวบาง (2565) ศึกษานวัตกรรมการบริหารโรงเรียนในสังคมพหุวัฒนธรรมของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบการดำเนินการใช้นวัตกรรมการบริหารโรงเรียนในสังคมพหุวัฒนธรรมของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ จำแนกตามขนาดโรงเรียน โดยภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ ทางสถิติที่ระดับ 0.05 และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของนนกร มังคละศิริ (2560) ได้ทำการวิจัยเรื่องภาวะผู้นำเชิงพหุวัฒนธรรมของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาในกรุงเทพมหานคร พบว่า ภาวะผู้นำเชิงพหุวัฒนธรรมของผู้บริหารสถานศึกษาจำแนกตามขนาดของสถานศึกษา พบว่าในภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะเพื่อการนำไปใช้

1) นโยบายการจัดการศึกษาจำเป็นต้องจัดหลักสูตรการเรียนการสอนเน้นวิชาชีพที่มีอยู่ในวิถีชีวิตและท้องถิ่นของเด็กกลุ่มชาติพันธุ์ต่างๆเพราะเด็กเหล่านี้ต้องกลับไปช่วยผู้ปกครองประกอบอาชีพทำมาหาเลี้ยงครอบครัวและมุ่งเน้นการมีส่วนร่วมของผู้ปกครอง และชุมชนในการจัดการศึกษา

2) หน่วยงานต้นสังกัดให้ความสำคัญกับพหุวัฒนธรรมศึกษา และกำหนดนโยบายในการขับเคลื่อนอย่างเป็นรูปธรรมชัดเจน

3) ผู้บริหารสถานศึกษากำหนดนโยบาย เอกลักษณ์ อัตลักษณ์ของสถานศึกษาให้สอดคล้องกับสังคมพหุวัฒนธรรม

4) ผู้บริหารสร้างความตระหนักสร้างแรงจูงใจกระตุ้นส่งเสริมสนับสนุนครูให้ครูทุกคนสร้างระบบการสอนที่มีคุณภาพมาใช้ในการสร้างองค์ความรู้ของผู้เรียนและมีความก้าวหน้าในทางวิชาการ

ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

1) ควรศึกษาความต้องการพัฒนาความรู้ ความสามารถของครูผู้สอนในโรงเรียนอื่น ๆ เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการพัฒนาบุคลากรด้านการจัดการเรียนการสอนให้มีประสิทธิภาพและ บรรลุจุดมุ่งหมายของหลักสูตร

2) หากมีขอบเขตระยะเวลามากพอควรเพิ่มเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลอื่น ๆ เช่น การสัมภาษณ์เจาะลึก หรือ การจัดสนทนากลุ่ม เพื่อให้ได้ข้อมูลที่หลากหลายหรือเฉพาะเจาะจงมากขึ้น

บรรณานุกรม

กัณฑ์พงษ์ นามเสน่ห์. (2559). การปรับใช้หลักพรหมวิหาร 4 กับการบริหารบุคลากร. *Journal of Roi Kaensarn Academi, 1*(2), 38-49.

จอมพงศ์ มงคลวนิช. (2555). *การบริหารองค์การและบุคลากรทางการศึกษา.* กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

ฉันทิพย์ จำเดิมเผด็จศึก และ ณัฐฐิพล ปูรานิธี. (2562). การจัดการความรู้เกี่ยวกับ การบริหารงานบุคคลเชิงพุทธ. *บัณฑิตศึกษาปริทรรศน์ วิทยาลัยสงฆ์นครสวรรค์, 7*(2), 257.

ณภัทรพล วิริยะกุลเจริญ. (2565). รูปแบบภาวะผู้นำพหุวัฒนธรรมแบบมีส่วนร่วมสำหรับผู้บริหารสถานศึกษาสังกัดกรุงเทพมหานคร. *วารสารศิลปะการจัดการ, 7*(2), 867-886.

ตอเหเราะ ดอละ. (2565). *ภาวะผู้นำเชิงพหุวัฒนธรรมกับการบริหารงานวิชาการของผู้บริหารสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาจังหวัดยะลา* [วิทยานิพนธ์ปริญญาครุศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์]. มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา.

นนกร มังคละศิริ. (2560). *ภาวะผู้นำเชิงพหุวัฒนธรรมของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา ในกรุงเทพมหานคร* [วิทยานิพนธ์ปริญญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์]. มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์.

พิชิต พิทักษ์เทพสมบัติ. (2550). *ระเบียบวิธีวิจัยทางรัฐศาสตร์.* กรุงเทพฯ: โอเอสพริ้นติ้งเฮ้าส์.

ฟาตีหม๊ะ แววันจิต. (2561). *บทบาทในการจัดการศึกษาเชิงพหุวัฒนธรรมของโรงเรียนมัธยมศึกษาตอนต้นเพื่อการอยู่ร่วมกันอย่างสันติสุขในจังหวัดปัตตานี* [วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์]. มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.

ภรทิพย์ ฉิมพาลี. (2566). *การบริหารงานบุคคลของผู้บริหารสถานศึกษาที่ส่งผลต่อคุณภาพ การศึกษาของเด็กไร้สัญชาติไทย สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาตราด* [วิทยานิพนธ์ปริญญาครุศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์]. มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี.

ศรีมณา เกษสาคร. (2554). *การพัฒนารูปแบบการพัฒนาภาวะผู้นำพหุวัฒนธรรมของหัวหน้าสาขาวิชาภาษาอังกฤษในมหาวิทยาลัยเอกชน* [วิทยานิพนธ์ปริญญาครุศาสตรดุษฎีบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์]. จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาประจวบคีรีขันธ์. (2567). *แผนปฏิบัติการประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2567.* http://www.sesaopkn.go.th /sesaopk/img/file/65b317dee85a4.pdf

สุชาดา บัวบาง. (2565). นวัตกรรมการบริหารโรงเรียนในสังคมพหุวัฒนธรรมของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 1. *Journal of Administrative and Management Innovation, 10*(2), 53-64.

สุชาติ ศรีหานารถ. (2565). การพัฒนารูปแบบการบริหารจัดการศึกษาเชิงพหุวัฒนธรรมสำหรับโรงเรียนประถมศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสมุทรปราการ. *วารสารครุศาสตร์ปริทรรศน์ฯ, 9*(1), 364-374.

Cronbach, L. J. (1990). *Essentials of Psychological testing* (5th ed). New York : Harper.

Likert, R. (1967). *The Method of Constructing and Attitude Scale.* New York : Wiley & Son.

Yamane, T. (1973). *Statistics an introductory Analysis*. New York: Harper and Row.

ระบบบริหารจัดการข้อมูลนักเรียนศูนย์พัฒนาเด็กเล็กผ่านแอปพลิเคชัน

Student Data Management System for Early Childhood Development Centers via Application

มณีรัตน์ ซาบซึ้งไพร[1] และสมใจ สืบเสาะ[2]

Maneerat Sabsungpari[1] and Somjai Suebsor[2]

นักศึกษาปริญญาโทหลักสูตรศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต[1]

อาจารย์ประจำหลักสูตรศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต[2]

วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์[1,2]

E-mail: pattyplay@hotmail.co.th[1]

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ ดังนี้ (1) เพื่อพัฒนาระบบบริหารจัดการข้อมูลนักเรียนศูนย์พัฒนาเด็กเล็กผ่านแอปพลิเคชันให้มีประสิทธิภาพ และ (2) เพื่อประเมินความพึงพอใจในการใช้ระบบบริหารจัดการข้อมูลนักเรียนศูนย์พัฒนาเด็กเล็กผ่านแอปพลิเคชัน กลุ่มตัวอย่างคือ บุคลากรทางการศึกษา ครู และผู้ปกครองนักเรียน ปีการศึกษา 2567 โดยวิธีการคัดเลือกแบบเจาะจง แบ่งเป็นผู้ใช้งานระบบ จำนวน 5 คน เพื่อทดสอบประสิทธิภาพระบบ ผู้ใช้งานระบบจำนวน 30 คน เพื่อประเมินความพึงพอใจ และผู้เชี่ยวชาญจำนวน 5 คน เพื่อประเมินประสิทธิภาพของระบบบริหารจัดการข้อมูลนักเรียนศูนย์พัฒนาเด็กเล็กผ่านแอปพลิเคชัน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ ก) ระบบบริหารจัดการข้อมูลนักเรียนศูนย์พัฒนาเด็กเล็กผ่านแอปพลิเคชัน ข) แบบประเมินประสิทธิภาพ และ ค) แบบประเมินความพึงพอใจ โดยสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน จากผลการวิจัยพบว่า (1) ระบบบริหารจัดการข้อมูลนักเรียนศูนย์พัฒนาเด็กเล็กผ่านแอปพลิเคชัน โดยภาพรวมมีประสิทธิภาพอยู่ในระดับมากที่สุด และ (2) ความพึงพอใจของผู้ใช้งานระบบบริหารจัดการข้อมูลนักเรียนศูนย์พัฒนาเด็กเล็กผ่านแอปพลิเคชัน โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

คำสำคัญ: ระบบบริหาร จัดการข้อมูลนักเรียนศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ผ่านแอปพลิเคชัน

Abstracts

This research aimed at the following objectives: (1) to develop an efficient student data management system for early childhood development centers via an application, and (2) to evaluate the satisfaction of using the student data management system for early childhood development centers via an application. The sample group consisted of educational personnel, teachers, and parents of students in the academic year 2024. The

research was conducted by purposive selection, divided into 5 system users to test the system efficiency, 30 system users to evaluate the satisfaction, and 5 experts to evaluate the efficiency of the student data management system for early childhood development centers via an application. The research instruments were a) a student data management system for early childhood development centers via an application, b) an efficiency assessment form, and c) a satisfaction assessment form. The statistics used for data analysis were mean and standard deviation. The results of the research found that (1) the student data management system for early childhood development centers via an application was overall at the highest efficiency, and (2) the satisfaction of the users of the student data management system for early childhood development centers via an application was overall at a high level of satisfaction.

Keywords: Management system, manage student data in early childhood development centers, via application

บทนำ

ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กสังกัดองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เป็นสถานศึกษาที่ให้การอบรมเลี้ยงดูจัดประสบการณ์ และส่งเสริมให้เด็กปฐมวัยอายุ 2 - 5 ปี มีพัฒนาการที่สมบูรณ์ตามวัยทั้งด้าน ร่างกาย อารมณ์ จิตใจ สังคมและสติปัญญา โดยมีมาตรฐานการดำเนินงาน ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นแนวทางให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นถือปฏิบัติในการดำเนินการให้มีมาตรฐานและคุณภาพ เป็นไปในแนวทางเดียวกัน เพื่อเป็นแนวทางให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นถือปฏิบัติในการดำเนินงานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ให้มีมาตรฐานและมีคุณภาพไปในแนวทางเดียวกัน เพื่อให้ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กในความรับผิดชอบขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เป็นสถานศึกษาที่มีคุณภาพ สามารถให้บริการและตอบสนองความต้องการของชุมชนใน ด้านการจัดการศึกษาในระดับปฐมวัยได้อย่างทั่วถึงและเป็นสถานศึกษาที่มีคุณภาพของชุมชน

เนื่องจากปัจจุบันความต้องการสถานเลี้ยงดูเด็กมีสูงขึ้น พ่อและแม่ต้องไปทำงานรูปแบบของครอบครัวที่เปลี่ยนแปลงไป และการเปลี่ยนแปลงไปของรูปแบบการเลี้ยงดูเด็ก ทำให้สถานเลี้ยงดูเด็กในปัจจุบันได้รับการยอมรับว่าเป็นการให้บริการดูแลเด็ก ครอบครัวได้มอบหมายความรับผิดชอบในการดูแลเด็กให้แก่ผู้ดูแลเด็กของสถานเลี้ยงดูเด็ก ในการดูแลและจัดประสบการณ์ที่เหมาะสมให้แก่เด็ก ในขณะที่ไม่ได้อยู่กับผู้ปกครอง การขยายตัวของความต้องการให้บุตรหลานได้รับการดูแลนอกบ้าน มีปริมาณเพิ่มขึ้น ทำให้หลายหน่วยงานได้เข้ามาจัดบริการดูแลเด็กในหลายรูปแบบ เมื่อประมวลจากงานเขียนของทั้งต่างประเทศและในประเทศแล้ว มีการจัดโปรแกรมการเลี้ยงดูเด็กทั้งรูปแบบครึ่งวัน บางเวลาและเต็มเวลา บางแห่งจะจัดบริการทั้งวันตั้งแต่ 6.00 น. – 18.00 น. หรือบริการตลอดเวลา 24 ชั่วโมง แต่สำหรับศูนย์พัฒนาเด็กเล็กในความรับผิดชอบขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยรวมจะเปิดให้บริการในช่วงเวลา 8.00 น. – 15.00 น.

หรือ 15.30 น. ถึงแม้จะมีเวลาให้บริการกำหนดไว้แน่นอน แต่ช่วงเวลาดูแลเด็กจริง ๆ ก็แตกต่างกันไปแล้วแต่ความต้องการจำเป็นของแต่ละชุมชน

จากเหตุผลข้างต้น ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาในเรื่องการพัฒนาระบบบริหารจัดการข้อมูลนักเรียนศูนย์พัฒนาเด็กเล็กผ่านแอปพลิเคชัน สำหรับศูนย์พัฒนาเด็กเล็กในสังกัดเทศบาลตำบลท่ายาง อำเภอท่ายาง จังหวัดเพชรบุรี เพื่อให้การดำเนินงานต่างๆภายในศูนย์ เป็นไปด้วยความเรียบร้อย สะดวก ทันสมัย โดยได้มีการพัฒนาระบบบริหารจัดการข้อมูลนักเรียนศูนย์พัฒนาเด็กเล็กผ่านแอปพลิเคชัน โดยมี ฟังก์ชันสำหรับเช็คชื่อ และยังสามารถแจ้งเตือนผู้ปกครอง ที่มีความกังวนใจว่านักเรียนเดินทางมาถึงกี่โมง กลับกี่โมง และนอกจากนี้ระบบยังสามารถออกรายงานสถิติประจำวัน ทำให้ครูมีความสะดวก รวดเร็ว ลดภาระงาน และคลายความกังวนใจของผู้ปกครองที่นำนักเรียนมาเรียนในศูนย์พัฒนาเด็ก

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อพัฒนาระบบบริหารจัดการข้อมูลนักเรียนศูนย์พัฒนาเด็กเล็กผ่านแอปพลิเคชันให้มีประสิทธิภาพ
2. เพื่อประเมินความพึงพอใจในการใช้ระบบบริหารจัดการข้อมูลนักเรียนศูนย์พัฒนาเด็กเล็กผ่านแอปพลิเคชัน

ทบทวนวรรณกรรม

ความหมายของการบริหารจัดการศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก

กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น (2560) ให้ความหมายไว้ว่า ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กเป็นที่ให้การอบรมเลี้ยงดู จัดประสบการณ์ รวมถึงการส่งเสริมพัฒนาการการเรียนรู้ให้เด็กเล็กมีความพร้อม ครบทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ ด้านร่างกาย ด้านอารมณ์-จิตใจ ด้านสังคม และด้านสติปัญญา

สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา (2562) ให้ความหมายไว้ว่า ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กเป็นที่รับดูแลพัฒนา จัดประสบการณ์เรียนรู้และการส่งเสริมให้ศึกษาสำหรับเด็กปฐมวัย คลอบคลุมตั้งแต่ทารกแรกเกิดถึงอายุ 6 ปี หรือก่อนเข้าเรียนระดับประถมศึกษาปีที่ 1

พระราชบัญญัติการพัฒนาเด็กปฐมวัย พ.ศ. 2562 (2562) ให้ความหมายไว้ว่า ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กเป็นสถานพัฒนาเด็กปฐมวัยที่มีวัตถุประสงค์ในการจัดการศึกษาให้แก่เด็กปฐมวัย

จากความหมายของการบริหารจัดการศูนย์พัฒนาเด็กเล็กที่กล่าวมา สรุปความหมายของคำว่า "การบริหารจัดการศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก" คือ สถานที่สำหรับ อบรม เลี้ยงดู จัดประสบการณ์เรียนรู้และให้การจัดการศึกษา เพื่อเตรียมความพร้อมให้กับเด็กปฐมวัยตั้งแต่แรกเกิดจนถึงอายุ 6 ปี โดยศูนย์พัฒนาเด็กเล็กเป็นสถานพัฒนาเด็กปฐมวัย อาจจะใช้ชื่อเรียกที่หลากหลายแตกต่างจากกันไป

ความหมายของแอปพลิเคชัน

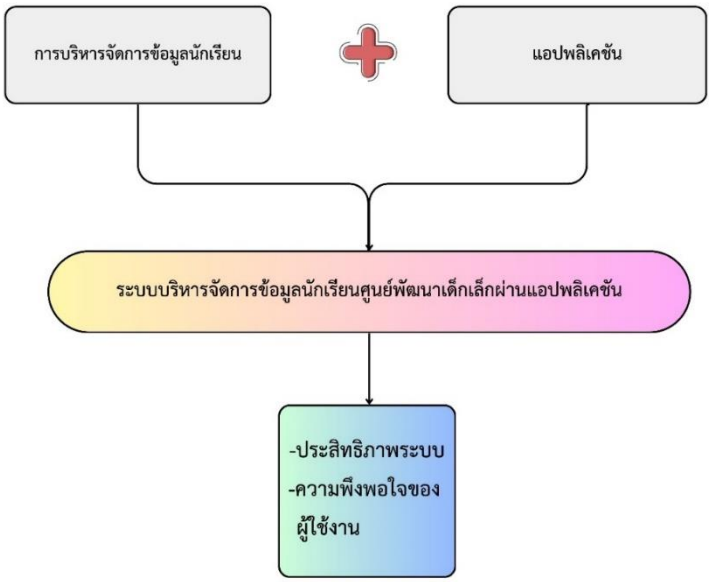
วรรณพร สารภักดิ์ และ พรทิพย์ ทวีวรรณกิจ (2561) ให้ความหมายไว้ว่า แอปพลิเคชันติดตามกลุ่มบุคคลบนระบบปฏิบัติการแอนดรอยด์มีความสามารถ แสดงพิกัดของบุคคลได้ สามารถแสดงรายชื่อของหัวหน้ากลุ่มและบุคคลในแต่ละกลุ่มเพื่อให้ทราบ พิกัดและตำแหน่งได้ ระบบการติดตามจำแนกได้ 2 ส่วน คือ ส่วนของหัวหน้ากลุ่ม สามารถ เพิ่ม ลบ แก้ไขข้อมูลของสมาชิก สามารถสร้างแพ็คเกจกิจกรรม ตั้งเวลาสำหรับจัดกิจกรรม แสดงพิกัดและ ตำแหน่งเพื่อติดตามสมาชิกภายในกลุ่ม ในส่วนของสมาชิกในกลุ่มนั้นตัวแอปพลิเคชันสามารถสมัคร สมาชิก เลือกแพ็คเกจเพื่อเข้าร่วมกิจกรรม เพิ่ม ลบ แก้ไขข้อมูลส่วนตัว ซึ่งการพัฒนาแอปพลิเคชัน ติดตามกลุ่มบุคคลนี้เพื่อแก้ปัญหาและตอบสนองต่อความต้องการในการจัดกิจกรรมที่มีผู้เข้าร่วม จำนวนมากและหากมีการกระจายตัวบุคคลก็จะสามารถทราบพิกัดและตำแหน่งของสมาชิกเพื่อการ นัดหมายในการเข้าร่วมกิจกรรมได้ต่อไป

สุพรรษา อนันต์ (2556) ได้ทำการพัฒนาแอปพลิเคชัน โดยใช้โปรแกรม Xcode ที่สามารถพัฒนาแอปพลิเคชัน บนระบบปฏิบัติการไอโอเอส (iOS) ภายใต้งานวิทยานิพนธ์ เรื่อง iSpending แอปพลิเคชันสำหรับควบคุมรายรับรายจ่ายเพื่อให้บุคคลทั่วไปสามารถบริหารจัดการ ด้านการเงินอย่างมีประสิทธิภาพด้วยการบันทึกรายรับและรายจ่ายลงในแอปพลิเคชัน ที่พัฒนาขึ้น แอปพลิ เคชัน iSpending นี้มีขีดความสามารถในการตรวจสอบสถานะยอดเงินปัจจุบันโดยการเลือกแชร์ ข้อมูลผ่านหลายช่องทางเช่น อีเมล เฟสบุ๊ค ทวิตเตอร์ ผู้ใช้แอปพลิเคชันสามารถตรวจสอบการใช้จ่าย ของตนเองให้สอดคล้องกับรายรับและรายจ่ายเพื่อการวางแผนในการใช้จ่ายได้อย่างเหมาะสมต่อไป

กล่าวโดยสรุปแอปพลิเคชัน คือ โปรแกรมพัฒนาขึ้นเพื่ออำนวยความสะดวกในด้านต่าง ๆ ที่สามารถใช้บนโทรศัพท์มือถือ Mobile (โมบาย) Teblet (แท็บเล็ต) หรืออุปกรณ์เคลื่อนที่ ซึ่งในแต่ละระบบปฏิบัติการจะมีผู้พัฒนาแอปพลิเคชันขึ้นมามากมายเพื่อให้ตรงกับความต้องการของผู้ใช้งาน ทั้งในด้านการศึกษา ด้านการสื่อสารหรือแม้แต่ด้านความบันเทิง

กรอบแนวคิดการวิจัย

จากการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยได้นำแนวคิดที่เกี่ยวข้องนำมาสร้างเป็นกรอบแนวคิดในการวิจัย ดังนี้



รูปที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มประชากรที่ใช้ในงานวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ บุคลากรทางการศึกษา ครู และผู้ปกครองนักเรียน ปีการศึกษา 2567 จำนวน 35 คน

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ บุคลากรทางการศึกษา ครู และผู้ปกครองนักเรียน ปีการศึกษา 2567 สังกัดศูนย์พัฒนาเด็กเล็กเทศบาลตำบลท่ายาง โดยวิธีการคัดเลือก เลือกแบบเจาะจง (Purposive Sampling) เป็นกลุ่มทดลองเพื่อหาประสิทธิภาพ โดยแบ่งเป็น 2 กลุ่ม กลุ่มที่ 1 ทดสอบประสิทธิภาพการใช้งานระบบบริหารจัดการข้อมูลนักเรียนศูนย์พัฒนาเด็กเล็กผ่านแอปพลิเคชัน จำนวน 5 คน และประเมินประสิทธิภาพระบบบริหารจัดการข้อมูลนักเรียนศูนย์พัฒนาเด็กเล็กผ่านแอปพลิเคชันจากผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 5 คน และกลุ่มที่ 2 แบบประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้งานระบบบริหารจัดการข้อมูลนักเรียนศูนย์พัฒนาเด็กเล็กผ่านแอปพลิเคชัน จำนวน 30 คน เพื่อหาความพึงพอใจของผู้ใช้งานระบบบริหารจัดการข้อมูลนักเรียนศูนย์พัฒนาเด็กเล็กผ่านแอปพลิเคชัน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

1. ระบบบริหารจัดการข้อมูลนักเรียนศูนย์พัฒนาเด็กเล็กผ่านแอปพลิเคชัน
2. แบบประเมินประสิทธิภาพของระบบบริหารจัดการข้อมูลนักเรียนศูนย์พัฒนาเด็กเล็กผ่านแอปพลิเคชัน
3. แบบประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้งานต่อระบบบริหารจัดการข้อมูลนักเรียนศูนย์พัฒนาเด็กเล็กผ่านแอปพลิเคชัน

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิเคราะห์ข้อมูลการพัฒนาระบบบริหารจัดการข้อมูลนักเรียนศูนย์พัฒนาเด็กเล็กผ่านแอปพลิเคชัน โดยการใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์โดยการวิเคราะห์ทางสถิติ ดังนี้

1. การประเมินหาคุณภาพเครื่องมือหาความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาของแบบประเมินประสิทธิภาพและแบบประเมินความพึงพอใจของระบบบริหารจัดการข้อมูลนักเรียนศูนย์พัฒนาเด็กเล็กผ่านแอปพลิเคชัน โดยหาค่าดัชนีความสอดคล้องของข้อคำถามและวัตถุประสงค์โดยใช้สูตร Index of Item Objective Congruence (IOC) โดยข้อคำถามทุกข้อมีค่ามากกว่า 0.50 ขึ้นไป

2. การหาค่าประสิทธิภาพของระบบบริหารจัดการข้อมูลนักเรียนศูนย์พัฒนาเด็กเล็กผ่านแอปพลิเคชันตามแนวคิดของลิเคิร์ธ (Likert's five rating Scale) แบ่งการประเมินประสิทธิภาพเป็น 5 ระดับ โดยหาค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

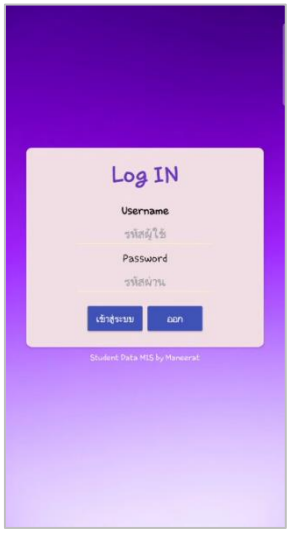
3. การหาค่าความพึงพอใจของระบบบริหารจัดการข้อมูลนักเรียนศูนย์พัฒนาเด็กเล็กผ่านแอปพลิเคชัน ตามแนวคิดของลิเคิร์ธ (Likert's five rating Scale) แบ่งการประเมินความพึงพอใจ เป็น 5 ระดับ โดยหาค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

ผลการวิจัย

ผลการวิจัยแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ได้แก่ ผลการออกแบบและพัฒนาระบบ ผลการประเมินความคิดเห็นของผู้ทดลองใช้ระบบและผู้เชี่ยวชาญด้านประสิทธิภาพของระบบ และผลความพึงพอใจของผู้ใช้งานระบบ ดังนี้

1. ผลจากการวิเคราะห์ ออกแบบและพัฒนาระบบบริหารจัดการข้อมูลนักเรียนศูนย์พัฒนาเด็กเล็กผ่านแอปพลิเคชัน ที่สามารถใช้แอปพลิเคชันบนมือถือ และแท็บเล็ตที่เชื่อมโยงกับเครือข่ายอินเตอร์เน็ต ในระบบปฏิบัติการแอนดรอยด์เท่านั้น ซึ่งระบบบริหารจัดการข้อมูลนักเรียนศูนย์พัฒนาเด็กเล็กผ่านแอปพลิเคชันมีคุณสมบัติด้านต่าง ๆ ปรากฏผลดังนี้

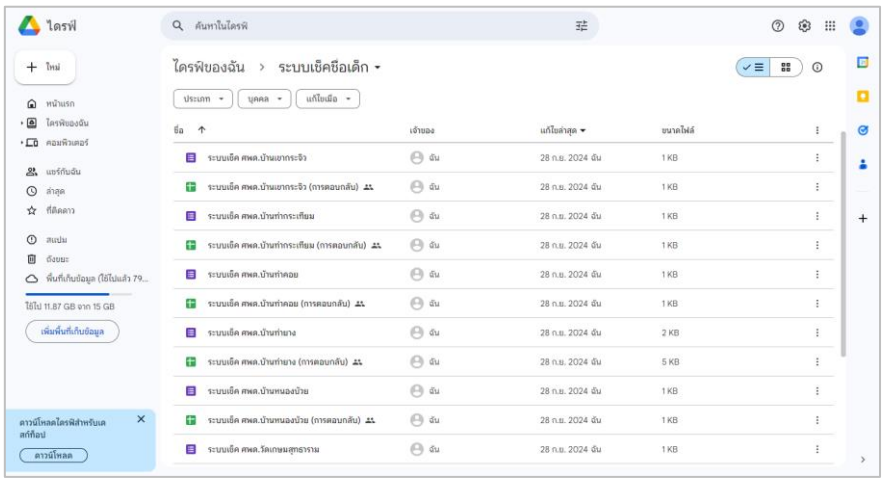
1.1 ด้านระบบความปลอดภัย ผู้ใช้งานจะต้องใส่รหัสผู้ใช้และรหัสผ่าน ทุกครั้งก่อนเข้าใช้งาน



รูปที่ 2 ระบบ Login เข้าใช้งาน

1.2 ด้านการใช้งานแอปพลิเคชัน จะถูกแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

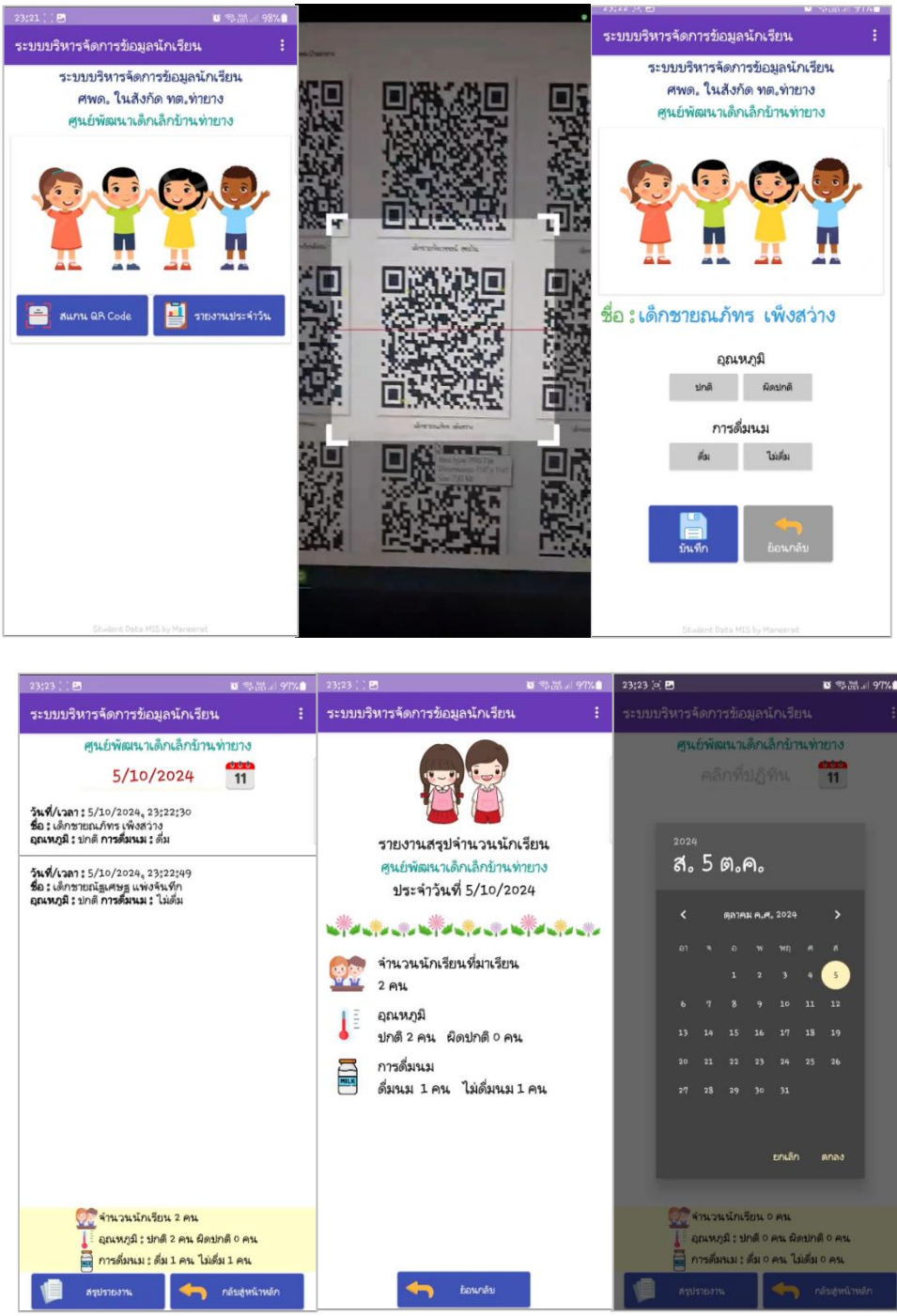
1.2.1 Admin (ผู้ดูแลระบบ) ทำหน้าที่ในการดำเนินการนำเข้าข้อมูลรายชื่อนักเรียนเพื่อจัดทำรหัสคิวอาร์ผ่านแพลตฟอร์มออนไลน์ที่ให้บริการ ทั้งนี้ โดยขอเสนอแนะให้ใช้แพลตฟอร์ม QR Code Monkey (https://www.qrcode-monkey.com) ซึ่งเป็นแพลตฟอร์มที่เปิดให้บริการโดยไม่มีค่าใช้จ่ายและปราศจากสื่อ และผู้ดูแลระบบได้รับสิทธิ์ในการเข้าถึงและตรวจสอบข้อมูลนักเรียนของทุกศูนย์พัฒนาเด็กเล็กที่ถูกจัดเก็บในระบบฐานข้อมูล โดยข้อมูลดังกล่าวถูกจัดเก็บในรูปแบบตารางอิเล็กทรอนิกส์ผ่านแพลตฟอร์ม Google Sheet ซึ่งมีการแยกจัดเก็บตามรายศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ทั้งนี้ ข้อมูลที่จัดเก็บสามารถนำไปประมวลผลเพื่อจัดทำรายงานเชิงสถิติและการวิเคราะห์ข้อมูลในมิติต่าง ๆ เพื่อประโยชน์ในการบริหารจัดการและการพัฒนาการดำเนินงาน



รูปที่ 3 Admin (ผู้ดูแลระบบ) ทำหน้าที่ในการดำเนินการนำเข้าข้อมูลรายชื่อ

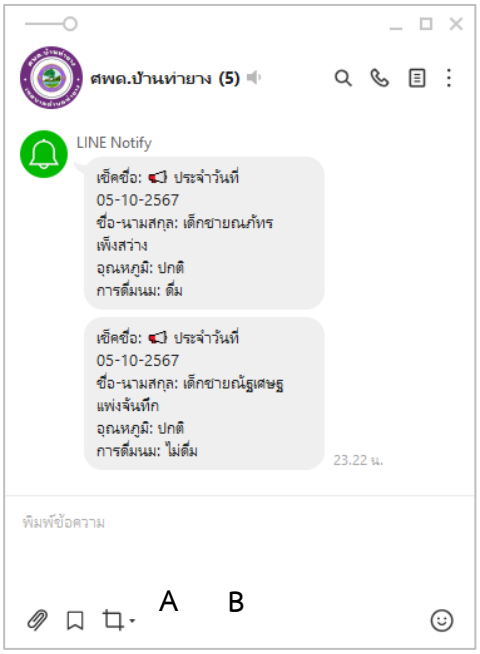
1.2.2 ผู้ใช้งานแอปพลิเคชัน สำหรับบันทึกข้อมูลในแอปพลิเคชัน มีหน้าที่บันทึกข้อมูลนักเรียนที่มาเรียนในแต่ละวัน โดยการสแกน QR Code บนสมาร์ทโฟน แล้วบันทึกข้อมูล “ระบบบริหารจัดการข้อมูลนักเรียนศูนย์พัฒนาเด็กเล็กผ่านแอปพลิเคชัน” เป็นระบบสารสนเทศที่ได้รับการพัฒนาขึ้นเพื่อสนับสนุนการปฏิบัติงานของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก สังกัดเทศบาลตำบลท่ายาง โดยมีวัตถุประสงค์หลักในการบันทึกและติดตามข้อมูลประจำวันของนักเรียน ประกอบด้วย การเข้าชั้นเรียน การวัดอุณหภูมิร่างกาย และแจ้งเตือนผู้ปกครอง ระบบมีความสามารถในการประมวลผลข้อมูลเพื่อแสดงรายงานในรูปแบบต่าง ๆ อาทิ การแสดงข้อมูลย้อนหลัง การสรุปจำนวนนักเรียนที่มาเรียนประจำวัน การจำแนกจำนวนนักเรียนตามอุณหภูมิ และการสรุปสถิติการบริโภคนม นอกจากนี้ ระบบยังเชื่อมต่อกับแอปพลิเคชันไลน์เพื่อการแจ้งเตือนแบบทันที ซึ่งช่วยให้ผู้ปกครองสามารถติดตามข้อมูลของนักเรียนได้อย่างสะดวกและรวดเร็ว

ทั้งนี้ แอปพลิเคชันดังกล่าวได้รับการพัฒนาให้รองรับการใช้งานบนระบบปฏิบัติการแอนดรอยด์ (Android)



รูปที่ 4 ผู้ใช้งานแอปพลิเคชัน มีหน้าที่บันทึกข้อมูลนักเรียนโดยมีฟังก์ชัน 2 รายการ ได้แก่ 1) สแกน QR Code บนสมาร์ทโฟน ระบบปฏิบัติการแอนดรอยด์ (Android) 2) การวัดอุณหภูมิร่างกาย 3) การดื่มนม 4) บันทึก 5) ออกรายงานสรุปจำนวนนักเรียนที่มาเรียนประจำวัน และ 7) แจ้งเตือนผู้ปกครอง

1.2.3 ผู้ใช้งานแอปพลิเคชัน สำหรับการแจ้งเตือนในแอปพลิเคชันไลน์กลุ่มเพื่อการแจ้งเตือนแบบทันที ซึ่งช่วยให้ผู้ปกครองสามารถติดตามข้อมูลของนักเรียนได้อย่างสะดวกและรวดเร็ว



รูปที่ 5 ผู้ใช้งานแอปพลิเคชัน สำหรับแจ้งเตือน

2. ผลการประเมินประสิทธิภาพของระบบบริหารจัดการข้อมูลนักเรียนศูนย์พัฒนาเด็กเล็กผ่านแอปพลิเคชัน ในภาพรวมพบว่า มีระบบประสิทธิภาพอยู่ในระดับมากที่สุด ทุกด้าน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านโดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ด้านความสามารถในการทำงานรองลงมาด้านประสิทธิภาพ ด้านความรวดเร็วในการทำงาน ด้านการใช้งาน และด้านความปลอดภัยของระบบตามลำดับ ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ความคิดเห็นกลุ่มผู้เชี่ยวชาญต่อประสิทธิภาพของระบบบริหารจัดการข้อมูลนักเรียนศูนย์พัฒนาเด็กเล็กผ่านแอปพลิเคชัน

ประสิทธิภาพของระบบ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับประสิทธิภาพ
1. ด้านความสามารถในการทำงาน	4.80	0.45	มากที่สุด
2. ด้านการใช้งาน	4.65	0.58	มากที่สุด
3. ด้านความรวดเร็วในการทำงาน	4.70	0.50	มากที่สุด
4. ด้านความปลอดภัยของระบบ	4.60	0.55	มากที่สุด
5. ด้านประสิทธิภาพ	4.71	0.50	มากที่สุด
รวม	**4.71**	**0.50**	มากที่สุด

3. ผลการประเมินความพึงพอใจของระบบบริหารจัดการข้อมูลนักเรียนศูนย์พัฒนาเด็กเล็กผ่านแอปพลิเคชัน ในภาพรวมพบว่าผู้ใช้งานระบบมีความพึงพอใจต่อระบบบริหารจัดการข้อมูลนักเรียนศูนย์พัฒนา

เด็กเล็กผ่านแอปพลิเคชัน อยู่ในระดับความพึงพอใจมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านโดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านการแสดงผลของระบบ รองลงมาด้านรักษาความปลอดภัย ด้านความถูกต้องของระบบและ ด้านประสิทธิภาพของระบบ และด้านระบบแอปพลิเคชันโดยรวม ตามลำดับ ดังตารางที่ 2

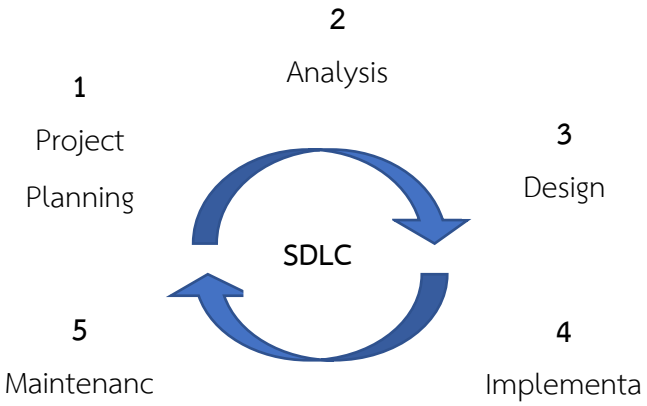
ตารางที่ 2 ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้งานต่อระบบบริหารจัดการข้อมูลนักเรียนศูนย์พัฒนาเด็กเล็กผ่านแอปพลิเคชัน

รายการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้งานระบบ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับประสิทธิภาพ
1. ด้านการแสดงผลของระบบ	4.61	0.51	มากที่สุด
2. ด้านความถูกต้องของระบบ	4.49	0.62	มาก
3. ด้านประสิทธิภาพของระบบ	4.45	0.68	มาก
4. ด้านรักษาความปลอดภัย	4.51	0.65	มากที่สุด
5. ด้านระบบแอปพลิเคชันโดยรวม	4.38	0.64	มาก
รวม	**4.49**	**0.62**	**มาก**

อภิปรายผลการวิจัย

การวิจัยเรื่อง ระบบบริหารจัดการข้อมูลนักเรียนศูนย์พัฒนาเด็กเล็กผ่านแอปพลิเคชัน ผู้วิจัยมีประเด็นการอภิปรายผลดังนี้

1. ผลการออกแบบและการพัฒนาระบบบริหารจัดการข้อมูลนักเรียนศูนย์พัฒนาเด็กเล็กผ่านแอปพลิเคชัน วิเคราะห์และออกแบบตามวงจรการพัฒนาระบบ SDLC ซึ่งเป็นระบบที่ผู้วิจัยได้ศึกษานำมาใช้เป็นวงจรเพื่อ วิเคราะห์ปัญหา ศึกษาข้อดี ข้อเสีย สร้างแบบการพัฒนาระบบที่ต้องการความสามารถพัฒนาฟังก์ชันที่หลากหลาย ตรงกับความต้องการของผู้ใช้ได้อย่างรวดเร็ว ช่วยให้การพัฒนาระบบเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ มีโครงสร้างการทำงานที่ชัดเจน มีการทดสอบและการควบคุมคุณภาพที่จะช่วยให้มั่นใจว่าระบบที่พัฒนาขึ้นมีคุณภาพและตรงตามความต้องการ การปรับปรุงและบำรุงรักษา ทำให้ระบบมีประสิทธิภาพ โดยรวมแล้ว SDLC ช่วยให้กระบวนการพัฒนาระบบมีประสิทธิภาพมากขึ้นและสามารถส่งมอบระบบที่ตรงตามความต้องการของผู้ใช้ได้อย่างมีคุณภาพ ซึ่งสอดคล้องกับ ณัฐพงษ์ สังข์สอน (2565) ได้กล่าวถึงความสำคัญของกระบวนการ SDLC ในการพัฒนาระบบ ที่เน้นกระบวนการพัฒนาระบบมีประสิทธิภาพ ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อความสำเร็จของระบบบริหารจัดการข้อมูลนักเรียนศูนย์พัฒนาเด็กเล็กผ่านแอปพลิเคชัน และยังสอดคล้องกับ (โอภาส เอี่ยมสิริวงศ์, 2555) ที่ได้ระบุถึงขั้นตอนการพัฒนาระบบซึ่งมีความสำคัญดังนี้ 1. การวางแผนโครงการ (Project Planning) 2. การวิเคราะห์ (Analysis) 3. การออกแบบ (Design) 4. การนำไปใช้ (Implementation Phase) 5. การบำรุงรักษา (Maintenance)



รูปที่ 6 วงจรการพัฒนาระบบ (System Development Life Cycle : SDLC)

2. ผลการประเมินประสิทธิภาพของระบบบริหารจัดการข้อมูลนักเรียนศูนย์พัฒนาเด็กเล็กผ่านแอปพลิเคชัน ผู้เชี่ยวชาญด้านการพัฒนาระบบแอปพลิเคชัน มีความเห็นว่าระบบแอปพลิเคชัน ทั้ง 5 ด้าน มีประสิทธิภาพอยู่ในระดับมากที่สุด ประสิทธิภาพระบบบริหารจัดการข้อมูลนักเรียนศูนย์พัฒนาเด็กเล็กผ่านแอปพลิเคชัน ที่ผู้วิจัยพัฒนาขึ้นสอดคล้องกับงานวิจัยของ ณัฐพงษ์ สังข์สอน (2565) ได้ทำการวิจัยเรื่อง “การพัฒนาแอพลิเคชันมือถือเพื่อสนับสนุนการดำเนินงานนำเข้าสินค้า กรณีศึกษา บริษัท ดีดี 1971 จำกัด และเครือบริษัท” ผลการวิจัยพบว่า การนำแอพลิเคชันมือถือเพื่อสนับสนุนการทำงานมาเป็นเครื่องมือส่งเสริมการทำงานด้านการนำเข้าสินค้า เป็นการประยุกต์การทำงานให้เข้ากับยุคสมัยของการแข่งขัน ด้านธุรกิจนำเข้าในปัจจุบันก่อให้เกิดการปฏิบัติงานที่ราบรื่น ด้วยประสิทธิภาพและ สมรรถนะของแอพลิเคชันมือถือด้านลดเวลาในการทำงานทำให้เกิดผลลัพธ์ในด้านประหยัดทรัพยากร บุคคล (Man power) และด้านเวลา (Time saving)

3. ผลการศึกษาความพึงพอใจต่อการใช้งานระบบบริหารจัดการข้อมูลนักเรียนศูนย์พัฒนาเด็กเล็กผ่านแอปพลิเคชัน อยู่ในระดับพึงพอใจมาก ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าการใช้งานระบบบริหารจัดการข้อมูลนักเรียนศูนย์พัฒนาเด็กเล็กผ่านแอปพลิเคชัน ผ่านแอปพลิเคชัน สามารถใช้บนมือถือ Mobile (โมบาย) Teblet (แท็บเล็ต) หรืออุปกรณ์เคลื่อนที่ ซึ่งเป็นอุปกรณ์ที่ผู้ปกครองใช้กันในปัจจุบันอย่างแพร่หลาย เป็นช่องทางที่ปกครองจะสามารถติดตามการมาเรียนของนักเรียนได้อย่างความสะดวกและรวดเร็ว เข้าใช้ง่าย โดยไม่มีข้อจำกัด อีกทั้งยังเป็นช่องทางการแจ้งเตือนไปยังผู้ปกครอง ที่รวดเร็วและผู้ปกครองสามารถเข้าถึงข้อมูลได้ทันที

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

1. ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กสามารถใช้งานระบบบริหารจัดการข้อมูลนักเรียนศูนย์พัฒนาเด็กเล็กผ่านแอปพลิเคชัน มาใช้ในศูนย์พัฒนาเด็กเล็กเพื่อแจ้งเตือนผู้ปกครอง

2. สำนักงานเทศบาลตำบลท่ายาง สามารถนำระบบบริหารจัดการข้อมูลนักเรียนศูนย์พัฒนาเด็กเล็กผ่านแอปพลิเคชัน ไปใช้งานกับศูนย์พัฒนาเด็กเล็กอื่น ๆ ในเขตอำเภอท่ายาง เพื่อแจ้งเตือนผู้ปกครองและความถูกต้อง แม่นยำ เป็นระบบ

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรพัฒนาระบบบริหารจัดการข้อมูลนักเรียนศูนย์พัฒนาเด็กเล็กผ่านแอปพลิเคชันไปใช้งานกับการติดตามภาระงานอื่น ๆ ของศูนย์พัฒนาเด็กเล็กเพื่อลดระยะเวลาและการบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพต่อไป

2. ควรมีการวิจัยเกี่ยวกับระบบบริหารจัดการข้อมูลนักเรียนศูนย์พัฒนาเด็กเล็กผ่านแอปพลิเคชันให้สามารถเชื่อมโยงฐานข้อมูลเข้ากับระบบงานอื่นภายในศูนย์พัฒนาเด็กเล็กได้ เช่น การบันทึกประวัติเด็กนักเรียน การบันทึกแผนที่บ้านนักเรียน การบันทึกแผนการเรียนการสอน

บรรณานุกรม

กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น. (2560). *คู่มือแนวทางการจัดทำหลักสูตรของศูนย์พัฒนาเด็กเล็กในสังกัดองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น.* กรุงเทพมหานคร :กระทรวงมหาดไทย.

กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น. (2560). *มาตรฐานการดำเนินงานศูนย์พัฒนาเด็กเล็กขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2559.* กรุงเทพมหานคร :กระทรวงมหาดไทย.

ณัฐพงษ์ สังข์สอน. (2565). *การพัฒนาแอพลิเคชั่นมือถือเพื่อสนับสนุนการดำเนินงานนำเข้าสินค้า กรณีศึกษา บริษัท ดีดี 1971 จำกัด และเครือบริษัท* [วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์]. มหาวิทยาลัยนเรศวร.

พระราชบัญญัติการพัฒนาเด็กปฐมวัย พุทธศักราช 2562. (2562, 30 เมษายน). *ราชกิจจานุเบกษา.* เล่มที่ 136 ตอนที่ 56 ก. หน้า 5-7.

วรรณพร สารภักดิ์ และ พรทิพย์ ทวีวรรณกิจ. (2561). การพัฒนาแอพลิเคชั่นติดตามกลุ่มบุคคล. *วารสารโครงงานวิทยาคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศ, 4*(1), 16-22.

สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา. (2562). *แนวทางการพัฒนาสมรรถนะผู้เรียน ระดับการศึกษาขั้นพื้นฐาน*. กรุงเทพมหานคร: สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา.

สุพรรษา อนันต์. (2556). *iSpending: แอพพลิเคชันสำหรับควบคุมรายรับรายจ่าย* [วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์]. มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์.

โอภาส เอี่ยมสิริวงศ์. (2555). *การวิเคราะห์และออกแบบระบบ.* กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดยูเคชั่น.

ภาวะผู้นำเชิงเทคโนโลยีของผู้บริหารสถานศึกษาสังกัดสำนักงาน เขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์เขต 2

Technical Leadership of School Management Personnel in Prachuap Khiri Khan Primary School Education Service Area Office 2

ภูริเดช กฤษดาธานนท์[1] และสมใจ สืบเสาะ[2]

Thirasak Chonrattanomrit [1] and Somjai Suebsor[2]

นักศึกษาปริญญาโทหลักสูตรศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต[1]

อาจารย์ประจำหลักสูตรศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต[2]

วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์[1,2]

E-mail: k.puridech@gmail.com[1], somjai.sub@rmutr.ac.th[2]

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์ดังนี้ (1) เพื่อศึกษาระดับภาวะผู้นำเชิงเทคโนโลยีของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์เขต 2 และ (2) เพื่อเปรียบเทียบภาวะผู้นำเชิงเทคโนโลยีของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์เขต 2 จำแนกตาม ประสบการณ์ทำงาน และขนาดโรงเรียน การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ ครูผู้สอน ในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา ประจวบคีรีขันธ์เขต 2 จำนวน 294 คน เครื่องมือที่ใช้เก็บรวบรวมข้อมูล ได้แก่ แบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลใช้ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และทดสอบสมมติฐานด้วยค่าเอฟ โดยการวิเคราะห์ความแปรปรวน ผลการวิจัยพบว่า (1) ระดับภาวะผู้นำเชิงเทคโนโลยีของผู้บริหารสถานศึกษาโดยรวมอยู่ในระดับมาก และ (2) ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับภาวะผู้นำเชิงเทคโนโลยีของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์เขต 2 โดยจำแนกตามประสบการณ์การทำงาน ภาพรวมไม่แตกต่างกัน ส่วนขนาดของสถานศึกษา ภาพรวมแตกต่างกัน

คำสำคัญ: ภาวะผู้นำ เทคโนโลยี ผู้บริหารสถานศึกษา

Abstract

This study aimed at (1) to study the level of technological leadership of school administrators under the Office of the Primary Educational Service Area 2, Prachuap Khiri Khan and (2) to compare the technological leadership of school administrators under the Office of the Primary Educational Service Area 2, Prachuap Khiri Khan classified by work experience and school size. This research was a quantitative research. The samples used in the research were

294 teachers under the Office of the Primary Educational Service Area 2, Prachuap Khiri Khan. The data collection tools included a questionnaire. The data were analyzed by using percentages, means, and standard deviations. The hypothesis was tested by F-test and analysis of variance. The research results showed that (1) the level of technological leadership of school administrators was overall at a high level. and (2) The results of the comparative analysis of opinions on technological leadership of school administrators under the Office of the Primary Educational Service Area 2, Prachuap Khiri Khan classified by work experience showed no overall difference. However, the size of the school showed an overall difference.

Keywords: Leadership, technology, school management

บทนำ

กระทรวงศึกษาธิการตระหนักถึงความสำคัญของการใช้สื่อ และเทคโนโลยีสารเทศ ในการจัดการศึกษาเพื่อพัฒนาคุณภาพผู้เรียน จึงได้จัดทำแผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศ และการศึกษา โดยมีสาระสำคัญคือการสร้างกำลังคนให้มีศักยภาพในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ และการสื่อสารอย่างสร้างสรรค์ มีธรรมาภิบาล คุณธรรม เน้นการพัฒนาผู้สอนและบุคลากร ทางการศึกษาให้มีความรู้ความสามารถด้านการพัฒนาและการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร เพื่อพัฒนาการบริหารจัดการและให้บริการทางการศึกษา สถานศึกษายังขาดรูปแบบระบบสารสนเทศ และให้จัดให้ผู้บริหารมีความรู้ ความเข้าใจในการใช้ เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารในระดับเบื้องต้น ชี้ให้เห็นว่าสถานศึกษายังไม่มีระบบข้อมูล สารสนเทศที่เป็นรูปธรรมที่ชัดเจน ผู้บริหารต้องได้รับการพัฒนาด้านการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ และการสื่อสาร เพื่อให้เห็นความสำคัญของการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารที่จะนำมาพัฒนาการบริหารจัดการ และการบริการทางการศึกษา แนวทางการแก้ไขปัญหาครูยังขาดความพร้อมในการจัดเรียนการสอนด้วยเทคโนโลยีส่งเสริมให้ครูผู้สอนมีความรู้ ทักษะการสร้าง สื่อนวัตกรรม และบทเรียนด้วยวิธีการทางเทคโนโลยีสารสนเทศ และการขาดการจัดการหรือสนับสนุนจากผู้บริหารสถานศึกษาระดับสูง การที่จะนำเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาใช้งาน ในสถานศึกษา ถ้าขาดซึ่งความสนับสนุนจากผู้บริหารสถานศึกษาระดับสูงแล้ว ก็ถือว่า ไม่ประสบผลสำเร็จตั้งแต่ยังไม่ได้เริ่มต้น การได้รับความมั่นใจจากผู้บริหารสถานศึกษาระดับสูง เป็นจุดเริ่มต้นที่สำคัญ และจำเป็นในการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในสถานศึกษาให้ประสบ ความสำเร็จ (วสันต์ชัย สดคมขำ, 2563)

ภาวะผู้นำเชิงเทคโนโลยี มีความจำเป็นและมีความสำคัญมากขึ้นในยุคปัจจุบัน เนื่องจากการใช้เทคโนโลยี มีการขยายตัวอย่างกว้างขวาง และใกล้ชิดกับการทำงานของบุคลากรฝ่ายต่าง ๆ ทั้งในส่วนของฝ่ายการสอนและฝ่ายสนับสนุนมากขึ้น ภาวะผู้นำของผู้บริหารจึงได้รับผลกระทบจากการเปลี่ยนแปลง และผู้นำจะต้องทำความเข้าใจในการเปลี่ยนแปลงดังกล่าวด้วย ลักษณะของผู้นำยุคใหม่ ต้องเป็นผู้ที่มีความเข้าใจ

และมองเห็นความสำคัญของเทคโนโลยีทั้งในปัจจุบันและอนาคต ดังนั้นผู้นำยุคใหม่ต้องสามารถนำเอาเทคโนโลยีมาใช้พัฒนาทรัพยากร และบุคคลให้เกิดประโยชน์สูงสุด ซึ่งสอดคล้องกับศูนย์พัฒนาภาวะผู้นำเชิงเทคโนโลยี(Center for Advance Study of Technology Leadership in Education: CASTLE) ได้พัฒนากรอบ แนวคิดของภาวะผู้นำเชิงเทคโนโลยีนี้ด้วย ซึ่งภาวะผู้นำเชิงเทคโนโลยีเป็นทักษะที่จำเป็นสำหรับผู้บริหารสถานศึกษาซึ่งมีอิทธิพลต่อประสิทธิผลของสถานศึกษา รวมถึงการส่งเสริมให้ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องมีส่วนร่วม ในการพัฒนาวิสัยทัศน์การใช้เทคโนโลยีเผยแพร่วิสัยทัศน์อย่างกว้างขวาง และมีการส่งเสริมการใช้เทคโนโลยีในการเรียนการสอน มีความรู้ในการใช้เทคโนโลยีที่เหมาะสมในการยกระดับ การเรียนการสอนให้เป็นไปตามมาตรฐานหลักสูตร เพื่อนำไปสู่ผลสัมฤทธิ์สูงสุดของนักเรียน (สุนันทา สมใจ และ วิชุดา กิจธรธรรม, 2561) ซึ่งผู้บริหารสถานศึกษาต้องตระหนักถึง การใช้เทคโนโลยีสู่การพัฒนาการศึกษาให้ดีขึ้น เทคโนโลยีทางการศึกษายังมีส่วนช่วยอย่างมาก ต่อการศึกษา การจะใช้อย่างมีประสิทธิภาพ ครูควรให้ความสำคัญและมีเจตคติที่ดีต่อเทคโนโลยี และการใช้เทคโนโลยีทางการศึกษา ซึ่งครูต้องมีความเชื่อว่าการใช้เทคโนโลยีในการจัดการเรียน การสอนจะเป็นประโยชน์ต่อนักเรียน (Efeoglu & Coruk, 2019)

สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์เขต 2 ได้จัดทำแผนพัฒนา การศึกษาขั้นพื้นฐาน พ.ศ.2563-2565 โดยผ่านการวิเคราะห์ความสอดคล้องกับนโยบาย ที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาสภาพปัญหา และความต้องการในการพัฒนาตามแนวนโยบาย ด้านการศึกษาของรัฐมนตรีว่าการกระทรวงศึกษาธิการ ให้มีการนำ ICT มาใช้ในการบริหารงาน ในกระทรวงศึกษาธิการอย่างทั่วถึง และมีประสิทธิภาพ โดยสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์เขต 2 มีวิสัยทัศน์ (Vision) ว่าการศึกษาดีมีคุณภาพบนพื้นฐานความเป็นไทย สถานศึกษามีพันธกิจ (Mission) ในการส่งเสริมและสนับสนุนให้ผู้เรียนมีคุณภาพ มีคุณลักษณะอันพึงประสงค์ตามหลักสูตรมีค่านิยมของคนไทย 12 ประการ ทักษะความสามารถ ที่สอดคล้องกับทักษะที่จำเป็นในศตวรรษที่ 21 อีกทั้งกลยุทธ์ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา มาพัฒนานวัตกรรมและเทคโนโลยีดิจิทัล (Digital Technology) ในการนำมาใช้เพิ่มประสิทธิภาพการบริหาร และการจัดการเรียนการสอนอย่างเป็นระบบ จากการวิเคราะห์สภาพปัญหาปัจจุบัน ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์เขต 2 สรุปผลการวิเคราะห์ ภาวะแวดล้อมภายในด้านจุดอ่อน (Weak) ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์เขต 2 พบว่าการใช้เทคโนโลยีทางการสื่อสารของครูไม่เต็มประสิทธิภาพในการจัดการเรียนรู้ ครูมีความจำเป็นที่ต้องใช้เทคนิควิธีในการจัดการเรียนรู้ที่หลากหลาย เพื่อให้บรรลุเป้าหมายตามที่หลักสูตรกำหนด ผู้เรียนมีสมรรถนะ มีคุณลักษณะอันพึงประสงค์ตามที่ต้องการ อีกทั้งจุดอ่อนด้านคุณลักษณะของครูภัณฑ์ตามมาตรฐานต่ำ ไม่ตรงตามความต้องการ ไม่เหมาะกับสภาพปัจจุบัน ครุภัณฑ์ด้านเทคโนโลยีไม่เพียงพอ และขาดแพลตฟอร์มดิจิทัล ด้านสารสนเทศ ที่ใช้ในการบริหารการตัดสินใจที่มีประสิทธิภาพ (สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์เขต 2, 2567) ดังนั้น ผู้บริหารสถานศึกษาจึงควรมีแนวทางที่จะให้ครูและบุคลากรทางการศึกษามีความสามารถในการนำเทคโนโลยีและสื่ออิเล็กทรอนิกส์ไปใช้ในการจัดการเรียนการสอนได้อย่างมีประสิทธิภาพ (สมเกียรติ สรรคพงษ์, 2562)

ดังนั้น ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาภาวะผู้นำเชิงเทคโนโลยีของผู้บริหารสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์เขต 2 เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาภาวะผู้นำเชิงเทคโนโลยีของผู้บริหารสถานศึกษา มุ่งสู่การพัฒนาการเรียนรู้การบูรณาการเทคโนโลยีและเจตคติต่อการใช้เทคโนโลยีของครูในสถานศึกษาไปสู่การพัฒนาการเรียนรู้ของนักเรียนในชั้นเรียนศตวรรษที่ 21

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับภาวะผู้นำเชิงเทคโนโลยีของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์เขต 2
2. เพื่อเปรียบเทียบภาวะผู้นำเชิงเทคโนโลยีของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์เขต 2 จำแนกตาม ประสบการณ์ทำงาน และขนาดโรงเรียน

การทบทวนวรรณกรรม

แนวคิดและทฤษฎีเทคโนโลยีสารสนเทศ

เทคโนโลยีสารสนเทศ มีความหมาย เป็น 2 นัย คือ ความหมายแบบแคบ จะหมายถึง อุปกรณ์หรือเครื่องมือที่เกี่ยวข้องกับการรวบรวม ประมวล เก็บรักษาและเผยแพร่ข้อมูลและ สารสนเทศ โดยรวมในฮาร์ดแวร์ ซอฟท์แวร์ ฐานข้อมูลและการสื่อสารโทรคมนาคม ส่วนความหมาย แบบกว้างจะเป็นความหมายคล้ายกับระบบสารสนเทศ (Information systems) โดยทั่วไปจะนิยม ใช้ความหมายแบบแคบโดยพิจารณาว่าเทคโนโลยีสารสนเทศเป็นส่วนประกอบหนึ่งของสารสนเทศ จากความหมายดังที่กล่าวมา พอจะสรุปได้ว่าเทคโนโลยีสารสนเทศ หมายถึง การใช้อุปกรณ์ อิเล็กทรอนิกส์และการใช้เทคโนโลยีการสื่อสารโทรคมนาคม เช่น เครื่องคอมพิวเตอร์เครื่องใช้ สำนักงาน ตลอดทั้งซอฟแวร์ช่วยสนับสนุนให้มีกระบวนการดำเนินการจัดเก็บแลกเปลี่ยน ประมวลผล และเผยแพร่ข้อมูลการใช้เทคโนโลยีระบบเครือข่ายทั้งภายในและภายนอกองค์การหรือสถานศึกษา ตลอดทั้งการนำเสนอในรูปของเสียง ข้อมูล หรือภาพ (ทิพวรรณ หล่อสุวรรณรัตน์, 2551)

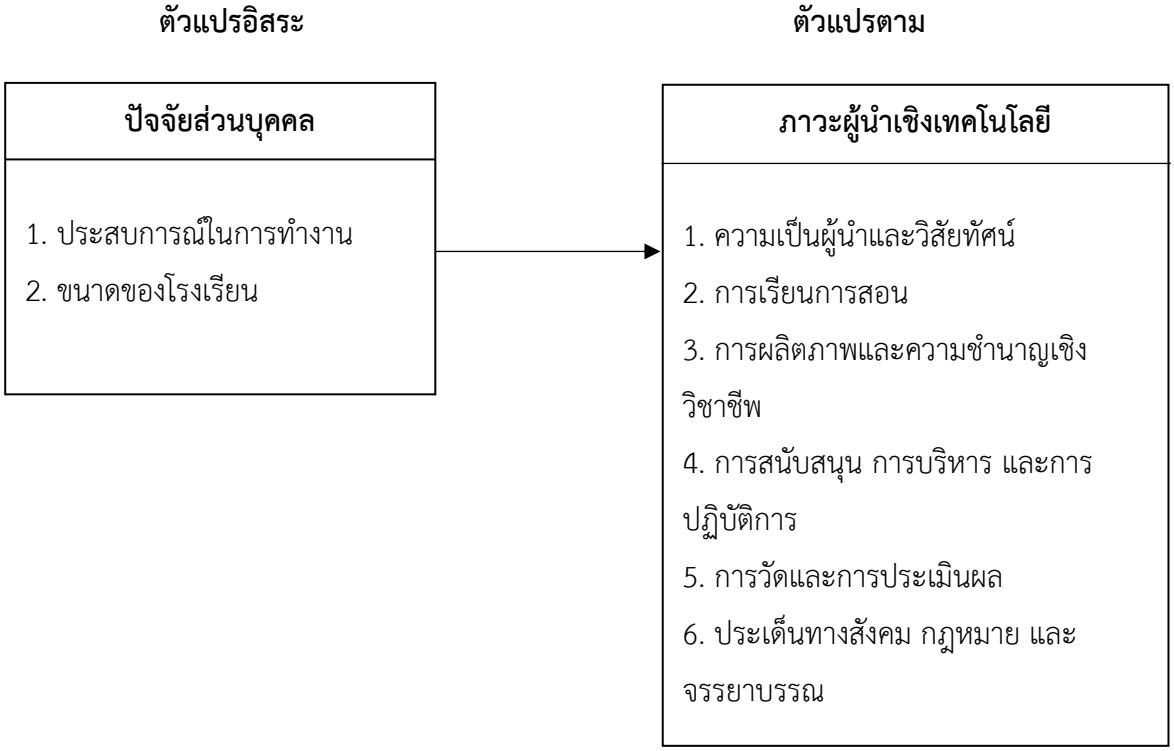
แนวคิดและทฤษฎีภาวะผู้นำเชิงเทคโนโลยีของผู้บริหารสถานศึกษา

แนวคิดและทฤษฎีภาวะผู้นำเชิงเทคโนโลยีของผู้บริหารสถานศึกษา สุภัททรา สังขวร (2560) ได้สรุปองค์ประกอบของ ภาวะผู้นำเชิงเทคโนโลยี ของผู้บริหารสถานศึกษา ประกอบด้วย 6 องค์ประกอบ ดังต่อไปนี้ 1) ด้านความเป็นผู้นำและวิสัยทัศน์ 2) การเรียนการสอน 3) การผลิตและการปฏิบัติวิชาชีพ 4) การสนับสนุนการบริหารและการปฏิบัติการ 5) การวัดและการประเมินผล และ 6) ประเด็นทางสังคม กฎหมาย และ จรรยาบรรณ จุฬาลักษณ์ อังษรณรงค์ (2561) ได้สรุปองค์ประกอบของ ภาวะผู้นำเชิงเทคโนโลยีของผู้บริหารสถานศึกษา ประกอบด้วย 5 องค์ประกอบ ดังต่อไปนี้ 1) ความเป็นผู้นำด้านวิสัยทัศน์ 2) การพัฒนาการเรียนรู้ในยุคดิจิทัล 3) ความเป็นเลิศในการปฏิบัติอย่างมืออาชีพ 4) การปรับปรุงอย่างเป็นระบบ และ 5) ความเป็นพลเมืองในยุคดิจิทัล จากแนวคิดดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยได้ประยุกต์ใช้แนวคิดและทฤษฎีของศูนย์พัฒนา ภาวะผู้นำทางเทคโนโลยี (CASTLE, 2009) ได้กำหนดองค์ประกอบของภาวะผู้นำทาง

เทคโนโลยี ไว้ 6 ด้าน คือ 1) ความเป็นผู้นำและวิสัยทัศน์ 2) การเรียนการสอน 3) การผลิตภาพและความชำนาญเชิงวิชาชีพ 4) การสนับสนุน การบริหาร และการปฏิบัติการ 5) การวัดและการประเมินผล และ 6) ประเด็นทางสังคม กฎหมาย และจรรยาบรรณ มาเป็นแนวคิดหลักในการศึกษาภาวะผู้นำเชิงเทคโนโลยีของผู้บริหารสถานศึกษาที่ส่งผลต่อการบูรณาการเทคโนโลยีและเจตคติต่อการใช้ เทคโนโลยีของครูในสถานศึกษา เนื่องจากเป็นทฤษฎีที่น่าสนใจ และได้รับการพิสูจน์แล้วว่ามีความสอดคล้องและสนับสนุนกับแนวคิดการบริหารสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน

กรอบแนวคิด

งานวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ ผู้วิจัยกำหนดกรอบแนวคิดการวิจัย โดยมีรายละเอียดดังนี้



รูปที่ 1 กรอบแนวคิด

ระเบียบวิธีการวิจัย

งานวิจัยนี้เป็นงานวิจัยเชิงปริมาณ ประชากรที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ครูผู้สอน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 2 จำนวน 1,099 คน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ครูผู้สอน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 1 จำนวน 294 คน กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างของ Yamane (1973) กำหนดความคลาดเคลื่อนที่ .05 โดยใช้วิธีการสุ่มหลายขั้นตอนแบ่งตามขนาดของสถานศึกษาและจากนั้นทำการสุ่มอย่างง่าย เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม

การบริหารงานบุคคลยึดหลักสังคมพหุวัฒนธรรมของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ ประกอบด้วย 3 ตอน ดังนี้ ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ ประสบการณ์การทำงาน และขนาดโรงเรียน มีลักษณะเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check list) ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นที่มีต่อภาวะผู้นำเชิงเทคโนโลยีของผู้บริหารสถานศึกษาในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์เขต 2 มาตราส่วนประมาณค่า (rating scale) ตามแบบของลิเคอร์ท (Likert, 1961) มี 5 ระดับ ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการภาวะผู้นำเชิงเทคโนโลยีของผู้บริหารสถานศึกษาในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์เขต 2 แบบสอบถามผ่านการประเมินจากผู้เชี่ยวชาญจำนวน 5 คน แล้วนำมาหาความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (IOC) มีค่าเท่ากับ 1.00 แล้วนำแบบสอบถามที่ได้รับการปรับปรุงแก้ไขตามข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญไปทดลองใช้ (Try Out) เพื่อหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามโดยใช้สูตรการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟ่า (Alpha Coefficient Method) ตามวิธีการของครอนบาค (Cronbach, 1951) มีค่าเท่ากับ 0.987 รวบรวมข้อมูลโดยขอความอนุเคราะห์จากครูผู้สอน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 2 ที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมาวิเคราะห์สถิติด้วยการหาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ทดสอบสมมติฐานด้วยค่า (F-test) และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA)

ผลการศึกษาและอภิปรายผล

ในการวิเคราะห์และอภิปรายผลการศึกษาจะนำเสนอผลเป็น 2 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ภาวะผู้นำเชิงเทคโนโลยีของผู้บริหารสถานศึกษาในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์เขต 2

ตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เกี่ยวกับระดับความคิดเห็นภาวะผู้นำเชิงเทคโนโลยีของผู้บริหารสถานศึกษาในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์เขต 2 ภาพรวม

ภาวะผู้นำเชิงเทคโนโลยีของผู้บริหาร	ระดับความคิดเห็น		ระดับ
	$\bar{x}$	SD	
ด้านความเป็นผู้นำและวิสัยทัศน์	3.71	0.83	มาก
ด้านการเรียนการสอน	3.71	0.83	มาก
ด้านการผลิตภาพและความชำนาญเชิงวิชาชีพ	3.69	0.84	มาก
ด้านการสนับสนุน การบริหาร และการปฏิบัติการ	4.03	0.77	มาก
ด้านการวัดและการประเมินผล	3.74	0.91	มาก
ด้านประเด็นทางสังคม กฎหมาย และจรรยาบรรณ	3.91	0.78	มาก
รวม	**3.80**	**0.73**	**มาก**

จากตารางที่ 1 พบว่า ความคิดเห็นเกี่ยวกับภาวะผู้นำเชิงเทคโนโลยีของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์เขต 2 โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 3.80, S.D. = 0.73) เมื่อพิจารณารายด้าน ทั้ง 6 ด้านพบว่าอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ได้แก่ ด้านการสนับสนุน การบริหาร และการปฏิบัติการ ($\bar{X}$ = 4.03, S.D. = 0.77) รองลงมา ด้านประเด็นทางสังคม กฎหมาย และจรรยาบรรณ ($\bar{X}$ = 3.91, S.D. = 0.78) ด้านการวัดและการประเมินผล ($\bar{X}$ = 3.74, S.D. = 0.91) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน 2 ด้าน คือ ด้านความเป็นผู้นำและวิสัยทัศน์ และด้านการเรียนการสอน ($\bar{X}$ = 3.71, S.D. = 0.83) ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้องที่สุดคือด้านการผลิตภาพและความชำนาญเชิงวิชาชีพ ($\bar{X}$ = 3.69, S.D. = 0.84) ตามลำดับ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าผู้บริหารสถานศึกษามีการบูรณาการเทคโนโลยีเข้าไปในหลักสูตรและกระบวนการสอนส่งเสริมให้ครูจัดบรรยากาศการเรียนรู้โดยใช้เทคโนโลยีเป็นเครื่องมือที่เอื้อต่อการจัดการเรียนรู้ส่งเสริมให้ผู้เรียนใช้สื่อเทคโนโลยีเป็นเครื่องมือในการเรียนรู้ส่งเสริม สนับสนุนให้ครูมีการใช้เทคโนโลยีเพื่อยกระดับการเรียนการสอนอำนวยความสะดวกและสนับสนุนการเรียนรู้ด้วยเทคโนโลยีที่หลากหลายสนับสนุนการจัดสภาพแวดล้อมที่ยึดผู้เรียนเป็นสำคัญโดยใช้เทคโนโลยีที่ตรงกับความต้องการของผู้เรียนและสนับสนุนให้ครูและบุคลากรได้รับการพัฒนาด้านการใช้เทคโนโลยีเพื่อการเรียนการสอน สอดคล้องกับงานวิจัยของปาณชนิน ตรีพรหม (2566) ศึกษาแนวทางการพัฒนาภาวะผู้นำเชิงเทคโนโลยีของผู้บริหารสถานศึกษาสังกัดอาชีวศึกษาจังหวัดขอนแก่น ผลการวิจัย พบว่า สภาพปัจจุบันโดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก สภาพที่พึงประสงค์โดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับมากที่สุด และความต้องการจำเป็นเรียงลำดับจากสูงไปต่ำ ดังนี้ ด้านการใช้เทคโนโลยีในการจัดการเรียนการสอน ด้านการเป็นผู้นำด้านวิสัยทัศน์ ด้านการใช้เทคโนโลยีในการวัดผลและประเมินผล และด้านการมีจริยธรรมในการใช้เทคโนโลยีตามลำดับ และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของจีระศักดิ์ ชุมภู (2564) ศึกษาภาวะผู้นำเชิงเทคโนโลยีของผู้บริหารโรงเรียน ในกลุ่มสหวิทยาเขตสุดถิ่นไทย จังหวัดเชียงราย ผลการวิจัยพบว่า 1) การศึกษาภาวะผู้นำเชิงเทคโนโลยีของผู้บริหารโรงเรียนในกลุ่มสหวิทยาเขตสุดถิ่นไทย จังหวัดเชียงราย ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านการมีจริยธรรมและตรวจสอบได้ รองลงมา คือ ด้านการบริหารความเสี่ยง และด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ด้านการคิดสร้างสรรค์ และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของวรรณนภา จำเนียรพืช (2564) ศึกษาภาวะผู้นำทางเทคโนโลยีของผู้บริหารสถานศึกษาที่ส่งผลต่อทักษะครูในศตวรรษที่ 21 ของสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาเขต 3 จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ผลการวิจัยพบว่า 1) ภาวะผู้นำทางเทคโนโลยีของผู้บริหารสถานศึกษา โดยในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ การใช้เทคโนโลยีในการบริหาร รองลงมา คือ วิสัยทัศน์ในการใช้เทคโนโลยี และด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ การสนับสนุน การจัดการ และการดำเนินการในการใช้เทคโนโลยี และมีจริยธรรมในการใช้เทคโนโลยีเท่ากัน

ตอนที่ 2 การเปรียบเทียบภาวะผู้นำเชิงเทคโนโลยีของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์เขต 2 โดยจำแนกเป็น ประสบการณ์การทำงาน และขนาดของสถานศึกษา

ตารางที่ 2 ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นภาวะผู้นำเชิงเทคโนโลยีของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์เขต 2 จำแนกตามประสบการณ์การทำงาน

ภาวะผู้นำเชิงเทคโนโลยี	แหล่งความแปรปรวน	SS	Df	MS	F	Sig.
ด้านความเป็นผู้นำและวิสัยทัศน์	ระหว่างกลุ่ม	1.015	2	.508	.743	.477
	ภายในกลุ่ม	198.945	291	.684		
	รวม	199.960	293			
ด้านการเรียนการสอน	ระหว่างกลุ่ม	1.656	2	.828	1.216	.298
	ภายในกลุ่ม	198.099	291	.681		
	รวม	199.754	293			
ด้านการผลิตภาพและความชำนาญเชิงวิชาชีพ	ระหว่างกลุ่ม	.290	2	.145	.206	.814
	ภายในกลุ่ม	204.836	291	.704		
	รวม	205.126	293			
ด้านการสนับสนุน การบริหาร และการปฏิบัติการ	ระหว่างกลุ่ม	.374	2	.187	.310	.734
	ภายในกลุ่ม	175.510	291	.603		
	รวม	175.884	293			
ด้านการวัดและการประเมินผล	ระหว่างกลุ่ม	1.971	2	.986	1.194	.304
	ภายในกลุ่ม	240.121	291	.825		
	รวม	242.092	293			
ด้านประเด็นทางสังคม กฎหมาย และจรรยาบรรณ	ระหว่างกลุ่ม	.672	2	.336	.547	.579
	ภายในกลุ่ม	178.704	291	.614		
	รวม	179.376	293			
สรุปภาพรวม	**ระหว่างกลุ่ม**	**.573**	**2**	**.286**	**.541**	**.583**
	ภายในกลุ่ม	**153.948**	**291**	**.529**		
	รวม	**154.521**	**293**			

*ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

จากตารางที่ 2 ผลการทดสอบด้วยค่าสถิติ F-test ด้วยวิเคราะห์ความแปรปรวน (ANOVA) พบว่าความคิดเห็นภาวะผู้นำเชิงเทคโนโลยีของผู้บริหารสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์เขต 2 ตามความคิดเห็นของครูผู้สอนที่มีประสบการณ์การทำงานต่างกัน โดยรวมไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับระดับ .05 ทั้งนี้อาจจะเป็นเพราะผู้บริหารส่วนใหญ่ มีความสามารถในการขับเคลื่อนความเปลี่ยนแปลง สามารถตั้งเป้าหมายในการนำพา และใส่ความพยายามตั้งใจในการ ปรับงานให้สอดคล้องกับวิสัยทัศน์ มีความสามารถในการเพิ่มพลังบวก มุมมอง ความมั่นใจ และการยอมรับที่เป็นแรงจูงใจ

และมีอิทธิพลต่อการทำงานของผู้ใต้บังคับบัญชาอยู่แล้ว ดังนั้นครูที่มีประสบการณ์ทำงานที่แตกต่างกันจึงมองผู้บริหารเกี่ยวกับภาวะผู้นำเชิงเทคโนโลยีไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับสุเหด หมัดอะดัม และสุนทรี วรรณไพเราะ (2562) ศึกษาภาวะผู้นำเชิงเทคโนโลยีของผู้บริหารสถานศึกษาตามความคิดเห็นของครูโรงเรียนเอกชน สังกัดสำนักงานการศึกษาเอกชนจังหวัดสงขลา พบว่า ครูที่มี ประสบการณ์ทำงานหต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับภาวะผู้นำเชิงเทคโนโลยีของผู้บริหารสถานศึกษาทำงานไม่แตกต่างกัน ที่ระดับอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ .05

ตารางที่ 3 ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นภาวะผู้นำเชิงเทคโนโลยีของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์เขต 2 จำแนกตามขนาดโรงเรียน

ภาวะผู้นำเชิงเทคโนโลยี	แหล่งความแปรปรวน	SS	Df	MS	F	Sig.
ด้านความเป็นผู้นำและวิสัยทัศน์	ระหว่างกลุ่ม	3.668	2	1.834	2.719	.068
	ภายในกลุ่ม	196.293	291	.675		
	รวม	199.960	293			
ด้านการเรียนการสอน	ระหว่างกลุ่ม	5.980	2	2.990	4.490	.012*
	ภายในกลุ่ม	193.774	291	.666		
	รวม	199.754	293			
ด้านการผลิตภาพและความชำนาญเชิงวิชาชีพ	ระหว่างกลุ่ม	2.298	2	1.149	1.648	.194
	ภายในกลุ่ม	202.828	291	.697		
	รวม	205.126	293			
ด้านการสนับสนุน การบริหาร และการปฏิบัติการ	ระหว่างกลุ่ม	.674	2	.337	.560	.572
	ภายในกลุ่ม	175.209	291	.602		
	รวม	175.884	293			
ด้านการวัดและการประเมินผล	ระหว่างกลุ่ม	10.728	2	5.364	.399	.671
	ภายในกลุ่ม	231.364	291	.795		
	รวม	242.092	293			
ด้านประเด็นทางสังคม กฎหมาย และจรรยาบรรณ	ระหว่างกลุ่ม	.490	2	.245	2.097	.125
	ภายในกลุ่ม	178.886	291	.615		
	รวม	179.376	293			
สรุปภาพรวม	**ระหว่างกลุ่ม**	**2.196**	**2**	**1.098**	**6.747**	**.001***
	ภายในกลุ่ม	**152.325**	**291**	**.523**		
	รวม	**154.521**	**293**			

*ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

จากตารางที่ 3 ผลการทดสอบด้วยค่าสถิติ F-test ด้วยวิเคราะห์ความแปรปรวน พบว่า ความคิดเห็นภาวะผู้นำเชิงเทคโนโลยีของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์เขต 2 จำแนกตามขนาดโรงเรียน ภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ .05 เมื่อพิจารณารายด้านทั้ง 6 ด้าน พบว่า พบขนาดสถานศึกษาแตกต่างกันมีความคิดเห็น ด้านความเป็นผู้นำและวิสัยทัศน์ ด้านการเรียนการสอน ด้านการผลิตภาพและความชำนาญเชิงวิชาชีพ ด้านการสนับสนุน การบริหารและการปฏิบัติการ ด้านการวัดและการประเมินผล และด้านประเด็นทางสังคม กฎหมาย และจรรยาบรรณ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากโรงเรียนที่มีขนาดต่างกันจะมีต้นทุนในการจัดการเรียนการสอนที่ต่างกัน การบริหารจัดการในโรงเรียนขนาดใหญ่มีบุคลากรมามีปริมาณงานมาก งบประมาณ วัสดุครุภัณฑ์ และเทคโนโลยีเพื่อสนับการทางการศึกษาก็จะมีโอกาสได้รับจัดสรรมากกว่า การจัดระบบการบริหารงานจำเป็นต้องมีระบบที่ซับซ้อนกว่าสถานศึกษาขนาดและขนาดเล็ก ดังนั้นผู้บริหารสถานศึกษาขนาดใหญ่จำเป็นต้องมีภาวะผู้นำในทุก ๆ ด้าน ซึ่งสอดคล้องกับสุเหด หมัดอะดัม และสุนทรี วรรณไพเราะ (2562) ศึกษาภาวะผู้นำเชิงเทคโนโลยีของผู้บริหารสถานศึกษาตามความคิดเห็นของครูโรงเรียนเอกชน สังกัดสำนักงานการศึกษาเอกชนจังหวัดสงขลา พบว่า ครูที่ทำงานในขนาดสถานศึกษาต่างกันมีความคิดเห็นที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 สอดคล้องกับงานวิจัยของอรสา กาโนรักษ์ (2565) ศึกษาการศึกษาภาวะผู้นำเชิงเทคโนโลยีของผู้บริหารสถานศึกษาในสหวิทยาเขต ภูกามยาว สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาพะเยา ผลการเปรียบเทียบภาวะผู้นำเชิงเทคโนโลยี ของผู้บริหารสถานศึกษาในสหวิทยาเขตภูกามยาว สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาพะเยา จำแนกตาม ขนาดสถานศึกษาโดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .05 สอดคล้องกับชัยนาม บุญนิตย์ (2563) ได้ศึกษาภาวะผู้นำทางเทคโนโลยีและนวัตกรรมของผู้บริหารสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุโขทัยเขต 2 ผลการศึกษาพบว่าภาวะผู้นำทางเทคโนโลยีและนวัตกรรมของผู้บริหารสถานศึกษา จำแนก ตามขนาดสถานศึกษา แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะเพื่อการนำไปใช้

1) ด้านการเรียนการสอน ผู้บริหารสถานศึกษาควรพัฒนาตนเองให้ก้าวทันเทคโนโลยีในยุควิถีชีวิตใหม่ พยายามที่จะเรียนรู้และทำความเข้าใจเทคโนโลยีสารสนเทศที่สามารถนำมาใช้พัฒนาการจัดการเรียนการสอน พยายามบูรณาการเทคโนโลยีเข้าไปในหลักสูตรหรือกิจกรรมต่าง ๆ ส่งเสริมและอำนวยความสะดวกให้แก่ครูและนักเรียนในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศสำหรับกระบวนการจัดการเรียนรู้

2) ด้านการผลิตภาพและความชำนาญเชิงวิชาชีพ ผู้บริหารสถานศึกษาควรสนับสนุนการใช้เทคโนโลยีด้วยความระมัดระวัง รอบคอบ และมีจริยธรรมในการใช้เทคโนโลยีมีความรับผิดชอบต่อสังคมและส่วนรวมโดยคำนึงถึงความถูกต้องกฎหมายจริยธรรมจรรยาบรรณและความปลอดภัย ถือว่าเป็นสิ่งสำคัญอย่างยิ่งโดยผู้บริหารเป็นแบบอย่างในการใช้เทคโนโลยีอย่างมีจริยธรรมควรจัดอบรม สัมมนาเกี่ยวกับจริยธรรมในการใช้

เทคโนโลยีและปลูกฝังให้บุคลากรในสถานศึกษามีจริยธรรมในการใช้เทคโนโลยีเพื่อจะนำไปสู่การพัฒนาคุณภาพสถานศึกษาต่อไป

ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

1) ควรศึกษาภาวะผู้นำเชิงเทคโนโลยีของผู้บริหารสถานศึกษาของครูในสถานศึกษาสังกัดอื่น ๆ ควรมีการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลสำเร็จในการดำเนินงานการพัฒนาคุณภาพการปฏิบัติงานของครูในสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 2

2) หากมีขอบเขตระยะเวลามากพอควรเพิ่มเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลอื่น ๆ เช่น การสัมภาษณ์เจาะลึก หรือ การจัดสนทนากลุ่ม เพื่อให้ได้ข้อมูลที่หลากหลายหรือเฉพาะเจาะจงมากขึ้น

บรรณานุกรม

จุฬาลักษณ์ อักษรณรงค์ และ กุหลาบ ปริสาร. (2561). ปัจจัยที่ส่งผลต่อภาวะผู้นำเชิงเทคโนโลยี สารสนเทศของผู้บริหารสถานศึกษา สหวิทยาเขตหนองหาน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่ การศึกษามัธยมศึกษา เขต 20 จังหวัดอุดรธานี. *วารสารวิทยาลัยบัณฑิตเอเชีย, 8*(2), 178-188.

จีระศักดิ์ ชุมภู.(2564). *การศึกษาภาวะผู้นำเชิงเทคโนโลยีของผู้บริหารโรงเรียนในกลุ่มสหวิทยาเขตสุดถิ่นไทย จังหวัดเชียงราย* [การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเองปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์]. มหาวิทยาลัยพะเยา.

ชัยนาม บุญนิตย์. (2563). *ภาวะผู้นำทางเทคโนโลยีและนวัตกรรมของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุโขทัย เขต 2* [วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์]. มหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรดิตถ์.

ทิพวรรณ หล่อสุวรรณรัตน์. (2551). *ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ* (พิมพ์ครั้ง 9). กรุงเทพฯ: เอส แอนด์ จี กราฟฟิค.

ปาณชนิน ตรีพรหม. (2566). แนวทางการพัฒนาภาวะผู้นำเชิงเทคโนโลยีของผู้บริหารสถานศึกษาสังกัดอาชีวศึกษาจังหวัดขอนแก่น. *วารสารการบริหารการปกครองและนวัตกรรมท้องถิ่น, 7*(2), 241-256.

วรรณภา จำเนียรพืช. (2564). *ภาวะผู้นำทางเทคโนโลยีของผู้บริหารสถานศึกษาที่ส่งผลต่อ ทักษะครูในศตวรรษที่ 21 ของสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา มัธยมศึกษาพระนครศรีอยุธยา* [วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์]. มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา.

วสันต์ชัย สดคมขำ. (2563). *ภาวะผู้นำเชิงเทคโนโลยีของผู้บริหารสถานศึกษาที่ส่งผลต่อ การบูรณาการเทคโนโลยีและเจตคติต่อการใช้เทคโนโลยีของครูในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุพรรณบุรี เขต 1* [วิทยานิพนธ์ปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์]. มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

สุเหด หมัดอะดัม และ สุนทรี วรรณไพเราะ. (2562). *ภาวะผู้นำเชิงเทคโนโลยีของผู้บริหาร สถานศึกษาตามความคิดเห็นของครูโรงเรียนเอกชน สังกัดสำนักงานการศึกษาเอกชนจังหวัดสงขลา*. ใน *การประชุมสัมมนาวิชาการเสนอผลงานวิจัยระดับบัณฑิตศึกษาแห่งชาติ ครั้งที่ 20* (น. 1905 – 1915). มหาวิทยาลัยขอนแก่น.

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์เขต 2. (2567). *รายงานการดำเนินงาน 2566.* https://www.obec.go.th/archives/1027393

สมเกียรติ สรรคพงษ์. (2562). *รูปแบบการส่งเสริมการใช้สื่ออิเล็กทรอนิกส์เพื่อยกระดับคุณภาพ การศึกษาในโรงเรียนประชารัฐ สังกัดสำนักงานคณะกรรมการศึกษาขั้นพื้นฐาน.* กรุงเทพฯ: สำนักงานคณะกรรมการศึกษาขั้นพื้นฐาน.

สุภัททรา สังขวร. (2560). *ความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะผู้นำเชิงเทคโนโลยีกับการบริหารงานวิชาการของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาลพบุรี เขต 2* [วิทยานิพนธ์ปริญญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้พิมพ์]. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.

สุนันทา สมใจ. (2561). การบริหารสถานศึกษาด้วยภาวะผู้นำทางเทคโนโลยี. *วารสารวิทยาลัย ดุสิตธานี. 12*(1), 350-363.

อรสา กาโนรักษ์. (2565). *การศึกษาภาวะผู้นำเชิงเทคโนโลยีของผู้บริหารสถานศึกษาในสหวิทยาเขตภูกามยาว สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาพะเยา* [การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเองปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์]. มหาวิทยาลัยพะเยา.

Cronbach, L. J. (1951). Coefficient alpha and the internal structure of tests. *Psychometrika, 16,* 297-334.

Efeoglu, C., & Coruk, A. (2019). The Relationship Between Teachers’ Attitudes Towards educational Technologies and School Administrators’ Technology Leadership Roles. *international Journal of Human and Behavioral Science, 5*(2), 73-78.

Likert, R. (1961). *New Pattern of Management*. New York : McGraw – Hill.

Yamane, T. (1973). *Statistics an introductory Analysis*. New York: Harper and Row.

สมรรถนะด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานอาชีวศึกษาจังหวัดประจวบคีรีขันธ์

Information Technology Competency of Educational Institution Administrators Under the Office of Vocational Education Prachuap Khiri Khan Province

วริทธิ์ธร กอยขุนทด[1] และสมใจ สืบเสาะ[2]

Varitton Goikhuntod[1] and Somjai Suebsor[2]

นักศึกษาปริญญาโทหลักสูตรศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต[1]

อาจารย์ประจำหลักสูตรศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต[2]

วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์[1,2]

E-mail: varitton.g@pktc.ac.th[1], somjai.sub@rmutr.ac.th[2]

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์ดังนี้ (1) เพื่อศึกษาสมรรถนะด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของผู้บริหารสถานศึกษา และ (2) เพื่อเปรียบเทียบสมรรถนะด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของผู้บริหารสถานศึกษา สำนักงานอาชีวศึกษาจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ โดยจำแนกตามประสบการณ์และขนาดของสถานศึกษา การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ ผู้บริหาร และครูผู้สอน สังกัดสำนักงานอาชีวศึกษาจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ปีการศึกษา 2567 จำนวน 172 คน เครื่องมือที่ใช้เก็บรวบรวมข้อมูล ได้แก่ แบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลใช้ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และทดสอบสมมติฐานด้วยค่าเอฟ โดยการวิเคราะห์ความแปรปรวน ผลการวิจัยพบว่า (1) ระดับสมรรถนะด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของผู้บริหารสถานศึกษา สำนักงานอาชีวศึกษาจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ โดยภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก (2) ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบสมรรถนะด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของผู้บริหารสถานศึกษา สำนักงานอาชีวศึกษาจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ โดยจำแนกตามประสบการณ์ และขนาดของสถานศึกษา ภาพรวมแตกต่างกัน

คำสำคัญ: สมรรถนะด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานอาชีวศึกษาจังหวัดประจวบคีรีขันธ์

Abstract

The purposes of this study were (1) to study the information technology competence of educational administrators and (2) to compare the information technology competence of educational administrators in the Prachuap Khiri Khan Provincial Vocational Education Office, classified by experience and size of the educational institution. This research is quantitative. The sample group used in the study is administrators and teachers under the Prachuap Khiri

Khan Provincial Vocational Education Office for the academic year 2024, totaling 172 people. The tools used to collect data include questionnaires. Data analysis uses percentages, means, and standard deviations, and hypotheses are tested with F values using analysis of variance. The research results found that (1) the overall and each aspect of educational institution administrators' information technology competency level in the Prachuap Khiri Khan Provincial Vocational Education Office is high. (2) The results of the comparative analysis of the information technology competency of educational institution administrators in the Prachuap Khiri Khan Provincial Vocational Education Office, classified according to experience and size of the educational institution, show that the overall picture is significantly.

Keywords: Information technology competency, educational institution administrators, office of vocational education Prachuap Khiri Khan Province

บทนำ

การปฏิรูปการศึกษาปัจจุบันได้นำเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามามีบทบาทต่อการบริหารจัดการศึกษาจึงทำให้มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพอย่างมาก เทคโนโลยีสารสนเทศจึงเป็นกลไกต่อการพัฒนาการศึกษา พัฒนาคนให้มีคุณภาพสามารถดำรงชีวิตอยู่ร่วมกับบุคคลอื่นในสังคมได้อย่างเป็นสุข ในกระแสการเปลี่ยนแปลงเทคโนโลยีสารสนเทศอย่างรวดเร็วของโลกศตวรรษที่ 21 ประเทศไทยได้ให้ความสำคัญกับการจัดการศึกษา การพัฒนาศักยภาพและขีดความสามารถด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของคนไทยให้มีทักษะความรู้ความสามารถ และสมรรถนะที่สอดคล้องกับความต้องการของตลาดงานและการพัฒนาประเทศ (สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา (สกศ.), 2560) ที่ให้ความสำคัญกับการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์โดยกำหนด เป็นยุทธศาสตร์ชาติด้านการพัฒนาและเสริมสร้างศักยภาพทรัพยากรมนุษย์ ให้เป็นผู้มีความพร้อมทั้งกายใจ สติปัญญาสามารถเรียนรู้ได้ตลอดชีวิต มีทักษะสูง เป็นนักคิดและผู้ประกอบการ บนฐานของการรู้คุณค่าความเป็นไทย มีคุณธรรมจริยธรรม มีความรับผิดชอบต่อสังคม และมีสุขภาวะที่ดี (สำนักงานสภาพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ (สศช.), 2561) นอกจากนั้นยังสอดคล้องกับ แผนการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2560 – 2579 การพัฒนาที่ยั่งยืนขององค์การสหประชาชาติ 2573 การศึกษาที่เน้นทักษะการถ่ายทอดความรู้ ขณะที่สังคมโลกในปัจจุบันนี้มีการพัฒนาด้วยไอเดียความคิดสร้างสรรค์รวมถึงมีนวัตกรรมเทคโนโลยีใหม่ ๆ ประกอบกับผู้บริหารยังขาดสมรรถนะที่จำเป็นในการบริหารจัดการทั้งในด้านความรู้ความเข้าใจ เจตคติและทักษะในวางแผนในด้านการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศการเป็นผู้อำนวยความสะดวกในการบริหารจัดการให้กับครูในการเรียนรู้ การใช้สื่อและนวัตกรรมเพื่อการเรียนรู้ การวัดและประเมินผลการเรียนรู้ นอกจากนี้จากการศึกษายังพบอีกว่า ครูยังคงจัดการเรียนการสอนแบบเดิมซึ่งอาจเกิดจากสาเหตุหลากหลาย ประการ เช่น ครูขาดความรู้ความเข้าใจและมีเจตคติที่ไม่ดีต่อการจัดการเรียนรู้ที่เน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ ที่มุ่งเน้นการเรียนรู้

อย่างกระตือรือร้นของผู้เรียน โดยมองว่าการจัดการเรียนรู้ดังกล่าวเป็นเรื่องที่ยุ่งยาก ซับซ้อน เกินความสามารถ และมีข้อจำกัดที่จะนำมาใช้ในห้องเรียนจริงได้ (พิเชษฐ ยังตรง, พิณสุดา สิริธรังศรี และ สินธะวา คามดิษฐ์, 2560) นอกจากนี้ จิตคุปต์ ละอองปลิว (2566) กล่าวว่า การศึกษาในศตวรรษที่ 21 ที่คนทุกคนต้องเรียนรู้ตั้งแต่ชั้นอนุบาลไปจนถึงมหาวิทยาลัย และตลอดชีวิต จึงเป็นทักษะของการเรียนรู้ (Learning Skills) โดยการเน้นเทคโนโลยีสารสนเทศได้เข้ามามีบทบาททางการศึกษาและเป็นส่วนหนึ่งของชีวิตประจำวันของคนทั่วโลก สำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา เป็นหน่วยงานการจัดการศึกษาในด้าน วิชาชีพที่สอดคล้องกับแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติและแผนการศึกษาแห่งชาติ เพื่อผลิตและพัฒนากำลังคนในด้านวิชาชีพระดับฝีมือ ระดับเทคนิค และระดับเทคโนโลยี รวมทั้งเป็นการยกระดับ การศึกษาวิชาชีพให้สูงขึ้นเพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการของตลาดแรงงาน โดยนำความรู้ในทางทฤษฎีอันเป็นสากลและภูมิปัญญาไทยมาพัฒนาผู้รับการศึกษาให้มีความรู้ความสามารถในทางปฏิบัติ และมีสมรรถนะจนสามารถนำไปประกอบอาชีพในลักษณะผู้ปฏิบัติหรือประกอบอาชีพโดยอิสระได้ ปรากฏในพระราชบัญญัติการอาชีวศึกษา พ.ศ. 2551 หมวด 1 บททั่วไป มาตรา 6 ได้มีการกำหนดแบ่งอำนาจความรับผิดชอบในแต่ละจังหวัด โดยมีหน้าที่ความรับผิดชอบกำหนดยุทธศาสตร์การบริหารงานวิชาการ การวิจัยพัฒนาและแผนพัฒนากำลังคนอาชีวศึกษาระดับจังหวัดให้สอดคล้องกับทิศทางการพัฒนาประเทศ ตามนโยบายยุทธศาสตร์ของกระทรวงศึกษาธิการ สำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา (พระราชบัญญัติการอาชีวศึกษา พ.ศ. 2551, 2551) ซึ่งสำนักงานอาชีวศึกษาจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ มีสถานศึกษาภาครัฐและเอกชนภายใต้สังกัดจำนวน 5 สถานศึกษา ได้แก่ วิทยาลัยเทคนิคประจวบคีรีขันธ์ วิทยาลัยการอาชีพวังไกลกังวล วิทยาลัยการอาชีพบางสะพาน วิทยาลัยการอาชีพปราณบุรี และวิทยาลัยเทคโนโลยีประจวบคีรีขันธ์ ได้มีการสนับสนุนให้สถานศึกษาต่าง ๆ ในสังกัดมีการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการบริหารจัดการเกี่ยวกับการจัดการศึกษา เช่น โปรแกรมที่อำนวยความสะดวกในการบริหารจัดการ การพัฒนาบุคลากรและผู้บริหารด้านการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ แต่เนื่องจากบุคลากรผู้รับผิดชอบการจัดทำข้อมูลสารสนเทศส่วนใหญ่มีการเปลี่ยนตำแหน่งงานภายในสถานศึกษาหรือมีการย้ายสถานศึกษา ทำให้เกิดปัญหาการปรับเปลี่ยนครูหรือบุคลากรที่รับผิดชอบอยู่บ่อยครั้ง การนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการบริหารจัดการศึกษายังไม่ประสบผลสำเร็จเท่าที่ควร เนื่องจากผู้บริหารไม่มีความรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ อีกทั้งยังขาดระบบสารสนเทศที่มีคุณภาพ ระบบและแนวทางการใช้ สารสนเทศมีความหลากหลาย ไม่เป็นมาตรฐาน มีความซ้ำซ้อนในการดำเนินการทำให้เป็นปัญหาใน การประมวลผล ผู้บริหารขาดความรู้ความเข้าใจในเชิงระบบ (อมรรัตน์ จินดา และ เอกนฤน บางท่าไม้, 2559) จากเหตุผลและความสำคัญดังกล่าวทำให้ผู้วิจัยมีความสนใจที่จะศึกษาสมรรถนะด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของผู้บริหารสถานศึกษา สำนักงานอาชีวศึกษาจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ เพื่อนำผลการวิจัยในครั้งนี้ใช้เป็นแนวทางการพัฒนาการบริหารในสถานศึกษาของผู้บริหารสถานศึกษา ให้สถานศึกษามีประสิทธิผลต่อการเรียนรู้ และเพื่อส่งเสริมสมรรถนะด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยสอดคล้องกับสมรรถนะของผู้บริหารสถานศึกษา ตามมาตรฐานและเกิดประสิทธิภาพต่อนักเรียนและบุคลากรในสถานศึกษาและประเทศชาติต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาสมรรถนะด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของผู้บริหารสถานศึกษา สำนักงานอาชีวศึกษาจังหวัดประจวบคีรีขันธ์

2. เพื่อเปรียบเทียบสมรรถนะด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของผู้บริหารสถานศึกษา สำนักงานอาชีวศึกษาจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ โดยจำแนกเป็น ประสบการณ์ และขนาดของสถานศึกษา

การทบทวนวรรณกรรม

แนวคิดเกี่ยวกับสมรรถนะด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ

สุภางค์ รอดขาว (2564) กล่าวว่า สมรถนะ หมายถึง สมรรถนะคือคุณสมบัติที่บุคคลต้องมีและพัฒนาให้สูงขึ้นเพื่อให้สอดคล้องกับบทบาทหน้าที่และมาตรฐานการปฏิบัติงาน

กาญจนา พรหมสุวรรณ (2562) กล่าวว่า สมรรถนะ หมายถึง ความสามารถที่แสดงถึงการใช้ความรู้และทักษะร่วมกันอย่างเหมาะสม เพื่อให้บรรลุผลสำเร็จในงาน

Twomey, Shamburg, & Zieger (2006) ได้กล่าวถึงมาตรฐานการใช้เทคโนโลยีของผู้บริหารโรงเรียน คือ ความเป็นผู้มีวิสัยทัศน์ Visionary Leadership วัฒนธรรมการเรียนรู้ยุคดิจิทัล Digital Age Learning Culture เป็นผู้บริหารมืออาชีพ Excellence in Professional Practice และการปรับปรุง Systemic Improvement

การัณยภาส สัมดี และเตือนใจ ดลประสิทธิ์ (2566) กล่าวว่า เทคโนโลยี (Technology) หมายถึง สิ่งที่มนุษย์พัฒนาขึ้นเพื่อช่วยในการทำงานหรือแก้ปัญหาต่าง ๆ และสารสนเทศ (Information) หมายถึง ข้อมูล ข้อเท็จจริง ข่าวสาร ความรู้ที่ได้ผ่านการเปลี่ยนแปลง มีการบันทึก วิเคราะห์ผลสรุปด้วยวิธีการต่าง ๆ ให้อยู่ในรูปแบบที่มีความสัมพันธ์กัน ประมวล หรือดำเนินการด้วยวิธีใด ๆ เพื่อให้มีคุณค่าเพิ่มขึ้น

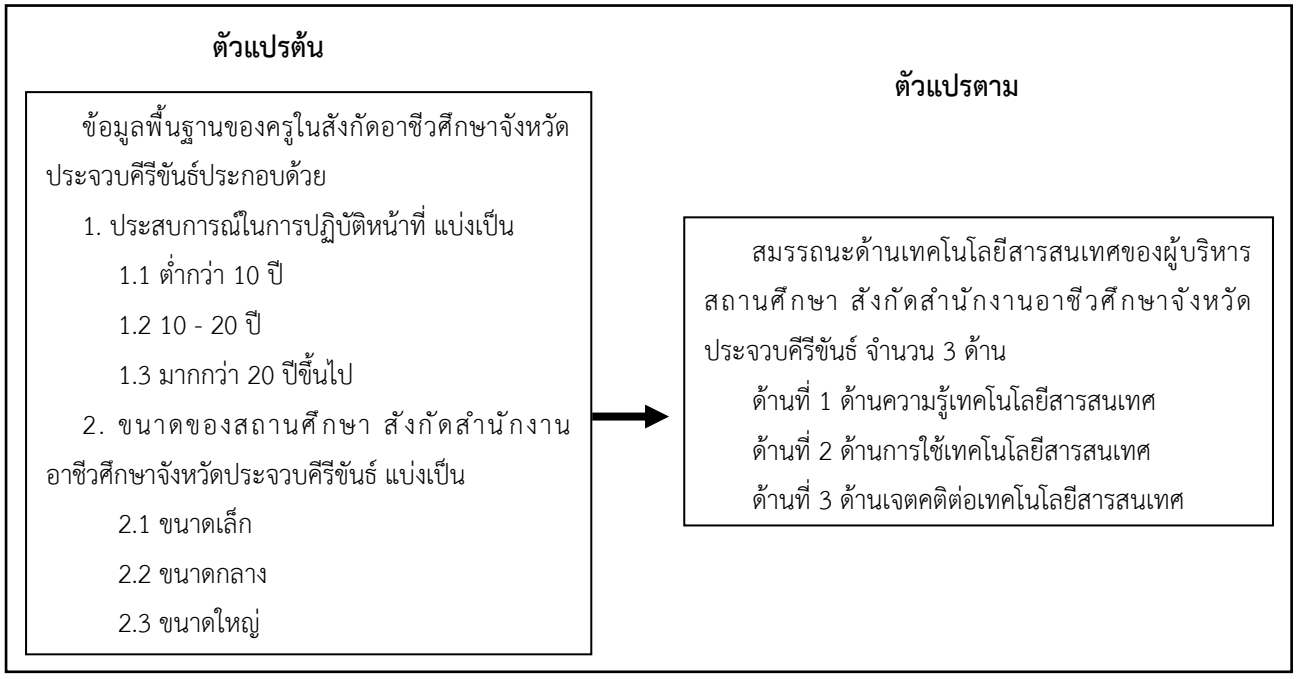
สำนักงานเลขาธิการคุรุสภา (2564) กล่าวถึงมาตรฐานวิชาชีพผู้บริหารสถานศึกษาด้านการบริหารจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศในสถานศึกษาไว้ ดังนี้ 1. การวางแผนและพัฒนาการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ: ผู้บริหารต้องมีความสามารถในการวางแผนและพัฒนาแผนกลยุทธ์ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่สอดคล้องกับวิสัยทัศน์และพันธกิจของสถานศึกษา 2. การส่งเสริมการใช้เทคโนโลยีในกระบวนการเรียนการสอน: ผู้บริหารต้องส่งเสริมและสนับสนุนการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการพัฒนาหลักสูตร การเรียนการสอน และการประเมินผลการศึกษา 3. การจัดการระบบสารสนเทศและการสื่อสาร: ผู้บริหารต้องสามารถบริหารจัดการระบบสารสนเทศของสถานศึกษาให้มีความปลอดภัยและมีประสิทธิภาพ และ 4. การประเมินและพัฒนาความปลอดภัยของระบบสารสนเทศ: ผู้บริหารต้องมีมาตรการในการประเมินและรักษาความปลอดภัยของข้อมูล รวมถึงการป้องกันภัยคุกคามทางไซเบอร์

สรุปได้ว่า สมรรถนะด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ หมายถึง องค์ความรู้ ทักษะ ความสามารถใน การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ แบ่งออกเป็น 3 ด้าน คือ (1) สมรรถนะด้านความรู้ หมายถึง องค์ความรู้ ทักษะ ความสามารถที่เกี่ยวข้องกับ กระบวนการการปฏิบัติงานของระบบคอมพิวเตอร์ โทรศัพท์เคลื่อนที่ รวมไปถึง

ระบบการติดตั้งการ บำรุงรักษา และสามารถวิเคราะห์ สังเคราะห์ ประเมินค่า ตลอดจนการใช้เทคโนโลยีสารมนเทศเพื่อการศึกษา (2) สมรรถนะด้านทักษะ หมายถึง ความสามารถในการบูรณาการเทคโนโลยีสารสนเทศของ ตัวบุคคลอย่างเหมาะสมตามคุณลักษณะในการค้นคว้า การใช้บริการบนระบบอินเตอร์เน็ต ระบบคอมพิวเตอร์ สื่ออิเล็กทรอนิกส์ต่าง ๆ ในการปฏิบัติงาน เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อองค์กรและการศึกษา และ (3) สมรรถนะด้านเจตคติ หมายถึง การตระหนักถึงความรับผิดชอบต่อการใช้เทคโนโลยี สารสนเทศ และสื่ออิเล็กทรอนิกส์โดยยึดหลักคุณธรรม จริยธรรม ความถูกต้องและเหมาะสม โดย คำนึงถึงประโยชน์และโทษหรือผลลัพธ์ที่เกิดจากการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อให้การบริหารจัดการเทคโนโลยีทางการศึกษาดำเนินการไปอย่างมี ประสิทธิภาพและประสิทธิผล

กรอบแนวคิด

งานวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ ผู้วิจัยกำหนดกรอบแนวคิดการวิจัย โดยมีรายละเอียดดังนี้



รูปที่ 1 กรอบแนวคิด

ระเบียบวิธีการวิจัย

งานวิจัยนี้เป็นงานวิจัยเชิงปริมาณ ประชากรที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ครูผู้สอน สังกัดสำนักงานอาชีวศึกษาจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ปีการศึกษา 2567 จำนวน 301 คน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ครูผู้สอน สังกัดสำนักงานอาชีวศึกษาจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ จำนวน 172 คน ซึ่งได้มาโดยวิธีการคำนวณหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างด้วยสูตร ทาโร ยามาเน (Yamane, 1967) ที่ระดับความคลาดเคลื่อน 0.05 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถามสมรรถนะด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัด

สำนักงานอาชีวศึกษาจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ประกอบด้วย 3 ตอน ดังนี้ ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ ตำแหน่งหน้าที่ เพศ อายุ วุฒิการศึกษา ประสบการณ์การทำงาน และขนาดของสถานศึกษามีลักษณะเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check list) ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นที่มีต่อสมรรถนะด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของผู้บริหารสถานศึกษาสำนักงานอาชีวศึกษาจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ มาตราส่วนประมาณค่า (rating scale) ตามแบบของลิเคอร์ท (Likert, 1967) มี 5 ระดับ ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับสมรรถนะด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของผู้บริหารสถานศึกษา สำนักงานอาชีวศึกษาจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ผ่านการประเมินจากผู้เชี่ยวชาญจำนวน 5 คน แล้วนำมาหาความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (IOC) แล้วนำแบบสอบถามที่ได้รับการปรับปรุงแก้ไขตามข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญไปทดลองใช้ (Try Out) เพื่อหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามโดยใช้สูตรการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟ่า (Alpha Coefficient Method) ตามวิธีการของครอนบาค (Cronbach, 1990) มีค่าเท่ากับ 0.93 รวบรวมข้อมูลโดยขอความอนุเคราะห์จากครูผู้สอนในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานอาชีวศึกษาจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง มาวิเคราะห์สถิติด้วยการหาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ทดสอบสมมติฐานด้วยค่า (F-test) และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA)

ผลการศึกษาและอภิปรายผล

ในการวิเคราะห์และอภิปรายผลการศึกษาจะนำเสนอผลเป็น 2 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 สมรรถนะด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของผู้บริหารสถานศึกษา สำนักงานอาชีวศึกษาจังหวัดประจวบคีรีขันธ์

ตารางที่ 1 ระดับความคิดเห็นสมรรถนะด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานอาชีวศึกษาจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ โดยภาพรวมและรายด้าน

สมรรถนะด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของผู้บริหารสถานศึกษา	ระดับความคิดเห็น		ระดับ
	$\bar{x}$	S.D	
ด้านความรู้เทคโนโลยีสารสนเทศ	3.56	0.93	มาก
ด้านการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ	3.58	0.89	มาก
ด้านเจตคติต่อเทคโนโลยีสารสนเทศ	4.53	0.82	มากที่สุด
รวม	**3.89**	**0.88**	**มาก**

จากตารางที่ 1 พบว่า ความคิดเห็นเกี่ยวกับสมรรถนะด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานอาชีวศึกษาจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้อาจเป็นเพราะเทคโนโลยีสารสนเทศมีบทบาทที่สำคัญอย่างมากในยุคสมัยที่เปลี่ยนไป และความก้าวล้ำทางเทคโนโลยีที่มากขึ้นซึ่งการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการบริหารจัดการศึกษาจึงเป็นสิ่งจำเป็นที่ผู้บริหารการศึกษา

จะต้องนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการวางแผนและการตัดสินใจ โดยข้อมูลและสารสนเทศต้องตรงประเด็น มีความสมบูรณ์เพียงพอ มีความถูกต้อง เป็นปัจจุบัน มีความคุ้มค่า การบริหารที่มีประสิทธิภาพตามภาระหน้าที่ของผู้บริหาร สอดคล้องกับการศึกษาของ พรทิพย์ ไชยพนาพันธ์ และชัชภูมิ สีชมภู (2564) เรื่องแนวทางการพัฒนาสมรรถนะทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศในยุคดิจิทัลของผู้บริหารสถานศึกษาโรงเรียนขยายโอกาส สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาพิษณุโลก เขต 1 ระดับสมรรถนะทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศในยุคดิจิทัลของผู้บริหารสถานศึกษาโรงเรียนขยายโอกาส ในภาพรวมทุกด้านอยู่ในระดับมากที่สุด และสอดคล้องกับการศึกษาของ รัชนก ไทยรักษ์ และสมใจ สืบเสาะ (2566) เกี่ยวกับการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเพื่อการบริหารสถานศึกษาในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 1 โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก และสอดคล้องกับการศึกษาของ มานัส พวงบุบผา, สมใจ เดชบำรุง, และสมบัติ เดชบำรุง (2564) เรื่องสมรรถนะด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของผู้บริหารสถานศึกษาที่ส่งผลต่อการบริหารระบบสารสนเทศของสถานศึกษาสังกัดสำนักการศึกษา กรุงเทพมหานคร โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก และสอดคล้องกับการศึกษาของ วริษา สิทธิคง และ สมใจ สืบเสาะ (2566) สมรรถนะด้านการบริหารจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของผู้บริหารสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 1 โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก และสอดคล้องกับการศึกษาของ พรภวิษย์ อุ่นวิเศษ (2564) ความสัมพันธ์ระหว่างสมรรถนะด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของผู้บริหาร กับประสิทธิผลการบริหารงานวิชาการ สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่ การศึกษาประถมศึกษาสกลนคร เขต 1 โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านเจตคติต่อเทคโนโลยีสารสนเทศ อยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมา ด้านการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ และด้านความรู้เทคโนโลยีสารสนเทศ อาจเป็นเพราะยุคสมัยที่เปลี่ยนไป และความก้าวล้ำทางเทคโนโลยีที่มากขึ้นทำให้ ความคิด เจคติ คุณธรรมจริยธรรม และจรรยาบรรณต่าง ๆ ที่มีความเกี่ยวข้องกับเทคโนโลยีสารสนเทศควรค่าที่จะต้องคำนึงเป็นลำดับแรก และการเปิดใจของผู้บริหารเกี่ยวกับการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการบริหารสถานศึกษา และสอดคล้องกับการศึกษาของ ชไมพร ธะช่วย (2558) สมรรถนะด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของผู้บริหารสถานศึกษาตามทัศนะของครู โรงเรียนขยายโอกาสทางการศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชลบุรี เขต 2 โดยเรียงลำดับเกี่ยวกับสมรรถนะด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของผู้บริหารสถานศึกษาจากมากที่สุดไปน้อยที่สุด คือ ด้านเจตคติ ด้านทักษะ และด้านความรู้

ตอนที่ 2 การเปรียบเทียบสมรรถนะด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของผู้บริหารสถานศึกษา สำนักงานอาชีวศึกษาจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ โดยจำแนกเป็น ประสบการณ์ และขนาดของสถานศึกษา

ตารางที่ 2 ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นสมรรถนะด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของผู้บริหารสถานศึกษา สำนักงานอาชีวศึกษาจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ จำแนกตามประสบการณ์ทำงาน

สมรรถนะด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ	แหล่งความแปรปรวน	ผลรวมกำลังสอง (SS)	องศาแห่งอิสระ (df)	ผลรวมกำลังสองเฉลี่ย (MS)	F	Sig
1. ด้านความรู้เทคโนโลยีสารสนเทศ	ระหว่างกลุ่ม	8.460	2	4.230	7.384	0.001*
	ภายในกลุ่ม	96.817	169	0.573	-	-
	รวม	105.278	171	-	-	-
2. ด้านการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ	ระหว่างกลุ่ม	5.487	2	2.743	5.654	0.004*
	ภายในกลุ่ม	81.998	169	0.485	-	-
	รวม	87.484	171	-	-	-
3. ด้านเจตคติต่อเทคโนโลยีสารสนเทศ	ระหว่างกลุ่ม	9.566	2	4.783	12.382	0.000*
	ภายในกลุ่ม	65.279	169	0.386	-	-
	รวม	74.844	171	-	-	-
สรุปภาพรวม	**ระหว่างกลุ่ม**	**7.838**	**2**	**3.919**	**8.473**	**0.002***
	ภายในกลุ่ม	**81.365**	**169**	**0.481**	**-**	**-**
	รวม	**89.202**	**171**	**-**	**-**	**-**

*ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

จากตารางที่ 2 ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นสมรรถนะด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของผู้บริหารสถานศึกษาสำนักงานอาชีวศึกษาจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ จำแนกตามประสบการณ์ทำงาน พบว่า ภาพรวมมีความแตกต่างกัน อาจเป็นเพราะว่าประสบการณ์ทำงานในแต่ละช่วงมีความแตกต่างกัน และปัจจุบันมีการบรรจุครู และบุคลากรทางการศึกษาที่มีประสบการณ์ที่แตกต่างกันออกไป ทำให้ความคิด ทัศนคติต่าง ๆ ก็เปลี่ยนไป รวมถึงยุคสมัยและสื่อเทคโนโลยีที่มีความก้าวหน้าไปมาก ทำให้ผู้บริหารจะต้องมีการเร่งพัฒนาสมรรถนะของตนเพื่อให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลง และสามารถที่จะพัฒนาตนเอง และพัฒนาสถานศึกษาให้ก้าวต่อไปข้างหน้าด้วยการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ โดยการใช้บุคลากรที่มีประสบการณ์ที่แตกต่างกันเป็นตัวช่วยในการขับเคลื่อนสถานศึกษา สอดคล้องกับการศึกษาของ วริษา สิทธิคง และ สมใจ สืบเสาะ (2566) ที่ได้ศึกษาสมรรถนะด้านการบริหารจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของผู้บริหารสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 1 เกี่ยวกับประสบการณ์การทำงานโดยรวมทุกด้านแตกต่างกัน และสอดคล้องกับการศึกษาของ พรภวิษย์ อุ่นวิเศษ (2564) ที่ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างสมรรถนะด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของผู้บริหาร กับประสิทธิผลการบริหารงานวิชาการ สังกัดสำนักงานเขต

พื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสกลนคร เขต 1 พบว่า สมรรถนะด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ของผู้บริหารแตกต่างกัน ที่จำแนกตามประสบการณ์ในการปฏิบัติงานต่างกัน และสอดคล้องกับการศึกษาของ ชไมพร ธะช่วย (2558) ที่ได้ศึกษาสมรรถนะด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของผู้บริหารสถานศึกษาตามทัศนะของครู โรงเรียนขยายโอกาสทางการศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชลบุรี เขต 2 จำแนกตามประสบการณ์ทำงานแตกต่างกัน

ตารางที่ 3 ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นสมรรถนะด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของผู้บริหารสถานศึกษาสำนักงานอาชีวศึกษาจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ จำแนกตามขนาดของสถานศึกษา

สมรรถนะด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ	แหล่งความแปรปรวน	ผลรวมกำลังสอง (SS)	องศาแห่งอิสระ (df)	ผลรวมกำลังสองเฉลี่ย (MS)	F	Sig
1. ด้านความรู้เทคโนโลยีสารสนเทศ	ระหว่างกลุ่ม	4.373	2	2.186	3.206	0.043*
	ภายในกลุ่ม	115.246	169	0.682		
	รวม	119.619	171			
2. ด้านการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ	ระหว่างกลุ่ม	2.908	2	1.454	3.680	0.027*
	ภายในกลุ่ม	66.783	169	0.395		
	รวม	69.692	171			
3. ด้านเจตคติต่อเทคโนโลยีสารสนเทศ	ระหว่างกลุ่ม	4.346	2	2.173	3.946	0.021*
	ภายในกลุ่ม	93.074	169	0.551		
	รวม	97.420	171			
สรุปภาพรวม	**ระหว่างกลุ่ม**	**3.876**	**2**	**1.938**	**3.611**	**0.030***
	ภายในกลุ่ม	**91.701**	**169**	**0.543**		
	รวม	**95.557**	**171**			

*ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

จากตารางที่ 3 ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นสมรรถนะด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของผู้บริหารสถานศึกษาสำนักงานอาชีวศึกษาจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ จำแนกตามขนาดของสถานศึกษา พบว่า ภาพรวมมีความแตกต่างกัน อาจเป็นเพราะว่าความพร้อมของสถานศึกษาที่มีความแตกต่างกัน การได้รับการสนุนของงบประมาณในการจัดการ ความพร้อมของบุคลากรที่สามารถเป็นแรงขับเคลื่อน รวมถึงสิ่งที่สำคัญคือ ผู้บริหารสถานศึกษา จะต้องมีองค์ความรู้ที่เกี่ยวกับสมรรถนะในด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ในด้าน ความรู้ การใช้และเจตคติ ที่เป็นปัจจัยสำคัญของทักษะกระบวนการ เพื่อการต่อยอดในการขับเคลื่อนและพัฒนาสถานศึกษา

ให้ก้าวหน้า ทันยุคสมัย สอดคล้องกับการศึกษาของ วริษา สิทธิคง และ สมใจ สืบเสาะ (2566) ที่ได้ศึกษาสมรรถนะด้านการบริหารจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของผู้บริหารสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 1 การจำแนกตามขนาดของโรงเรียนโดยรวมทุกด้านมีความแตกต่างกัน และสอดคล้องกับการศึกษาของ ชไมพร ธะช่วย (2558) ที่ได้ศึกษาสมรรถนะด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของผู้บริหารสถานศึกษาตามทัศนะของครู โรงเรียนขยายโอกาสทางการศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชลบุรี เขต 2 ที่อยู่ในโรงเรียนที่มีขนาดแตกต่างกันโดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน

ข้อเสนอแนะ

ควรที่จะศึกษาสมรรถนะด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของผู้บริหารสถานศึกษาในการบริหารจัดการบุคลากรทางการศึกษาทุกสถานศึกษา และการศึกษาเชิงคุณภาพเกี่ยวกับสมรรถนะในการบริหารจัดการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของผู้บริหารสถานศึกษาและบุคลากรทางการศึกษาในสถานศึกษาสังกัดสำนักงานอาชีวศึกษาจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ เพื่อที่จะทำให้ได้ข้อมูลเชิงลึกในการวิเคราะห์ และวางแผนการพัฒนาสมรรถนะด้านเทคโนโลยีสารสนเทศต่อไป

บรรณานุกรม

กาญจนา พรหมสุวรรณ. (2562). *แนวคิดเรื่องสมรรถนะและการนำไปใช้*. เชียงใหม่: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

การัณยภาส สัมดี และ เตือนใจ ดลประสิทธิ์. (2566). การบริหารงานวิชาการของผู้บริหารสถานศึกษากับความเจริญก้าวหน้าทางเทคโนโลยีสารสนเทศ. ใน *การประชุมวิชาการและนำเสนอผลงานวิจัยระดับชาติ ครั้งที่ 5* (น. 734-739). มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

จิตคุปต์ ละอองปลิว. (2566). แนวทางการจัดการเรียนรู้วิชาภูมิศาสตร์ในศตวรรษที่ 21. *วารสารการศึกษาและนวัตกรรม*, *26*(1), 412-422.

ชไมพร ธะช่วย. (2558). สมรรถนะด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของผู้บริหารสถานศึกษาตามทัศนะของครูโรงเรียนขยายโอกาสทางการศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชลบุรี เขต 2. [วิทยานิพนธ์ปริญญาศึกษาศาสตร์มหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์]. มหาวิทยาลัยบูรพา.

พระราชบัญญัติการอาชีวศึกษา พ.ศ. 2551. (2551, 5 มีนาคม). *ราชกิจจานุเบกษา.* เล่ม 125 ตอนที่ 53 ก. หน้า 1-24.

พิเชษฐ ยังตรง, พิณสุดา สิริธรังศรี และ สิทธะวา คามดิษฐ์. (ตุลาคม-ธันวาคม 2560). กลยุทธ์การพัฒนาคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้เรียนในสถานศึกษาขั้นพื้นฐานในศตวรรษที่ 21. *วารสารสุทธิปริทัศน์*, *31*(100), 1-12.

พรภวิษย์ อุ่นวิเศษ. (2564). *แนวทางการพัฒนาสมรรถนะทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศในยุคดิจิทัลของผู้บริหารสถานศึกษาโรงเรียนขยายโอกาส สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาพิษณุโลกเขต 1* [วิทยานิพนธ์ปริญญาครุศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์]. มหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรดิตถ์.

พรทิพย์ ไชยพนาพันธ์ และ ชัชภูมิ สีชมภู. (กันยายน 2564). แนวทางการพัฒนาสมรรถนะทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศในยุคดิจิทัลของผู้บริหารสถานศึกษาโรงเรียนขยายโอกาส สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาพิษณุโลก เขต 1. *วารสารวิชาการร้อยแก่นสาร*, *6*(9), 70-84.

มานัส พวงบุบผา, สมใจ เดชบำรุง, และ สมบัติ เดชบำรุง. (มกราคม-มิถุนายน 2564). สมรรถนะด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของผู้บริหารสถานศึกษาที่ส่งผลต่อการบริหารระบบสารสนเทศของสถานศึกษาสังกัดสำนักการศึกษา กรุงเทพมหานคร. *วารสารศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศิลปากร, 19*(1), 253-255.

รัชนก ไทยรักษ์ และ สมใจ สืบเสาะ. (มกราคม-มีนาคม 2566). การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเพื่อการบริหารสถานศึกษาใน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์เขต 1. *วารสารนวัตกรรมการศึกษาและการวิจัย, 7*(1), 52-67.

วริษา สิทธิคง และ สมใจ สืบเสาะ. (มกราคม-มีนาคม 2566). สมรรถนะด้านการบริหารจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 1. *วารสารนวัตกรรมการศึกษาและการวิจัย*, *7*(1), 99-112.

สุภางค์ รอดขาว. (2564). *การพัฒนาบุคลากรและสมรรถนะในยุคดิจิทัล*. นครราชสีมา: สำนักพิมพ์สุรนารี.

สำนักงานเลขาธิการคุรุสภา. (2564). *มาตรฐานวิชาชีพผู้บริหารสถานศึกษา*. กรุงเทพมหานคร: กระทรวงศึกษาธิการ.

สำนักงานสภาพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ (สศช.). (2561). *ยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี (พ.ศ. 2561-2580) ฉบับข้าราชการ*. กรุงเทพมหานคร: สำนักงานสภาพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ.

สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา (สกศ.). (2560). *แผนการศึกษาแห่งชาติ (พ.ศ. 2560 – 2579).* กรุงเทพมหานคร: กระทรวงศึกษาธิการ.

อมรรัตน์ จินดา และ เอกนฤน บางท่าไม้. (มกราคม-เมษายน 2559). สภาพปัญหาและแนวทางส่งเสริมการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเพื่อการศึกษาสำหรับสถานศึกษาในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานครปฐม เขต 2. *วารสารอิเล็กทรอนิกส์ มหาวิทยาลัยศิลปากร*, *9*(1), 395-407.

Cronbach, L. J. (1990). *Essentials of psychological testing* (5th ed). New York: Harper Collins Publishers.

Likert, R. (1967). *The Method of Constructing and Attitude Scale*. New York: Wiley & Son.

Twomey, C. R., Shamburg, C., & Zieger, L,. (2006). Teachers as Technology Leaders: *A Guide to ISTE Technology Facilitation and Technology Leadership Accreditation.* International Society for Technology in Education.

Yamane, T. (1967). *Statistics, An Introductory Analysis* (2nd ed). New York: Harper and Row Publications.

สมรรถนะทางเทคโนโลยีดิจิทัลของผู้บริหารสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 2

Competency in Digital Technology of Administrators of Educational Institutions under the Office Prachuap Khiri Khan Primary Educational Service Area 2

ฐิติมา จั่นเพ็ชร[1] และสมใจ สืบเสาะ[2]

Thitima Janpech[1] and Somjai Suebsor[2]

นักศึกษาปริญญาโทหลักสูตรศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต[1]

อาจารย์ประจำหลักสูตรศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต[2]

วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์[1,2]

E-mail: thitimajanpech@gmail.com[1], somjai.sub@rmutr.ac.th[2]

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์ดังนี้ (1) เพื่อศึกษาระดับสมรรถนะทางเทคโนโลยีดิจิทัลของผู้บริหารสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 2 และ (2) เพื่อเปรียบเทียบสมรรถนะทางเทคโนโลยีดิจิทัลของผู้บริหารสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 2 จำแนกตามระดับการศึกษา และขนาดของสถานศึกษา การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือผู้บริหารสถานศึกษาและครูผู้สอน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 2 จำนวน 280 คน เครื่องมือที่ใช้เก็บรวบรวมข้อมูล ได้แก่ แบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลใช้ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และทดสอบสมมติฐานด้วย ค่าเอฟ โดยการวิเคราะห์ความแปรปรวน ผลการวิจัยพบว่า (1) ระดับระดับสมรรถนะทางเทคโนโลยีดิจิทัลของผู้บริหารสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 2 โดยภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก (2) ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับสมรรถนะทางเทคโนโลยีดิจิทัลของผู้บริหารสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 2 โดยจำแนกตามระดับการศึกษา และขนาดของสถานศึกษา ภาพรวมแตกต่างกัน

คำสำคัญ: สมรรถนะทางเทคโนโลยีดิจิทัล ผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 2

Abstract

The purposes of this study were (1) to study the level of digital technology competence of school administrators under the Office of the Primary Educational Service Area, Prachuap Khiri Khan Area 2 and (2) to compare the digital technology competence of school

administrators under the Office of the Primary Educational Service Area, Prachuap Khiri Khan Area 2 classified by educational level and size of the school. This research is quantitative. The sample group used in the study is administrators and teachers under the Office of the Primary Educational Service Area, Prachuap Khiri Khan Area 2, totaling 280 people. The tools used to collect data include questionnaires. Data analysis uses percentages, means, and standard deviations, and hypotheses are tested with F values using analysis of variance. The research results found that (1) the overall and each aspect of the digital technology competence of school administrators under the Office of the Primary Educational Service Area, Prachuap Khiri Khan Area 2 is at high. (2) The results of the comparative analysis of the digital technology competence of school administrators under the Office of the Primary Educational Service Area, Prachuap Khiri Khan Area 2, classified according to education level and size of the educational institution, show that the overall is significantly.

Keywords: Digital technology competence, educational institution administrators, primary educational service area, Prachuap Khiri Khan area 2

บทนำ

ประสิทธิภาพของการจัดการเรียนการสอน การบริหารจัดการ และการใช้จ่ายงบประมาณทางการศึกษา ยังถือเป็นปัญหาเชิงโครงสร้างและระบบการจัดการที่ต้องได้รับการปรับปรุงเป็นลำดับแรก โดยเฉพาะในการบริหารจัดการสถานศึกษาสำหรับโรงเรียนขนาดเล็กที่มีจำนวนมาก ในส่วนของงบประมาณทางการศึกษาด้านเทคโนโลยียังเป็นเรื่องที่ต้องใช้การจัดสรรงบประมาณค่อนข้างสูง เนื่องจากเกี่ยวข้องกับการจัดการระบบเครือข่าย การจัดซื้อ-ซ่อมอุปกรณ์ต่าง ๆ รวมไปถึงการติดตั้งซอฟท์แวร์ที่จำเป็นต่อการใช้งานในสถานศึกษา ซึ่งสถานศึกษาส่วนใหญ่ได้รับการจัดสรรงบประมาณในการใช้จ่ายเพื่อพัฒนาศักยภาพของผู้เรียน การจัดการเรียนการสอน และการเพิ่มศักยภาพของบุคลากรครูยังอยู่ในเกณฑ์ค่อนข้างน้อย (สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา, 2560) นอกจากนี้การสนับสนุนและส่งเสริมการบริหารสมรรถนะทางเทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อการศึกษาดังกล่าวทั้งด้านโครงสร้าง ด้านระบบบริหารจัดการและการปฏิรูปการเรียนรู้โดยใช้สมรรถนะทางเทคโนโลยีดิจิทัลเข้ามามีส่วนร่วม เพื่อพัฒนาการศึกษาของชาติให้พร้อมที่จะก้าวสู่ศตวรรษที่ 21 ดังนั้นสถานศึกษาจึงต้องมีการปรับเปลี่ยนการบริหารสถานศึกษาด้านการบริหารจัดการเทคโนโลยีและการสื่อสารไปพัฒนาคุณภาพการศึกษา เพื่อให้สถานศึกษาใช้สมรรถนะทางเทคโนโลยีดิจิทัลให้มีประสิทธิภาพมาก เพื่อพัฒนาบุคลากรให้มีทักษะด้านความสามารถในการควบคุมสมรรถนะทางเทคโนโลยีดิจิทัลให้สนองต่อนโยบายและความต้องการของผู้บริหารระดับสูงขึ้นไป เทคโนโลยีดิจิทัลมีความสำคัญต่อการเรียนการสอนต่อการศึกษา ค้นคว้าต่อสังคม ต่อวัฒนธรรม ต่องบประมาณ และเวลา ต่อวิทยาการ และเทคโนโลยีใหม่ ๆ

และต่อชีวิตประจำวัน เพื่อนำไปใช้ให้เกิดประโยชน์ต่อการพัฒนาประเทศ ซึ่งเป็นสิ่งที่ผู้บริหารสถานศึกษาต้องมีความรู้ทักษะและวิสัยทัศน์ เพื่อสามารถบริหารจัดการสถานศึกษาได้อย่างมีประสิทธิภาพ (ไอรดา นรสาร, 2566)

ผู้บริหารสถานศึกษา จึงถือเป็นบุคคลที่มีบทบาทในการขับเคลื่อนนโยบายทางการศึกษา ต้องมีคุณสมบัติสำคัญ เช่น มีภาวะผู้นำสูง มีคุณธรรม จริยธรรมในการทำงาน สามารถบริหารได้ทั้งบุคคลและวิชาการตาม มาตรฐานสมรรถนะ และมาตรฐานตำแหน่ง โดยต้องบริหารงานโดยใช้หลักธรรมาภิบาล ทั้งนี้การบริหารสถานศึกษาจะต้องมุ่งเน้นเพียงผลสัมฤทธิ์ ผู้บริหารจึงควรให้อิสระกับบุคลากรในการพัฒนาตนเอง และหากมีการแก้ไขปัญหาที่ถูกต้องและดำเนินการอย่างต่อเนื่อง ซึ่งเป้าหมายของการทำงานของผู้บริหารทุกคน คือ การพัฒนาสถาบันการศึกษาให้ได้รับความก้าวหน้าจากอดีต โดยให้ความสำคัญกับการวางแผนการพัฒนาสถานศึกษาร่วมกับผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้อง และต้องเข้าใจถึงศักยภาพของสถานศึกษา บุคลากร และทรัพยากรของสถานศึกษา เพื่อจะพัฒนาสถานศึกษาไปในทิศทางที่ถูกต้องและมีประสิทธิภาพ (อาทิตยา ไสยพร, 2567)

สถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 2 ครอบคลุมพื้นที่ 4 อำเภอ มีสถานศึกษาระดับประถมศึกษา 89 แห่ง มีการจัดโครงสร้างการบริหารที่ชัดเจนและให้องคคณะบุคคลมีสวนร่วมตามที่กฎหมายกำหนด มีการนำระบบสารสนเทศมาใช้ในการติดต่อสื่อสารภายในองค์การและสถานศึกษา แต่ยังพบว่า ในสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 2 ระบบสารสนเทศขาดความเชื่อมโยงภายในที่มีความครอบคลุมตามขั้นตอนและภาระงาน ระบบสัญญาณอินเทอร์เน็ตไม่เสถียรและอุปกรณ์ ยังไม่เพียงพอต่อการใช้งาน ภาระงานของบางกลุ่มงานมีลักษณะงานที่ทับซ้อน/ ไม่ชัดเจน ทำให้เกิดปัญหาในการทำงาน นอกจากนี้ประชากรบางส่วนขาดความรู้ความเข้าใจในการใช้เทคโนโลยีสมัยใหม่ (สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 2, 2563) ดังนั้นผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาเรื่อง “สมรรถนะทางเทคโนโลยีดิจิทัลของผู้บริหารสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 2” เพื่อนำผลการวิจัยไปใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาการบริหารจัดการสมรรถนะทางเทคโนโลยีดิจิทัลของผู้บริหารสถานศึกษาให้มีประสิทธิภาพทั้งด้านการพัฒนาบุคลากรและการใช้เทคโนโลยีในสถานศึกษาต่อไปในอนาคต

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับสมรรถนะทางเทคโนโลยีดิจิทัลของผู้บริหารสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 2

2. เพื่อเปรียบเทียบสมรรถนะทางเทคโนโลยีดิจิทัลของผู้บริหารสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 2 จำแนกตามระดับการศึกษา และขนาดของสถานศึกษา

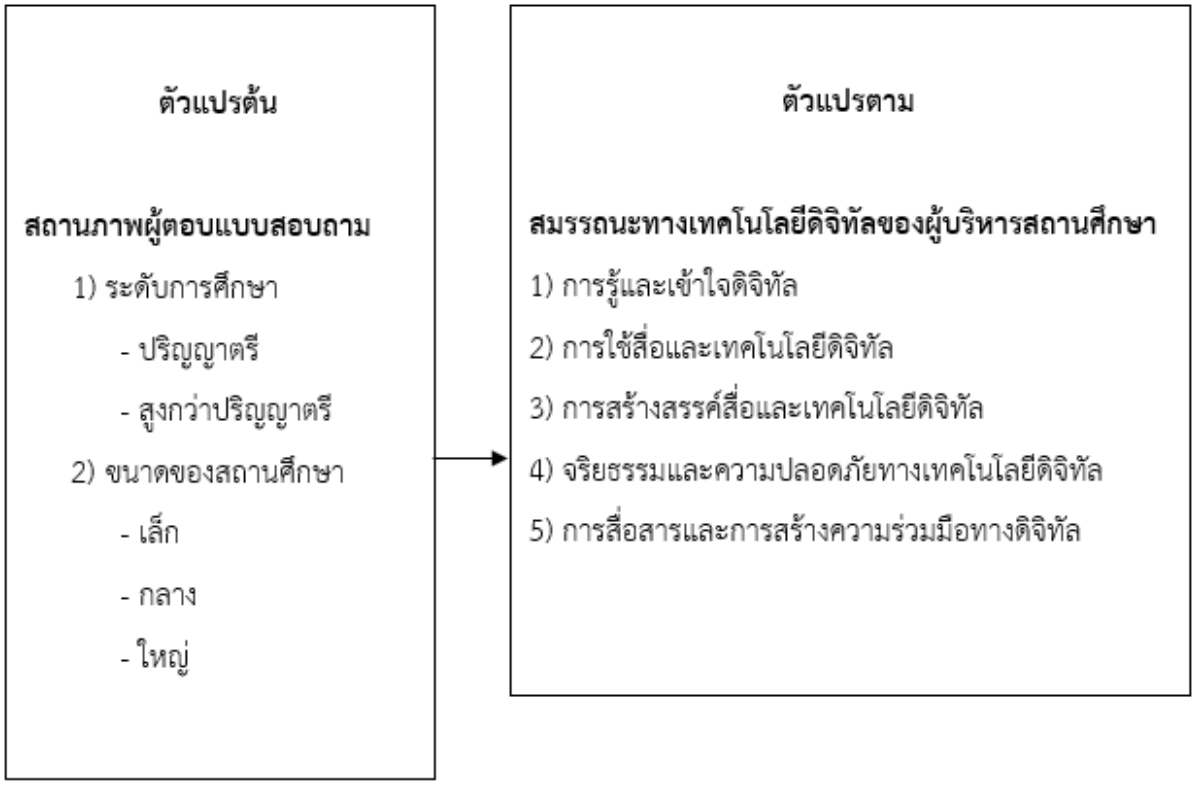
การทบทวนวรรณกรรม

แนวคิดเกี่ยวกับสมรรถนะทางเทคโนโลยีทางดิจิทัล

European Union (2006) กล่าวว่า สมรรถนะทางเทคโนโลยีดิจิทัล หมายถึง ความสามารถในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศทางสังคมได้อย่างมั่นใจ สามารถนำมาใช้ในการปฏิบัติงาน การติดต่อสื่อสาร และเพื่อความบันเทิง โดยสามารถใช้คอมพิวเตอร์ในการสืบค้น ประเมิน จัดเก็บ นำเสนอ แลกเปลี่ยน สื่อสาร และสร้างการมีส่วนร่วมผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต นอกจากนี้จากการศึกษาค้นคว้าเกี่ยวกับองค์ประกอบของสมรรถนะทางเทคโนโลยีดิจิทัลของผู้บริหารจากนักวิชาการได้แก่ ศศิวิมล มวงกล่ำ (2562) และเมษา นวลศรี และกุลชาติ พันธุวรกุล (2564) ซึ่งสรุปได้ว่า สมรรถนะทางเทคโนโลยีดิจิทัลของผู้บริหาร ประกอบด้วย 1) ด้านการรู้และเข้าใจดิจิทัล หมายถึง ความเข้าใจว่าบุคคลเป็นทั้งผู้ผลิตและผู้บริโภคเนื้อหาของสื่อ และความเข้าใจถึงผลการเปลี่ยนแปลงทางสังคมและวัฒนธรรมที่เกิดขึ้นเนื่องจากสิ่งนี้ ทำให้ความสามารถเพื่อการรู้เท่าทันสื่อทุกวันนี้ รวมถึงการคิด พิจารณา ทักษะการสื่อสารและการจัดการข้อมูลที่สะท้อนถึงความต้องการและข้อเท็จจริงของวัฒนธรรมของดิจิทัล 2) ด้านการใช้สื่อและเทคโนโลยีดิจิทัล หมายถึง การใช้งานสื่อและเทคโนโลยีดิจิทัล พื้นฐานได้อย่างคล่องแคล่ว ได้แก่ โปรแกรมคอมพิวเตอร์พื้นฐาน เช่น โปรแกรม Microsoft Word, Microsoft PowerPoint และ Microsoft Excel สื่อดิจิทัลใหม่ ๆ ได้แก่ Tablet และ smartphone และเครื่องมือทางออนไลน์ ได้แก่ Google Hotmail และ YouTube รวมถึงการใช้งานผ่านสังคมออนไลน์ ได้แก่ Facebook และ LINE โดยจะต้องสามารถนำสื่อและเทคโนโลยีเหล่านี้มาประยุกต์ใช้ในการเรียนและการทำงานให้เหมาะสม 3) ด้านการสร้างสรรค์สื่อและเทคโนโลยีดิจิทัล หมายถึง การสร้างสื่อและเทคโนโลยีดิจิทัลขึ้นมาใหม่ที่เกี่ยวข้องกับการเรียนและการทำงานด้วยตัวเอง หรือสร้างร่วมกับผู้อื่น โดยเป็นสื่อหรือเทคโนโลยีใหม่ที่ไม่ค่อยมีคนใช้หรือไม่เคยมีหรือเป็นสื่อและเทคโนโลยีดิจิทัลพื้นฐานทั่วไป เช่น PowerPoint วิดีโอ รูปภาพ เป็นต้น รวมทั้งสื่อออนไลน์ เช่น เว็บไซต์ บล็อก เป็นต้น แต่มีเนื้อหาและรายละเอียด ต่าง ๆ ในสื่อที่ไม่ซ้ำกับผู้อื่น 4) ด้านจริยธรรมและความปลอดภัยทางเทคโนโลยีดิจิทัล หมายถึง การอ้างอิงหรือให้เครดิตแก่ผู้ผลิตหรือผู้ที่เป็นเจ้าของ ที่ถูกต้องตามหลักการสากล รวมทั้งการคำนึงถึงสิทธิของผู้อื่น โดยที่ไม่ละเมิดสิทธิหรือทำให้บุคคลอื่น ได้รับความเสียหาย และ 5) ด้านการสื่อสารและการสร้างความร่วมมือทางดิจิทัล หมายถึง การมีส่วนร่วมของกลุ่มบุคลากรทางการศึกษาในการวิเคราะห์ ความเปลี่ยนแปลงของสถานศึกษา และกำหนดกลยุทธ์ของสถานศึกษาที่สามารถใช้เชื่อมต่อ และสื่อสารกับหน่วยงานภายนอก จัดแผนลงทุนทรัพยากรด้านดิจิทัลระยะสั้นระยะกลาง และระยะยาว มีการจัดกิจกรรมสร้างเครือข่ายเพื่อสร้างนวัตกรรมบริการดิจิทัล ให้บริการดิจิทัล โดยมุ่งเน้นการเชื่อมโยงกระบวนการที่เกี่ยวข้องทั้งภายในและภายนอกสถานศึกษาร่วมประชุม ด้านดิจิทัลกับผู้มีส่วนเกี่ยวข้องต่าง ๆ ทั้งภายในและภายนอกสถานศึกษา ทำงานร่วมกับหน่วยงานอื่น ๆ เพื่อแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นภายในสถานศึกษา และนำเทคโนโลยีเข้ามาใช้ในการเปลี่ยนแปลงสถานศึกษา

กรอบแนวคิด

งานวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ ผู้วิจัยกำหนดกรอบแนวคิดการวิจัย โดยมีรายละเอียดดังนี้



รูปที่ 1 กรอบแนวคิด

ระเบียบวิธีการวิจัย

งานวิจัยนี้เป็นงานวิจัยเชิงปริมาณ ประชากรที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ครูผู้สอนในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 2 จำนวน 1,029 คน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ผู้บริหารสถานศึกษาและครูผู้สอน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 2 จำนวน 280 คน กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างของเครซี่ มอร์แกน (Krejcie & Morgan, 1970) กำหนดความคลาดเคลื่อนที่ .05 โดยใช้วิธีการสุ่มหลายขั้นตอนแบ่งตามขนาดของสถานศึกษาและจากนั้นทำการสุ่มอย่างง่าย เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถามสมรรถนะทางเทคโนโลยีดิจิทัลของผู้บริหารสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 2 ประกอบด้วย 3 ตอน ดังนี้ ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ ระดับการศึกษา และขนาดของสถานศึกษามีลักษณะเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check list) ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นที่มีต่อสมรรถนะทางเทคโนโลยีดิจิทัลของผู้บริหารสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 2 มาตราส่วนประมาณค่า (rating scale) ตามแบบของลิเคอร์ท (Likert, 1967) มี 5 ระดับ ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับสมรรถนะทางเทคโนโลยีดิจิทัลของผู้บริหารสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 2 แบบสอบถามผ่านการประเมินจากผู้เชี่ยวชาญจำนวน 5 คน แล้วนำมาหา

ความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (IOC) มีค่าเท่ากับ 0.958 แล้วนำแบบสอบถามที่ได้รับการปรับปรุงแก้ไขตามข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญไปทดลองใช้ (Try Out) เพื่อหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามโดยใช้สูตรการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟ่า (Alpha Coefficient Method) ตามวิธีการของครอนบาค (Cronbach, 1990) มีค่าเท่ากับ 0.967 รวบรวมข้อมูลโดยขอความอนุเคราะห์จากครูผู้สอนในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 2 ที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมาวิเคราะห์สถิติด้วยการหาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ทดสอบสมมติฐานด้วยค่า (F-test) และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA)

ผลการศึกษาและอภิปรายผล

ในการวิเคราะห์และอภิปรายผลการศึกษาจะนำเสนอผลเป็น 2 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 สมรรถนะทางเทคโนโลยีดิจิทัลของผู้บริหารสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 2

ตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เกี่ยวกับระดับความคิดเห็นสมรรถนะด้านเทคโนโลยีดิจิทัลของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 2 ภาพรวม

สมรรถนะด้านเทคโนโลยีดิจิทัลของผู้บริหารสถานศึกษา	ระดับความคิดเห็น		ระดับ
	$\bar{x}$	SD	
ด้านการรู้และเข้าใจดิจิทัล	4.24	0.83	มาก
ด้านการใช้สื่อและเทคโนโลยีดิจิทัล	4.28	0.72	มาก
ด้านการสร้างสรรค์สื่อและเทคโนโลยีดิจิทัล	4.28	0.71	มาก
ด้านจริยธรรมและความปลอดภัยทางเทคโนโลยีดิจิทัล	4.22	0.80	มาก
ด้านการสื่อสารและการสร้างความร่วมมือทางดิจิทัล	4.26	0.69	มาก
รวม	**4.26**	**0.75**	**มาก**

จากตารางที่ 1 พบว่า ความคิดเห็นเกี่ยวกับสมรรถนะด้านเทคโนโลยีดิจิทัลของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 2 ภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านการใช้สื่อและเทคโนโลยีดิจิทัล รองลงมา ด้านการสร้างสรรค์สื่อและเทคโนโลยีดิจิทัล ด้านการสื่อสารและการสร้างความร่วมมือทางดิจิทัล ด้านการรู้และเข้าใจดิจิทัล และด้านจริยธรรมและความปลอดภัยทางเทคโนโลยีดิจิทัล ตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของพรทิพย์ ไชยพนาพันธ์ (2564) ได้ทำการศึกษาเรื่องแนวทางการพัฒนาสมรรถนะทางด้านเทคโนโลยีดิจิทัลในยุคดิจิทัลของผู้บริหารสถานศึกษาโรงเรียนขยายโอกาส สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาพิษณุโลก เขต 1 ในระดับสมรรถนะทางด้านเทคโนโลยีดิจิทัลในยุคดิจิทัลของผู้บริหารสถานศึกษาโรงเรียนขยายโอกาส ในภาพรวมทุก

ด้านอยู่ในระดับมาก และสอดคล้องกับ นารีรัตน์ เพชรคง (2565) ที่ศึกษาถึง สมรรถนะผู้บริหารสถานศึกษาด้านการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลและการสื่อสาร ของโรงเรียนสังกัดกรุงเทพมหานคร ในพื้นที่เขตจตุจักร พบว่า สมรรถนะผู้บริหารสถานศึกษาด้านการใช้ เทคโนโลยีดิจิทัลและการสื่อสารในภาพรวมอยู่ในระดับมาก อีกทั้งยังสอดคล้องกับผลการวิจัยของกิตติ วงศ์สมบูรณ์ (2563) ที่ศึกษาถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อสมรรถนะเชิงเทคโนโลยีดิจิทัลและการสื่อสาร ของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาเขต 11 พบว่า ผลการวิจัยพบว่า 1) สมรรถนะเชิงเทคโนโลยีดิจิทัลและการสื่อสารของผู้บริหารสถานศึกษา ในภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก โดยเรียงจากมากไปน้อย ดังนี้ ด้านการส่งเสริมสนับสนุนการใช้เทคโนโลยี สารสนเทศเพื่อการศึกษา ด้านการประเมินการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อการศึกษาและด้านการใช้และบริหาร เทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อการศึกษา ตามลำดับ และสอดคล้องกับผลการวิจัยของวริษา สิทธิคง (2566) ที่ศึกษาถึงสมรรถนะด้านการบริหารจัดการเทคโนโลยีดิจิทัลและการสื่อสาร ของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 1 พบว่า ระดับสมรรถนะของผู้บริหารสถานศึกษาด้านการบริหารจัดการเทคโนโลยีดิจิทัลและการสื่อสาร สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 1 พบว่าสมรรถนะด้านการบริหารจัดการเทคโนโลยีดิจิทัลและการสื่อสารของผู้บริหารสถานศึกษา โดยภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก

ตอนที่ 2 การเปรียบเทียบสมรรถนะด้านเทคโนโลยีดิจิทัลของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 2 โดยจำแนกเป็นระดับการศึกษา และขนาดของสถานศึกษา

ตารางที่ 2 ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นสมรรถนะด้านเทคโนโลยีดิจิทัลของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 2 จำแนกตามระดับการศึกษา

สมรรถนะด้านเทคโนโลยีดิจิทัล	แหล่งความแปรปรวน	N	Mean	S.D.	t	Sig
การรู้และเข้าใจดิจิทัล	ปริญญาตรี หรือเทียบเท่า	187	4.15	0.72	4.011	.000*
	สูงกว่าปริญญาตรี	93	4.44	0.46		
การใช้สื่อและเทคโนโลยีดิจิทัล	ปริญญาตรี หรือเทียบเท่า	187	4.19	0.61	4.581	.000*
	สูงกว่าปริญญาตรี	93	4.46	0.38		
การสร้างสรรค์สื่อและเทคโนโลยีดิจิทัล	ปริญญาตรี หรือเทียบเท่า	187	4.21	0.65	3.681	.000*
	สูงกว่าปริญญาตรี	93	4.44	0.42		
จริยธรรมและความปลอดภัยทางเทคโนโลยีดิจิทัล	ปริญญาตรี หรือเทียบเท่า	187	4.12	0.75	4.209	.000*
	สูงกว่าปริญญาตรี	93	4.42	0.46		

สมรรถนะด้านเทคโนโลยีดิจิทัล	แหล่งความแปรปรวน	N	Mean	S.D.	t	Sig
ด้านการสื่อสารและการสร้างความร่วมมือทางดิจิทัล	ปริญญาตรี หรือเทียบเท่า	187	4.18	0.55	5.126	.000*
	สูงกว่าปริญญาตรี	93	4.44	0.30		
สรุปภาพรวม	**ปริญญาตรี หรือเทียบเท่า**	**187**	**4.17**	**0.62**	**4.752**	**.000***
	สูงกว่าปริญญาตรี	**93**	**4.44**	**0.33**		

*นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 2 ผลการทดสอบด้วยค่าสถิติ t-test พบว่า ความคิดเห็นสมรรถนะด้านเทคโนโลยีดิจิทัลของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 2 จำแนกตามระดับการศึกษา ภาพรวม พบว่ามีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 และเมื่อพิจารณารายด้านทั้ง 5 ด้าน คือ ด้านการรู้และเข้าใจดิจิทัล ด้านการใช้สื่อและเทคโนโลยีดิจิทัล ด้านการสร้างสรรค์สื่อและเทคโนโลยีดิจิทัล ด้านจริยธรรมและความปลอดภัยทางเทคโนโลยีดิจิทัล และด้านการสื่อสารและการสร้างความร่วมมือทางดิจิทัล จำแนกตามระดับการศึกษา แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 3 ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นสมรรถนะด้านเทคโนโลยีดิจิทัลของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 2 จำแนกตามขนาดของสถานศึกษา

สมรรถนะด้านเทคโนโลยีดิจิทัล	แหล่งความแปรปรวน	ผลรวมกำลังสอง (SS)	องศาแห่งอิสระ (df)	ผลรวมกำลังสองเฉลี่ย (MS)	F	Sig
การรู้และเข้าใจดิจิทัล	ระหว่างกลุ่ม	6.033	2	3.016	7.188	.001*
	ภายในกลุ่ม	116.235	277	.420		
	รวม	122.268	279			
การใช้สื่อและเทคโนโลยีดิจิทัล	ระหว่างกลุ่ม	2.803	2	1.401	4.633	.010*
	ภายในกลุ่ม	83.791	277	.302		
	รวม	86.594	279			
การสร้างสรรค์สื่อและเทคโนโลยีดิจิทัล	ระหว่างกลุ่ม	1.700	2	.850	2.424	.040*
	ภายในกลุ่ม	97.144	277	.351		
	รวม	98.844	279			
	ระหว่างกลุ่ม	2.944	2	1.472	3.259	.040*

สมรรถนะด้านเทคโนโลยีดิจิทัล	แหล่งความแปรปรวน	ผลรวมกำลังสอง (SS)	องศาแห่งอิสระ (df)	ผลรวมกำลังสองเฉลี่ย (MS)	F	Sig
จริยธรรมและความปลอดภัยทางเทคโนโลยีดิจิทัล	ภายในกลุ่ม	125.111	277	.452		
	รวม	128.055	279			
การสื่อสารและการสร้างความร่วมมือทางดิจิทัล	ระหว่างกลุ่ม	1.935	2	.967	3.978	.020*
	ภายในกลุ่ม	67.367	277	.243		
	รวม	69.301	279			
สรุปภาพรวม	**ระหว่างกลุ่ม**	**2.866**	**2**	**1.433**	**4.693**	**.010***
	ภายในกลุ่ม	**84.586**	**277**	**.305**		
	รวม	**87.452**	**279**			

*ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

จากตารางที่ 3 ผลการทดสอบด้วยค่าสถิติ F-test ด้วยวิเคราะห์ความแปรปรวน พบว่า ความคิดเห็นสมรรถนะด้านเทคโนโลยีดิจิทัลของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 2 จำแนกตามขนาดของสถานศึกษา ภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ .05 เมื่อพิจารณารายด้านทั้ง 5 ด้าน คือ ด้านการรู้และเข้าใจดิจิทัล ด้านการใช้สื่อและเทคโนโลยีดิจิทัล ด้านการสร้างสรรค์สื่อและเทคโนโลยีดิจิทัล ด้านจริยธรรมและความปลอดภัยทางเทคโนโลยีดิจิทัล และด้านการสื่อสารและการสร้างความร่วมมือทางดิจิทัล แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ดังนั้น จะต้องวิเคราะห์ว่าค่าเฉลี่ยคู่ไหนที่แตกต่างกัน หรือทำการทดสอบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ (Multiple Comparisons) ต่อไป ที่เป็นเช่นนี้ เนื่องจากสถานศึกษาแต่ละแห่งได้รับการสนับสนุนด้วยงบประมาณ วัสดุอุปกรณ์ที่มากน้อยแตกต่างกันออกไป ทำให้มีความพร้อมในเพิ่มพูนประสบการณ์และพัฒนาสมรรถนะความสามารถในด้านเทคโนโลยีดิจิทัลที่แตกต่างกันออกไป จึงทำให้มีสมรรถนะด้านเทคโนโลยีดิจิทัลของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 2 แตกต่างกันเมื่อแบ่งตามขนาดของสถานศึกษาทำให้ซึ่งสอดคล้องกับพิชญาณี กาหลง (2563) ได้ศึกษาถึง การใช้เทคโนโลยีดิจิทัล เพื่อการบริหารงานในโรงเรียน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชัยภูมิ เขต 1 ผลการวิจัย พบว่า การใช้เทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อการบริหารงานในโรงเรียน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่ การศึกษาประถมศึกษาชัยภูมิ เขต 1 จำแนกตามขนาดสถานศึกษา มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 อีกทั้งสอดคล้องกับผลการวิจัยของนันทวดี เทียนไชย (2563) ได้ศึกษาการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อการศึกษาของกระทรวงศึกษาธิการ ผลการวิจัย พบว่า สถานศึกษาที่มีขนาดต่างกันมีสภาพการนำยุทธศาสตร์ด้านเทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อการศึกษาของกระทรวงศึกษาธิการใช้ในการบริหารจัดการแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญ

ทางสถิติที่ระดับ .01 รวมถึงสอดคล้องกับผลการวิจัยของชะเริงพจน์ พัดจันทร์หอม (2564) ได้ศึกษาถึงการการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลและการสื่อสารเพื่อการศึกษาของโรงเรียนประถมศึกษาในจังหวัดอุตรดิตถ์ สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาอุตรดิตถ์ ผลการเปรียบเทียบการบริหารเทคโนโลยีดิจิทัลและการสื่อสารเพื่อการศึกษาของโรงเรียนประถมศึกษาในจังหวัดอุตรดิตถ์ จำแนกตามขนาดโรงเรียน โดยรวมและรายยุทธศาสตร์แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะเพื่อการนำไปใช้

1) ผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 2 ควรจัดฝึกอบรมการใช้งานสื่อออนไลน์ในการพัฒนาคุณภาพการเรียนการสอนให้กับครู การใช้งานเว็บเบราว์เซอร์ได้อย่างถูกต้อง กำหนดคำค้นหาที่ใช้ในการสืบค้นข้อมูลได้และจัดการข้อมูลที่สืบค้นได้อย่างรวดเร็ว เช่น Google Chrome, Opera, Safari, Mozila Firefox การใช้งานสื่อสังคมออนไลน์ได้อย่างปลอดภัย และเลือกใช้สื่อสังคมออนไลน์เหล่านี้ได้อย่างเหมาะสม ตรงกับวัตถุประสงค์ของการใช้งาน เช่น Facebook, Instagram, Twitter, Line, Tiktok

2) ควรเพิ่มพูนทักษะเกี่ยวกับวิธีการสร้างสรรค์สื่อการเรียนการสอนให้กับครูผู้สอนปฏิบัติได้จริง การพัฒนางานและแก้ไขปัญหาในการทำงาน โดยการนำเทคโนโลยีและสื่อออนไลน์มาช่วยในการบริหารจัดการ การพัฒนานวัตกรรมเครื่องมือดิจิทัลเพื่อลดขั้นตอนละระยะเวลาในการทำงาน การสร้างงานเอกสารด้วยการใช้โปรแกรม เช่น Microsoft Word, Excel, Power Point การสร้างเนื้อหาที่มีประโยชน์ผ่านสื่อออนไลน์หรือผ่านแอพพลิเคชั่นแพลตฟอร์ม เช่น Tiktok, Canva, Capcut, Youtube

3) ด้านการสื่อสารและการสร้างความร่วมมือทางดิจิทัล สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 2 ควรจัดโครงการฝึกอบรมเกี่ยวกับการแบ่งปันหน้าจอและเสียงผ่านโปรแกรมประชุมทางไกลเหล่านี้ได้ เช่น Zoom, Microsoft Team, Google Meet

4) ควรฝึกอบรมผู้หารสถานศึกษาให้มีความรู้และเข้าใจเกี่ยวกับจริยธรรม กฎหมาย และพระราชบัญญัติว่าด้วยการกระทำความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ มีความรู้และเข้าใจในการนำใช้เทคโนโลยีดิจิทัลมาปรับใช้เพื่อการพัฒนางานและพัฒนาองค์กร ด้วยการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลอย่างถูกต้องเหมาะสม

5) ควรฝึกอบรมผู้หารสถานศึกษาให้มีการรักษาวินัยและปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ในการใช้คอมพิวเตอร์และเครือข่ายภายในสถานศึกษา การใช้งานเว็บเบราว์เซอร์ได้อย่างปลอดภัย เช่น การเข้าถึงเว็บไซต์ที่น่าเชื่อถือ การตรวจสอบความผิดปกติของคอมพิวเตอร์ที่อาจเกิดจากภัยคุกคาม เช่น ไวรัสคอมพิวเตอร์, มัลแวร์, สปายแวร์, Spam Mail และจัดเก็บข้อมูลให้มีความปลอดภัย

ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

ผู้วิจัยควรมีการศึกษาถึงประเด็นอื่น ๆ เช่น สมรรถนะในการบริหารจัดการด้านเทคโนโลยีดิจิทัลและการสื่อสารของผู้บริหารสถานศึกษา เพื่อนำผลการศึกษาไปใช้ในการพัฒนาบุคลากร และวางนโยบายในการจัดการการศึกษาต่อไป และควรมีการศึกษาเชิงคุณภาพ เพื่อศึกษาสมรรถนะด้านเทคโนโลยีดิจิทัลของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 2 เพื่อที่จะทำให้ได้ข้อมูลเชิงลึกมากยิ่งขึ้น และทราบถึงปัญหาและอุปสรรคในการพัฒนาสมรรถนะสมรรถนะด้านเทคโนโลยีดิจิทัลของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 2 มากยิ่งขึ้น

บรรณานุกรม

กิตติ วงศ์สมบูรณ์. (2563). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อสมรรถนะเชิงเทคโนโลยีดิจิทัลและการสื่อสารของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาเขต 11* [วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์]. มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.

ชะเริงพจน์ พัดจันทร์หอม. (2564). *การบริหารเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเพื่อการศึกษาของโรงเรียนมัธยมศึกษาในจังหวัดอุตรดิตถ์สังกัดสานักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาเขต 39* [การค้นคว้าด้วยตนเองการศึกษามหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์]. มหาวิทยาลัยนเรศวร.

นันทวดี เทียนไชย. (2563). *สภาพการนำยุทธศาสตร์ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการศึกษาของกระทรวงศึกษาธิการมาบริหารจัดการในสถานศึกษาขั้นพื้นฐานจังหวัดสมุทรสงคราม* [วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์]. มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง.

นารีรัตน์ เพชรคง. (2565). สมรรถนะผู้บริหารสถานศึกษาด้านการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของโรงเรียนสังกัดกรุงเทพมหานคร ในพื้นที่เขตจตุจักร. *วารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์*, *8*(1), 238-255.

พรทิพย์ ไชยพนาพันธ์. (2564). *แนวทางการพัฒนาสมรรถนะทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศในยุคดิจิทัลของผู้บริหารสถานศึกษาโรงเรียนขยายโอกาส สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาพิษณุโลก เขต 1* [วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์]. มหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรดิตถ์.

พิชญาณี กาหลง. (2563). *แนวทางการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการบริหารของสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชัยภูมิ เขต 1* [วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิตไม่ได้ตีพิมพ์]. มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.

เมษา นวลศรี และ กุลชาติ พันธุวรกุล. (2564). การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันสมรรถนะดิจิทัล สำหรับนักศึกษาครูมหาวิทยาลัยราชภัฏ. *วารสารครุศาสตร์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 49*(4), 10-11.

วริษา สิทธิคง และ สมใจ สืบเสาะ. (2565). สมรรถนะด้านการบริหารจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของผู้บริหารสถานศึกษาสังกัด สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 1. *วารสารนวัตกรรมการศึกษาและการวิจัย*, *7*(1), 99–112.

ศศิวิมล มวงกล่ำ. (2562). *การวิเคราะห์องค์ประกอบด้านความสามารถทางดิจิทัลของครูและบุคลากรทางการศึกษา จังหวัดสระบุรี* [วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์]. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 2. (2563). *แผนพัฒนาการศึกษาขั้นพื้นฐาน ระยะ 5 ปี*. ประจวบคีรีขันธ์. https://web.Pkn2.go.th/I_news_show2.php?Id=1894

สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา. (2560). *แผนการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2560 – 2579*. กรุงเทพฯ: พริกหวานกราฟฟิค.

อาทิตยา ไสยพร. (2567). *ผู้บริหารโรงเรียนยุคใหม่ บริหารอย่างไรให้เข้าถึงใจครูและนักเรียน*. EDUCA. https://www.educathai.com/knowledge/articles/693

ไอรดา นรสาร. (2566). *ภาวะผู้นำดิจิทัลของผู้บริหารสถานศึกษาที่ส่งผลต่อประสิทธิผลของโรงเรียนในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสกลนคร เขต 1* [วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์]. มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร.

Cronbach, L. J. (1990). *Essentials of psychological testing* (5th ed.). New York: Harper Collins.

European Union (2006). *Recommendation of the European Union and of the Council on Key Competences for Lifelong Learning.* http://eurlexeuropa.eu/lexuriserv/lexuriserv.do?Uri=oj:L:2006:394:0010:0018:en:pdf

Krejcie, R.V., & Morgan, D.W.. (1970). Determining Sample Size for Research Activities. *Educational and Psychological Measurement, 30*(3), 607 – 610.

Likert, R. (1967). *The human organization: its management and values*. McGraw-Hill.

การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการบริหารงานวิชาการในสถานศึกษา สังกัดองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จังหวัดราชบุรี

The Utilization of Information Technology for Academic Management in Schools under the Local Administrative Organizations in Ratchaburi Province

ฉัตรพร อ่อนท้วม[1] และรักชนกชรินร์ พูลสุวรรณนธี[2]

Chattaporn Onthuam[1] and Rakchanokcharin Poonsuwannatee[2]

นักศึกษาปริญญาโท หลักสูตรศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต (นวัตกรรมการบริหารการศึกษา)[1]

อาจารย์ประจำวิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ[2]

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์[1,2]

E-mail: noonankaae@gmail.com[1], Rakchanokcharin.poo@rmutr.ac.th[2]

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ (1) เพื่อศึกษาสภาพปัญหาการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการบริหารงานวิชาการในสถานศึกษาสังกัดองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จังหวัดราชบุรี (2) เพื่อออกแบบและสร้างแพลตฟอร์มสำหรับการบริหารงานวิชาการ โดยใช้แพลตฟอร์มแอปพลิเคชันเฟสบุ๊ค (Group Facebook) ในสถานศึกษาสังกัดองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จังหวัดราชบุรี (3) เพื่อศึกษาความพึงพอใจในการใช้แพลตฟอร์มแอปพลิเคชันเฟสบุ๊ค ในสถานศึกษาสังกัดองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จังหวัดราชบุรี การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพและการวิจัยเชิงปริมาณ กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ครูทำหน้าบริหารงานวิชาการในสถานศึกษาสังกัดองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จังหวัดราชบุรี จำนวน 15 คน และ ครูในสถานศึกษา สังกัดองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จังหวัดราชบุรี เป็นผู้ใช้งานแอปพลิเคชันเฟสบุ๊ค จำนวน 222 คน สถิติที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ความถี่ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการวิจัยพบว่า (1) การบริหารงานด้านวิชาการในสถานศึกษาสังกัดองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จังหวัดราชบุรี เป็นการทำงานร่วมกันของครู โดยเน้นการพัฒนาหลักสูตร การจัดการเรียนการสอนที่สอดคล้องกับชุมชน และการประเมินผลการเรียนรู้ที่มีประสิทธิภาพ (2) การประเมินคุณภาพของแพลตฟอร์ม แอปพลิเคชันเฟสบุ๊ค มีระดับความเหมาะสมเฉลี่ยรวม เท่ากับ มาก 4.35 มีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเฉลี่ย 0.48 จำแนกเป็นแต่ละด้านดังนี้ ด้านการออกแบบ ระดับมาก 4.16 ด้านการใช้งานของแพลตฟอร์มแอปพลิเคชันเฟสบุ๊ค (Group Facebook) ระดับมาก 4.42 (3) ความพึงพอใจเฉลี่ยรวม เท่ากับ มาก 4.11 มีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเฉลี่ยรวม 0.22 ความพึงพอใจสูงสุดคือ ด้านการพัฒนาหลักสูตรของสถานศึกษา เท่ากับ มาก 4.14

คำสำคัญ: การใช้เทคโนโลยี การบริหารงานวิชาการ แอปพลิเคชันเฟสบุ๊ค

Abstract

The objectives of this research were: (1) to examine the challenges in using information technology for academic management in schools under local administrative organizations in Ratchaburi Province. (2) To design and develop a platform for academic management using the Facebook application (Group Facebook) in schools under local administrative organizations in Ratchaburi Province. (3) To assess user satisfaction with the Facebook application platform in schools under local administrative organizations in Ratchaburi Province. This research employed both qualitative and quantitative approaches. The sample consisted of 15 academic management teachers from schools under local administrative organizations in Ratchaburi Province, as well as 222 teachers from the same schools who were users of the Facebook application. The statistics used in the research included frequency, mean, and standard deviation. The findings revealed that (1) academic management in schools under local administrative organizations in Ratchaburi Province involves teacher collaboration, with a focus on curriculum development, teaching and learning processes that are aligned with the community, and effective learning assessment. (2) The evaluation of the Facebook application platform showed an overall appropriateness level with an average mean of 4.35 and a standard deviation of 0.48. In terms of specific aspects, the design was rated at a high level with a mean of 4.16, and the usability of the platform (Facebook Group) also achieved a high rating, with a mean of 4.42. (3) The Overall satisfaction with the platform was rated at a high level, with a mean of 4.11 and a standard deviation of 0.22. The highest satisfaction was observed in the area of school curriculum development, rated at 4.14.

Keywords: Technology utilization, academic management, Facebook application

บทนำ

เทคโนโลยีสารสนเทศมีบทบาทสำคัญในชีวิตประจำวันและการพัฒนาคุณภาพชีวิต โดยเพิ่มความสะดวกสบายและสร้างความเท่าเทียมทางการศึกษา เช่น การใช้การเรียนการสอนทางไกลผ่านดาวเทียมช่วยให้เด็กในชนบทมีโอกาสเรียนรู้เทียบเท่าเด็กในเมือง นอกจากนี้ เทคโนโลยีสารสนเทศยังช่วยในการบริหารงานสถานศึกษา เช่น การรวบรวมและจัดเก็บข้อมูล การสื่อสาร และการลดต้นทุนในการบริหาร นโยบายทางการศึกษาก็ปรับตัวให้สอดคล้องกับเทคโนโลยีและการเปลี่ยนแปลงทางสังคม พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 (แก้ไขเพิ่มเติม 2553) ได้กำหนดแนวทางการปฏิรูปการศึกษาที่ครอบคลุมด้านต่าง ๆ รวมถึงการใช้เทคโนโลยีในการพัฒนาการศึกษาอย่างมีคุณภาพ

การบริหารงานวิชาการในสถานศึกษามีความสำคัญต่อการพัฒนาคุณภาพการเรียนรู้ของนักเรียน โดยเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (ICT) มีบทบาทสำคัญในการเพิ่มประสิทธิภาพ การบริหารงานวิชาการ หนึ่งในเครื่องมือที่ได้รับความนิยมคือการใช้โซเชียลมีเดีย เช่น Facebook ซึ่งช่วยเสริมสร้างการสื่อสารและการจัดการงานวิชาการให้รวดเร็วและมีประสิทธิภาพ การใช้แพลตฟอร์มเข้ามาบริหารงานวิชาการช่วยให้การสื่อสารระหว่างผู้บริหาร ครู นักเรียน และผู้ปกครองเป็นไปอย่างราบรื่นและมีประสิทธิผล นอกจากนี้ ยังช่วยในการจัดการเนื้อหาวิชาการ การแลกเปลี่ยนข้อมูล และการสร้างชุมชนการเรียนรู้ที่กว้างขึ้น โดยเฉพาะอย่างยิ่งในด้านการเรียนการสอนและการประเมินผล การเรียนรู้ของนักเรียน (ศิลา สงอาจินต์, 2557)

การใช้ Group Facebook ในการบริหารงานวิชาการมีบทบาทสำคัญในการส่งเสริมการมีส่วนร่วมของทุกฝ่ายในกระบวนการพัฒนาการศึกษา นอกจากนี้ Group Facebook ยังเป็นช่องทางสำคัญในการรับฟังข้อเสนอแนะจากชุมชน ซึ่งช่วยให้สถานศึกษาสามารถปรับปรุงคุณภาพการศึกษาให้ตรงกับความต้องการของท้องถิ่น การใช้กลุ่มออนไลน์เหล่านี้ไม่เพียงช่วยในเรื่องการแลกเปลี่ยนข้อมูลและการแบ่งปันทรัพยากรการเรียนรู้ แต่ยังช่วยเสริมสร้างความสัมพันธ์ระหว่างครู นักเรียน ผู้บริหาร และผู้ปกครองได้เป็นอย่างดี ทำให้การสื่อสารและการประสานงานภายในสถานศึกษาเป็นไปอย่างรวดเร็วและสะดวกขึ้น ส่งผลให้กระบวนการบริหารงานวิชาการมีประสิทธิภาพและสอดคล้องกับบริบทที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว สอดคล้องกับ ฐิติพร สุดสาย (2557) ผู้วิจัยได้ออกแบบแพลตฟอร์ม Facebook Group เพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการบริหารงานวิชาการ โดยมุ่งเน้นให้ครูสามารถแลกเปลี่ยนความคิดเห็นและประสบการณ์เกี่ยวกับการสอน การทบทวนบทเรียน การส่งงาน และการประเมินผลการเรียนรู้ระหว่างกัน แพลตฟอร์มนี้ช่วยเสริมสร้างการสื่อสารระหว่างครู ผู้บริหาร ทำให้สามารถแบ่งปันข้อมูลได้ทันที ตอบสนองต่อปฏิกิริยาและข้อเสนอแนะได้อย่างรวดเร็ว ซึ่งช่วยให้กระบวนการเรียนรู้มีความคล่องตัวและมีประสิทธิภาพมากขึ้น โดยเน้นให้ครูมีส่วนร่วมในการแลกเปลี่ยนแนวคิดและปรับปรุงการสอนอย่างต่อเนื่อง

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาสภาพปัญหาการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการบริหารงานวิชาการในสถานศึกษาสังกัดองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จังหวัดราชบุรี

2. เพื่อออกแบบและสร้างแพลตฟอร์มสำหรับการบริหารงานวิชาการ โดยใช้แพลตฟอร์มแอปพลิเคชันเฟสบุ๊ค (Group Facebook) ในสถานศึกษาสังกัดองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จังหวัดราชบุรี

3. เพื่อศึกษาความพึงพอใจในการใช้แพลตฟอร์มแอปพลิเคชันเฟสบุ๊ค ในสถานศึกษาสังกัดองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จังหวัดราชบุรี

การทบทวนวรรณกรรม

แนวคิดเกี่ยวกับการบริหาร

ธัญดา ยงยศยิ่ง (2560) กล่าวว่า การบริหาร หมายถึง ผู้บริหาร ครู ร่วมกันกำหนดวิสัยทัศน์ พันธกิจ เป้าหมายในการปฏิบัติงาน และดำเนินการตามกระบวนการทำงานของสถานศึกษาอย่างมีระบบ เพื่อให้บรรลุเป้าหมายของสถานศึกษาอย่างมีประสิทธิภาพ และเกิดประสิทธิผลและเกิดประสิทธิผลในการพัฒนาคุณภาพการศึกษา

แนวคิดเกี่ยวกับการบริหารงานวิชาการ

ณัฐพงษ์ ปรีชานนทกุล (2563) กล่าวว่า การบริหารงานวิชาการ หมายถึง การบริหารจัดการทุกอย่างและควบคุมกิจกรรมทางการศึกษาให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดเพื่อพัฒนาคุณภาพการเรียนการสอนและความก้าวหน้าทางวิชาการ ทั้งนี้ การบริหารงานวิชาการจึงเป็นหัวใจสำคัญในการสร้างสภาพแวดล้อมการเรียนรู้ที่ดี สนับสนุนการเติบโตทั้งทางด้านความรู้ ความคิดสร้างสรรค์ และความสามารถของนักเรียน

แนวคิดเกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศ

วนิดา ทองพูล (2564) กล่าวว่า เทคโนโลยีสารสนเทศ หมายถึง การใช้เทคโนโลยีในการติดต่อสื่อสารและบริหารงานโดยครอบคลุมตั้งแต่การสร้างข้อมูล การจัดเก็บข้อมูล การประมวลผลและสืบค้นข้อมูลต่าง ๆ โดยผ่านใช้เทคโนโลยีในรูปแบบต่าง ๆ เพื่อให้การบริหารงานจัดการต่าง ๆ เป็นไปด้วยความรวดเร็วถูกต้องและทันเวลา

อร่าม ตอลบรัมย์ (2559) การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศบริหารงานวิชาการ หมายถึง การนำเทคโนโลยีสารสนเทศแอปพลิเคชันเฟสบุ๊ค (Group Facebook) ไปใช้ในการบริหารงานวิชาการให้เหมาะสมกับสภาพและตอบสนองกับความต้องการของผู้บริหารและครู ซึ่งประกอบไปด้วย ด้านการพัฒนาหลักสูตรของสถานศึกษา ด้านการพัฒนากระบวนการเรียนรู้ ด้านการวัดผลประเมินผลการเรียนรู้

แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ประกายดาว ใคร้มา (2563) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่เกิดขึ้นเมื่อบุคคลได้รับสิ่งที่ตรงกับหรือเกินกว่าความคาดหวังของตนเอง เป็นความรู้สึกพึงพอใจที่เกิดจากการประเมินและเปรียบเทียบระหว่างสิ่งที่คาดหวังกับสิ่งที่ได้รับจริงในสถานการณ์หรือประสบการณ์ต่างๆ

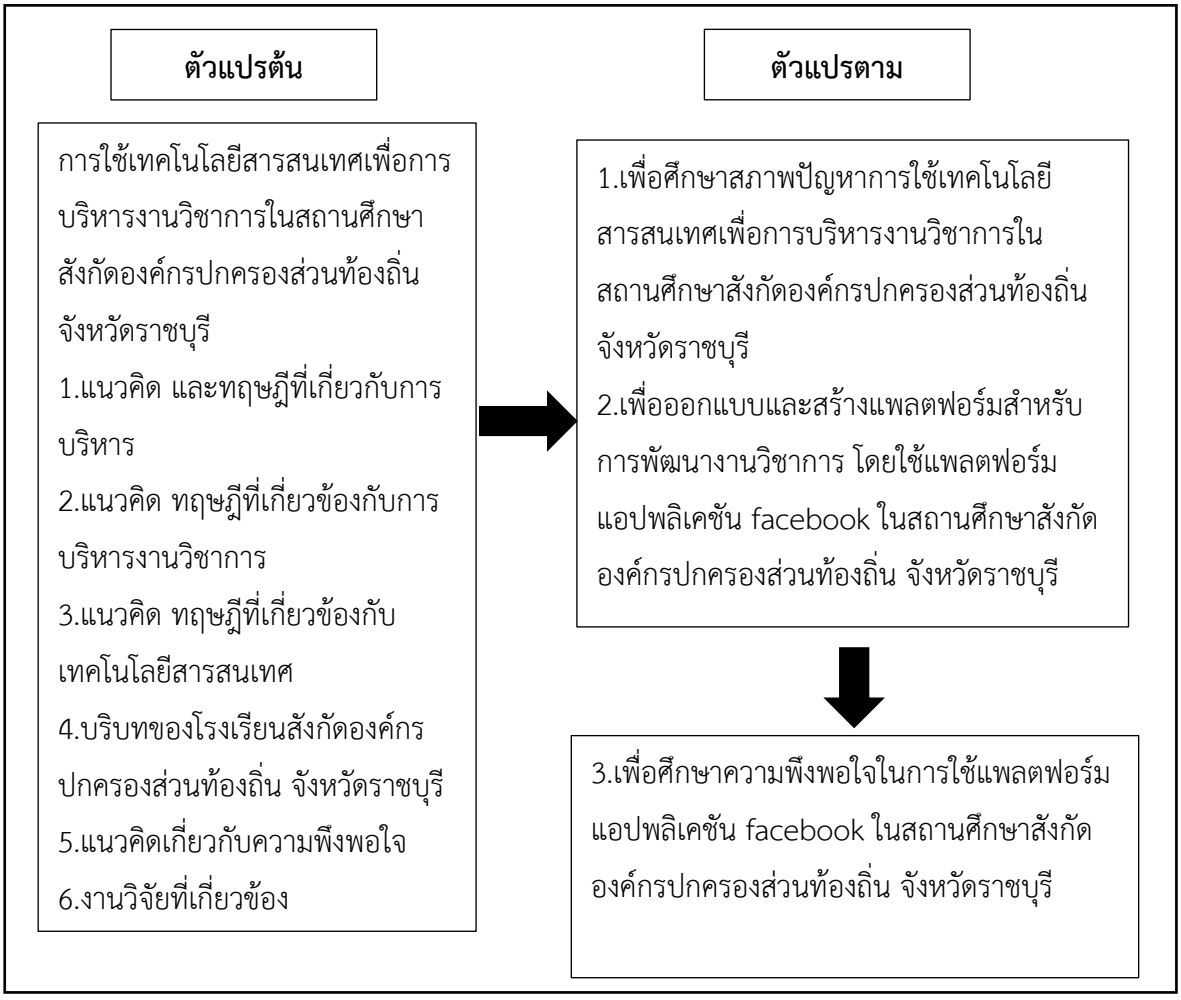
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ในการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการบริหารงานวิชาการ

ภูวดล บัวบางพลู (2554) นำเสนอการพัฒนาและหาประสิทธิภาพของระบบบริหารจัดการการเรียนการสอนผ่านระบบเครือข่ายแพลตฟอร์ม ระดับอุดมศึกษา และทำการประเมินระบบที่พัฒนาขึ้นโดยผู้เชี่ยวชาญ จากนั้นทำการสร้าง บทเรียนออนไลน์วิชาวิเคราะห์และออกแบบระบบที่มีประสิทธิภาพแล้วทำการวิเคราะห์ผลสัมฤทธิ์ก่อนเรียนและหลังเรียนของนักศึกษา จำนวน 30 คน ผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่าระบบที่พัฒนาขึ้นมีความเหมาะสมในการบริหาร จัดการเรียนการสอน และประสิทธิภาพของระบบในภาพรวมอยู่ในระดับมาก นอกจากนี้แล้วผลสัมฤทธิ์ทาง การเรียนของนักศึกษาก่อนและหลังเรียนแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ศรายุทธ เนียนกระโทก และอุษานาฏ เอื้ออภิสิทธิ์วงศ์ (2558) ได้พัฒนาระบบจัดการเรียนการสอนแบบออนไลน์ โดยใช้แพลตฟอร์มที่ทันสมัยมาใช้บริหารงานวิชาการ สำหรับอาจารย์และนักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา เพื่อแก้ไขปัญหาของระบบจัดการเรียนการสอน ระบบเดิมที่มีความซับซ้อนเกินความต้องการและไม่สวยงาม ระบบจัดการเรียนการสอนใหม่ที่พัฒนาขึ้นประกอบไป ด้วย 6 ระบบ คือ ระบบเชื่อมรายวิชา ระบบข้อมูลรายวิชา ระบบควบคุมผู้ใช้ ระบบจัดเก็บคะแนน ระบบแก้ไข ข้อมูล และกระทู้ถามตอบ ระบบถูกพัฒนาขึ้นโดยใช้ภาษา PHP และ SQL จากนั้นทำการประเมินผลโดยการสัมภาษณ์อาจารย์ 5 คน และใช้แบบสอบถามสำหรับนักศึกษา จำนวน 420 คน ผลการประเมินแสดงให้เห็นว่าอาจารย์และนักศึกษามีความพึงพอใจในการใช้ระบบ อยู่ในระดับดี

กรอบแนวคิด

กรอบแนวคิดการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการบริหารงานวิชาการในสถานศึกษา สังกัดองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จังหวัดราชบุรี



รูปที่ 1 กรอบแนวคิด ในการวิจัย

ระเบียบวิธีการวิจัย

สำหรับการวิจัยการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการบริหารงานวิชาการในสถานศึกษา สังกัดองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จังหวัดราชบุรี ได้ศึกษาข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง 2 ส่วน คือ ส่วนที่ทำหน้าที่เกี่ยวกับการบริหารและใช้งานแอปพลิเคชันเฟสบุ๊ค (Group Facebook) โดยการศึกษาด้านความพึงพอใจ

กลุ่มตัวอย่าง ในการวิจัยการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการบริหารงานวิชาการในสถานศึกษา สังกัดองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จังหวัดราชบุรี ประกอบด้วย 2 ส่วนคือ

1. ครูทำหน้าบริหารงานวิชาการในสถานศึกษา สังกัดองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จังหวัดราชบุรี จำนวน 15 โรงเรียน ประกอบด้วย 15 คน ดังนี้

- ครูทำหน้าบริหารงานวิชาการในสถานศึกษา (ตำแหน่งผู้อำนวยการ) จำนวน 2 คน
- ครูทำหน้าบริหารงานวิชาการในสถานศึกษา (ตำแหน่งครูฝ่ายงานวิชาการ) จำนวน 13 คน

2. ครูในสถานศึกษา สังกัดองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จังหวัดราชบุรี ปีการศึกษา 2567 จำนวน 222 คน เป็นผู้ใช้งานแอปพลิเคชันเฟสบุ๊ค (Group Facebook) ซึ่งได้มาโดยวิธีการคำนวณหาขนาดของกลุ่มตัวอย่าง สูตรของทาโร ยามาเน่ (Yamane, 1973) และทำการสุ่มอย่างง่าย โดยการจับฉลากให้ได้กลุ่มตัวอย่าง

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย เรื่อง การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการบริหารงานวิชาการในสถานศึกษา สังกัดองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จังหวัดราชบุรี ประกอบด้วย 3 ชุด ดังมีรายละเอียดต่อไปนี้

ชุดที่ 1 แบบสัมภาษณ์ แบบกึ่งโครงสร้าง สำหรับครูที่ทำหน้าที่บริหารงานวิชาการในสถานศึกษา สังกัดองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จังหวัดราชบุรี เพื่อนำข้อมูลดังกล่าว มาใช้ในการออกแบบแอปพลิเคชันเฟสบุ๊ค ในสถานศึกษาสังกัดองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จังหวัดราชบุรี

ชุดที่ 2 แบบประเมินแพลตฟอร์มสำหรับผู้เชี่ยวชาญ ในการออกแบบแพลตฟอร์มแอปพลิเคชัน Facebook สำหรับการวิจัย เรื่อง การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการบริหารงานวิชาการในสถานศึกษา สังกัดองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จังหวัดราชบุรี

ชุดที่ 3 แบบสอบถาม สำหรับครู เพื่อหาความพึงพอใจหลังจากการใช้งานแอปพลิเคชันเฟสบุ๊ค สำหรับการวิจัย เรื่อง การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการบริหารงานวิชาการในสถานศึกษา สังกัดองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จังหวัดราชบุรี

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลสำหรับงานวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยวิเคราะห์ข้อมูลโดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

ชุดที่ 1 ทำการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ แบบสัมภาษณ์ แบบกึ่งโครงสร้าง สำหรับครูที่ทำหน้าที่บริหารงานวิชาการ ในสถานศึกษาสังกัดองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จังหวัดราชบุรี นำข้อมูลที่ได้จากการ

สัมภาษณ์มาถอดเสียงและบันทึกเป็นข้อความ นำข้อความจากการสัมภาษณ์และการจดบันทึกมาจำแนกเป็นประเด็นและเรียบเรียง เทคนิคการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis Technique) ประเด็นที่เกี่ยวข้องกับวัตถุประสงค์การวิจัย

ชุดที่ 2 ทำการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ แบบประเมินคุณภาพของแพลตฟอร์มโดยผู้เชี่ยวชาญ นำข้อมูลที่ได้จากการประเมิน นำมาหาค่าเฉลี่ย (Mean) และความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

ชุดที่ 3 ทำการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ แบบสอบถาม ความพึงพอใจหลังจากการใช้งานแอปพลิเคชั่นเฟสบุ๊ค เพื่อการบริการงานวิชาการ สำหรับครู ในสถานศึกษาสังกัดองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จังหวัดราชบุรี นำข้อมูลที่ได้จากการประเมิน นำมาหาค่าเฉลี่ย (Mean) และความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

ผลการวิจัย

ผลการวิจัย การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการบริหารงานวิชาการในสถานศึกษาสังกัดองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จังหวัดราชบุรี สรุปโดยเขียนเป็นประเด็นตามวัตถุประสงค์ของการศึกษาได้ผลการวิจัยดังต่อไปนี้

ประเด็นที่ 1 ด้านการพัฒนาหลักสูตรของสถานศึกษา พบว่า การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการบริหารงานวิชาการในสถานศึกษาสังกัดองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดราชบุรี ด้านการพัฒนาหลักสูตรของสถานศึกษา มีอุปสรรคหลักในการพัฒนาหลักสูตรโดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเกิดจากหลายปัจจัย ปัญหาหลักที่พบคือ การขาดทักษะและความรู้ด้านเทคโนโลยีของครู โดยเฉพาะครูที่มีอายุมากยังไม่คุ้นเคยกับการใช้เทคโนโลยีหรือแพลตฟอร์มใหม่ ๆ ทำให้ไม่สามารถบูรณาการเทคโนโลยีเข้ากับกระบวนการพัฒนาหลักสูตรได้อย่างมีประสิทธิภาพ นอกจากนี้ ข้อจำกัดด้านเวลา ก็เป็นอุปสรรคสำคัญ ครูต้องรับผิดชอบงานสอนและงานธุรการจำนวนมาก ทำให้ไม่มีเวลาเพียงพอในการเรียนรู้และใช้เทคโนโลยีในการพัฒนาหลักสูตรอย่างเต็มที่ การขาดแรงจูงใจในการใช้เทคโนโลยี ยังเป็นอีกหนึ่งอุปสรรค ครูบางคนมองว่าการใช้เทคโนโลยีเป็นภาระงานเพิ่มเติมที่อาจไม่คุ้มค่าในการลงทุนเวลา อีกทั้งยังพบปัญหาเรื่อง การขาดการบูรณาการระหว่างเทคโนโลยีกับกระบวนการพัฒนาหลักสูตรเดิม โดยครูหลายคนยังยึดติดกับวิธีการสอนแบบดั้งเดิม แม้ว่าเทคโนโลยีจะเปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว นอกจากนี้ยังพบปัญหาด้าน การขาดการสนับสนุนจากผู้บริหารในบางโรงเรียน ผู้บริหารมีความกังวลเรื่องค่าใช้จ่ายและความคุ้มค่าของการนำเทคโนโลยีหรือแพลตฟอร์มที่ทันสมัยมาใช้ในการพัฒนาหลักสูตร จึงไม่สนับสนุนให้ดำเนินการอย่างเต็มที่

ประเด็นที่ 2 ด้านการพัฒนากระบวนการเรียนรู้ พบว่า การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการบริหารงานวิชาการในสถานศึกษาสังกัดองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดราชบุรี ด้านการพัฒนากระบวนการเรียนรู้ มีปัญหาหลายประการในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อสนับสนุนกระบวนการเรียนรู้ของครูและนักเรียน ปัญหาที่พบมากที่สุดคือ การขาดแคลนงบประมาณในการจัดหาอุปกรณ์ที่ทันสมัย เช่น คอมพิวเตอร์ แท็บเล็ต และสื่อการเรียนรู้ทางเทคโนโลยีอื่น ๆ รวมถึงการเข้าถึงแพลตฟอร์มต่าง ๆ

ซึ่งส่งผลให้โรงเรียนไม่สามารถจัดหาอุปกรณ์ที่จำเป็นได้ทั่วถึงในทุกชั้นเรียน นอกจากนี้ยังพบว่า ครูขาดทักษะในการใช้โปรแกรม ซอฟต์แวร์ หรือเข้าถึงแพลตฟอร์ม ที่เกี่ยวข้องกับการจัดการเรียนการสอน แม้ว่าจะมีการจัดอบรมบ้าง แต่ยังไม่เพียงพอที่จะช่วยให้ครูสามารถพัฒนาทักษะการใช้เทคโนโลยีได้อย่างต่อเนื่อง ปัญหาเกี่ยวกับ การเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ต ที่ส่งผลกระทบต่อการเรียนรู้แบบออนไลน์และการใช้สื่อดิจิทัลที่ต้องพึ่งพาอินเทอร์เน็ต ซึ่งทำให้การเรียนการสอนในบางครั้งไม่สามารถดำเนินการได้ตามแผน นอกจากนี้ยังพบความเหลื่อมล้ำทางเทคโนโลยี นักเรียนบางคนขาดอุปกรณ์ที่สามารถเข้าถึงสื่อการเรียนรู้ได้ เช่น สมาร์ทโฟนหรือแท็บเล็ต ซึ่งทำให้เกิดความไม่เท่าเทียมในการเรียนรู้

ประเด็นที่ 3 ด้านการวัดผล ประเมินผล พบว่า การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการบริหารงานวิชาการในสถานศึกษาสังกัดองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดราชบุรี ด้านการวัดผล ประเมินผล มีหลายอุปสรรคในการใช้เทคโนโลยีเพื่อวัดผลและประเมินผลการเรียนรู้ของนักเรียน โดย อุปสรรคหลักคือการขาดแคลนอุปกรณ์ที่ทันสมัยและการเข้าถึงแพลตฟอร์มต่าง ๆ ซึ่งทำให้ไม่สามารถดำเนินการประเมินผลผ่านเทคโนโลยีได้อย่างครอบคลุม นอกจากนี้ ความไม่เสถียรของการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ต ยังคงเป็นปัญหาอย่างต่อเนื่องในการจัดสอบหรือการวัดผลแบบออนไลน์ ครูบางท่านยังขาดทักษะในการใช้ซอฟต์แวร์หรือแพลตฟอร์มสำหรับการประเมินผลอย่างเต็มประสิทธิภาพ ทำให้ต้องพึ่งพาการใช้วิธีการประเมินผลแบบดั้งเดิมควบคู่ไปด้วย อีกทั้งยังมีความกังวลว่า การประเมินผลผ่านเทคโนโลยีอาจไม่สะท้อนถึงความสามารถที่แท้จริงของนักเรียน เนื่องจากมีความเสี่ยงจากการทุจริต เช่น การใช้ทรัพยากรออนไลน์ในการหาคำตอบในระหว่างการสอบ

2. เพื่อออกแบบและสร้างแพลตฟอร์มสำหรับการบริหารงานวิชาการ โดยใช้แพลตฟอร์มแอปพลิเคชันเฟสบุ๊ค (Group Facebook) ในสถานศึกษาสังกัดองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จังหวัดราชบุรี

ผลการประเมินคุณภาพของแพลตฟอร์มแอปพลิเคชันเฟสบุ๊ค (Group Facebook) เพื่อการบริหารงานวิชาการในสถานศึกษาสังกัดองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จังหวัดราชบุรี โดยผู้เชี่ยวชาญแสดงดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 แสดงผลการประเมินคุณภาพของแลตฟอร์มโดยผู้เชี่ยวชาญ

หัวข้อประเมิน	$\bar{x}$	S.D.	ระดับ
1.ด้านการออกแบบ	4.16	0.30	มาก
2.ด้านการใช้งานของแพลตฟอร์มแอปพลิเคชันเฟสบุ๊ค (Group Facebook)	4.42	0.52	มาก
รวม	**4.35**	**0.48**	**มาก**

ผลการประเมินคุณภาพของแพลตฟอร์มแอปพลิเคชันเฟสบุ๊ค (Group Facebook) เพื่อการบริหารงานวิชาการในสถานศึกษาสังกัดองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จังหวัดราชบุรี โดยผู้เชี่ยวชาญ ตารางที่ 1 พบว่า ระดับความเหมาะสมเฉลี่ยรวม เท่ากับมาก (4.35) มีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเฉลี่ยรวม 0.48

จำแนกเป็นแต่ละด้านดังนี้ ด้านการออกแบบ มีภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (4.16) มีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเฉลี่ย 0.30 ด้านการใช้งานของแพลตฟอร์มแอปพลิเคชันเฟสบุ๊ค (Group Facebook) มีภาพรวมอยู่ในระดับมาก (4.42) มีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเฉลี่ย 0.52

3. เพื่อศึกษาความพึงพอใจในการใช้แพลตฟอร์มแอปพลิเคชันเฟสบุ๊ค ในสถานศึกษาสังกัดองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จังหวัดราชบุรี

ตารางที่ 2 ความพึงพอใจหลังจากการใช้งานแอปพลิเคชันเฟสบุ๊คเพื่อการบริหารงานวิชาการ สำหรับครู

หัวข้อประเมิน	$\bar{x}$	S.D.	ระดับ
1.ด้านการพัฒนาหลักสูตรของสถานศึกษา	4.14	0.20	มาก
2.ด้านการพัฒนากระบวนการเรียนรู้	4.13	0.24	มาก
3.ด้านการวัดผล ประเมินผลการเรียนรู้	4.07	0.32	มาก
รวม	**4.11**	**0.22**	**มาก**

ผลการประเมิน ความพึงพอใจหลังจากการใช้งานแอปพลิเคชันเฟสบุ๊คในการบริการงานวิชาการสำหรับนักศึกษาครูในสถานศึกษาสังกัดองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จังหวัดราชบุรี ตารางที่ 2 พบว่า ระดับความความพึงพอใจเฉลี่ยรวม เท่ากับ มาก (4.11) มีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเฉลี่ยรวม 0.22 จำแนกเป็นแต่ละด้านดังนี้ ด้านการพัฒนาหลักสูตรของสถานศึกษา ระดับความเหมาะสมเฉลี่ย เท่ากับ มาก (4.14) มีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.20 ส่วนด้านการพัฒนากระบวนการเรียนรู้ ระดับความเหมาะสมเฉลี่ย เท่ากับ มาก (4.13) มีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.24 ด้านการวัดผล ประเมินผลการเรียนรู้ ระดับความเหมาะสมเฉลี่ย เท่ากับ มาก (4.07) มีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.32

อภิปรายผลการวิจัย

1. ศึกษาสภาพปัญหาการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการบริหารงานวิชาการในสถานศึกษาสังกัดองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จังหวัดราชบุรี มีรายละเอียด ดังนี้

สภาพปัญหาการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการบริหารงานวิชาการในสถานศึกษาสังกัดองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จังหวัดราชบุรี พบว่า การพัฒนาการศึกษาที่สามารถเกิดขึ้นได้จากการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการบริหารจัดการการศึกษา โดยเฉพาะอย่างยิ่งในด้านการพัฒนาหลักสูตรการพัฒนากระบวนการเรียนรู้และการวัดผลประเมินผลการเรียนรู้ของนักเรียน ในด้านการพัฒนาหลักสูตร โรงเรียนมีการประเมินและปรับปรุงหลักสูตรอย่างต่อเนื่อง โดยส่วนใหญ่ใช้ข้อมูลจากการสอบถามความคิดเห็นของครูและผู้ปกครองเพื่อให้แน่ใจว่าหลักสูตรสามารถตอบสนองต่อความต้องการของนักเรียนได้อย่างมีประสิทธิภาพ การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามามีบทบาทสำคัญในการช่วยให้กระบวนการพัฒนาหลักสูตรเป็นไปอย่างราบรื่น แต่ก็ยังมีอุปสรรคในการใช้เทคโนโลยีในการพัฒนาหลักสูตร เนื่องจากข้อจำกัดด้านทรัพยากร

เทคโนโลยีหรือหรือการเข้าถึงแพลตฟอร์ม ทำให้บางโรงเรียนยังต้องพึ่งพาวิธีการจัดการแบบดั้งเดิม รวมถึงความไม่แน่นอนในการเข้าถึงข้อมูลจากแหล่งเทคโนโลยีสารสนเทศหรือแพลตฟอร์ม โรงเรียนบางแห่งมีการปรับหลักสูตรทุกสองปีเพื่อให้ทันสมัยและสอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีในสังคม สอดคล้องกับ บุษรา บุญตะหล้า (2563) ที่ระบุว่าการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีในการพัฒนาหลักสูตรสามารถเพิ่มความคล่องตัวและความเหมาะสมให้กับการศึกษาในยุคดิจิทัลได้ ในด้านกระบวนการเรียนรู้ พบว่าครูหลายคนมีอุปสรรคในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการสอน เนื่องจากขาดแคลนอุปกรณ์หรือการเข้าถึงแพลตฟอร์มที่ทันสมัยและความไม่เสถียรของการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ต ในขณะเดียวกันยังมีการขาดความเชี่ยวชาญในการใช้ซอฟต์แวร์ที่จำเป็นสำหรับการเรียนการสอน ซึ่งอาจส่งผลต่อประสิทธิภาพในการจัดการเรียนการสอนให้กับนักเรียน การศึกษาโดย จีรวุฒิ คล่องแคล่ว (2563) สนับสนุนความเห็นนี้ โดยเน้นถึงความสำคัญของการฝึกอบรมครูให้มีทักษะในการใช้เทคโนโลยีเพื่อเสริมสร้างศักยภาพในการสอน และในด้านการวัดผลและประเมินผลการเรียนรู้ พบว่าการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในกระบวนการประเมินผลนั้น ยังมีข้อจำกัดจากการขาดแคลนอุปกรณ์ที่เพียงพอ การเข้าถึงแพลตฟอร์มต่าง ๆ และยังมีการใช้วิธีประเมินแบบดั้งเดิมร่วมด้วย ในการประเมินผลบางครั้งนักเรียนไม่สามารถแสดงถึงความสามารถที่แท้จริงของตนได้ เนื่องจากการเข้าถึงเทคโนโลยีที่ไม่เท่าเทียมกัน สอดคล้องกับ ศศิธร บัวทอง (2560) ระบุว่าการประเมินผลควรมีความหลากหลายและสอดคล้องกับความสามารถของนักเรียนโดยเลือกใช้เทคโนโลยีเพื่อยกระดับการทดสอบวัดและประเมินผลให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด โดยการนำเสนอแนวทางที่เน้นการประเมินผลจากกิจกรรมที่นักเรียนมีส่วนร่วมอย่างแท้จริง เพื่อให้การประเมินผลเป็นธรรมและแม่นยำ

2. เพื่อออกแบบและสร้างแพลตฟอร์มสำหรับการบริหารงานวิชาการ โดยใช้แพลตฟอร์มแอปพลิเคชันเฟสบุ๊ค (Group Facebook) ในสถานศึกษาสังกัดองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จังหวัดราชบุรี มีรายละเอียดดังนี้

การศึกษา แนวทางในการออกแบบและสร้างแพลตฟอร์มสำหรับการบริหารงานวิชาการ โดยใช้แพลตฟอร์มแอปพลิเคชันเฟสบุ๊ค (Group Facebook) ในสถานศึกษาสังกัดองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จังหวัดราชบุรีโดย มีการสัมภาษณ์ครูทำหน้าบริหารงานวิชาการในสถานศึกษา สังกัดองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จังหวัดราชบุรี จำนวน 15 โรงเรียน ในด้านการพัฒนาหลักสูตรของสถานศึกษา ด้านการพัฒนากระบวนการเรียนรู้ และด้านการวัดผลและประเมินผลการเรียนรู้ เพื่อนำมาออกแบบ แอปพลิเคชันเฟสบุ๊ค (Group Facebook) เพื่อนำมา เป็นแนวทางในการสร้างเว็บแอปพลิเคชันให้มีคุณภาพ หลังจากสร้างแล้วมีการนำแอปพลิเคชันเฟสบุ๊ค (Group Facebook) มาตรวจสอบคุณภาพโดยผู้เชี่ยวชาญเพื่อนำผล การประเมินมาปรับปรุงแก้ไขให้แอปพลิเคชันมีคุณภาพดีขึ้น และสามารถใช้งานได้อย่างมีประสิทธิภาพ นอกจากนี้ยังนำผลการประเมินมาปรับปรุงแก้ไขให้แอปพลิเคชันมีความสมบูรณ์และตอบสนองต่อความต้องการของครูให้มากที่สุด โดยการรวบรวมข้อเสนอแนะและความคิดเห็นจากผู้ใช้งานจริง ซึ่งจะช่วยให้สามารถปรับแต่งฟีเจอร์และฟังก์ชันต่าง ๆ ของแอปพลิเคชันให้เหมาะสมกับการใช้งานในสถานศึกษา รวมถึงเพิ่มประสิทธิภาพในการจัดการเรียนการสอนอย่างต่อเนื่อง ด้วยการใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัย ครูจะสามารถเข้าถึงข้อมูลและสื่อการเรียนรู้ได้อย่างสะดวก รวดเร็ว และมีคุณภาพ ส่งผลให้การเรียนการสอนมีความน่าสนใจและสร้างสรรค์ยิ่งขึ้น

ทำให้ครูมีเครื่องมือที่จำเป็นในการพัฒนากระบวนการเรียนรู้ของนักเรียนอย่างมีประสิทธิผล ในการออกแบบตรวจสอบคุณภาพแอปพลิเคเฟสบุ๊ค (Group Facebook) แบ่งออกเป็น 2 ด้าน คือ ด้านการออกแบบ และด้านการใช้งานของแพลตฟอร์มแอปพลิเคชันไลน์เฟสบุ๊ค (Group Facebook) โดยด้านการออกแบบประกอบด้วยหัวข้อ การจัดองค์ประกอบและการใช้พื้นที่อย่างมีประสิทธิภาพ การออกแบบการใช้งานสัญลักษณ์ ไอคอน และปุ่มต่าง ๆ ที่เข้าใจง่าย และมีความสัมพันธ์เกี่ยวกับเนื้อหา รูปภาพและเนื้อหาในแต่ละหมวดหมู่มีความเหมาะสม สามารถสื่อความหมายได้ง่าย การใช้สีและฟอนต์มีความเหมาะสม สวยงาม สามารถดึงดูดความสนใจการออกแบบให้รองรับการใช้งานบนอุปกรณ์ต่าง ๆ (เช่น โทรศัพท์มือถือ, แท็บเล็ต, คอมพิวเตอร์) การออกแบบให้มีการรองรับการแชร์ไฟล์งานต่าง ๆ รูปภาพ และวิดีโอ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ภาพรวมด้านการออกแบบแพลตฟอร์มแอปพลิเคชันเฟสบุ๊ค (Group Facebook) ด้านการใช้งานของแพลตฟอร์มแอปพลิเคชันเฟสบุ๊ค (Group Facebook) ประกอบด้วยหัวข้อ มีความสะดวกในการเข้าถึงแพลตฟอร์มแอปพลิเคชันเฟสบุ๊ค (Group Facebook) การเข้าถึงและค้นหาเนื้อหาภายในกลุ่มทำได้ง่ายและรวดเร็ว ความชัดเจนของการจัดการและค้นหาเนื้อหาที่เกี่ยวข้องกับการบริหารงาน การใช้ฟังก์ชันการประชุมออนไลน์หรือการสื่อสารแบบเรียลไทม์ในกลุ่ม มีความสะดวกในการเก็บและจัดการไฟล์งาน หรือข้อมูลสำคัญอย่างมีระบบ มีความสามารถในการตั้งโพสต์ปักหมุดเพื่อให้ข้อมูลสำคัญแสดงอยู่ด้านบนสุด ความสะดวกในการจัดตารางงานหรือกิจกรรมโดยใช้ฟังก์ชันปฏิทินในกลุ่ม การใช้ฟังก์ชันการประชุมออนไลน์หรือการสื่อสารแบบเรียลไทม์ในกลุ่ม ความสามารถในการโต้ตอบ (เช่น การแสดงความคิดเห็น, โพสต์, กดไลค์) ทำได้สะดวก การแจ้งเตือนที่มีความชัดเจนและช่วยให้ผู้ใช้ติดตามกิจกรรมสำคัญได้ ความง่ายในการโพสต์ข้อความ รูปภาพ และวิดีโอภายในกลุ่ม ภาพรวมด้านประสิทธิภาพการใช้งานแพลตฟอร์มแอปพลิเคชันเฟสบุ๊คมีความเหมาะสม

ผลการประเมินคุณภาพของแพลตฟอร์มแอปพลิเคชันเฟสบุ๊ค (Group Facebook) เพื่อการบริหารงานวิชาการในสถานศึกษาสังกัดองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จังหวัดราชบุรี โดยผู้เชี่ยวชาญแสดงดังตารางที่ 1 พบว่า ระดับความเหมาะสมเฉลี่ยรวม เท่ากับ มาก (4.3) จำแนกเป็นแต่ละด้านดังนี้ ด้านการออกแบบมีภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (4.1) โดยมีหัวข้อที่มีระดับมาก คือ การจัดองค์ประกอบและการใช้พื้นที่อย่างมีประสิทธิภาพ (4.3) การใช้สีและฟอนต์มีความเหมาะสม สวยงาม สามารถดึงดูดความสนใจ (4.3) การออกแบบให้รองรับการใช้งานบนอุปกรณ์ต่าง ๆ (เช่น โทรศัพท์มือถือ, แท็บเล็ต, คอมพิวเตอร์) (4.3) ด้านการใช้งานของแพลตฟอร์มแอปพลิเคชันเฟสบุ๊ค (Group Facebook) มีภาพรวมอยู่ในระดับมาก (4.42) โดยมีหัวข้อที่มีระดับมากที่สุด คือ มีความสะดวกในการเข้าถึงแพลตฟอร์มแอปพลิเคชันเฟสบุ๊ค (Group Facebook) (4.7) มีความสามารถในการตั้งโพสต์ปักหมุดเพื่อให้ข้อมูลสำคัญแสดงอยู่ด้านบนสุด(4.7) การใช้ฟังก์ชันการประชุมออนไลน์หรือการสื่อสารแบบเรียลไทม์ในกลุ่ม (4.7) การแจ้งเตือนที่มีความชัดเจนและช่วยให้ผู้ใช้ติดตามกิจกรรมสำคัญได้ (4.7)

3. เพื่อศึกษาความพึงพอใจในการใช้แอปพลิเคชันเฟสบุ๊ค (Group Facebook) เพื่อการบริหารงานวิชาการในสถานศึกษาสังกัดองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จังหวัดราชบุรี

มีรายละเอียดดังนี้ ความพึงพอใจในการใช้แอปพลิเคชันเฟสบุ๊ค (Group Facebook) เพื่อการบริหารงานวิชาการในสถานศึกษาสังกัดองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จังหวัดราชบุรี ในทั้ง 3 ด้าน ด้านการพัฒนาหลักสูตรของสถานศึกษา ด้านการพัฒนากระบวนการเรียนรู้ ด้านการวัดผล ประเมินผล การเรียนรู้ ผลการประเมิน ความพึงพอใจหลังจากการใช้งานแอปพลิเคชันเฟสบุ๊คเพื่อการบริหารงานวิชาการในสถานศึกษาสังกัดองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จังหวัดราชบุรี โดยครู พบว่า ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยรวมเท่ากับ มาก (4.11) จำแนกเป็นแต่ละด้านดังนี้ ด้านการพัฒนาหลักสูตรของสถานศึกษา ระดับความเหมาะสมเฉลี่ย เท่ากับ มาก (4.14) จะเห็นว่าความสะดวกในการเข้าถึงมีความสำคัญ มีการแบ่งปันข้อมูลและการสื่อสารในกลุ่มที่มีความสนใจเฉพาะเจาะจง อีกทั้งยังช่วยให้การประสานงานและการจัดการข้อมูลในกลุ่มเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับ ธลินท์ ท.ธรรมธาดา (2562) ส่วนด้านการพัฒนากระบวนการเรียนรู้ ระดับความเหมาะสมเฉลี่ย เท่ากับ มาก (4.13) ด้านการวัดผล ประเมินผลการเรียนรู้ ระดับความเหมาะสมเฉลี่ย เท่ากับ มาก (4.07)

ข้อเสนอแนะ

1. ควรมีการวิจัยเพิ่มเติมเกี่ยวกับการใช้แอปพลิเคชัน Facebook ในการแลกเปลี่ยนความรู้ระหว่างครู เพื่อพัฒนางานวิชาการอย่างมีประสิทธิภาพ

2. การดำเนินการควรสร้างระบบที่ยั่งยืน โดยเฉพาะในการใช้แอปพลิเคชัน Facebook เพื่อให้เกิดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ที่มีประสิทธิภาพและต่อเนื่อง สำหรับการส่งเสริมงานวิชาการ

3. ควรมีการศึกษาวิจัยการใช้แอปพลิเคชันอื่น ๆ เช่น TikTok หรือ Instagram ในการบริหารงานวิชาการ เพื่อเพิ่มช่องทางการเรียนรู้และนำนวัตกรรมใหม่มาใช้ในกระบวนการสอน

บรรณานุกรม

จีรวุฒิ คล่องแคล่ว. (2563). *สภาพและปัญหาการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการ บริหารงานในโรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา* [วิทยานิพนธ์ ครุศาสตรมหาบัณฑิต การบริหารการศึกษา ไม่ได้ตีพิมพ์]. มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร.

ฐิติพร สุดสาย. (2557). *การศึกษาสภาพการใช้คอมพิวเตอร์ในการบริหารสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน อำเภอบ้านนาสารสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา สุราษฎร์ธานี เขต 3* [วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์]. มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี.

ณัฐพงษ์ ปรีชานนทกุล. (2563). *ทักษะของผู้บริหารสถานศึกษาในศตวรรษที่ 21 ที่ส่งผลต่อการบริหารงานวิชาการสถานศึกษาสังกัดสำนักสำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา จังหวัดระยอง จันทบุรี และตราด* [วิทยานิพนธ์ปริญญาครุศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย ไม่ได้ตีพิมพ์]. มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี.

ธลินท์ ท.ธรรมธาดา. (2562). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับการใช้งานระบบสารสนเทศและพฤติกรรม การใช้งานระบบสารสนเทศด้านทรัพยากรบุคคลของพนักงาน ธนาคารพาณิชย์ขนาดใหญ่ ABC* [การค้นคว้าอิสระปริญญามหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์]. มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

ธัญดา ยงยศยิ่ง. (2560). *การบริหารงานวิชาการของผู้บริหารสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่ การศึกษาประถมศึกษายะลา เขต 3* [การค้นคว้าอิสระปริญญาครุศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย ไม่ได้ตีพิมพ์]. มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา.

บุษรา บุญตะหล้า. (2563). *ความสัมพันธ์ระหว่างการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศกับ ประสิทธิผลการบริหารงานในโรงเรียน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ประถมศึกษาบึงกาฬ* [วิทยานิพนธ์ ค.ม. สกลนคร ไม่ได้ตีพิมพ์]. มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร.

ประกายดาว ใคร้มา. (2563). *ความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิตต่อการปฏิบัติงานและคุณลักษณะของบัณฑิตที่สำเร็จการศึกษาจากมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ ปีการศึกษา 2561* [สถาบันวิจัยและพัฒนา ไม่ได้ตีพิมพ์]. มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่.

ภูวดล บัวบางพลู. (2554). *การพัฒนาระบบบริหารจัดการการเรียนการสอนผ่านระบบเครือข่ายระดับอุดมศึกษา* [วิทยานิพนธ์ ปริญญาดุษฎีบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์]. มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

วนิดา ทองพูล. (2564). *การศึกษาปัญหาและแนวทางพัฒนาการบริหารด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของผู้บริหารสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาพิจิตร เขต 1.* พิษณุโลก [การค้นคว้าอิสระ การศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์]. มหาวิทยาลัยนเรศวร.

ศรายุทธ เนียนกระโทก และอุษานาฏ เอื้ออภิสิทธิ์วงศ์. (2558). *การพัฒนาระบบจัดการเรียนการสอนแบบออนไลน์สำหรับอาจารย์ และนักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา* [รายงานการวิจัย นครราชสีมา]. มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา.

ศศิธร บัวทอง. (2560). การวัดและประเมินทักษะการเรียนรู้ในศตวรรษที่ 21. *วารสารวิชาการ Veridian E –Journal, Silpakorn University ฉบับภาษาไทย สาขามนุษยศาสตร์ สังคมศาสตร์ และศิลปะ*, *10*(2), 1856 - 1867.

ศิลา สงอาจินต์. (2557). *ผลของการจัดการเรียนรู้โดยใช้วิธีการสืบเสาะหาความรู้ที่มีต่อความสามารถในการคิดวิเคราะห์ความสามารถในการคิดแก้ปัญหา* [วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิตสาขาหลักสูตรและการสอน ไม่ได้ตีพิมพ์]. มหาวิทยาลัยทักษิณ.

อร่าม ตอลบรัมย์. (2559). *การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการบริหารในสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาบุรีรัมย์ เขต 4* [วิทยานิพนธ์ ศษ.ม. ปทุมธานี ไม่ได้ตีพิมพ์]. มหาวิทยาลัยปทุมธานี.

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

การพัฒนาระบบสารสนเทศผ่านแอปพลิเคชันสำหรับการบริหารงานบุคคลของโรงเรียนทับสะแกวิทยา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาประจวบคีรีขันธ์

Development of Information System through Applications for Personnel Management at Thapsakaewittaya School Prachuapkhirikhan Secondary Educational Service Area

พจนันท์ วัชโรทัย[1] และรักชนกชรินร์ พูลสุวรรณนธี[2]

Photjanan Watcharothai[1] and Rakchanokcharin poonsuwannatee[2]

นักศึกษาปริญญาโท[1], อาจารย์ที่ปรึกษา[2]

วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยราชมงคลรัตนโกสินทร์[1,2]

E-mail: photjananwatcharothai@gmail.com[1], rakchanokcharin.poo@rmutr.ac.th[2]

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ (1) เพื่อศึกษาสภาพปัญหาของการบริหารงานบุคคล โรงเรียนทับสะแกวิทยา (2) เพื่อพัฒนาระบบสารสนเทศผ่านแอปพลิเคชันสำหรับการบริหารงานบุคคล โรงเรียนทับสะแกวิทยา (3) เพื่อศึกษาความพึงพอใจของบุคลากรโรงเรียนทับสะแกวิทยาที่มีต่อแอปพลิเคชันสำหรับการบริหารงานบุคคล โรงเรียนทับสะแกวิทยา ประชากรในการวิจัย ได้แก่ บุคลากรโรงเรียนทับสะแกวิทยา อำเภอทับสะแก จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ จำนวน 53 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย (1) แบบสอบถามสภาพปัญหาของการบริหารงานบุคคล (2) แบบประเมินประสิทธิภาพของระบบสารสนเทศผ่านแอปพลิเคชัน และ (3) แบบสอบถามความพึงพอใจ สถิติที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการวิจัยพบว่า (1) สภาพปัญหาของการบริหารงานบุคคล โรงเรียนทับสะแกวิทยา โดยรวมทั้ง 3 ด้าน อยู่ในระดับน้อย ($\bar{X}$ = 2.15, S.D. = 1.44) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า สภาพปัญหาของการบริหารงานบุคคล ที่อยู่ในระดับมากที่สุด มีจำนวน 4 ข้อ คือ ขาดความสะดวกในการทำเรื่องลา การอนุญาตออกนอกโรงเรียนล่าช้า การจัดเก็บข้อมูลการอบรมไม่เป็นปัจจุบัน และข้อมูลการไปราชการของบุคลากรไม่เป็นปัจจุบัน ($\bar{X}$ = 4.60, S.D. = 0.55) (2) ประสิทธิภาพของระบบสารสนเทศผ่านแอปพลิเคชันสำหรับการบริหารงานบุคคล โรงเรียนทับสะแกวิทยา โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.87, S.D. = 0.15) และ (3) ความพึงพอใจของบุคลากรโรงเรียนทับสะแกวิทยาที่มีต่อแอปพลิเคชันสำหรับการบริหารงานบุคคล โรงเรียนทับสะแกวิทยา โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.71, S.D. = 0.07)

คำสำคัญ: ระบบสารสนเทศ แอปพลิเคชัน การบริหารงานบุคคล

Abstract

This research aims to (1) study the issues related to personnel management at Thapsakaewittaya School, (2) develop an information system through an application for personnel management at Thapsakaewittaya School, and (3) assess the satisfaction of the person of Thapsakaewittaya School regarding the application for personnel management. The research population consists of 53 person of Thapsakaewittaya School. The Research Tools is (1) Questionnaire on Issues in personnel management (2) Assessment Form for the Effectiveness of Information Systems via Applications and (3) Satisfaction Survey. The statistical methods used in the research include mean and standard deviation. The research findings are as follow: (1) the overall state of personnel management issues at Thapsakaewittaya School is at a low level ($\bar{X}$ = 2.15, S.D. = 1.44). When analyzing individual items, the most significant problems identified ($\bar{X}$ = 4.60, S.D. = 0.55) include a lack of convenience in processing leave requests, delays in granting permission to leave the school, outdated training records, and outdated travel records for personnel. (2) The effectiveness of the information system through the application for personnel management at Thapsakaewittaya School is overall rated at the highest level ($\bar{X}$= 4.87, S.D. = 0.15). (3) The overall satisfaction of the person at Thapsakaewittaya School regarding the application for personnel management is at a very high level ($\bar{X}$ = 4.71, S.D. = 0.07).

Keywords: Information system, applications, personnel management

บทนำ

การบริหารงานบุคคล เป็นกระบวนการดำเนินงานเกี่ยวกับบุคคล เพื่อให้ได้มาซึ่งบุคคลดี มีความรู้ ความสามารถ เหมาะสมกับงาน เข้ามาทำงานให้ได้ผลดีที่สุด โดยหน่วยงานสามารถดึงดูด ธำรงรักษา และพัฒนาให้มีความรู้ ความสามารถ ทั้งนี้ เพื่อให้หน่วยงานสามารถทำภารกิจได้อย่างมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผลตามความมุ่งหมาย งานบุคคลจึงเป็นงานสำคัญงานหนึ่ง ที่จะทำให้โรงเรียน ประสบความสำเร็จในการดำเนินงาน ซึ่งโรงเรียนทับสะแกวิทยาแบ่งการบริหารงานบุคคลออกเป็น 20 งาน ได้แก่ 1) การวางแผนอัตรากำลัง 2) การจัดสรรอัตรากำลังข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา 3) การสรรหาและบรรจุแต่งตั้ง 4) การเปลี่ยนตำแหน่งให้สูงขึ้น การย้ายข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา 5) การดำเนินการเกี่ยวกับการเลื่อนขั้นเงินเดือน 6) การลาทุกประเภท 7) การประเมินผลการปฏิบัติงาน 8) การดำเนินการทางวินัยและการลงโทษ 9) การสั่งพักราชการและการสั่งให้ออกจากราชการไว้ก่อน 10) การรายงานการดำเนินการทางวินัยและการลงโทษ 11) การอุทธรณ์และการร้องทุกข์ 12) การออกจากราชการ 13) การจัดระบบและ

การจัดทำทะเบียนประวัติ 14) การจัดทำบัญชีรายชื่อและให้ความเห็นเกี่ยวกับการเสนอขอพระราชทานเครื่องราชอิสริยาภรณ์ 15) การส่งเสริมการประเมินวิทยฐานะข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา 16) การส่งเสริมและยกย่องเชิดชูเกียรติ 17) การส่งเสริมมาตรฐานวิชาชีพและจรรยาบรรณวิชาชีพ 18) การส่งเสริมวินัย คุณธรรมและจริยธรรมสำหรับข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา 19) การริเริ่มส่งเสริมการขอรับใบอนุญาต และ 20) การพัฒนาข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษาการดำเนินการที่เกี่ยวกับการบริหารงานบุคคลให้เป็นไปตามกฎหมายว่าด้วยการนั้น

จากผลการประเมินโครงการ/กิจกรรมของงานบุคลากร ได้แก่ กิจกรรมส่งเสริมงานบุคลากร กิจกรรมส่งเสริมครูและบุคลากรอบรม/สัมมนา กิจกรรมพัฒนาบุคลากรอบรมศึกษาดูงาน กิจกรรมสร้างขวัญกำลังใจสำหรับครูและบุคลากร และกิจกรรมส่งเสริมยกย่องเชิดชูเกียรติ พบว่า งานบุคลากรของโรงเรียนมีจุดอ่อนและแนวทางการปรับปรุงพัฒนาโครงการ คือ งานบุคลากรนั้น มีงานย่อยจำนวน หลายงาน จึงทำให้ต้องใช้พื้นที่ในการจัดเก็บข้อมูล และในการประเมินของโรงเรียน เมื่อมีตัวชี้วัดที่เกี่ยวข้องกับงานบุคลากร ต้องใช้พื้นที่จำนวนมากในการวางเอกสารหลักฐานประกอบ ต้องเคลื่อนย้ายเอกสารจากที่เก็บข้อมูลเดิมไปยังห้องประเมิน ซึ่งบางครั้งข้อมูลที่มีการเคลื่อนย้ายได้หายไป จนเกิดเป็นจุดอ่อนในการทำงานของงานบุคลากร หรือการแยกเอกสารเป็นหัวข้อตามตัวชี้วัดของการประเมิน ผู้รับผิดชอบต้องใช้เวลามากในการเตรียมความพร้อมในการประเมิน จนทำให้เกิดความยากลำบากต่อการทำงาน และต้องใช้พื้นที่ในการจัดเรียงเอกสาร

แอปพลิเคชัน (Application) จัดเป็นซอฟต์แวร์ประยุกต์ประเภทหนึ่งที่มีส่วนติดต่อผู้ใช้ หรือ Graphic User Interface (GUI) เพื่อรับคำสั่งหรือข้อมูล แล้วนำไปประมวลผลยังส่วนประมวลผล โดยซอฟต์แวร์ประยุกต์นี้จะไม่สามารถทำงานได้หากปราศจากซอฟต์แวร์ระบบ (คฑาวุธ ถวัลย์วิลาสวงศ์ และคณะ, 2560) ซึ่งมีขั้นตอนการพัฒนาแอปพลิเคชัน คือ ขั้นตอนที่ 1: การวางแผนโครงการ (Project Planning) ขั้นตอนที่ 2: การวิเคราะห์ (Analysis) ขั้นตอนที่ 3: การออกแบบ (Design) ขั้นตอนที่ 4: การนำไปใช้ (Implementation) และขั้นตอนที่ 5: การบำรุงรักษา (Maintenance) (วรรณพร สารภักดิ์ และพรทิพย์ ทวีวรรณกิจ, 2561)

จากสภาพปัญหา และความจำเป็นที่กล่าวมาข้างต้น ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษา เรื่อง การพัฒนาระบบสารสนเทศผ่านแอปพลิเคชันสำหรับการบริหารงานบุคคลของโรงเรียนทับสะแกวิทยา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เพื่อเป็นประโยชน์ต่อผู้บริหารสถานศึกษาในการบริหารงานบุคคล

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาสภาพปัญหาของการบริหารงานบุคคล โรงเรียนทับสะแกวิทยา
2. เพื่อพัฒนาระบบสารสนเทศผ่านแอปพลิเคชันสำหรับการบริหารงานบุคคล โรงเรียนทับสะแกวิทยา
3. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของบุคลากรโรงเรียนทับสะแกวิทยาที่มีต่อแอปพลิเคชันสำหรับการบริหารงานบุคคล โรงเรียนทับสะแกวิทยา

การทบทวนวรรณกรรม

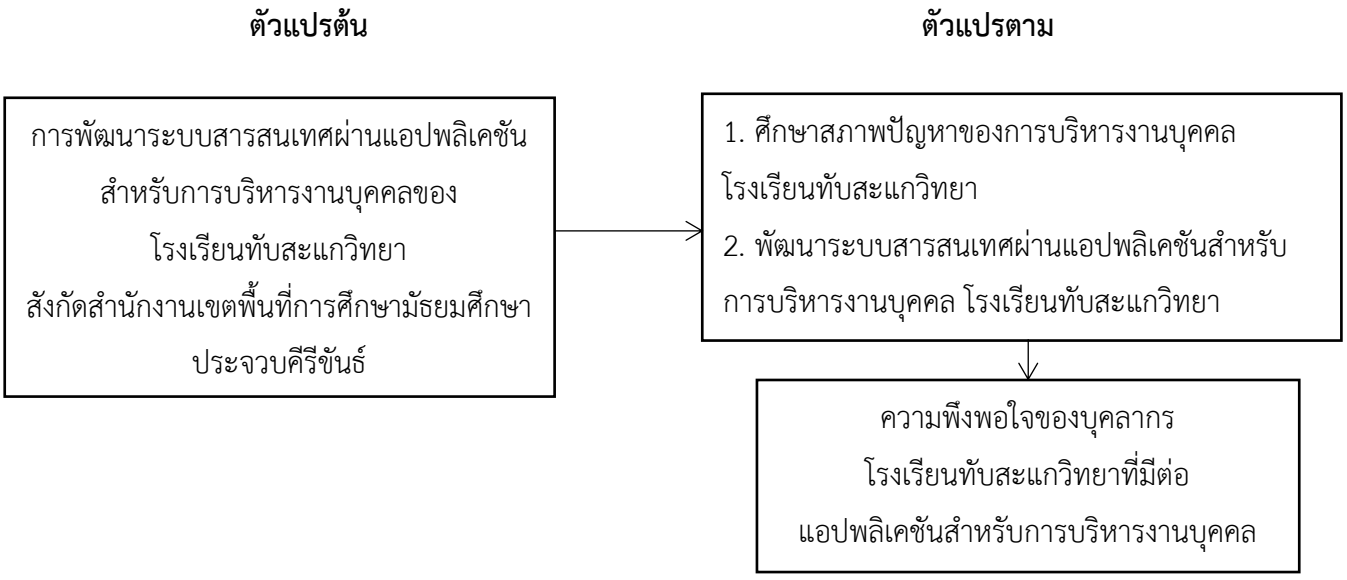
การวิจัย เรื่อง การพัฒนาระบบสารสนเทศผ่านแอปพลิเคชันสำหรับการบริหารงานบุคคลของโรงเรียนทับสะแกวิทยา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ ผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้าแนวคิด ทฤษฎี เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังต่อไปนี้

ระบบสารสนเทศ หมายถึง การนำเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์มาใช้ในการรวบรวม จัดเก็บ และประมวลผลข้อมูล เพื่อเป็นสารสนเทศที่ผู้ใช้งานสามารถนำไปใช้ให้เกิดประโยชน์ได้ ประกอบด้วยฐานข้อมูลที่มีการจัดเก็บข้อมูลอย่างเป็นระบบ สะดวกต่อการสืบค้น มีการปรับปรุงข้อมูลให้ถูกต้องเป็นปัจจุบัน และทันสมัย รวมทั้งมีโปรแกรมที่พัฒนาขึ้นมาเพื่อใช้งานกับระบบงานนั้น ๆ (เถลิงเกียรติ ไวกยี, 2562); (ไพลิน เสาเวียง, 2561); (สำนักทดสอบทางการศึกษา, 2554)

แอปพลิเคชัน หมายถึง โปรแกรมที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นเพื่อช่วยให้ผู้ใช้งานสามารถทำสิ่งต่าง ๆ ซึ่งมีหน้าที่รับคำสั่งหรือข้อมูลจากผู้ใช้งาน แล้วนำข้อมูลไปประมวลผลตามคำสั่งที่ผู้วิจัยได้ป้อนไว้ (คฑาวุธ ถวัลย์วิลาสวงศ์ และคณะ, 2560); (ชินวัจน์ งามวรรณากร, 2562); (พรทิพย์ วงศ์สินอุดม, 2558)

การบริหารงานบุคคล หมายถึง กระบวนการบริหารงานตามนโยบาย ระเบียบ และวิธีการในการปฏิบัติงานหรือการดำเนินงานเกี่ยวกับตัวบุคคลที่ปฏิบัติงานในองค์กรเพื่อให้ได้บุคคลที่เหมาะสม และดำรงรักษาบุคลากรที่มีประสิทธิภาพ โดยการจูงใจ การพัฒนา การกระตุ้น และการคงไว้ ซึ่งผลสำเร็จในระดับสูงของแรงงานทั้งหมดในองค์การ (เถลิงเกียรติ ไวกยี ,2562); (นวพัชญ์ ฉีดจันทร์ ,2564); (สุภาภรณ์ หาญณรงชัยกิจ ,2561)

กรอบแนวคิด



รูปที่ 1 กรอบแนวคิด

ระเบียบวิธีการวิจัย

ขั้นตอนที่ 1 ศึกษาสภาพปัญหาของการบริหารงานบุคคลของโรงเรียนทับสะแกวิทยา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาประจวบคีรีขันธ์

ประชากรที่ใช้ในการศึกษา บุคลากรโรงเรียนทับสะแกวิทยา อำเภอทับสะแก จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ จำนวน 53 คน

กลุ่มตัวอย่าง ผู้วิจัยกำหนดกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ เป็นบุคลากรโรงเรียนทับสะแกวิทยา อำเภอทับสะแก จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ ซึ่งได้มาจากการเลือกแบบเจาะจง (Purposive Sampling) จำนวน 5 คน ประกอบด้วย ผู้บริหาร จำนวน 2 คน หัวหน้างานบุคลากร และเจ้าหน้าที่งานบุคลากร จำนวน 3 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล เป็นแบบสอบถามสภาพปัญหาของการบริหารงานบุคคลของโรงเรียนทับสะแกวิทยา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาประจวบคีรีขันธ์

การสร้างเครื่องมือในการวิจัย

1. ศึกษาเอกสาร แนวคิด ทฤษฎี งานวิจัยที่เกี่ยวข้องที่มีโครงสร้างของเนื้อหา สอดคล้อง กับการบริหารงานบุคคลในโรงเรียนทับสะแกวิทยา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาประจวบคีรีขันธ์
2. ศึกษาการสร้างแบบสอบถามจากเอกสาร งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
3. นำข้อมูลที่ได้จากการศึกษาเอกสาร แนวคิด ทฤษฎี งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง มาสร้างข้อคำถามให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการวิจัย
4. นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นให้อาจารย์ที่ปรึกษาตรวจพิจารณาและแก้ไขตามข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงแก้ไขเครื่องมือ
5. นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแล้วไปขอคำปรึกษาแนะนำจากผู้เชี่ยวชาญด้านเนื้อหา
6. นำแบบสอบถามที่ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบมาปรับปรุงแก้ไขเนื้อหา สำนวนภาษา ของคำถาม ให้มีความสมบูรณ์ เหมาะสม มีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ที่ต้องการศึกษา
7. จัดทำเป็นแบบสอบถามความต้องการฉบับสมบูรณ์เพื่อใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างต่อไป

วิธีการรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยดำเนินการรวบรวมข้อมูล ดังนี้

1. ผู้วิจัยขอหนังสือจากวิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ เพื่อขอความอนุเคราะห์ไปยังผู้บริหาร คณะครู และบุคลากร โรงเรียนทับสะแกวิทยา เพื่อขอความร่วมมือในการเก็บข้อมูล
2. นำแบบสอบถามสภาพปัญหาของการบริหารงานบุคคล โรงเรียนทับสะแกวิทยา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ พร้อมกับหนังสือขอความร่วมมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลไปเก็บรวบรวมข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่าง
3. ผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลทั้งหมดมาตรวจความถูกต้อง เพื่อนำไปดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลต่อไป

การวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูล โดยการหาค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)

ขั้นตอนที่ 2 พัฒนาระบบสารสนเทศผ่านแอปพลิเคชันสำหรับการบริหารงานบุคคลของโรงเรียนทับสะแกวิทยา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาประจวบคีรีขันธ์

ประชากรที่ใช้ในการศึกษา บุคลากรโรงเรียนทับสะแกวิทยา อำเภอทับสะแก จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ จำนวน 53 คน

กลุ่มตัวอย่าง ผู้วิจัยกำหนดกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ เป็นบุคลากรโรงเรียนทับสะแกวิทยา อำเภอทับสะแก จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ ซึ่งได้มาจากการเลือกแบบเจาะจง (Purposive Sampling) จำนวน 12 คน ประกอบด้วย ผู้บริหารสถานศึกษา หัวหน้ากลุ่มงาน หัวหน้างานบุคลากร เจ้าหน้าที่งานบุคลากร และบุคลากรอื่น ๆ

ขั้นตอนการสร้าง ระบบสารสนเทศผ่านแอปพลิเคชันสำหรับการบริหารงานบุคคลของโรงเรียนทับสะแกวิทยา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ ซึ่งมีขั้นตอนวงจรการพัฒนาระบบ SDLC (System Development Life Cycle) ดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 ศึกษาระบบ

ผู้วิจัยได้ดำเนินการศึกษาปัญหา รวบรวมความต้องการของผู้ใช้งานระบบ และวิเคราะห์ระบบงานเดิม โดยการสอบถามข้อมูลจากเจ้าหน้าที่งานบุคลากร และบุคลากรโรงเรียนทับสะแกวิทยา ซึ่งระบบงานเดิมมีการจัดระบบสารสนเทศเป็นเอกสาร ไม่มีความเป็นระเบียบ การนำข้อมูลสารสนเทศไปใช้ จึงเกิดความไม่สะดวก หรือบางครั้งได้ข้อมูลที่ไม่ตรงต่อความต้องการ ซึ่งทำให้สารสนเทศนั้นไม่เกิดประโยชน์ต่อการพัฒนาคุณภาพการศึกษาของสถานศึกษา และศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับเทคโนโลยีหรือเครื่องมือที่จะนำมาช่วยแก้ไขปัญหาดังกล่าว

ขั้นตอนที่ 2 เก็บรวบรวมข้อมูล

1. การศึกษาความต้องการของระบบ

จากการสอบถามด้วยแบบสอบถามสภาพปัญหากับบุคคลที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับระบบงานเดิม สามารถแบ่งกลุ่มความต้องการของระบบเป็น 2 กลุ่ม คือ 1) ผู้บริหารสถานศึกษา และ 2) เจ้าหน้าที่งานบุคลากร

2. รวบรวมข้อมูล เก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามผู้เกี่ยวข้อง ศึกษาจากเอกสารรายงานเดิมที่มีอยู่ในแฟ้มเอกสาร

3. การประยุกต์แนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการพัฒนาแอปพลิเคชันสำหรับการบริหารงานบุคคล โรงเรียนทับสะแกวิทยา ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาค้นคว้าจากเอกสารที่เกี่ยวข้อง แนวคิดทฤษฎี และงานวิจัยอื่น ๆ ที่ผ่านมา เพื่อใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาระบบ ได้แก่ 1) ระบบสารสนเทศ 2) ฐานข้อมูล 3) แอปพลิเคชัน 4) การบริหารงานบุคลากร และ 5) ความพึงพอใจ

ขั้นตอนที่ 3 วิเคราะห์ระบบ

ในขั้นตอนของการวิเคราะห์ระบบนั้น ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาและรวบรวมข้อมูลของระบบงานเดิม เพื่อนำมาพัฒนาเป็นแอปพลิเคชันสำหรับการบริหารงานบุคคล เพื่อช่วยลดความยุ่งยากซ้ำซ้อนในการเข้าใช้งาน การบันทึกข้อมูล และลดเวลาการทำงานให้กับผู้บริหาร เจ้าหน้าที่งานบุคลากร และบุคลากร โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

1) ผู้บริหาร และเจ้าหน้าที่งานบุคคล สามารถดำเนินในระบบ ได้แก่ ตั้งค่าระบบ เพิ่ม/ลบ/แก้ไขข้อมูลผู้ใช้งาน ดูข้อมูลประวัติบุคลากร เช่น ข้อมูลส่วนตัว ข้อมูลการลา ข้อมูลการไปราชการ และข้อมูลการออกนอกสถานศึกษา กำหนดการลางานประเภทต่าง ๆ และอนุมัติการลา เข้าถึงข้อมูลการลาย้อนหลังแบบรายบุคคล รายเดือนและรายปี รวมไปถึง รายงานการลางานของบุคลากรในแต่ละช่วงของการเลื่อนเงินเดือน กำหนดการไปราชการ ปรับปรุงแก้ไข และอนุมัติการไปราชการ เข้าถึงข้อมูลการไปราชการย้อนหลังแบบรายบุคคล รายเดือนและรายปี รวมไปถึง รายงานการไปราชการของบุคลากรในแต่ละปี กำหนดการออกนอกสถานศึกษา ปรับปรุงแก้ไข และอนุมัติการออกนอกสถานศึกษา และเข้าถึงข้อมูลการออกนอกสถานศึกษาย้อนหลังแบบรายบุคคล รายเดือนและรายปี รวมไปถึง รายงานการออกนอกสถานศึกษาของบุคลากรได้

2) บุคลากร (ผู้ใช้งาน) สามารถดำเนินในระบบ ได้แก่ ขออนุมัติการลา และตรวจสอบผลการอนุมัติการลา การไปราชการ การออกนอกสถานศึกษาในระบบได้

ขั้นตอนที่ 4 การออกแบบระบบ

ในขั้นตอนการออกแบบระบบแอปพลิเคชันสำหรับการบริหารงานบุคคล โรงเรียนทับสะแกวิทยา ผู้วิจัยได้พัฒนาแอปพลิเคชันสำหรับการบริหารงานบุคคล ด้วยโปรแกรม Glide ร่วมกับการออกแบบระบบฐานข้อมูลผ่านโปรแกรม Google Drive หน้าจอการทำงานในหน้าหลักของแอปพลิเคชันสำหรับการบริหารงานบุคคล ออกแบบหน้าจอด้วยเครื่องมือในโปรแกรม Glide ซึ่งในหน้าจอนี้มีเมนูหลักในการเข้าใช้งานระบบประกอบด้วย 4 เมนูหลักคือ ข้อมูลบุคลากร ข้อมูลการลา ข้อมูลการไปราชการ และข้อมูลการออกนอกสถานศึกษา ซึ่งหน้าจอการทำงานของแอปพลิเคชันสำหรับการบริหารงานบุคคล แบ่งเป็น 2 แบบ คือ 1) การเข้าใช้งานของผู้ใช้งาน และ 2) การเข้าใช้งานของผู้ดูแลระบบ คือ ผู้บริหารและเจ้าหน้าที่งานบุคลากร

ขั้นตอนที่ 5 การประเมิน

ผู้วิจัยนำแอปพลิเคชันสำหรับการบริหารงานบุคคลที่พัฒนาขึ้นไปให้บุคลากรในโรงเรียนที่มีความเกี่ยวข้องกับการบริหารงานของสถานศึกษา การบริหารงานบุคคล และผู้ใช้งานทั่วไป ทดลองใช้จำนวน 12 คน โดยแบ่งเป็น 2 ระยะ คือ

ระยะที่ 1 ตรวจสอบระบบ โดยผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 3 คน ได้แก่ ผู้บริหารสถานศึกษา 1 คน หัวหน้ากลุ่มอำนวยการ 1 คน และหัวหน้างานบุคลากร 1 คน แล้วนำข้อเสนอแนะ/แนวทางการพัฒนามาปรับปรุงแอปพลิเคชันให้ดีขึ้น

ระยะที่ 2 ทดลองใช้กับบุคลากร จำนวน 9 คน ที่ไม่ซ้ำกับระยะที่ 1 ได้แก่ ผู้บริหารสถานศึกษา 1 คน หัวหน้ากลุ่มงานอื่น ๆ (หัวหน้ากลุ่มวิชาการ หัวหน้ากลุ่มบริหารทั่วไป และหัวหน้ากลุ่มแผนงานและประกัน

คุณภาพการศึกษา) 3 คน เจ้าหน้าที่งานบุคลากร 2 คน และบุคลากรอื่น ๆ 3 คน แล้วนำข้อเสนอแนะ/แนวทางการพัฒนามาพัฒนาแอปพลิเคชันให้ครบถ้วนสมบูรณ์

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล เป็นแบบประเมินประสิทธิภาพของระบบสารสนเทศผ่านแอปพลิเคชันสำหรับการบริหารงานบุคคลของโรงเรียนทับสะแกวิทยา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาประจวบคีรีขันธ์

วิธีการรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยดำเนินการรวบรวมข้อมูล ดังนี้

1. ผู้วิจัยขอหนังสือจากวิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ เพื่อขอความอนุเคราะห์ไปยังผู้บริหาร คณะครู และบุคลากร โรงเรียนทับสะแกวิทยา เพื่อขอความร่วมมือในการเก็บข้อมูล

2. นำแบบประเมินประสิทธิภาพของระบบสารสนเทศผ่านแอปพลิเคชันสำหรับการบริหารงานบุคคลของโรงเรียนทับสะแกวิทยา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ พร้อมกับหนังสือขอความร่วมมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลไปเก็บรวบรวมข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่าง

3. ผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลทั้งหมดมาตรวจความถูกต้อง เพื่อนำไปดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลต่อไป

การวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูล โดยการหาค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)

ขั้นตอนที่ 3 สอบถามความพึงพอใจของบุคลากรที่มีต่อแอปพลิเคชันสำหรับการบริหารงานบุคคลของโรงเรียนทับสะแกวิทยา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาประจวบคีรีขันธ์

ประชากรที่ใช้ในการศึกษา บุคลากรโรงเรียนทับสะแกวิทยา อำเภอทับสะแก จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ จำนวน 53 คน

กลุ่มตัวอย่าง ผู้วิจัยกำหนดกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ เป็นบุคลากรโรงเรียนทับสะแกวิทยา อำเภอทับสะแก จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ ซึ่งได้มาจากการเลือกแบบเจาะจง (Purposive Sampling) เพื่อสอบถามความพึงพอใจที่มีต่อแอปพลิเคชันสำหรับการบริหารงานบุคคล จำนวน 41 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล เป็นแบบสอบถามความพึงพอใจของบุคลากรที่มีต่อแอปพลิเคชันสำหรับการบริหารงานบุคคลของโรงเรียนทับสะแกวิทยา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาประจวบคีรีขันธ์

การสร้างเครื่องมือในการวิจัย

1. ศึกษาเอกสาร แนวคิด ทฤษฎี งานวิจัยที่เกี่ยวข้องที่มีโครงสร้างของเนื้อหา สอดคล้อง กับความพึงพอใจที่มีต่อการบริหารงานบุคคลในโรงเรียนทับสะแกวิทยา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาประจวบคีรีขันธ์

2. ศึกษาการสร้างแบบสอบถามจากเอกสาร งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

3. นำข้อมูลที่ได้จากการศึกษาเอกสาร แนวคิด ทฤษฎี งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง มาสร้างข้อคำถามให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการวิจัย

4. นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นให้อาจารย์ที่ปรึกษาตรวจพิจารณาและแก้ไขตามข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงแก้ไขเครื่องมือ

5. นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแล้วไปขอคำปรึกษาแนะนำจากผู้เชี่ยวชาญด้านเนื้อหา

6. นำแบบสอบถามที่ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบมาปรับปรุงแก้ไขเนื้อหา สำนวนภาษา ของคำถามให้มีความสมบูรณ์ เหมาะสม มีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ที่ต้องการศึกษา

7. จัดทำเป็นแบบสอบถามความต้องการฉบับสมบูรณ์เพื่อใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างต่อไป

วิธีการรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยดำเนินการรวบรวมข้อมูล ดังนี้

1. ผู้วิจัยขอหนังสือจากวิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ เพื่อขอความอนุเคราะห์ไปยังผู้บริหาร คณะครู และบุคลากร โรงเรียนทับสะแกวิทยา เพื่อขอความร่วมมือในการเก็บข้อมูล

2. นำแบบสอบถามความพึงพอใจที่มีต่อการบริหารงานบุคคลในโรงเรียนทับสะแกวิทยา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ พร้อมกับหนังสือขอความร่วมมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลไปเก็บรวบรวมข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่าง

3. ผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลทั้งหมดมาตรวจความถูกต้อง เพื่อนำไปดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลต่อไป

การวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูล โดยการหาค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)

ผลการศึกษาและอภิปรายผล

ตอนที่ 1 ผลการศึกษาสภาพปัญหาของการบริหารงานบุคคล โรงเรียนทับสะแกวิทยา

ตารางที่ 1 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สภาพปัญหาในการบริหารงานบุคคล

สภาพปัญหา	$\bar{x}$	S.D.	แปลผล
1.ด้านการสรรหาบุคลากร			
1.1 โรงเรียนไม่มีการสรรหา บรรจุ แต่งตั้ง ทดแทนการย้าย	1.00	0.00	น้อยที่สุด
1.2 โรงเรียนขาดแคลนครู ไม่เพียงพอต่อความต้องการในการปฏิบัติงาน	1.60	0.55	น้อยที่สุด
1.3 โอกาสในการปรับเปลี่ยนตำแหน่งมีโอกาสน้อย และไม่เป็นธรรม ไม่ทั่วถึง	1.40	0.55	น้อยที่สุด
1.4 ขาดการประชาสัมพันธ์ การสรรหาบุคลากรอย่างกว้างขวาง และทั่วถึง	1.00	0.00	น้อยที่สุด

สภาพปัญหา	$\bar{x}$	S.D.	แปลผล
1.5 สถานศึกษาไม่สามารถดึงดูดความสนใจให้ผู้สมัครที่มีคุณสมบัติ ตรงตามที่ต้องการมาสมัครงาน ปัญหาคนไม่ตรงกับความต้องการของสถานศึกษา	1.20	0.45	น้อยที่สุด
2.ด้านการบำรุงรักษาบุคลากร			
2.1 ขาดการจูงใจบุคคลให้มีกำลังใจในการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ	1.00	0.00	น้อยที่สุด
2.2 ไม่มีการให้ความเป็นธรรมในการพิจารณาเลื่อนตำแหน่งเลื่อนระดับ	1.40	0.55	น้อยที่สุด
2.3 ขาดการสนับสนุนให้บุคลากรมีโอกาสก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน	1.40	0.55	น้อยที่สุด
2.4 ขาดความสะดวกในการทำเรื่องลา	4.60	0.55	มากที่สุด
2.5 การอนุญาตออกนอกโรงเรียนล่าช้า	4.60	0.55	มากที่สุด
2.6 การจัดสรรให้สวัสดิการบุคลากรไม่ทั่วถึง	1.60	0.55	น้อยที่สุด
2.7 ขาดการจัดสวัสดิการเกี่ยวกับที่พักอาศัย เพื่อช่วยเหลือบุคลากรของสถานศึกษาในสังกัดที่เดือดร้อน	1.20	0.45	น้อยที่สุด
3.ด้านการพัฒนาบุคคล			
3.1 หน่วยงานต้นสังกัดมีงบประมาณในการจัดการอบรมสำหรับครูและบุคลากรไม่เพียงพอ	2.40	0.89	น้อยที่สุด
3.2 การสนับสนุนส่งเสริมครูและบุคลากรไม่ทั่วถึง	1.60	0.55	น้อยที่สุด
3.3 การจัดเก็บข้อมูลการอบรมไม่เป็นปัจจุบัน	4.60	0.55	มากที่สุด
3.4 ข้อมูลการไปราชการของบุคลากรไม่เป็นปัจจุบัน	4.60	0.55	มากที่สุด
3.5 ขาดการเชิญวิทยากรผู้มีความรู้ความชำนาญมาให้คำแนะนำปรึกษาและแนะนำบุคคล	1.40	0.55	น้อยที่สุด
โดยภาพรวม	**2.15**	**1.44**	**น้อย**

จากตารางที่ 1 พบว่า สภาพปัญหาของของการบริหารงานบุคคล โรงเรียนทับสะแกวิทยา โดยรวมทั้ง 3 ด้าน อยู่ในระดับน้อย ($\bar{x}$ = 2.15, S.D. = 1.44) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า สภาพปัญหาของการบริหารงานบุคคล ที่อยู่ในระดับมากที่สุด มีจำนวน 4 ข้อ คือ ขาดความสะดวกในการทำเรื่องลา การอนุญาตออกนอกโรงเรียนล่าช้า การจัดเก็บข้อมูลการอบรมไม่เป็นปัจจุบัน และข้อมูลการไปราชการของบุคลากรไม่เป็นปัจจุบัน ($\bar{x}$ = 4.60, S.D. = 0.55)

ตอนที่ 2 ผลการพัฒนาระบบสารสนเทศผ่านแอปพลิเคชันสำหรับการบริหารงานบุคคล โรงเรียนทับสะแกวิทยา

ตารางที่ 2 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับประสิทธิภาพของระบบสารสนเทศผ่านแอปพลิเคชันสำหรับการบริหารงานบุคคล โรงเรียนทับสะแกวิทยา

รายการประเมินความพึงพอใจ	$\bar{x}$	S.D.	แปลผล
1. ด้านความสามารถในการทำงานตรงตามความต้องการ	4.92	0.12	มากที่สุด
2. ด้านความสะดวกเหมาะสมของการใช้งาน	4.75	0.15	มากที่สุด
3. ด้านความปลอดภัยของระบบ	4.98	0.04	มากที่สุด
โดยภาพรวม	**4.87**	**0.15**	**มากที่สุด**

จากตารางที่ 2 พบว่า ประสิทธิภาพของระบบสารสนเทศผ่านแอปพลิเคชันสำหรับการบริหารงานบุคคล โรงเรียนทับสะแกวิทยา โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}$ = 4.87, S.D. = 0.15) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ทุกด้านอยู่ในระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับจากมากไปน้อย คือ ด้านความปลอดภัยของระบบ ($\bar{x}$ = 4.98, S.D. = 0.04) ด้านความสามารถในการทำงานตรงตามความต้องการ ($\bar{x}$ = 4.92, S.D. = 0.12) และด้านความสะดวกเหมาะสมของการใช้งาน ($\bar{x}$ = 4.75, S.D. = 0.15)

ตอนที่ 3 ศึกษาความพึงพอใจของบุคลากรโรงเรียนทับสะแกวิทยาที่มีต่อแอปพลิเคชันสำหรับการบริหารงานบุคคล โรงเรียนทับสะแกวิทยา

ตารางที่ 3 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของบุคลากรโรงเรียนทับสะแกวิทยาที่มีต่อแอปพลิเคชันสำหรับการบริหารงานบุคคล โรงเรียนทับสะแกวิทยา

รายการประเมินความพึงพอใจ	$\bar{x}$	S.D.	แปลผล
1. ด้านการใช้งานหน้าจอ	4.71	0.03	มากที่สุด
2. ด้านการประมวลผลและการแสดงผลของระบบ	4.69	0.09	มากที่สุด
3. ด้านการรักษาความปลอดภัยของระบบ	4.73	0.05	มากที่สุด
โดยภาพรวม	**4.71**	**0.07**	**มากที่สุด**

จากตารางที่ 3 พบว่า ความพึงพอใจของบุคลากรโรงเรียนทับสะแกวิทยาที่มีต่อแอปพลิเคชันสำหรับการบริหารงานบุคคล โรงเรียนทับสะแกวิทยา โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}$ = 4.71, S.D. = 0.07) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ทุกด้านอยู่ในระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับจากมากไปน้อย คือ ด้านการรักษาความปลอดภัยของระบบ ($\bar{x}$ = 4.73, S.D. = 0.05) ด้านการใช้งานหน้าจอ ($\bar{x}$ = 4.71, S.D. = 0.03) และด้านการประมวลผลและการแสดงผลของระบบ ($\bar{x}$ = 4.69, S.D. = 0.09)

อภิปรายผล

1. สภาพปัญหาของการบริหารงานบุคคล พบว่า ขาดความสะดวกในการทำเรื่องลา การอนุญาตออกนอกโรงเรียนล่าช้า การจัดเก็บข้อมูลการอบรมไม่เป็นปัจจุบัน และข้อมูลการไปราชการของบุคลากรไม่เป็นปัจจุบัน เนื่องจากการจัดเก็บข้อมูลของงานบุคคลในปัจจุบันเป็นรูปแบบของเอกสาร ซึ่งการทำเรื่องลา หรือขอออกนอกสถานศึกษา ต้องเขียนบันทึกขออนุญาต ผ่านความเห็นชอบของงานบุคคล และผู้บริหารสถานศึกษาก่อนจึงจะได้รับอนุญาต ทำให้การทำงานเกิดความล่าช้า ต้องรอเวลาในการเดินเรื่อง จึงจะได้รับอนุญาตให้ลาได้ และการไปราชการ/อบรม/สัมมนา บุคลากรต้องเขียนขออนุญาต ผ่านความเห็นชอบของงานบุคคล และผู้บริหารสถานศึกษาก่อนจึงจะได้รับอนุญาต ซึ่งในบางกรณีที่เรื่องด่วนส่งมาจากสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาให้ไปอบรม/ประชุม/สัมมนาอย่างเร่งด่วน ทำให้การขออนุญาตเป็นไปด้วยความล่าช้า ขาดความสะดวกกับบุคลากร เสียเวลาในการดำเนินเรื่อง และไม่มีเวลาในการเตรียมความพร้อมก่อนไปราชการ สอดคล้องกับผลการวิจัยของ ธนรรณพร แสงสว่าง, นัฏจรี เจริญสุข และ นันทพงศ์ หมิแหละหมัน (2566) ได้ศึกษางานวิจัยเรื่อง การพัฒนาระบบบันทึกข้อมูลโดยใช้กูเกิลแอปพลิเคชันทางการศึกษาในการบริหารงานบุคคล โรงเรียนเตรียมอุดมศึกษาพัฒนาการ สุราษฎร์ธานี พบว่า สภาพปัจจุบันในบันทึกข้อมูลบุคคล คือ ข้อมูลบุคลากรไม่ต้องตามเนื้อหาที่ต้องการใช้งาน ขาดความทันสมัย ไม่เป็นปัจจุบัน ทำให้ไม่สามารถนำข้อมูลมาใช้งานได้ทันที มีการจัดเก็บในรูปแบบเอกสาร เนื่องจากการงานบุคคลถือเป็นหัวใจสำคัญของการบริหารงาน ต้องมีการจัดเก็บรวบรวมข้อมูลต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับบุคลากร เพื่อนำข้อมูลที่จัดเก็บมาใช้ในการบริหารงานอย่างสะดวกและทันสมัย จึงจำเป็นต้องใช้ระบบบันทึกข้อมูลสารสนเทศมาช่วยในการจัดเก็บรวบรวมข้อมูล ประกอบกับในปัจจุบันเป็นยุคของเทคโนโลยีที่พัฒนาอย่างต่อเนื่อง และสอดคล้องกับ อภิเดช พงศ์แผ้ว (2564) ได้ศึกษาเรื่อง การพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อการจัดเก็บและการสืบค้นสำหรับการบริหารงานบุคคล โรงเรียนขนาดใหญ่ สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 11 ในจังหวัดชุมพร พบว่า สภาพปัญหาและความต้องการระบบสารสนเทศเพื่อการจัดเก็บและการสืบค้นสำหรับการบริหารงานบุคคล โรงเรียนขนาดใหญ่ สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 11 ในจังหวัดชุมพร ผู้บริหารมีความต้องการในการจัดเก็บและสืบค้นข้อมูลสำหรับการบริหารงานบุคคล โรงเรียนขนาดใหญ่ สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 11 ในจังหวัดชุมพร ผลการวิจัยเป็นเช่นนี้ แสดงให้เห็นว่า การจัดเก็บข้อมูลและการสืบค้นข้อมูลโดยระบบสามารถทำได้ง่าย ได้ข้อมูลตรงตามความตรงตามความต้องการ

2. ผลการพัฒนาระบบสารสนเทศผ่านแอปพลิเคชันสำหรับการบริหารงานบุคคล โรงเรียนทับสะแกวิทยา ได้กำหนดสิทธิการเข้าใช้งานระบบออกเป็น 2 ประเภท คือ 1) ผู้ใช้งาน และ 2) ผู้ดูแลระบบ ผลการตรวจสอบและทดลองใช้ระบบสารสนเทศผ่านแอปพลิเคชันสำหรับการบริหารงานบุคคล พบว่า ประสิทธิภาพของระบบสารสนเทศผ่านแอปพลิเคชันสำหรับการบริหารงานบุคคล โรงเรียนทับสะแกวิทยา โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.87, S.D. = 0.15) ดังนั้นการพัฒนาระบบสารสนเทศผ่านแอปพลิเคชันสำหรับการบริหารงานบุคคล จึงมีความเหมาะสม และมีประสิทธิภาพ สามารถนำไปใช้งานได้จริง เนื่องมาจากระบบสารสนเทศผ่านแอปพลิเคชันสำหรับการบริหารงานบุคคล มีความสามารถในการทำงานตรงตาม

ความต้องการ มีความสะดวกเหมาะสมของการใช้งาน และมีความปลอดภัยในการใช้งาน ซึ่งเกิดจากการนำระบบอิเล็กทรอนิกส์มาพัฒนาให้สะดวกต่อการจัดเก็บ และสืบค้นข้อมูล สอดคล้องกับ อภิเดช พงศ์แผ้ว (2564, น. 8) ได้ศึกษาเรื่อง การพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อการจัดเก็บและการสืบค้นสำหรับการบริหารงานบุคคล โรงเรียนขนาดใหญ่ สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 11 ในจังหวัดชุมพร พบว่า การพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อการจัดเก็บและการสืบค้นสำหรับการบริหารงานบุคคล โรงเรียนขนาดใหญ่ เป็นการพัฒนาระบบที่มีประสิทธิภาพ มีรายละเอียดของคู่มือการใช้งานระบบชัดเจน สามารถใช้งานได้จริง การจัดการกับข้อมูลเพื่อให้สามารถนำข้อมูลมาใช้ได้สะดวกรวดเร็วขึ้น ทำให้ได้สารสนเทศที่เป็นระบบมากขึ้น ส่งผลให้การจัดเก็บและการสืบค้นข้อมูลสารสนเทศของงานบุคคลมีประสิทธิภาพ การพัฒนาระบบสำเร็จผลตามวัตถุประสงค์ เกิดประโยชน์ในการบริหารงานบุคคลเป็นอย่างยิ่ง สอดคล้องกับ เถลิงเกียรติ ไวกยี (2562) ได้ศึกษาเรื่อง แนวทางพัฒนาการจัดระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารงานบุคคลของสถานศึกษาในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาพระนครศรีอยุธยา เขต 1 พบว่า ข้อมูลและสารสนเทศของกลุ่มงานบริหารงานบุคคลเป็นข้อมูลส่วนตัวของบุคลากรในสถานศึกษา ซึ่งมีความสำคัญ และมีความเป็นส่วนตัว บางข้อมูลไม่สามารถเปิดเผยได้ ดังนั้นการจัดเก็บข้อมูลและสารสนเทศให้ปลอดภัย ไม่สูญหาย และในขณะเดียวกันต้องเรียกใช้ได้อย่างรวดเร็ว จึงเป็นสิ่งสำคัญเป็นอย่างยิ่งที่สถานศึกษาควรให้ความสำคัญและจัดหาสถานที่หรือจัดสรรงบประมาณการดำเนินงานในส่วนนี้เพื่อส่งเสริมงานบริหารงานบุคคลให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

3. ความพึงพอใจของบุคลากรโรงเรียนทับสะแกวิทยาที่มีต่อแอปพลิเคชันสำหรับการบริหารงานบุคคล โรงเรียนทับสะแกวิทยา โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.71, S.D. = 0.07) ซึ่งเป็นผลมาจากระบบสารสนเทศผ่านแอปพลิเคชันสำหรับการบริหารงานบุคคล ด้านการใช้งานหน้าจอ มีการแสดงผลหน้าจอหลักสำหรับผู้ใช้งานหน้าจอลงทะเบียน เมนูสำหรับผู้ใช้งาน ขนาดของตัวอักษร และสีของหน้าจอที่เหมาะสม ด้านการประมวลผลและการแสดงผลของระบบ มีการประมวลผลแต่ละขั้นตอนที่ง่าย สะดวกรวดเร็ว มีความถูกต้องแม่นยำ มีความเร็วในการบันทึก ปรับปรุง เปลี่ยนแปลง เชื่อมโยงข้อมูล มีความสะดวกในการเข้าใช้ระบบ ระบบใช้งานง่ายและไม่ซับซ้อน สามารถติดต่อกับฐานข้อมูลได้อย่างรวดเร็ว รวมทั้งด้านการรักษาความปลอดภัยของระบบ มีการลงทะเบียนของผู้ใช้งานที่ง่าย ขั้นตอนการเข้าระบบมีความเหมาะสม มีการให้เข้าถึงข้อมูลเฉพาะตามสิทธิของผู้ใช้งานที่ความเหมาะสม และมีการรักษาความปลอดภัยเมื่อป้อนข้อมูลผู้ใช้หรือรหัสผ่านที่ผิดพลาด สอดคล้องกับ สุปรียา เอี่ยมศรีทอง และ ณัฐพัชญ์ ศรีราจันทร์ (2558) ได้ศึกษาเรื่อง พัฒนาระบบสารสนเทศงานบุคลากร โรงเรียนกรรณสูตศึกษาลัย จังหวัดสุพรรณบุรี พบว่า ระบบสารสนเทศงานบุคลากรของโรงเรียนกรรณสูตศึกษาลัย จังหวัดสุพรรณบุรี ซึ่งสามารถนำไปใช้ในการบันทึกข้อมูลประวัติ ข้อมูลการรับราชการ และบันทึกการลา มาสาย รวมถึงการรายงานผลต่าง ๆ และสามารถบริการงานสารสนเทศที่เกี่ยวข้องกับงานบุคคลแก่ผู้บริหาร อาจารย์ เจ้าหน้าที่ และผู้ที่เกี่ยวข้องได้ ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบสารสนเทศงานบุคลากรของโรงเรียนกรรณสูตศึกษาลัย จังหวัดสุพรรณบุรี พบว่า ความพึงพอใจต่อระบบด้านประสิทธิภาพและประโยชน์ของระบบ อยู่ในระดับดี และความ

พึงพอใจต่อระบบด้านการออกแบบ อยู่ในระดับดีมาก สอดคล้องกับ เสาวลักษณ์ จินทร (2563) ได้ศึกษาเรื่อง การพัฒนาแอปพลิเคชันบนมือถือเพื่อช่วยสนับสนุนในการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ กรณีศึกษา บริษัท ไอ ที บี ที คอร์ปอเรชั่น จำกัด พบว่า ระบบที่ได้ช่วยสนับสนุนการทำงานของฝ่ายบุคคล การบันทึกข้อมูลต่าง ๆ ทำให้สะดวกรวดเร็วยิ่งขึ้น และช่วยลดความซ้ำซ้อนในการทำงาน ผลการสอบถามความพึงพอใจ พบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้ที่มีต่อการใช้งานแอปพลิเคชันอยู่ในระดับมากที่สุด

ข้อเสนอแนะ

1. กำกับ ติดตาม ประเมินการใช้ระบบ เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการติดตามการใช้งานระบบฯ และปรับปรุง แก้ไขระบบให้สามารถทำงานได้ตามความต้องการ และมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

2. การนำแนวคิดแนวทางการวิจัยระบบสารสนเทศผ่านแอปพลิเคชันสำหรับการบริหารงานบุคคลมาพัฒนาระบบสำหรับบริหารงานต่าง ๆ ของสถานศึกษา เช่น ระบบบริหารงานพัสดุ ระบบบริหารงานประกันคุณภาพการศึกษา ระบบการบริหารงานวิชาการ ระบบดูแลช่วยเหลือนักเรียน ระบบจองห้องประชุม เพื่อให้การดำเนินงานของโรงเรียนมีความคล่องตัว รวดเร็ว และเกิดประสิทธิภาพในการดำเนินงาน

บรรณานุกรม

คฑาวุธ ถวัลย์วิลาสวงศ์, เทพกร ณ สงขลา, ธีระเดช เพชรแก้ว และ สุรีรัตน์ แก้วคีรี. (2560). *รายงานการวิจัย เรื่อง การพัฒนาแอปพลิเคชันในการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลเกาะแต้ว*. คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา.

ชินวัจน์ งามวรรณากร. (2562). *รายงานการวิจัยการพัฒนาแอปพลิเคชันสื่อการเรียนรู้บนอุปกรณ์เคลื่อนที่ เรื่อง ภาษาอังกฤษสาหรับนักสารสนเทศ*. คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา.

เถลิงเกียรติ ไวกยี. (2562). *แนวทางพัฒนาการจัดระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารงานบุคคลของสถานศึกษาในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาพระนครศรีอยุธยา เขต 1* [วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา]. ฐานข้อมูลวิทยานิพนธ์อิเล็กทรอนิกส์. http://etheses.aru.ac.th/thesisdetail.php?id=1941

ธนรรณพร แสงสว่าง, นัฏจรี เจริญสุข และนันทพงศ์ หมิแหละหมัน. (2566). การพัฒนาระบบบันทึกข้อมูลโดยใช้กูเกิลแอปพลิเคชันทางการศึกษาในการบริหารงานบุคคล โรงเรียนเตรียมอุดมศึกษาพัฒนาการสุราษฎร์ธานี. *วารสาร Journal of Roi Kaensarn Academi*, *8*(9), 128 – 143.

นวพัชญ์ ฉีดจันทร์. (2564). *การบริหารงานบุคคลกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของครูในโรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 8* [วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศิลปากร]. DSpace at Silpakorn University. http://ithesis-ir.su.ac.th/dspace/handle/123456789/3539

พรทิพย์ วงศ์สินอุดม. (2558). *การพัฒนาแอปพลิเคชันบทเรียนบนคอมพิวเตอร์พกพาร่วมกับการเรียนแบบเพื่อนช่วยเพื่อนที่ส่งผลต่อการเรียนรู้ร่วมกันของนักเรียนระดับชั้นประถมศึกษาปีที่ 3 จังหวัดเพชรบุรี* [วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศิลปากร]. DSpace at Silpakorn University. http://ithesis-ir.su.ac.th/dspace/handle/123456789/985

ไพลิน เสาเวียง. (2561). ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการแผนและงบประมาณสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษายโสธร เขต 2. *วารสารวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี (สทวท.)*, *5*(2), 37 – 46.

สุปรียา เอี่ยมศรีทอง และณัฐพัชญ์ ศรีราจันทร์. (2558). พัฒนาระบบสารสนเทศงานบุคลากร โรงเรียนกรรณสูตศึกษาลัย จังหวัดสุพรรณบุรี. ใน *วารสารการประชุมวิชาการระดับชาติ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม ครั้งที่ 7* (น. 1311 – 1315). มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม.

สุภาภรณ์ หาญณรงชัยกิจ. (2561). *การศึกษาปัญหาและแนวทางการพัฒนาการบริหารงานบุคคลในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ประถมศึกษาชุมพร เขต 1*. [วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี]. SRU Intellectual Repository. http://ir.sru.ac.th/handle/123456789/649

สำนักทดสอบทางการศึกษา. (2553). *การจัดระบบบริหารและสารสนเทศภายในสถานศึกษาตามกฎกระทรวงว่าด้วยระบบ หลักเกณฑ์ และวิธีการประกันคุณภาพการศึกษา พ.ศ.2553 เล่มที่ 4*. กรุงเทพฯ : กรมวิชาการ กระทรวงศึกษาธิการ.

เสาวลักษณ์ จินทร. (2563). *การพัฒนาแอปพลิเคชันบนมือถือเพื่อช่วยสนับสนุนในการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ กรณีศึกษาบริษัท ไอ ที บี ที คอร์ปอเรชั่น จำกัด* [วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี]. Sripatum University Institutional Repository (SPU-IR). https://dspace.spu.ac.th/handle/123456789/8744

วรรณพร สารภักดิ์ และพรทิพย์ ทวีวรรณกิจ. (2561). การพัฒนาแอปพลิเคชันติดตามกลุ่มบุคคล. *วารสารโครงงานวิทยาการคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศ*, *4*(1), 16 – 22.

อภิเดช พงศ์แผ้ว. (2564). *การพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อการจัดเก็บและการสืบค้นสำหรับการบริหารงานบุคคล โรงเรียนขนาดใหญ่ สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 11 ในจังหวัดชุมพร* [การศึกษาค้นคว้าอิสระ, มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี]. SRU Intellectual Repository. http://ir.sru.ac.th/handle/123456789/850

การพัฒนาคู่มืออิเล็กทรอนิกส์สำหรับการบริหารงานพัสดุของสถานศึกษา สังกัดสำนักงานอาชีวศึกษาจังหวัดชุมพร

Development of an Electronic Manual for Inventory Management in Educational Institutions under the Chumphon Vocational Education Office

ณัฐพล กองสุข[1] และรักชนกชรินร์ พูลสุวรรณนธี[2]

Nuttapon Kongsuk[1] and Rakchanokcharin Poonsuwannatee[2]

นักศึกษาปริญญาโท หลักสูตรศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต (นวัตกรรมการบริหารการศึกษา)[1]

อาจารย์ประจำวิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ[2]

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์[1,2]

E-mail: teachernuttapon@gmail.com[1], rakchanokcharin.poo@rmutr.ac.th[2]

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ (1) เพื่อศึกษาสภาพปัญหาความรู้เกี่ยวกับการบริหารพัสดุของบุลคากรผู้เกี่ยวข้องในงานพัสดุสถานศึกษาสังกัดสำนักงานอาชีวศึกษาจังหวัดชุมพร (2) เพื่อสร้างคู่มืออิเล็กทรอนิกส์สำหรับการบริหารงานพัสดุของสถานศึกษาสังกัดสำนักงานอาชีวศึกษาจังหวัดชุมพร (3) เพื่อศึกษาความพึงพอใจในการใช้คู่มืออิเล็กทรอนิกส์สำหรับการบริหารงานพัสดุของสถานศึกษาสังกัดสำนักงานอาชีวศึกษาจังหวัดชุมพร การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพและการวิจัยเชิงปริมาณ ประชากร ได้แก่ บุคลากรที่เกี่ยวข้องโดยตรงกับการบริหารงานพัสดุในงานจ้างก่อสร้างของสถานศึกษา คือ ผู้อำนวยการสถานศึกษา รองผู้อำนวยการสถานศึกษา หัวหน้างานพัสดุ หัวหน้างานอาคารและสถานที่ ของสถานศึกษาสังกัดสำนักงานอาชีวศึกษาจังหวัดชุมพร มีจำนวนประชากรเป้าหมายที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้รวมทั้งหมดจำนวน 35 คน สถิติที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ความถี่ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการวิจัยพบว่า (1) สภาพปัญหาความรู้เกี่ยวกับการบริหารพัสดุในส่วนของงานจ้างก่อสร้างอยู่ในระดับมากทั้ง 4 หัวข้อ โดยสภาพปัญหาที่มากที่สุด คือ สภาพปัญหาส่วนที่ 3 องค์ประกอบและหน้าที่ของคณะกรรมการในงานจ้างก่อสร้าง ($\bar{x}$ = 4.78, S.D. = 0.48) (2) ผลประเมินคุณภาพคู่มืออิเล็กทรอนิกส์จากความเห็นผู้เชี่ยวชาญทั้ง 5 ท่าน พบว่าคู่มืออิเล็กทรอนิกส์สำหรับการบริหารงานพัสดุของสถานศึกษาอยู่ในระดับ ดีมาก (3) ผลการสอบถามศึกษาความพึงพอใจในการใช้คู่มืออิเล็กทรอนิกส์สำหรับการบริหารงานพัสดุ ของสถานศึกษาสังกัดสำนักงานอาชีวศึกษาจังหวัดชุมพรโดยภาพรวมอยู่ในระดับ มาก ($\bar{x}$ = 4.20, S.D. = 0.52) ซึ่งในด้านที่ได้รับความพึงพอใจสูงสุด คือ ด้านความเป็นไปได้ ($\bar{x}$ = 4.31, S.D. = 0.52)

คำสำคัญ: คู่มืออิเล็กทรอนิกส์ การบริหารงานพัสดุ งานพัสดุของสถานศึกษา

Abstract

This research aims to (1) study the knowledge issues related to inventory management among personnel involved in inventory work in educational institutions under the Vocational Education Office in Chumphon Province, (2) develop an electronic manual for inventory management in these educational institutions, and (3) assess the satisfaction of users regarding the electronic manual for inventory management. This study employs both qualitative and quantitative research methods. The target population includes personnel directly involved in the management of construction-related inventory in educational institutions, specifically directors, deputy directors, heads of inventory departments, and heads of facilities management in vocational institutions under the Office of Vocational Education in Chumphon Province. These institutions are state-operated and total seven in number, with a combined target sample of 35 individuals. The statistical methods used in this research include frequency, mean, and standard deviation. The results indicate that: (1) the level of knowledge issues in construction-related inventory management is high across all four topics, with the most significant issue being the third aspect, which relates to the components and duties of the construction committee ($\bar{x}$ = 4.78, S.D. = 0.48) (2) the evaluation of the electronic manual by five experts indicates that the manual is of very good quality; and (3) the overall satisfaction with the use of the electronic manual for inventory management in educational institutions under the Vocational Education Office in Chumphon Province is high ($\bar{x}$ = 4.20, S.D. = 0.52) with the highest level of satisfaction attributed to feasibility ($\bar{x}$ = 4.31, S.D. = 0.52)

Keywords: Electronic manual, inventory management, educational institution inventory

บทนำ

สำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษาจัดสรรงบประมาณปีงบประมาณ 2567 สำหรับการลงทุนในด้านอาชีวศึกษา โดยงบลงทุนมูลค่า 2,246,386,300 บาท ส่วนหนึ่งถูกจัดสรรเพื่อการส่งเสริมการเรียนการสอน โดยเฉพาะค่าที่ดินและสิ่งก่อสร้างรวมมูลค่า 1,169,434,400 บาท (สำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา (สอศ.), 2567) ซึ่งคิดเป็นเกือบครึ่งหนึ่งของงบลงทุนทั้งหมด งบประมาณนี้จะถูกจัดสรรให้กับวิทยาลัยอาชีวศึกษาทั่วประเทศ โดยฝ่ายบริหารทรัพยากร ซึ่งรับผิดชอบการดำเนินงานด้านงานการเงินและงานพัสดุอย่างเป็นระบบ ทั้งในด้านการจัดหา การจัดซื้อ การจ้าง การควบคุม การเก็บรักษา การเบิกจ่าย และการจำหน่ายพัสดุ (ระเบียบสำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา พ.ศ. 2522, 2522) ทั้งหมดนี้จะต้องปฏิบัติตามระเบียบข้อบังคับที่กำหนดไว้อย่างเคร่งครัด

การบริหารงานพัสดุสำหรับงบลงทุนสิ่งก่อสร้างเป็นกระบวนการสำคัญในการสนับสนุนการดำเนินงานของสถานศึกษาให้บรรลุวัตถุประสงค์ตามโครงการที่เสนอ โดยต้องปฏิบัติตามกฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ ระเบียบกระทรวงการคลังว่าด้วยการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ. 2560 (ระเบียบกระทรวงการคลังว่าด้วยการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ. 2560, 2560) และพระราชบัญญัติการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ. 2560 (พระราชบัญญัติการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ. 2560, 2560) นอกจากนี้สถานศึกษายังต้องแต่งตั้งคณะกรรมการที่เกี่ยวข้องกับการจัดจ้างก่อสร้างประกอบด้วย คณะกรรมการจัดทำแบบรูปรายการงานก่อสร้าง คณะกรรมการกำหนดราคากลางงานก่อสร้าง คณะกรรมการพิจารณาผล คณะกรรมการควบคุมงานก่อสร้าง และคณะกรรมการตรวจรับพัสดุในงานจ้างก่อสร้าง เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปตามระเบียบข้อบังคับและสามารถตรวจสอบได้อย่างรอบคอบ

ดังนั้นบุคลากรที่มีความรู้ด้านก่อสร้างจึงเป็นสิ่งสำคัญ สถานศึกษาอาชีวศึกษาจึงขอความอนุเคราะห์ครูจากแผนกวิชาช่างก่อสร้างหรือช่างโยธาที่เป็นบุคลากรสังกัดในวิทยาลัยภายในจังหวัดของตนเอง อย่างไรก็ตามจังหวัดชุมพรมีสถานศึกษาอาชีวศึกษาที่เปิดสอนวิชาดังกล่าวเพียงแห่งเดียว คือ วิทยาลัยเทคนิคชุมพร ซึ่งมีครูแผนกวิชาช่างก่อสร้างอย่างจำกัดทำให้ไม่เพียงพอต่อความต้องการของสถานศึกษาอื่นในจังหวัด และหากสถานศึกษาไม่มีแนวทางการปฏิบัติงานที่ชัดเจนหรือขาดการจัดทำคู่มือปฏิบัติงานสำหรับครูและบุคลากรทางการศึกษา ซึ่งได้รับมอบหมายให้ทำหน้าที่เป็นคณะกรรมการบริหารพัสดุในงานก่อสร้าง อาจส่งผลให้เกิดความเสียหายต่อการปฏิบัติงานของหน่วยงานราชการอย่างร้ายแรง หรือทำให้ครูและบุคลากรต้องเผชิญกับความผิดพลาดในการปฏิบัติหน้าที่อันนำไปสู่ความเสี่ยงทางกฎหมาย จึงต้องจัดทำคู่มือปฏิบัติงานที่ชัดเจนและครอบคลุมสามารถให้ผู้ปฏิบัตินำไปใช้ได้ทำให้การบริหารงานพัสดุมีประสิทธิภาพมากขึ้น ซึ่งได้มีนักวิจัยหลายท่านได้ศึกษาเกี่ยวกับการจัดทำคู่มือปฏิบัติงานสำหรับใช้ในการแก้ปัญหางานพัสดุ ประกอบกับการนำคู่มืออิเล็กทรอนิกส์มาใช้เป็นแนวปฏิบัติและแก้ไขปัญหาในการบริหารงานพัสดุ ตัวอย่างเช่นงานวิจัยของ (จุฑามาศ โสมกลิ้ง, 2565)

จากที่กล่าวมาทั้งหมดนี้การศึกษาวิจัยเรื่องการพัฒนาคู่มืออิเล็กทรอนิกส์สำหรับการบริหารงานพัสดุของสถานศึกษา สังกัดสำนักงานอาชีวศึกษาจังหวัดชุมพร จึงมีความสำคัญอย่างยิ่ง โดยผู้วิจัยมุ่งเน้นให้คู่มือนี้เป็นเครื่องมือที่มีประสิทธิภาพในการดำเนินการด้านการบริหารงานพัสดุในงานจ้างก่อสร้าง ทั้งในแง่ความถูกต้องตามกฎระเบียบราชการ และเป็นแนวทางในการเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการบริหารงานพัสดุของสถานศึกษา

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาสภาพปัญหาความรู้เกี่ยวกับการบริหารพัสดุ ของบุลคากรผู้เกี่ยวข้องในงานพัสดุสถานศึกษาสังกัดสำนักงานอาชีวศึกษาจังหวัดชุมพร

2. เพื่อสร้างคู่มืออิเล็กทรอนิกส์สำหรับการบริหารงานพัสดุ ของสถานศึกษาสังกัดสำนักงานอาชีวศึกษาจังหวัดชุมพร

3. เพื่อศึกษาความพึงพอใจในการใช้คู่มืออิเล็กทรอนิกส์สำหรับการบริหารงานพัสดุของสถานศึกษา สังกัดสำนักงานอาชีวศึกษาจังหวัดชุมพร

การทบทวนวรรณกรรม

การวิจัยเรื่องการพัฒนาคู่มืออิเล็กทรอนิกส์สำหรับการบริหารงานพัสดุของสถานศึกษา สังกัดสำนักงานอาชีวศึกษาจังหวัดชุมพร ผู้วิจัยได้ดำเนินการศึกษาค้นคว้าเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังต่อไปนี้

ความหมายของการบริหารสถานศึกษา ได้มีผู้ศึกษาและให้ความหมายไว้อย่างหลากหลาย เช่น (ณรงค์ฤทธิ์ ประทุมชัย, 2565); (ณฐพัฒน์ ถุงพลอย, 2563) เป็นต้น โดยสรุปความหมายของการบริหารสถานศึกษา คือ การบริหารสถานศึกษาเป็นกระบวนการดำเนินงานที่มีความเป็นระบบ โดยใช้ทรัพยากรและเทคนิคต่าง ๆ เพื่อพัฒนาสถานศึกษาอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล โดยเน้นความร่วมมือจากบุคคลที่เกี่ยวข้องในองค์กรเพื่อพัฒนาผู้เรียนทั้งในด้านความรู้ ทักษะ และคุณธรรมจริยธรรม การบริหารสถานศึกษาต้องอาศัยความรู้ ความเข้าใจ และความชำนาญของผู้บริหาร ซึ่งมีผลโดยตรงต่อครู บุคลากร และนักเรียน โดยมุ่งหวังให้เยาวชนเป็นคนดี คนเก่ง และอยู่ในสังคมได้อย่างมีความสุข การบริหารที่มีประสิทธิภาพจะช่วยให้สถานศึกษาบรรลุวัตถุประสงค์ตามเป้าหมายและประสบความสำเร็จในทุกด้านของการศึกษา

ขอบข่ายของการบริหารสถานศึกษาอาชีวศึกษา หมายถึง สถานศึกษาอาชีวศึกษาได้แบ่งขอบข่ายการบริหารงานภายในสถานศึกษาตามระเบียบสำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษาว่าด้วยการบริหารสถานศึกษา พ.ศ. 2552 แบ่งการบริหารงานออกเป็น 4 ฝ่าย ได้แก่ ฝ่ายบริหารทรัพยากร ซึ่งดูแลการจัดสรรทรัพยากรและอุปกรณ์ต่าง ๆ ฝ่ายแผนงานและความร่วมมือที่รับผิดชอบการวางแผนและประสานความร่วมมือกับภายนอก ฝ่ายพัฒนากิจกรรมนักเรียนนักศึกษาที่ดูแลการส่งเสริมกิจกรรมและพัฒนาทักษะนักศึกษาและฝ่ายวิชาการที่รับผิดชอบการจัดการด้านหลักสูตร การสอน และงานวิชาการต่าง ๆ ซึ่งงานพัสดุของสถานศึกษาอาชีวศึกษาจัดอยู่ในงานฝ่ายบริหารทรัพยากรตามที่ระเบียบกำหนด

ความหมายของการบริหารพัสดุได้มีผู้ศึกษาและให้ความหมายไว้หลากหลาย เช่น (ปิยะวรรณ เวชสุวรรณ, 2563); (สุวัช มูลเมืองแสน, 2563); (ศราวุธ จันทร์วิเศษ, 2563) เป็นต้น โดยสรุปความหมายของการบริหารพัสดุ คือ กระบวนการจัดการพัสดุในหน่วยงานโดยใช้ทักษะและความรู้ในการบริหารเพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปตามกฎหมาย ระเบียบราชการ และนโยบายของรัฐ การบริหารพัสดุครอบคลุมถึงการจัดหา การจัดซื้อ การบำรุงรักษา การเบิกจ่าย และการจำหน่ายพัสดุ โดยต้องดำเนินงานอย่างมีประสิทธิภาพ โปร่งใส คุ้มค่า และตรวจสอบได้ ทั้งนี้เพื่อสนับสนุนการดำเนินงานขององค์กรให้บรรลุเป้าหมายที่วางไว้

กระบวนการบริหารพัสดุจ้างก่อสร้าง ตามที่กำหนดไว้ในระเบียบกระทรวงการคลังว่าด้วยการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ. 2560 และพระราชบัญญัติการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ. 2560 เมื่อหน่วยงานได้รับงบประมาณต้องดำเนินการตามขั้นตอน คือ 1. ร่างขอบเขตของงานและแบบรูปรายการงานก่อสร้าง 2. จัดทำเอกสารและรายงานขอจ้างงานก่อสร้าง 3. ประกาศขอจ้าง

4. พิจารณาผลและทำสัญญา 5. บริหารงานจ้างก่อสร้างตามสัญญา 6. ตรวจรับพัสดุตามงวดงาน 7. สถานศึกษาทำทะเบียนพัสดุและบริหารตามการประกันผลงานตามสัญญา

กฎหมายสำคัญที่นำมาใช้ในกระบวนการบริหารพัสดุจ้างก่อสร้าง นอกจากที่กล่าวมาในข้างต้นแล้วผู้ปฏิบัติต้องศึกษากฎกระทรวง กระทรวงการคลังที่ออกตามพระราชบัญญัติการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ. 2560 อีก 7 ฉบับ ดังนี้ 1. กำหนดให้หน่วยงานอื่นเป็นหน่วยงานของรัฐ 2. กำหนดหลักเกณฑ์เกี่ยวกับผู้ที่มีสิทธิขอขึ้นทะเบียนผู้ประกอบการ 3. กำหนดพัสดุที่รัฐต้องการส่งเสริมหรือสนับสนุนและกำหนดวิธีการจัดซื้อจัดจ้างพัสดุโดยวิธีคัดเลือกและวิธีเฉพาะเจาะจง 4. กำหนดวงเงินการจัดซื้อจัดจ้างพัสดุโดยวิธีเฉพาะเจาะจง วงเงินการจัดซื้อจัดจ้างที่ไม่ทำข้อตกลงเป็นหนังสือ และวงเงินการจัดซื้อจัดจ้างในการแต่งตั้งผู้ตรวจรับพัสดุ 5. กำหนดหลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขการขึ้นทะเบียนที่ปรึกษา 6. กำหนดอัตราค่าจ้างผู้ให้บริการงานจ้างออกแบบหรือควบคุมงานก่อสร้าง 7. กำหนดเรื่องการจัดซื้อจัดจ้างกับหน่วยงานของรัฐที่ใช้สิทธิอุทธรณ์ไม่ได้

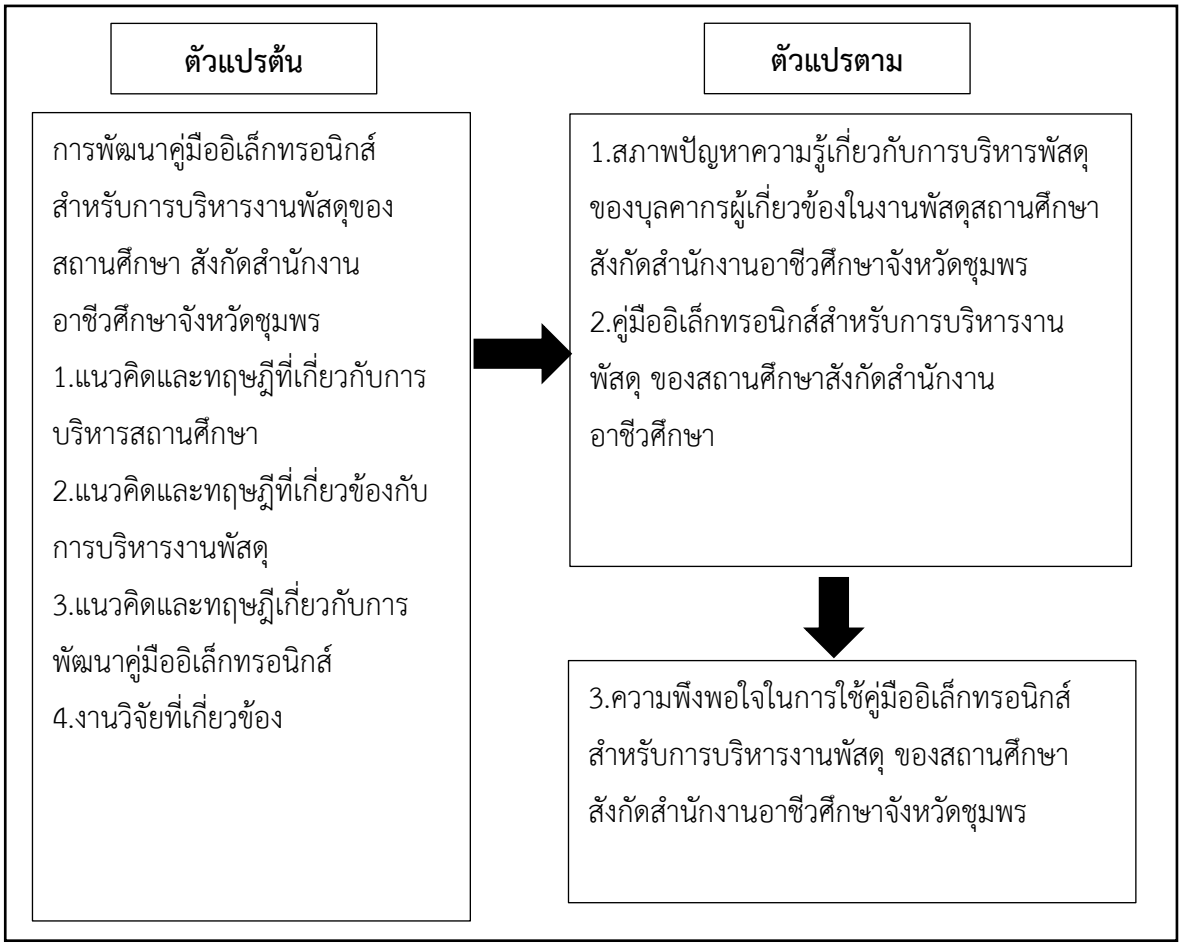
ความหมายของคู่มืออิเล็กทรอนิกส์ได้มีผู้ศึกษาและให้ความหมายไว้อย่างหลากหลาย เช่น (อภิชาต วิชิตกุล, 2562); (กิตติมา พลเทพ, 2560) เป็นต้น โดยสรุปความได้ว่าคู่มืออิเล็กทรอนิกส์เป็นเอกสารหรือแนวทางปฏิบัติที่ถูกจัดทำในรูปแบบดิจิทัลเพื่อให้สามารถเข้าถึงและใช้งานได้ผ่านอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ต่าง ๆ เช่น คอมพิวเตอร์ สมาร์ทโฟน หรือแท็บเล็ต โดยคู่มืออิเล็กทรอนิกส์มีวัตถุประสงค์เพื่อให้คำแนะนำหรือแสดงวิธีการปฏิบัติในด้านต่าง ๆ อย่างเป็นระบบและมีความสะดวกในการปรับปรุงหรืออัพเดตข้อมูล

นอกจากการทบทวนความรู้ที่กล่าวมาในข้างต้น ผู้วิจัยยังได้สืบค้นงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาในครั้งนี้ไว้ด้วยกันหลายงาน เช่น งานวิจัยเรื่อง การพัฒนาคู่มืออิเล็กทรอนิกส์สำหรับการบริหารงานพัสดุในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุราษฎร์ธานี เขต 3 การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์หลักเพื่อศึกษาความต้องการ พัฒนา และประเมินผลการใช้คู่มืออิเล็กทรอนิกส์สำหรับการบริหารงานพัสดุในสถานศึกษา ภายใต้สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุราษฎร์ธานี เขต 3 โดยการวิจัยแบ่งเป็น 3 ขั้นตอน ได้แก่ การศึกษาความต้องการ พัฒนาคู่มือ และประเมินผลการใช้ ผลการวิจัยพบว่าการใช้คู่มือสามารถเพิ่มความรู้และความเข้าใจในการบริหารงานพัสดุได้อย่างมีนัยสำคัญ นอกจากนี้ คู่มือยังได้รับการประเมินว่ามีความเหมาะสมสูงสุดในด้านรูปแบบ ความเป็นไปได้ การใช้ภาษา และเนื้อหา (จุฑามาศ โสมกลิ้ง, 2565)

การพัฒนาคู่มือการบริหารงานพัสดุในโรงเรียน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชุมพร เขต 2 การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัญหาการบริหารงานพัสดุในโรงเรียน พัฒนาคู่มือการบริหารงานพัสดุ และประเมินความเหมาะสมของคู่มือในโรงเรียน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชุมพร เขต 2 โดยการวิจัยแบ่งเป็น 3 ขั้นตอน ได้แก่ การศึกษาปัญหา การพัฒนาคู่มือ และการประเมินความเหมาะสม ผลการวิจัยพบว่า ปัญหาการบริหารงานพัสดุอยู่ในระดับปานกลาง คู่มือที่พัฒนามีเนื้อหาครบถ้วนตามกฎหมายที่เกี่ยวข้อง และมีค่าความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาสูง (0.80-1.00) (นฤมล ฤทธิกาญจน์, 2563)

กรอบแนวคิด

กรอบแนวคิดการพัฒนาคู่มืออิเล็กทรอนิกส์สำหรับการบริหารงานพัสดุของสถานศึกษา สังกัดสำนักงานอาชีวศึกษาจังหวัดชุมพร



รูปที่ 1 กรอบแนวคิด ในการวิจัย

ระเบียบวิธีการวิจัย

สำหรับการวิจัยเรื่องการพัฒนาคู่มืออิเล็กทรอนิกส์สำหรับการบริหารงานพัสดุของสถานศึกษา สังกัดสำนักงานอาชีวศึกษาจังหวัดชุมพร ได้ศึกษาข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง 2 ส่วน คือ สภาพปัญหาความรู้เกี่ยวกับการบริหารพัสดุ และศึกษาความพึงพอใจในการใช้คู่มืออิเล็กทรอนิกส์สำหรับการบริหารงานพัสดุของสถานศึกษาสังกัดสำนักงานอาชีวศึกษาจังหวัดชุมพร

ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ บุคลากรที่มีส่วนเกี่ยวข้องโดยตรงกับการบริหารงานพัสดุในงานจ้างก่อสร้างของสถานศึกษาประกอบด้วย ผู้อำนวยการสถานศึกษา รองผู้อำนวยการสถานศึกษา หัวหน้างานพัสดุ หัวหน้างานอาคารและสถานที่ของสถานศึกษาในสังกัดสำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา ซึ่งตั้งอยู่ใน

จังหวัดชุมพรและเป็นสถานศึกษาของรัฐ มีจำนวน 7 แห่ง มีจำนวนประชากรเป้าหมายที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ รวมทั้งหมดจำนวน 35 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย เรื่อง การพัฒนาคู่มืออิเล็กทรอนิกส์สำหรับการบริหารงานพัสดุของสถานศึกษา สังกัดสำนักงานอาชีวศึกษาจังหวัดชุมพร ประกอบด้วย 3 ชุด ดังมีรายละเอียดต่อไปนี้

ชุดที่ 1 แบบสอบถามศึกษาสภาพปัญหาความรู้เกี่ยวกับการบริหารพัสดุของบุลคากร ผู้เกี่ยวข้องในงานพัสดุสถานศึกษาสังกัดสำนักงานอาชีวศึกษาจังหวัดชุมพร เพื่อนำข้อมูลดังกล่าวมาใช้ใน การออกแบบคู่มืออิเล็กทรอนิกส์สำหรับการบริหารงานพัสดุของสถานศึกษา สังกัดสำนักงานอาชีวศึกษาจังหวัดชุมพร

ชุดที่ 2 แบบประเมินแพลตฟอร์มสำหรับผู้เชี่ยวชาญ ในการประเมินคุณภาพคู่มืออิเล็กทรอนิกส์สำหรับการบริหารงานพัสดุของสถานศึกษา สังกัดสำนักงานอาชีวศึกษาจังหวัดชุมพร เพื่อนำข้อมูลดังกล่าวมาใช้ปรับปรุงคู่มือให้เป็นคู่มือเป็นฉบับสมบูรณ์

ชุดที่ 3 แบบสอบถามศึกษาความพึงพอใจในการใช้คู่มืออิเล็กทรอนิกส์สำหรับการบริหารงานพัสดุของสถานศึกษาสังกัดสำนักงานอาชีวศึกษาจังหวัดชุมพร

โดยในแบบสอบถามชุดที่ 1 และชุดที่ 3 ได้เสนอผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่านเพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรงตามเนื้อหา (IOC) จากผลการพิจารณาพบว่าทุกข้อคำถามมีค่าดัชนีความสอดคล้องตั้งแต่ 0.5 ขึ้นไปทุกข้อคำถาม และในแบบสอบถามชุดที่ 2 ได้เสนอผู้เชี่ยวชาญ 5 ท่าน ผลการพิจารณาพบว่าคู่มืออิเล็กทรอนิกส์สำหรับการบริหารงานพัสดุของสถานศึกษาอยู่ในระดับ ดีมาก

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลสำหรับงานวิจัยเรื่อง การพัฒนาคู่มืออิเล็กทรอนิกส์สำหรับการบริหารงานพัสดุของสถานศึกษา สังกัดสำนักงานอาชีวศึกษาจังหวัดชุมพรในครั้งนี้ ผู้วิจัยวิเคราะห์ข้อมูลโดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

ชุดที่ 1 ทำการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ แบบสอบถาม สภาพปัญหาความรู้เกี่ยวกับการบริหารพัสดุของบุลคากรผู้เกี่ยวข้องในงานพัสดุสถานศึกษาสังกัดสำนักงานอาชีวศึกษาจังหวัดชุมพร โดยสำรวจจากกลุ่มประชากรแล้วนำข้อมูลที่ได้จากการประเมิน นำมาหาค่าเฉลี่ย (Mean) และความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

ชุดที่ 2 ทำการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ แบบประเมินคุณภาพของคู่มืออิเล็กทรอนิกส์สำหรับการบริหารงานพัสดุของสถานศึกษา สังกัดสำนักงานอาชีวศึกษาจังหวัดชุมพรโดยผู้เชี่ยวชาญ แล้วนำข้อมูลที่ได้จากการประเมิน นำมาหาค่าเฉลี่ย (Mean) และความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

ชุดที่ 3 ทำการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ แบบสอบถาม ความพึงพอใจในการใช้คู่มืออิเล็กทรอนิกส์สำหรับการบริหารงานพัสดุ ของสถานศึกษาสังกัดสำนักงานอาชีวศึกษาจังหวัดชุมพร แล้วนำข้อมูลที่ได้จากการประเมิน นำมาหาค่าเฉลี่ย (Mean) และความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

ผลการศึกษา

ผลการวิจัย การพัฒนาคู่มืออิเล็กทรอนิกส์สำหรับการบริหารงานพัสดุของสถานศึกษา สังกัดสำนักงานอาชีวศึกษาจังหวัดชุมพร สรุปโดยเขียนเป็นประเด็นตามวัตถุประสงค์ของการศึกษาได้ผลการวิจัยดังต่อไปนี้

ประเด็นที่ 1 บุคลากรที่มีส่วนเกี่ยวข้องโดยตรงกับการบริหารงานพัสดุในงานจ้างก่อสร้างของสถานศึกษาประกอบด้วย ผู้อำนวยการสถานศึกษา รองผู้อำนวยการสถานศึกษา หัวหน้างานพัสดุหัวหน้างานอาคารและสถานที่ของสถานศึกษาในสังกัดสำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา มีสภาพปัญหาความรู้เกี่ยวกับการบริหารพัสดุในส่วนของงานจ้างก่อสร้างอยู่ในระดับมากทั้ง 4 หัวข้อ ดังนี้ ประเด็นสภาพปัญหาส่วนที่ 1 สาระสำคัญตามกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการบริหารงานพัสดุในงานจ้างก่อสร้างของสถานศึกษา ($\bar{X}$ = 4.71, S.D. = 0.52) สภาพปัญหาส่วนที่ 2 ขั้นตอนและกระบวนการการบริหารงานพัสดุในงานจ้างก่อสร้าง ($\bar{X}$ = 4.68, S.D. = 0.56) สภาพปัญหาส่วนที่ 3 องค์ประกอบและหน้าที่ของคณะกรรมการในงานจ้างก่อสร้าง ($\bar{X}$ = 4.78, S.D. = 0.48) สภาพปัญหาส่วนที่ 4 ตัวอย่างแบบฟอร์มเอกสารที่สำคัญสำหรับคณะกรรมการในงานจ้างก่อสร้าง ($\bar{X}$ = 4.74, S.D. = 0.53) ซึ่งจากผลการวิเคราะห์

ประเด็นที่ 2 จากผลประเมินคุณภาพคู่มืออิเล็กทรอนิกส์สำหรับการบริหารงานพัสดุของสถานศึกษา สังกัดสำนักงานอาชีวศึกษาจังหวัดชุมพร เพื่อนำข้อมูลดังกล่าวมาใช้ปรับปรุงคู่มือให้เป็นคู่มือเป็นฉบับสมบูรณ์ พบว่าจากความเห็นผู้เชี่ยวชาญทั้ง 5 ท่าน ผลการพิจารณาพบว่าคู่มืออิเล็กทรอนิกส์สำหรับการบริหารงานพัสดุของสถานศึกษาอยู่ในระดับ ดีมาก ซึ่งผู้วิจัยได้นำข้อมูลดังกล่าวมาประกอบในการสร้างคู่มืออิเล็กทรอนิกส์สำหรับการบริหารงานพัสดุ ดังตัวอย่างในรูปที่ 2



รูปที่ 2 ตัวอย่างคู่มืออิเล็กทรอนิกส์

ประเด็นที่ 3 ผลการสอบถามศึกษาความพึงพอใจในการใช้คู่มืออิเล็กทรอนิกส์สำหรับการบริหารงานพัสดุ ของสถานศึกษาสังกัดสำนักงานอาชีวศึกษาจังหวัดชุมพร แสดงไว้ในตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ผลการสอบถามศึกษาความพึงพอใจในการใช้คู่มืออิเล็กทรอนิกส์

หัวข้อประเมิน	$\bar{x}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. ด้านเนื้อหา	4.13	0.52	มาก
2. ด้านรูปแบบ	4.15	0.55	มาก
3. ด้านการใช้ภาษา	4.23	0.54	มาก
4. ด้านการออกแบบ	4.14	0.51	มาก
5. ด้านรูปเล่ม	4.18	0.51	มาก
6. ด้านความเป็นประโยชน์ต่อสถานศึกษา	4.26	0.50	มาก
7. ด้านความเป็นประโยชน์ต่อผู้ปฏิบัติงานด้านพัสดุ	4.22	0.56	มาก
8. ด้านความเป็นประโยชน์ต่อผู้อื่น ๆ	4.17	0.53	มาก
9. ด้านความเป็นไปได้	4.31	0.48	มาก
ภาพรวม	**4.20**	**0.52**	**มาก**

จากตารางที่ 1 พบว่าผลการสอบถามศึกษาความพึงพอใจในการใช้คู่มืออิเล็กทรอนิกส์สำหรับการบริหารงานพัสดุ ของสถานศึกษาสังกัดสำนักงานอาชีวศึกษาจังหวัดชุมพร โดยภาพรวมอยู่ในระดับ มาก ($\bar{x}$ = 4.20, S.D. = 0.52) ซึ่งในด้านที่ได้รับความพึงพอใจสูงสุด คือ ด้านความเป็นไปได้ ($\bar{x}$ = 4.31, S.D. = 0.52)

อภิปรายผลการวิจัย

1. ศึกษาสภาพปัญหาความรู้เกี่ยวกับการบริหารพัสดุ ของบุลคากรผู้เกี่ยวข้องในงานพัสดุสถานศึกษาสังกัดสำนักงานอาชีวศึกษาจังหวัดชุมพร มีรายละเอียดดังนี้

สภาพปัญหาความรู้เกี่ยวกับการบริหารพัสดุของบุคลากรที่มีส่วนเกี่ยวข้องโดยตรงกับการบริหารงานพัสดุในงานจ้างก่อสร้างของสถานศึกษาประกอบด้วย ผู้อำนวยการสถานศึกษา รองผู้อำนวยการสถานศึกษา หัวหน้างานพัสดุ หัวหน้างานอาคารและสถานที่ ของสถานศึกษาในสังกัดสำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา มีสภาพปัญหาความรู้เกี่ยวกับการบริหารพัสดุในส่วนของงานจ้างก่อสร้างอยู่ในระดับมากที่สุดทั้ง 4 หัวข้อ ดังนี้ ประเด็นสภาพปัญหาส่วนที่ 1 สาระสำคัญตามกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการบริหารงานพัสดุในงานจ้างก่อสร้างของสถานศึกษา สภาพปัญหาส่วนที่ 2 ขั้นตอนและกระบวนการการบริหารงานพัสดุในงานจ้างก่อสร้าง สภาพปัญหาส่วนที่ 3 องค์ประกอบและหน้าที่ของคณะกรรมการในงานจ้างก่อสร้าง สภาพปัญหาส่วนที่ 4 ตัวอย่างแบบฟอร์มเอกสารที่สำคัญสำหรับคณะกรรมการในงานจ้างก่อสร้าง สอดคล้องกับ จุฑามาศ โสมกลิ้ง (2565) กล่าวว่า ด้านสาระสำคัญตามกฎหมายและระเบียบว่าด้วยการบริหารพัสดุภาครัฐโดยรวมมีความต้องการอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าขั้นตอนและกระบวนการจัดซื้อจัดจ้างและ

การบริหารพัสดุภาครัฐมีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือ หลักการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ คณะกรรมการจัดซื้อจัดจ้างและองค์ประกอบของคณะกรรมการ ผู้มีอำนาจ และการมอบอำนาจ ตามลำดับ โดยข้อที่มีความต้องการคำนิยามตามกฎหมายและระเบียบเป็นข้อที่มีสำคัญมีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ซึ่งแสดงให้เห็นว่าบุคลากรที่มีส่วนเกี่ยวข้องโดยตรงกับการบริหารงานพัสดุในงานจ้างก่อสร้าง ของสถานศึกษาสังกัดสำนักงานอาชีวศึกษาจังหวัดชุมพร รวมทั้งครูและบุคลากรทางการศึกษาโดยส่วนมาก ยังขาดความรู้ความเข้าใจในหลักการและขั้นตอนการปฏิบัติงาน

2. เพื่อศึกษาความพึงพอใจในการใช้คู่มืออิเล็กทรอนิกส์สำหรับการบริหารงานพัสดุของสถานศึกษาสังกัดสำนักงานอาชีวศึกษาจังหวัดชุมพร ดังนี้

จากผลการสอบถามศึกษาความพึงพอใจในการใช้คู่มืออิเล็กทรอนิกส์สำหรับการบริหารงานพัสดุ ของสถานศึกษาสังกัดสำนักงานอาชีวศึกษาจังหวัดชุมพร โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 4.20, S.D. = 0.52) ซึ่งตรงตามสมมติฐานงานวิจัยที่ได้ตั้งไว้ คือ คู่มืออิเล็กทรอนิกส์สำหรับการบริหารงานพัสดุ ของสถานศึกษาสังกัดสำนักงานอาชีวศึกษาจังหวัดชุมพร มีความพึงพอใจในการใช้ระดับ มาก แสดงให้เห็นว่าบุคลากรของสถานศึกษาสังกัดสำนักงานอาชีวศึกษาจังหวัดชุมพร ที่มีความเกี่ยวข้องโดยตรงกับงานพัสดุจ้างก่อสร้าง สามารถใช้ประโยชน์จากคู่มือนี้ในการปฏิบัติงานได้ สอดคล้องกับงานวิจัยของ ญาดา คำเอี่ยม (2563) ที่ได้จัดทำคู่มือการบริหารงานพัสดุในสถานศึกษา สังกัดสานักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาเขต 1 และของนฤมล ฤทธิกาญจน์ (2563) ที่ได้จัดทำคู่มือการบริหารงานพัสดุในโรงเรียน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชุมพร เขต 2 แล้วพบว่าผลจากการศึกษาความเหมาะสมของคู่มือของงานวิจัยทั้งสองงานโดยรวมสามารถนำไปใช้เป็นประโยชน์ต่อผู้ปฏิบัติงานพัสดุของสถานศึกษาได้เป็นอย่างดี ซึ่งแสดงให้เห็นว่าการบริหารงานพัสดุของสถานศึกษา หากมีคู่มือที่อธิบายแนวปฏิบัติให้กับผู้ที่ต้องทำหน้าที่ในส่วนต่าง ๆ โดยเฉพาะงานพัสดุจ้างก่อสร้างจะส่งผลให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

ข้อเสนอแนะ

1. ควรมีการวิจัยเพิ่มเติมเกี่ยวกับการใช้คู่มืออิเล็กทรอนิกส์สำหรับการบริหารงานพัสดุของสถานศึกษา เพื่อพัฒนางานบริหารพัสดุให้บุลคากรในสถานศึกษาสามารถปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้องตามระเบียบมากยิ่งขึ้น

2. ควรมีการศึกษาเพิ่มเติมเกี่ยวกับการพัฒนาคู่มืออิเล็กทรอนิกส์สำหรับการบริหารงานพัสดุของสถานศึกษา อาจเพิ่มองค์ประกอบอื่น ๆ เช่น ภาพเคลื่อนไหว ภาพวีดิทัศน์ เป็นต้น

บรรณานุกรม

กิตติมา พลเทพ. (2560). *พฤติกรรมการอ่านหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ของนักเรียนมัธยมศึกษาตอนปลาย* [วิทยานิพนธ์ปริญญาอักษรศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์]. จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

จุฑามาศ โสมกลิ้ง. (2565). *การพัฒนาคู่มืออิเล็กทรอนิกส์สำหรับการบริหารงานพัสดุในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา สุราษฎร์ธานี เขต 3* [วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์]. มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี.

ญาดา คำเอี่ยม. (กรกฎาคม – ธันวาคม 2563). การพัฒนาคู่มือการบริหารงานพัสดุในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาเขต 1. *วารสารบริการศึกษา มศว*, *17*(32), 202-212.

ณฐพัฒน์ ถุงพลอย. (2563). *การพัฒนาคู่มือการบริหารกิจการนักเรียนของโรงเรียน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 11 ในจังหวัดสุราษฎร์ธานี* [วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์]. มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี.

ณรงค์ฤทธิ์ ประทุมชัย. (2565). *แนวทางการพัฒนาการระดมทรัพยากรเพื่อการบริหารจัดการศึกษาในโรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษามหาสารคาม เขต 3* [วิทยานิพนธ์ปริญญาครุศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์]. มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.

นฤมล ฤทธิกาญจน์. (กันยายน - ตุลาคม 2563). การพัฒนาคู่มือการบริหารงานพัสดุในโรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชุมพร เขต 2. *วารสารรัชต์ภาคย์*, *14*(36), 266-277.

ปิยะวรรณ เวชสุวรรณ. (2563). *การพัฒนาคู่มือการใช้งานโปรแกรมการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์เพื่อการบริหารของโรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุราษฎร์ธานี เขต 2* [วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์]. มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี.

พระราชบัญญัติการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ. 2560. (2560, 24 กุมภาพันธ์). *ราชกิจจานุเบกษา*. เล่ม 134 ตอนที่ 24 ก. หน้า 13-54.

ระเบียบกระทรวงการคลังว่าด้วยการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ. 2560. (23 สิงหาคม 2560). *ราชกิจจานุเบกษา*. เล่ม 134 ตอนพิเศษ 210 ง. หน้า 1-71.

ระเบียบสำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา พ.ศ. 2552. (23 เมษายน 2552). *ราชกิจจานุเบกษา*. เล่ม 125 ตอนที่ 7 ก. หน้า 1-29.

ศราวุธ จันทร์วิเศษ. (2563). *การบริหารพัสดุในโรงเรียน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 33* [วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์]. มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์.

สำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา. (2567). *แผนปฏิบัติราชการประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567*. กรุงเทพมหานคร: สำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา.

สุวัช มูลเมืองแสน. (2563). *สภาพปัญหาและแนวทางการบริหารงานพัสดุในโรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดเขตตรวจราชการที่ 11* [วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์]. มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร.

อภิชาต วิชิตกุล. (2562). *การศึกษาแนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพการบริหารพัสดุของเจ้าหน้าที่พัสดุมหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา* [วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์]. มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา.

การสังเคราะห์องค์ประกอบและปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาทักษะภาวะผู้นำแห่งนวัตกรรมของผู้บริหารสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน

The Synthesis of Components and Factors Related to the Development of Innovative Leadership Skills of Basic Education Administrators

ปฏิภาณ อินทเนตร[1] ชูชีพ พุทธประเสริฐ[2] ประพันธ์ ธรรมไชย[3] และภูเบศ พวงแก้ว[4]

Patiparn Intanate[1] Choocheep Phuthaprasert[2] Praphan Thammachai[3] and Phubet Phuang Kaew[4]

นักศึกษาหลักสูตรครุศาสตรดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา[1]

อาจารย์สาขาวิชาการบริหารการศึกษา[2-4]

มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่[1-4]

E-mail: patiparnintanate@gmail.com

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ดังนี้ (1) เพื่อสังเคราะห์องค์ประกอบทักษะภาวะผู้นำแห่งนวัตกรรมของผู้บริหารสถานศึกษา (2) เพื่อสังเคราะห์ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาทักษะภาวะผู้นำแห่งนวัตกรรม และ (3) เพื่อตรวจสอบและยืนยันองค์ประกอบและปัจจัยที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการวิจัยโดยเก็บข้อมูลจากการศึกษาเอกสาร ตำรา งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และการสัมภาษณ์ วิเคราะห์ข้อมูลด้วยการวิเคราะห์ค่าความถี่และวิเคราะห์เนื้อหา ผลการวิจัยประกอบด้วย (1) องค์ประกอบทักษะภาวะผู้นำแห่งนวัตกรรม มี 6 องค์ประกอบ (2) ปัจจัยที่เกี่ยวข้องประกอบด้วยปัจจัยภายใน 5 ปัจจัยและปัจจัยภายนอก 4 ปัจจัย และ (3) ผลการตรวจสอบองค์ประกอบและปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาทักษะภาวะผู้นำแห่งนวัตกรรม มีความเหมาะสม ได้แก่ 1) ทักษะการคิดเชิงสร้างสรรค์ 2) การคิดเชิงกลยุทธ์ 3) การสร้างเครือข่าย 4) การประยุกต์องค์ความรู้ไปสู่การปฏิบัติ 5) การมีบุคลิกภาพเชิงนวัตกรรม และ 6) การวางแผนและประเมินความเสี่ยง ปัจจัยภายใน ได้แก่ 1) วิสัยทัศน์และภาวะผู้นำของผู้บริหารเชิงนวัตกรรม 2) วัฒนธรรมองค์กรแห่งนวัตกรรม 3) ขวัญและกำลังใจของบุคลากรในสถานศึกษา 4) การจัดโครงสร้างการบริหารภายในสถานศึกษาและภาคีเครือข่ายในสถานศึกษา และ 5) ทรัพยากรในการพัฒนานวัตกรรมของสถานศึกษา และปัจจัยภายนอก ได้แก่ 1) การส่งเสริมสนับสนุนและจูงใจในการสร้างนวัตกรรม 2) การสร้างภาคีเครือข่ายภายนอกสถานศึกษา 3) นโยบายหน่วยงานต้นสังกัดที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของสถานศึกษา และ 4) บริบททางสังคม

คำสำคัญ: องค์ประกอบและปัจจัย ทักษะภาวะผู้นำแห่งนวัตกรรม ผู้บริหารสถานศึกษา

Abstract

This research has the following objectives: (1) synthesize the components of innovative leadership skills for school administrators, (2) synthesize the factors related to the development of these innovative leadership skills, and (3) verify and confirm the identified components and related factors. The study was conducted through a comprehensive review of literature, textbooks, related research, and interviews. Data were analyzed using frequency analysis and content analysis. The findings are as follows: (1) There are 6 key components of innovative leadership skills: 1) creative thinking, 2) strategic thinking, 3) networking, applying knowledge to practice, 4) possessing an innovative personality, and 5) risk planning and assessment. (2) The factors related to the development of these skills include 5 internal factors and 4 external factors. Internal factors are 1) the vision and leadership of the innovative leader, 2) an innovation-driven organizational culture, 3) morale and motivation of school personnel, 4) the organizational structure and networks within the school, and 5) the resources available for innovation development. External factors include 1) support and incentives for innovation, 2) external partnerships, 3) policies from governing bodies related to school operations, and 4) the social context.

Keywords: Components and related factors, innovative leadership skills, school administrators

บทนำ

สถานการณ์ของสังคมโลกในยุคปัจจุบัน จากยุคของ VUCA World สู่ยุคของ BANI World ที่สถานการณ์ของโลกมีความเปราะบาง สับสนกังวล คาดเดายาก มีแต่ความไม่เข้าใจ (Cascio, 2020) ส่งผลโดยตรงถึงการบริหารสถานศึกษาที่จะต้องมีการเรียนรู้และปรับเปลี่ยนให้ทันต่อความเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น โดยผู้บริหารสถานศึกษาเป็นบุคคลที่มีความสำคัญในการขับเคลื่อนให้เกิดการเปลี่ยนแปลง สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา (2564) ได้ปรับปรุงและกำหนดมาตรฐานตำแหน่งของผู้บริหารสถานศึกษา โดยให้ความสำคัญกับความสามารถในการพัฒนานวัตกรรมของผู้บริหาร กล่าวว่า จะต้องเป็นผู้ที่มีบทบาท หน้าที่และมีความสามารถในการบริหารการเปลี่ยนแปลงเชิงกลยุทธ์และนวัตกรรม แสดงให้เห็นถึงการให้ความสำคัญของการพัฒนาบุคลากรสายงานบริหารสถานศึกษาในการสร้างและการนำนวัตกรรมไปใช้เพื่อการขับเคลื่อนการจัดการศึกษา ซึ่ง นวัตกรรม คือ การสร้างหรือทำสิ่งใหม่ การเปลี่ยนแปลงวิธีการ หรือแนวคิดใหม่เพื่อสร้างสรรค์กระบวนการที่ตอบสนองความต้องการในปัจจุบันและอนาคต (สุกัญญา แช่มช้อย, 2565) รวมถึงเป็นการสร้างสิ่งที่แตกต่างและสร้างคุณูปการ (Scott, 2012) ดังนั้น ผู้บริหารสถานศึกษาควรมีคุณลักษณะของภาวะผู้นำที่เรียกว่า ภาวะผู้นำเชิงนวัตกรรม เป็นการแสดงออกถึง

ลักษณะของผู้บริหารที่มีสมรรถนะ บุคลิกภาพ บทบาท ความสามารถในการเข้าถึงปัญหาหรือโอกาสที่สลับซับซ้อน และค้นพบแนวทางในการดำเนินการใหม่ด้วยกระบวนการสร้างสรรค์บริบททางนวัตกรรมในการขับเคลื่อนให้บุคลากรสามารถสร้างนวัตกรรมอย่างสร้างสรรค์ (กุลชลี จงเจริญ, 2564)

เพื่อให้ผู้บริหารสถานศึกษาได้รับการพัฒนาศักยภาพให้เกิดทักษะภาวะผู้นำแห่งนวัตกรรม ผู้วิจัยในฐานะของผู้บริหารสถานศึกษา สนใจที่จะศึกษาองค์ประกอบและปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาทักษะภาวะผู้นำแห่งนวัตกรรมของผู้บริหารสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน ว่าควรมีองค์ประกอบและปัจจัยที่เกี่ยวข้องเป็นอย่างไร ซึ่งจากผลการวิจัยจะทำให้ทราบถึงองค์ประกอบและปัจจัยที่เกี่ยวข้องในการนำไปใช้และพัฒนาไปสู่การกำหนดรูปแบบที่เหมาะสมกับการพัฒนาผู้บริหารสถานศึกษา และนำไปสู่การพัฒนาให้มีความก้าวหน้าทางวิชาชีพและวิทยฐานะของผู้บริหารสถานศึกษา และสามารถนำไปพัฒนาทีมงานนวัตกรรมตามบริบทของสถานศึกษาเพื่อให้เกิดการพัฒนาอย่างต่อเนื่องและยั่งยืน

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อสังเคราะห์องค์ประกอบทักษะภาวะผู้นำแห่งนวัตกรรมของผู้บริหารสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน
2. เพื่อสังเคราะห์ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาทักษะภาวะผู้นำแห่งนวัตกรรมของผู้บริหารสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน
3. เพื่อตรวจสอบและยืนยันองค์ประกอบและปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาทักษะภาวะผู้นำแห่งนวัตกรรมของผู้บริหารสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน

การทบทวนวรรณกรรม

แนวคิดเกี่ยวกับทักษะภาวะผู้นำแห่งนวัตกรรม

ผู้วิจัยทำการศึกษาแนวคิดของนักวิชาการ นักการศึกษา แนวคิดเกี่ยวกับทักษะภาวะผู้นำแห่งนวัตกรรม สรุปความหมายและความสำคัญของทักษะภาวะผู้นำแห่งนวัตกรรมได้ดังนี้

Horth and Buchner (2014) กล่าวถึงความหมายของภาวะผู้นำเชิงนวัตกรรม คือ ความคิดและการกระทำที่แตกต่างในวิธีการนำและการจัดการเกี่ยวกับงานเพื่อให้เกิดการเปลี่ยนบทบาทและรูปลักษณ์ขององค์กร

เนตร์พัณณา ยาวิราช (2565) กล่าวถึง ภาวะผู้นำด้านนวัตกรรม จะต้องมีทักษะหลายอย่างไม่ใช่เพียงมีคสามเชี่ยวชาญด้านเทคนิคเท่านั้น ต้องมีความเป็นผู้ที่สามารถสร้างแรงบันดาลใจมีความคิดกว่างไกลมีทักษะในการประมวลข้อมูล

และในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ทบทวนวรรณกรรมเกี่ยวกับองค์ประกอบและแนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนานวัตกรรม สรุปสาระสำคัญได้ดังนี้

องค์ประกอบทักษะภาวะผู้นำแห่งนวัตกรรม

Timothy (2020) ได้กล่าวถึง องค์ประกอบ 8 ประการของภาวะผู้นำเชิงนวัตกรรม ได้แก่ 1) ลงมือปฏิบัติสร้างนวัตกรรม 2) สื่อสารด้านวิสัยทัศน์ทางนวัตกรรม 3) พัฒนาองค์กรนวัตกรรม 4) การรับฟังความเห็นที่แตกต่าง 5) การจัดลำดับความสำคัญ 6) ความสามารถทางการสื่อสาร 7) รวบรวมสารสนเทศเพื่อการสร้างสรรค์ทางเลือกใหม่ และ 8) การกำหนดเป้าหมายทางนวัตกรรม

วิลาวัลย์ โพธิ์ทอง (2566) กล่าวถึง องค์ประกอบที่มีอิทธิพลต่อการเป็นนวัตกร คือ 1) ความคิดสร้างสรรค์ 2) ความคิดเชื่อมโยง 3) การตั้งคำถาม 4) การสังเกต 5) ปฏิสัมพันธ์เครือข่าย และ 6) การทดลองปฏิบัติ

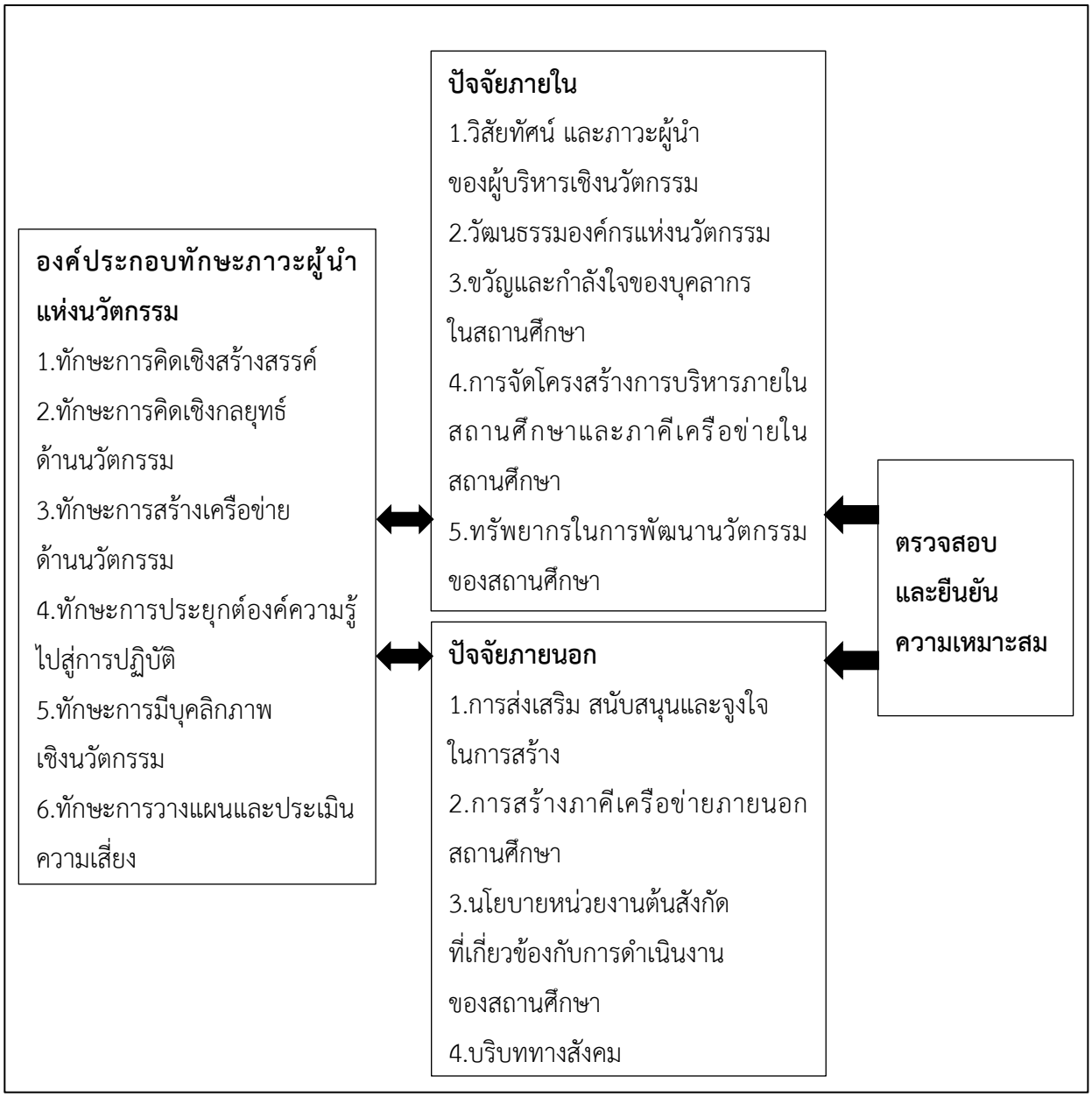
สำนักพัฒนานวัตกรรมการจัดการศึกษา (2566) ได้จัดการอบรมพัฒนาศักยภาพผู้บริหารสถานศึกษาสู่การเป็นผู้นำทางนวัตกรรม และมีสมรรถะภาษาต่างประเทศ เพื่อส่งเสริมเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน ผู้วิจัยได้มีโอกาสในการเข้าร่วมการอบรม ได้สังเคราะห์องค์ประกอบที่เป็นทักษะสำคัญของผู้นำเชิงนวัตกรรมสำคัญ ได้แก่ 1) ทักษะการควบคุมตนเอง 2) ทักษะการเป็นผู้อำนวยการความรู้ 3) ทักษะการสื่อสาร 4) ทักษะการวางแผน 5) ทักษะกระบวนการกลุ่ม 6) การตัดสินใจ และ 7) ทักษะการทำแผนปฏิบัติการทางนวัตกรรม

แนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนานวัตกรรม

Rahman and Ismail (2018) เป็นการศึกษาวิจัยในประเทศมาเลเซียเกี่ยวกับปัจจัยในการกำหนดนวัตกรรมการจัดการในองค์กรภาครัฐ พบว่า มี 3 ปัจจัยสำคัญ ดังนี้ 1) ทักษะภาวะผู้นำ 2) วัฒนธรรมแห่งนวัตกรรม และ 3) ระบบการให้รางวัล

สราวุธ รัตนะ (2566) ศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จของโรงเรียนองค์กรนวัตกรรมของสถานศึกษาระดับมัธยมศึกษา พบ 6 ปัจจัยที่ส่งผลให้สถานศึกษาเป็นองค์กรแห่งนวัตกรรม ได้แก่ 1) โครงสร้างองค์กร 2) วิสัยทัศน์ 3) การพัฒนานวัตกรรม 4) วัฒนธรรมและค่านิยมร่วมในองค์กร 5) การทำงานเป็นทีมที่มีประสิทธิภาพ และ 6) บรรยากาศนวัตกรรม

กรอบแนวคิด



รูปที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

ระเบียบวิธีการวิจัย

ผู้วิจัยใช้กระบวนการวิจัยเชิงพหุวิธี ประกอบด้วย การวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) และการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) แบ่งออกเป็น 3 ขั้นตอน ได้แก่

ขั้นตอนที่ 1 การสังเคราะห์องค์ประกอบทักษะภาวะผู้นำแห่งนวัตกรรมของผู้บริหารสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน

ผู้วิจัยศึกษาจากแหล่งข้อมูลเอกสาร ตำรา และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับองค์ประกอบทักษะภาวะผู้นำแห่งนวัตกรรมของผู้บริหารสถานศึกษาของนักวิชาการ ทั้งในประเทศและต่างประเทศ ทั้งหมด 20 แหล่ง

(Document Study) โดยใช้ตารางสังเคราะห์องค์ประกอบทักษะภาวะผู้นำแห่งนวัตกรรมของผู้บริหารสถานศึกษา ทำการสังเคราะห์องค์ประกอบโดยใช้การแจกแจงความถี่ในตารางสังเคราะห์องค์ประกอบ วิเคราะห์ค่าความถี่ (Frequency) และวิเคราะห์เชิงเนื้อหา (Content Analysis) โดยผู้วิจัยได้เลือกองค์ประกอบที่มีค่าความถี่ ตั้งแต่ 10 ขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 50 ของแหล่งข้อมูลนำมาจัดลำดับตามค่าความถี่ขององค์ประกอบ และสรุปเป็นองค์ประกอบทักษะภาวะผู้นำแห่งนวัตกรรมของผู้บริหารสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน

ขั้นตอนที่ 2 การสังเคราะห์ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาทักษะภาวะผู้นำแห่งนวัตกรรมของผู้บริหารสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน

ผู้วิจัยศึกษาจากแหล่งข้อมูลเอกสาร ตำรา และงานวิจัยที่เกี่ยวกับปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาทักษะภาวะผู้นำแห่งนวัตกรรมของผู้บริหารสถานศึกษาของนักวิชาการทั้งในประเทศและต่างประเทศทั้งหมด 10 แหล่ง โดยใช้ตารางสังเคราะห์ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาทักษะภาวะผู้นำแห่งนวัตกรรมของผู้บริหารสถานศึกษา วิเคราะห์ค่าความถี่ โดยผู้วิจัยได้เลือกปัจจัยที่มีค่าความถี่ ตั้งแต่ 5 ขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 50 ของแหล่งข้อมูล นำมาจัดลำดับตามค่าความถี่ให้ได้มาซึ่งปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาทักษะภาวะผู้นำแห่งนวัตกรรมในเบื้องต้น และทำการสัมภาษณ์กลุ่มผู้ให้ข้อมูล คือ ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องด้านการบริหารสถานศึกษา จำนวน 7 คน โดยการเลือกแบบเจาะจง (Purposive Selection) เกณฑ์การคัดเลือก ได้แก่ ผู้ที่ดำรงตำแหน่งผู้บริหารสถานศึกษาระดับการศึกษาขั้นพื้นฐานในปัจจุบันที่มีประสบการณ์ในการบริหารสถานศึกษา ไม่น้อยกว่า 10 ปี และมีผลงานการปฏิบัติที่เป็นเลิศ (Best Practice) เป็นเชิงประจักษ์เกี่ยวกับการพัฒนานวัตกรรมด้านการบริหารสถานศึกษา และเป็นที่ยอมรับในด้านการบริหารสถานศึกษา จำแนกตามขนาดของสถานศึกษา ได้แก่ สถานศึกษาขนาดใหญ่ 2 คน สถานศึกษาขนาดกลาง 3 คน และสถานศึกษาขนาดเล็ก 2 คน โดยใช้แบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง (Structured Interview) เกี่ยวกับปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาทักษะภาวะผู้นำแห่งนวัตกรรมของผู้บริหารสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน เก็บรวบรวมข้อมูลด้วยการนัดหมายกลุ่มผู้ให้ข้อมูลและนำแบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง ดำเนินการสัมภาษณ์เกี่ยวกับปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาทักษะภาวะผู้นำแห่งนวัตกรรมของผู้บริหารสถานศึกษา วิเคราะห์ข้อมูลจากการสัมภาษณ์โดยใช้การวิเคราะห์เนื้อหา และสรุปเป็นเชิงพรรณนา หาค่าความถี่ สรุปเป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาทักษะภาวะผู้นำแห่งนวัตกรรมของผู้บริหารสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน

ขั้นตอนที่ 3 การตรวจสอบและยืนยันองค์ประกอบและปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับพัฒนาทักษะภาวะผู้นำแห่งนวัตกรรมของผู้บริหารสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน

ดำเนินการจัดการสนทนา (Focus Group Discussion) กับกลุ่มผู้ให้ข้อมูล คือ กลุ่มผู้ทรงคุณวุฒิ ได้แก่ ผู้บริหารสถานศึกษาที่มีหรือเคยมีผลงานการพัฒนานวัตกรรมด้านการบริหารสถานศึกษาที่ประสบความสำเร็จเป็นเชิงประจักษ์ และเป็นที่ยอมรับ 5 คน โดยเลือกแบบเจาะจง เกณฑ์การคัดเลือก ประกอบด้วย ผู้บริหารสถานศึกษาที่ดำรงตำแหน่งในปัจจุบันมีคุณวุฒิทางการศึกษาในระดับปริญญาเอก จำนวน 3 คน และผู้บริหารสถานศึกษาที่เกษียณอายุราชการที่มีคุณวุฒิทางการศึกษาในระดับปริญญาเอก จำนวน 2 คน

โดยใช้แบบบันทึกการการสนทนากลุ่ม และ แบบตรวจสอบ ยืนยันองค์ประกอบและปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาทักษะภาวะผู้นำแห่งนวัตกรรมของผู้บริหารสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน มีลักษณะเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check List) ความเหมาะสมและไม่เหมาะสมเพื่อตรวจสอบและยืนยันองค์ประกอบและปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาทักษะภาวะผู้นำแห่งนวัตกรรมของผู้บริหารสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน วิเคราะห์และสังเคราะเนื้อหาเป็นเชิงพรรณนา หาค่าความถี่ เพื่อสร้างและปรับปรุงองค์ประกอบและปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาทักษะภาวะผู้นำแห่งนวัตกรรมของผู้บริหารสถานศึกษาขั้นพื้นฐานจากการตรวจสอบและยืนยันโดยผู้ทรงคุณวุฒิ

ผลการศึกษา

ผู้วิจัยแบ่งวิธีการศึกษาเพื่อสังเคราะห์องค์ประกอบและปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาทักษะภาวะผู้นำแห่งนวัตกรรมของผู้บริหารสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน ออกเป็น 3 ขั้นตอน โดยมีผลการศึกษาในแต่ละขั้นตอนดังต่อไปนี้

1. ผลการสังเคราะห์องค์ประกอบทักษะภาวะผู้นำแห่งนวัตกรรมของผู้บริหารสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน ผู้วิจัยได้นำองค์ประกอบที่มีค่าความถี่ตามเกณฑ์ คือตั้งแต่ร้อยละ 50 ขึ้นไป เรียงลำดับตามความถี่และร้อยละ สรุปเป็นองค์ประกอบทักษะภาวะผู้นำแห่งนวัตกรรมของผู้บริหารสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน จำนวน 6 องค์ประกอบ ดังตารางที่

ตารางที่ 1 ผลการสังเคราะห์เอกสารเกี่ยวกับองค์ประกอบทักษะภาวะผู้นำแห่งนวัตกรรมของผู้บริหารสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน

ลำดับที่	องค์ประกอบทักษะภาวะผู้นำแห่งนวัตกรรม	ค่าความถี่	ร้อยละ
1	ทักษะความคิดสร้างสรรค์	15	75
2	ทักษะการคิดเชิงกลยุทธ์	13	65
3	ทักษะการสร้างเครือข่าย	12	60
4	ทักษะการปฏิบัติ	11	55
5	ทักษะทางบุคลิกภาพ	10	50
6	ทักษะการวางแผนและการประเมินความเสี่ยง	10	50

2. ผลการสังเคราะห์ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาทักษะภาวะผู้นำแห่งนวัตกรรมของผู้บริหารสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน ผู้วิจัยนำมาจัดลำดับตามค่าความถี่ตามเกณฑ์ คือตั้งแต่ร้อยละ 50 ขึ้นไป เรียงลำดับตามความถี่และร้อยละ สรุปเป็นปัจจัยเบื้องต้น ประกอบด้วย ปัจจัยภายใน จำนวน 2 ปัจจัย และ ปัจจัยภายนอก จำนวน 1 ปัจจัย ดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 ผลการสังเคราะห์เอกสารเกี่ยวกับปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาทักษะภาวะผู้นำแห่งนวัตกรรมเบื้องต้น

ลำดับที่	ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาทักษะภาวะผู้นำแห่งนวัตกรรม	ปัจจัยภายใน	ปัจจัยภายนอก	ค่าความถี่	ร้อยละ
1	การส่งเสริม สนับสนุนและจูงใจในการสร้างนวัตกรรม		/	5	50
2	วิสัยทัศน์และภาวะผู้นำแห่งนวัตกรรม	/		5	50
3	วัฒนธรรมองค์กรแห่งนวัตกรรม	/		5	50

ผู้วิจัยนำปัจจัยเบื้องต้นจากการสังเคราะห์เอกสาร ไปทำสัมภาษณ์กลุ่มผู้ให้ข้อมูลซึ่งเป็นผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องด้านการบริหารสถานศึกษา สามารถสรุปปัจจัยที่เกี่ยวข้อง คือ ปัจจัยภายใน ประกอบด้วย 6 ปัจจัย ได้แก่ 1) วิสัยทัศน์ และภาวะผู้นำของผู้บริหารสถานศึกษา 2) วัฒนธรรมองค์กรแห่งนวัตกรรม 3) ขวัญและกำลังใจของบุคลากรในสถานศึกษา 4) การจัดโครงสร้างการบริหารภายในสถานศึกษาและภาคีเครือข่ายใน 5) งบประมาณในการพัฒนานวัตกรรมของสถานศึกษา และ 6) บุคลากรในสถานศึกษา ปัจจัยภายนอก 4 ปัจจัย ได้แก่ 1) การส่งเสริม สนับสนุนและจูงใจในการสร้างนวัตกรรมของหน่วยงานต้นสังกัด 2) การสร้างภาคีเครือข่ายภายนอกสถานศึกษา 3) นโยบายหน่วยงานต้นสังกัดที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของสถานศึกษา และ 4) สถานการณ์ทางสังคมของสถานศึกษา

3. ผลการตรวจสอบและยืนยันองค์ประกอบและปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับพัฒนาทักษะภาวะผู้นำแห่งนวัตกรรมของผู้บริหารสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน ผู้วิจัยนำองค์ประกอบและปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาทักษะภาวะผู้นำแห่งนวัตกรรมของผู้บริหารสถานศึกษาทำการตรวจสอบและยืนยันองค์ประกอบและปัจจัย มีผลการตรวจสอบและยืนยันองค์ประกอบดังตารางที่ 3 ส่วนผลการตรวจสอบและยืนยันปัจจัยที่เกี่ยวข้องดังตารางที่ 4 และตารางที่ 5

ตารางที่ 3 ผลการตรวจสอบ ยืนยันและข้อเสนอแนะของผู้ทรงคุณวุฒิเกี่ยวกับองค์ประกอบทักษะภาวะผู้นำแห่งนวัตกรรมของผู้บริหารสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน

ลำดับที่	องค์ประกอบทักษะภาวะผู้นำแห่งนวัตกรรม	ค่าความถี่การตรวจสอบจากผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน 5 คน		ข้อเสนอแนะการปรับปรุงจากผู้ทรงคุณวุฒิ
		เหมาะสม	ไม่เหมาะสม	
1	ทักษะความคิดสร้างสรรค์	5	0	เปลี่ยนเป็น ทักษะการคิดเชิงสร้างสรรค์
2	ทักษะการคิเชิงกลยุทธ์	5	0	เปลี่ยนเป็น ทักษะการคิดเชิงกลยุทธ์ด้านนวัตกรรม

ลำดับที่	องค์ประกอบทักษะภาวะผู้นำแห่งนวัตกรรม	ค่าความถี่การตรวจสอบจากผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน 5 คน		ข้อเสนอแนะการปรับปรุงจากผู้ทรงคุณวุฒิ
		เหมาะสม	ไม่เหมาะสม	
3	ทักษะการสร้างเครือข่าย	5	0	เปลี่ยนเป็น ทักษะการสร้างเครือข่ายด้านนวัตกรรม
4	ทักษะการปฏิบัติ	5	0	เปลี่ยนเป็น ทักษะการประยุกต์องค์ความรู้ไปสู่การปฏิบัติ
5	ทักษะทางบุคลิกภาพ	5	0	เปลี่ยนเป็น ทักษะการมีบุคลิกภาพเชิงนวัตกรรม
6	ทักษะการวางแผนและการประเมินความเสี่ยง	5	0	เปลี่ยนเป็น ทักษะการวางแผนและประเมินความเสี่ยง

ตารางที่ 4 ผลการตรวจสอบ ยืนยันและข้อเสนอแนะของผู้ทรงคุณวุฒิเกี่ยวกับปัจจัยภายในที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาทักษะภาวะผู้นำแห่งนวัตกรรมของผู้บริหารสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน

ลำดับที่	ปัจจัยภายในที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาทักษะภาวะผู้นำแห่งนวัตกรรม	ค่าความถี่การตรวจสอบจากผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน 5 คน		ข้อเสนอแนะการปรับปรุงจากผู้ทรงคุณวุฒิ
		เหมาะสม	ไม่เหมาะสม	
1	วิสัยทัศน์ และภาวะผู้นำของผู้บริหารสถานศึกษา	5	0	เปลี่ยนเป็น วิสัยทัศน์ และภาวะผู้นำของผู้บริหารเชิงนวัตกรรม
2	วัฒนธรรมองค์กรแห่งนวัตกรรม	5	0	-
3	ขวัญและกำลังใจของบุคลากรในสถานศึกษา	5	0	นำปัจจัยข้อที่ 6 มารวมกับปัจจัยข้อที่ 3
4	การจัดโครงสร้างการบริหารภายในสถานศึกษาและภาคีเครือข่ายใน	5	0	เปลี่ยนเป็น การจัดโครงสร้างการบริหารภายในสถานศึกษาและภาคีเครือข่ายในสถานศึกษา
5	งบประมาณในการพัฒนานวัตกรรมของสถานศึกษา	5	0	เปลี่ยนเป็น ทรัพยากรในการพัฒนานวัตกรรมของสถานศึกษา
6	บุคลากรในสถานศึกษา	ผู้ทรงคุณวุฒิเห็นควรให้นำไปรวมกับปัจจัยข้อที่ 3		

ตารางที่ 5 ผลการตรวจสอบ ยืนยันและข้อเสนอแนะของผู้ทรงคุณวุฒิเกี่ยวกับปัจจัยภายนอกที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาทักษะภาวะผู้นำแห่งนวัตกรรมของผู้บริหารสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน

ลำดับที่	ปัจจัยภายนอกที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาทักษะภาวะผู้นำแห่งนวัตกรรม	ค่าความถี่การตรวจสอบจากผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน 5 คน		ข้อเสนอแนะการปรับปรุงจากผู้ทรงคุณวุฒิ
		เหมาะสม	ไม่เหมาะสม	
1	การส่งเสริม สนับสนุนและจูงใจในการสร้างนวัตกรรมของหน่วยงานต้นสังกัด	5	0	-
2	การสร้างภาคีเครือข่ายภายนอกสถานศึกษา	5	0	ควรปรับนิยามให้เหมาะสม
3	นโยบายหน่วยงานต้นสังกัดที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของสถานศึกษา	5	0	-
4	สถานการณ์ทางสังคมของสถานศึกษา	5	0	เปลี่ยนเป็น บริบททางสังคม

ผลการศึกษาและอภิปรายผล

การสังเคราะห์องค์ประกอบและปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาทักษะภาวะผู้นำแห่งนวัตกรรมของผู้บริหารสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน ได้ผลการศึกษาและอภิปรายผลโดยสรุป คือ

1. องค์ประกอบทักษะภาวะผู้นำแห่งนวัตกรรมของผู้บริหารสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน มี 6 องค์ประกอบ ได้แก่ 1) ทักษะการคิดเชิงสร้างสรรค์ 2) ทักษะการคิดเชิงกลยุทธ์ด้านนวัตกรรม 3) ทักษะการสร้างเครือข่ายด้านนวัตกรรม 4) ทักษะการประยุกต์องค์ความรู้ไปสู่การปฏิบัติ 5) ทักษะการมีบุคลิกภาพเชิงนวัตกรรม และ 6) ทักษะการวางแผนและประเมินความเสี่ยง ทำให้ทราบถึงทักษะภาวะผู้นำที่ควรได้รับการพัฒนาให้เกิดเป็นทักษะประจำตัวในยุคสมัยของการเปลี่ยนแปลง เพื่อนำไปใช้ในการสร้างสรรค์นวัตกรรมทำนองเดียวกับงานวิจัยของ เดชา ลุนาวงค์ (2564) ที่ศึกษาองค์ประกอบภาวะผู้นำเชิงนวัตกรรมของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ มี 4 องค์ประกอบ ได้แก่ 1) การมีวิสัยทัศน์เชิงนวัตกรรม 2) การทำงานเป็นทีมและการมีส่วนร่วมเชิงนวัตกรรม 3) ทักษะการคิดสร้างสรรค์เชิงนวัตกรรม และ 4) บุคลิกภาพเชิงนวัตกรรม

2. ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาทักษะภาวะผู้นำแห่งนวัตกรรมของผู้บริหารสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน ประกอบด้วย ปัจจัยภายใน 5 ปัจจัย ได้แก่ 1) วิสัยทัศน์ และภาวะผู้นำของผู้บริหารเชิงนวัตกรรม 2) วัฒนธรรมองค์กรแห่งนวัตกรรม 3) ขวัญและกำลังใจของบุคลากรในสถานศึกษา 4) การจัดโครงสร้างการบริหารภายในสถานศึกษาและภาคีเครือข่ายในสถานศึกษา และ 5) ทรัพยากรในการพัฒนานวัตกรรม

ของสถานศึกษา แสดงให้เห็นถึงสิ่งจำเป็นที่ผู้บริหารสถานศึกษาเมื่อได้รับการพัฒนาจะทำให้เกิดความตระหนักและสามารถนำสิ่งที่มีอยู่ภายในสถานศึกษามาช่วยในการสร้างสรรค์นวัตกรรมตามบริบทของสถานศึกษา เช่นเดียวกับผลงานวิจัยของ วัฒนชัย ศิริญาณ (2560) ที่ศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการเป็นองค์กรนวัตกรรม 4 ปัจจัย ได้แก่ 1) ภาวะผู้นำ 2) วัฒนธรรมองค์กร 3) บรรยากาศ และ 4) พฤติกรรม ในส่วนปัจจัยภายนอก 4 ปัจจัย ได้แก่ 1) การส่งเสริม สนับสนุนและจูงใจในการสร้างนวัตกรรม 2) การสร้างภาคีเครือข่ายภายนอกสถานศึกษา 3) นโยบายหน่วยงานต้นสังกัดที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของสถานศึกษา และ 4) บริบททางสังคม คือมุมมองที่ผู้บริหารสถานศึกษาเมื่อได้รับการพัฒนาจะสามารถนำมาใช้พิจารณาในการวิเคราะห์สถานการณ์ภายนอกในการพัฒนานวัตกรรมของสถานศึกษา เป็นไปตามแนวคิดสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา (2559) ที่นำ PEST Analysis มาเป็นเครื่องมือในการวิเคราะห์ปัจจัยภายนอก ประกอบด้วย 4 องค์ประกอบ ได้แก่ 1) การเมือง 2) เศรษฐกิจ 3) สังคมวัฒนธรรม และ 4) เทคโนโลยี

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะเชิงวิชาการ คือ ได้องค์ความรู้เกี่ยวกับองค์ประกอบและปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาทักษะผู้นำแห่งนวัตกรรมของผู้บริหารสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน สามารถใช้เป็นตัวแปรสำคัญในการศึกษา วิเคราะห์ วิจัย เกี่ยวกับศาสตร์การพัฒนาภาวะผู้นำในยุคของการเปลี่ยนแปลง

2. ข้อเสนอแนะระดับนโยบาย คือ กระทรวงศึกษาธิการ และสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐานในฐานะหน่วยงานบังคับบัญชา รวมถึงสถาบันพัฒนาผู้บริหาร สามารถนำองค์ประกอบและปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาทักษะภาวะผู้นำแห่งนวัตกรรมของผู้บริหารสถานศึกษาขั้นพื้นฐานไปใช้ในการออกแบบและวางแผนพัฒนาทักษะภาวะผู้นำของผู้บริหารสถานศึกษาและผู้บริหารการศึกษาได้

บรรณานุกรม

กุลชลี จงเจริญ. (2564). *ชุดวิชา 23728 นวัตกรรมการบริหารการศึกษาและภาวะผู้นำ หน่วยที่ 12 ภาวะผู้นำเชิงนวัตกรรม* [เอกสารที่ไม่ได้ตีพิมพ์]. มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.

เดชา ลุนาวงค์. (2564). *โมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของปัจจัยที่ส่งผลต่อภาวะผู้นำเชิงนวัตกรรมของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ* [วิทยานิพนธ์ปริญญาดุษฎีบัณฑิต, มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร]. https://gsmis.snru.ac.th/e-thesis/thesis_detail?r=62632233106

เนตร์พัณณา ยาวิราช. (2565). *การพัฒนาองค์การและการจัดการนวัตกรรม* (พิมพ์ครั้งที่ 1). กรุงเทพฯ ทริปเพิ่ล กรุ๊ป จำกัด.

วัฒนชัย ศิริญาณ. (2560). องค์กรแห่งนวัตกรรม ทางเลือกใหม่สำหรับการพัฒนาในศตวรรษที่ 21. *อินฟอร์ เมชั่น*, *24*(2), 72-80.

วิลาวัลย์, โพธิ์ทอง. (2566). *สร้างนวัตกรเพื่อสร้างนวัตกรรมการศึกษา* (พิมพ์ครั้งที่ 1). กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

สราวุธ รัตนะ. (2566). ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จของโรงเรียนองค์กรนวัตกรรมของสถาบันระดับมัธยมศึกษา. *วารสารบริหารการศึกษา มศว, 20*(38), 31-38.

สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา. (2564). *มาตรฐานตำแหน่งและมาตรฐานวิทยฐานะของข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา*. กรุงเทพมหานคร: สำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ.

สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา. (2559). *แผนยุทธศาสตร์สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา ฉบับที่ 4 (พ.ศ.2560-2564) แผนปฏิบัติราชการ 4 ปี (พ.ศ.2561-2564).* กรุงเทพมหานคร: สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา.

สำนักพัฒนานวัตกรรมการจัดการศึกษา. (2566). *การพัฒนาศักยภาพผู้บริหารสถานศึกษาสู่การเป็นผู้นำทางนวัตกรรมและมีสมรรถนะภาษาต่างประเทศเพื่อส่งเสริมเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน*. กรุงเทพมหานคร: สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน กระทรวงศึกษาธิการ.

สุกัญญา แช่มช้อย. (2565). *การบริหารสถานศึกษาเพื่อสร้างนวัตกรรุ่นเยาว์* (พิมพ์ครั้งที่ 1). กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

Cascio, J. (2020, April 23). *Facing the age of chaos.* https://medium.com/@cascio/facing-the-age-of-chaosb00687b1f51d.htm

Horth, D. M., & Buchner, D. (2014). *Innovation leadership: How to use innovation to lead effectively, work collaboratively, and drive results* [Unpublished manuscript]. New York, Center for Creative Leadership.

Rahman, N. A., & Ismail, N. (2018). Determinant factors for managing innovation in the Malaysian public sector. *MATEC Web of Conferences*, *150,* 05042. https://doi.org/10.1051/matecconf/201815005042

Scott, D. A. (2012). *คู่มือสร้างนวัตกรรมใน 4 สัปดาห์: The Little Black Book of Innovation* (พิมพ์ครั้งที่ 1). เอ็กซเปอร์เน็ท.

Timothy, X. M. (2020). *Eight universal characteristics of innovative leaders* [Unpublished manuscript]. School of Business and Leadership, Regent University.

การศึกษาความพึงพอใจของนักเรียนที่มีต่อโครงการการจัดการเรียนรู้ตามกระบวนการเกมมิฟิเคชัน (Gamification) เพื่อส่งเสริมทักษะการเรียนรู้ AI พื้นฐาน

Study of Student Satisfaction with Gamification Learning Management Projects to Enhance Basic AI Learning Skills

ณัฐวรรณ วังเขียว[1] ดรัณภพ สอนสุภาพ[2] ดาราวดี เรืองกอง[3] ทัตธน ดีวิหก[4] นพรุจ พุทธาไทย[5]
ภาสกร เรืองรอง[6] รุจโรจน์ แก้วอุไร[7] พิชญาภา ยวงสร้อย[8] และราชการ สังขวดี[9]
Nattawan Wangkhiao[1] Daranphop Sonsuphap[2] Darawadee Rueankong[3]
Thathon Deewihok[4] Nopparut Puttathai[5] Passakorn Rueangrong[6]
Rujroad Kaewurai[7] Pichayapha Yuangsoi[8] and Ratchakan Sungkawadee[9]
คณะศึกษาศาสตร์ หลักสูตรการศึกษาบัณฑิต สาขาคอมพิวเตอร์ มหาวิทยาลัยนเรศวร[1- 5]
ภาควิชาเทคโนโลยีและสื่อสารการศึกษา มหาวิทยาลัยนเรศวร[6-9]
E-mail: daranphops64@nu.ac.th[2]

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาความพึงพอใจของนักเรียนที่มีต่อโครงการการจัดการเรียนรู้ตามเทคนิคเกมมิฟิเคชัน (Gamification) กลุ่มเป้าหมาย คือ นักเรียนระดับชั้นมัธยมศึกษาตอนต้น ภาคเรียนที่ 1/2567 จำนวน 39 คน ซึ่งได้มาจากการเลือกแบบเจาะจง เครื่องมือวิจัย คือ แบบประเมินความพึงพอใจ ผลการวิจัยพบว่า ผู้เรียนมีความพึงพอใจต่อการจัดการเรียนรู้ตามกระบวนการเกมมิฟิเคชัน (Gamification) เพื่อส่งเสริมการเรียนรู้ AI พื้นฐาน ในภาพรวมมีความพึงพอใจระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านเทคนิคการสอน ($\bar{X}$ = 4.85, S.D. = 0.42) อยู่ในระดับมากที่สุด ด้านเนื้อหา ($\bar{X}$ = 4.78, S.D. = 0.56) อยู่ในระดับมากที่สุด และด้านสื่อการเรียน ($\bar{X}$ = 4.63, S.D. = 0.76) อยู่ในระดับมากที่สุด ตามลำดับ

คำสำคัญ: ปัญญาประดิษฐ์ กระบวนการเกมมิฟิเคชัน ความพึงพอใจ

ABSTRACT

This research aimed to study students’ satisfaction with a learning management project based on Gamification techniques. The target group was 39 lower secondary school students from semester 1/2567, selected through purposive sampling. The research tool was a satisfaction assessment form. The results indicated that students were highly satisfied with the Gamification-based learning process designed to promote foundational AI learning. Overall, the satisfaction level was very high. When analyzed by specific aspects, teaching techniques

($\bar{X}$ = 4.85, S.D. = 0.42), content ($\bar{X}$ = 4.78, S.D. = 0.56), and learning materials ($\bar{X}$ = 4.63, S.D. = 0.76) were all rated at the highest level, respectively.

Keywords : AI (Artificial Intelligence), Gamification**,** Satisfaction

บทนำ

ในปัจจุบัน ทักษะการเรียนรู้ AI กำลังมีบทบาทสำคัญต่อการศึกษาในศตวรรษที่ 21 โดยเฉพาะสำหรับนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาตอนต้น ซึ่งจำเป็นต้องได้รับการพัฒนาในด้านนี้ โดยใช้เครื่องมือที่คุ้นเคย เช่น โทรศัพท์มือถือ คอมพิวเตอร์โน้ตบุ๊ก และไอแพด ที่มีความสามารถในการประมวลผลข้อมูลอย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ อนาคตของการศึกษามีแนวโน้มที่จะเปลี่ยนแปลงไปในทิศทางที่ยืดหยุ่นและปรับตัวได้มากขึ้น เนื่องจากการพัฒนาเทคโนโลยีดิจิทัลและสารสนเทศ ที่ช่วยในการเปลี่ยนแปลงวิธีการเรียนการสอน ผ่านแพลตฟอร์มออนไลน์และแอปพลิเคชัน ทำให้นักเรียนสามารถเข้าถึงข้อมูลและเรียนรู้ได้ทุกที่ทุกเวลา นอกจากนี้ ระบบปัญญาประดิษฐ์ (AI) ยังช่วยนักเรียนในการค้นหาข้อมูลที่ถูกต้องและรวดเร็ว รวมถึงการฝึกฝนทักษะการคิดวิเคราะห์และการแก้ปัญหา โดยการใช้แนวเกมการศึกษาเพื่อเสริมสร้างทักษะตรรกะและการคิดอย่างมีระบบ

Walden University (Walden U.) (2021) ปัญญาประดิษฐ์ (AI) มีประโยชน์อย่างมากสำหรับนักเรียนระดับมัธยมศึกษาตอนต้น เนื่องจากเป็นการเตรียมความพร้อมสำหรับอนาคตที่ขับเคลื่อนด้วยเทคโนโลยี การเรียนรู้เกี่ยวกับ AI ตั้งแต่อายุยังน้อยช่วยให้นักเรียนเข้าใจว่า AI ทำงานอย่างไร บทบาทของ AI ในสังคม และมีอิทธิพลต่ออุตสาหกรรมต่าง ๆ อย่างไร ด้วยการแนะนำแนวคิด AI นักเรียนจะได้รับประสบการณ์จริงในการใช้เทคโนโลยีเพื่อแก้ไขปัญหาในโลกแห่งความเป็นจริง ตัวอย่างเช่น หลักสูตรของ MIT ช่วยให้นักศึกษาสามารถออกแบบและฝึกอบรมระบบ AI ของตนเอง ส่งเสริมการคิดอย่างมีวิจารณญาณและการแก้ปัญหา

จิราภรณ์ สงวนศักดิ์ และ ภาณุพงศ์ โพธิ์ทอง (2561) เกมมิฟิเคชัน (Gamification) เป็นแนวทางการออกแบบที่นำเอาองค์ประกอบของเกมมาประยุกต์ใช้ในกระบวนการเรียนการสอน เพื่อกระตุ้นความสนใจและแรงจูงใจของนักเรียน โดยการใช้กล mechanics เช่น คะแนน รางวัล หรือระดับความสำเร็จ ซึ่งสามารถสร้างประสบการณ์การเรียนรู้ที่น่าสนใจและมีชีวิตชีวา การนำเกมมิฟิเคชันมาใช้ในสถานศึกษาไม่เพียงแต่ช่วยเพิ่มความสนุกสนานให้กับการเรียนรู้ แต่ยังส่งผลดีต่อผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของนักเรียน โดยการสร้างความท้าทายและโอกาสในการพัฒนาทักษะที่สำคัญ

จากที่กล่าวมาข้างต้น คณะผู้วิจัยเล็งเห็นถึงปัญหาในการใช้สื่อการเรียนการสอนที่ไม่มีความหลากหลายอาจทำให้ผู้เรียนรู้สึกเบื่อหน่ายจึงจัดทำโครงการจัดการเรียนรู้ตามกระบวนการเกมมิฟิเคชัน (Gamification) เพื่อส่งเสริมทักษะการเรียนรู้ AI พื้นฐาน ที่เพื่อให้นักเรียนมีความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับการเรียนรู้ AI พื้นฐานและได้นำ Ai หรือคำสั่ง Prompt ai เข้ามาประยุกต์ใช้ในการผ่านเงื่อนไขของบอร์ดเกมที่

ผู้วิจัยได้นำมาจัดรูปแบบในโครงการแห่งนี้ ในด้านการศึกษาเรียนรู้และนำไปใช้ในด้านการศึกษาได้อย่างมีประสิทธิภาพ

วัตถุประสงค์

เพื่อศึกษาความพึงพอใจของนักเรียนที่มีต่อโครงการการจัดการเรียนรู้ตามกระบวนการเกมมิฟิเคชัน (Gamification) เพื่อส่งเสริมทักษะการเรียนรู้ AI พื้นฐาน

ขอบเขตการวิจัย

ขอบเขตด้านเนื้อหา

- ความรู้เกี่ยวกับ AI เช่น ความหมายและตัวอย่างการใช้ AI ในปัจจุบัน
- ข้อดีและข้อเสียของ AI ในชีวิตประจำวันและการศึกษา
- ด้านสั่ง Prompt
- การฝึกปฏิบัติการใช้ AI เบื้องต้น
- การนำ Ai มาใช้ในเงื่อนไขของเกม

กลุ่มเป้าหมาย

คือ นักเรียนชั้นมัธยมศึกษาตอนต้น โรงเรียนวัดกรับพวง จำนวน 39 คน

ขอบเขตตัวแปร

ตัวแปรที่ใช้ได้แก่

ตัวแปรอิสระ คือ

- การจัดการเรียนรู้ตามกระบวนการเกมมิฟิเคชัน (Gamification)

ตัวแปรตาม คือ

- ความพึงพอใจของนักเรียนที่มีต่อโครงการการจัดการเรียนรู้ตามกระบวนการเกมมิฟิเคชัน (Gamification)

ทบทวนวรรณกรรม

Teacher Code Genius Academy (2024) กล่าวถึง ปัญญาประดิษฐ์หรือ AI เป็นเทคโนโลยีที่ถูกพัฒนาขึ้นมาให้สามารถรับมือกับปัญหาที่ซับซ้อนเกินกว่าที่มนุษย์จะสามารถรับมือได้ นอกจากนี้ AI ยังเป็นเครื่องมือที่ใช้ทำงานที่ซ้ำซาก จำเจ หรือน่าเบื่อสำหรับมนุษย์ได้อย่างดี ซึ่งจะช่วยให้จัดสรรทรัพยากรมนุษย์ภายในองค์กรไปโฟกัสงานที่สำคัญและสามารถสร้างมูลค่าได้มากกว่า นอกจากนี้การประยุกต์นำปัญญาประดิษฐ์หรือ AI มาใช้ในระดับอุตสาหกรรม ยังช่วยลดต้นทุนที่ไม่จำเป็นและช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงาน ส่งผลให้สามารถมีรายได้เพิ่มขึ้นอย่างมหาศาล

อภิญญา หิรัญญะเวช (2567) กล่าวถึง บทบาทของปัญญาประดิษฐ์ในการศึกษาวิทยาการคอมพิวเตอร์การเติบโตอย่างรวดเร็วของเทคโนโลยีส่งผลกระทบอย่างมากต่อสังคมในทุกมิติ โดยเฉพาะในด้านการศึกษา บทความนี้กล่าวถึงการใช้ประโยชน์จากปัญญาประดิษฐ์ (AI) ในการศึกษาวิทยาการคอมพิวเตอร์ (Computer Science Education) โดยมุ่งเน้นที่การใช้ AI เพื่อเพิ่มประสบการณ์การเรียนรู้และประสิทธิภาพการสอนให้ดีขึ้น ได้แก่ ระบบติวเตอร์ส่วนตัว (AI Tutoring System) การเรียนรู้ที่ปรับได้รายบุคคล (AI Adaptive Learning) ที่สนับสนุนการเรียนรู้โดยสามารถปรับให้เหมาะสมกับระดับความสามารถที่แตกต่างกันของผู้เรียนรายบุคคล ซึ่งช่วยพัฒนาผลการเรียนรู้ของผู้เรียนให้ดียิ่งขึ้น นอกจากนี้ AI ยังสามารถลดภาระงานของผู้สอนและ ช่วยติดตามความก้าวหน้าการเรียนรู้ของนักเรียนในห้องเรียนได้แบบทันที ทำให้ผู้สอนสามารถมุ่งเน้นไปที่กิจกรรมการสอนที่สำคัญ สร้างประสิทธิภาพการเรียนรู้ที่สูงขึ้น และเพิ่มการมีสวนร่วมกับผู้เรียน อย่างไรก็ตาม การนำ AI มาใช้ในการศึกษายังมีความท้าทายที่ผู้ใช้งานจำเป็นต้องศึกษาอย่างถี่ถ้วนเพื่อให้เข้าใจและสามารถใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยี AI ได้อย่างรู้เท่าทันและมีประสิทธิภาพ

ตรัง สุวรรณศิลป์ (2564) ได้กล่าวถึงองค์ประกอบของเกมมิฟิเคชัน (Gamification) ว่าไม่ใช่เพียงการตอบสนองและจูงใจผู้เล่นเพียงอย่างเดียว หากศึกษาโดยละเอียดจะ พบองค์ประกอบ 3 ประการคือ 1) แต้ม (**Point)** คือการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมให้อยู่ในรูปที่จับต้อง ได้ 2) เหรียญตรา (Badge) คือสิ่งที่เน้นให้ผู้เล่นเห็นว่าอะไรสำคัญ และ 3) ตารางอันดับใช้บอกว่าผู้ เล่นทำได้ดีเพียงใดเมื่อเทียบกับคนอื่น จากองค์ประกอบของเกมมิฟิเคชันที่ศึกษาดังกล่าวผู้วิจัยสามารถสรุปได้ว่า เกมมิฟิเคชัน ประกอบด้วยองค์ประกอบสำคัญ 5 องค์ประกอบ คือ 1) แนวคิดและกลไกของเกม 2) ผู้เล่นเกม 3) พฤติกรรมเป้าหมายที่ต้องการให้เกิดกับผู้เล่นเกม 4) รางวัลตอบแทน และ 5) การประเมินผล

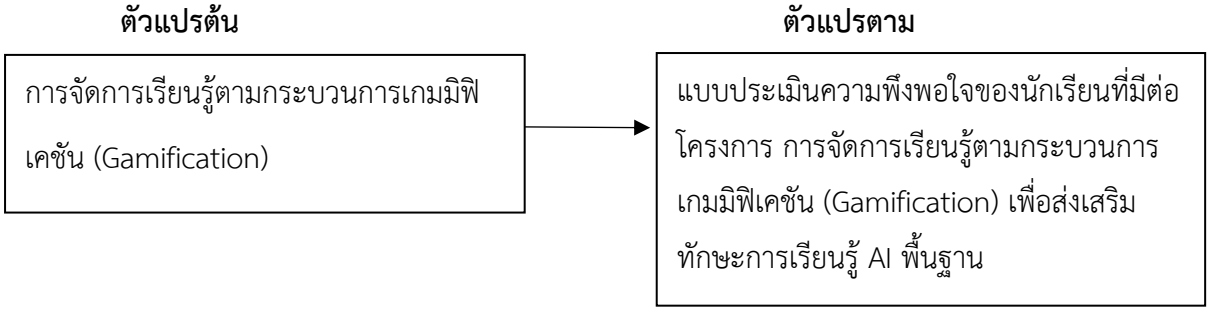
รลินตา แก้วจาด และ ศิริพร พึ่งเพ็ชร์ (2566) การพัฒนาผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนคณิตศาสตร์ หน่วยการเรียนรู้ สมการเชิงเส้น ตัวแปรเดียว ของผู้เรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 1 โดยการจัดการเรียนรู้แบบใช้ปัญหาเป็นฐาน ร่วมกับเทคนิคเกมมิฟิเคชัน (Gamification) ผลการวิจัย พบว่า 1) ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนคณิตศาสตร์ก่อนเรียน มีค่าเฉลี่ย 14.86 และผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนหลังเรียน มีค่าเฉลี่ย 21.64 จากคะแนนเต็ม 30 คะแนน พบว่า ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนหลังเรียนสูงกว่าก่อนเรียนอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 2) การพัฒนาสัมฤทธิ์ทางการเรียนคณิตศาสตร์หลังเรียน หน่วยการเรียนรู้ สมการเชิงเส้นตัวแปรเดียว มีค่าเฉลี่ย 21.64 คะแนน จากคะแนนเต็ม 30 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 72.14 เมื่อเปรียบเทียบระหว่างเกณฑ์ร้อยละ 60 พบว่า ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนหลังเรียนสูงกว่าเกณฑ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และ 3) ผู้เรียนมีความพึงพอใจต่อการจัดการเรียนรู้แบบใช้ปัญหาเป็นฐาน ร่วมกับเทคนิคเกมมิฟิเคชันอยู่ที่ระดับมาก

สมนึก ภัททิยธนี (2565) กล่าวถึง การสร้างแบบวัดความพึงพอใจมีดังนี้ 1. คำชี้แจง ระบุถึงจุดประสงค์และวิธีการตอบแบบสอบถาม พร้อมตัวอย่าง 2. ข้อคำถามส่วนตัวผู้ตอบแบบสอบถาม เช่น ชื่อ-สกุล เพศ ระดับการศึกษา อาชีพ ฯลฯ 3. ข้อคำถามเกี่ยวกับข้อเท็จจริง และความคิดเห็น เป็นส่วนสำคัญที่สุดที่จะช่วยให้ รายละเอียดเกี่ยวกับเรื่องที่ต้องการศึกษา เพื่อให้แบบสอบถามมีคุณภาพสูง จากขั้นตอนของ

การสร้างเครื่องมือวัดความพึงพอใจดังกล่าว สรุปได้ว่า การสร้างแบบวัด ความพึงพอใจมีขั้นตอน ดังนี้ 1) กำหนดเนื้อหาในการสร้างแบบวัดความพึงพอใจ 2) เลือกประเด็นใน การวัดและกำหนดวิธีที่จะใช้ในการวัด 3) สร้างแบบวัดความพึงพอใจ 4) นำแบบสอบถามวัด ความพึงพอใจไปให้ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา 5) นำแบบสอบถามความพึงพอใจ มาหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับ 6) นำแบบสอบถามวัดความพึงพอใจไปใช้จริงและแปลผล

สมนึก ภัททิยธนี (2565) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจว่า “ความพึงพอใจ เป็นความรู้สึกชอบพอใจ หรือเจตคติที่ดีของบุคคลที่มีต่อการทำงาน หรือปฏิบัติกิจกรรม หรือ การเรียนการสอน ความพึงพอใจทำให้บุคคลเกิดความสบายใจ เกิดความสุข เป็นผลดีต่อ การปฏิบัติงาน” จากความหมายของความพึงพอใจข้างต้น สรุปได้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึก ความคิดเห็น หรือทัศนคติของบุคคลที่เป็นผู้รับบริการและได้รับการตอบสนองที่ตรงกับความคาดหวัง หรือดีเกินกว่าความคำดหวังของ

กรอบแนวคิดการวิจัย



รูปที่ 1 กรอบแนวคิด

ระเบียบวิธีการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใชในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบประเมินความพึงพอใจของนักเรียนที่มีต่อโครงการการจัดการเรียนรู้ตามกระบวนการเกมมิฟิเคชัน (Gamification) เพื่อส่งเสริมทักษะการเรียนรู้ AI พื้นฐานที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น จำนวน 1 ฉบับ มีลักษณะแบบสอบถามชนิดมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale ของ Likert) 5 อันดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยเริ่มเก็บข้อมูล ตั้งแต่เดือน กรกฎาคมคม - สิงหาคม เป็นระยะเวลา 1 เดือน ซึ่งมีการเก็บรวบรวมข้อมูล ดังนี้

1. เก็บรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับความต้องการของโรงเรียนวัดกรับพวง อำเภอบางระกำ จังหวัดพิษณุโลก เพื่อทราบถึงความต้องการของนักเรียน ทางด้านเนื้อหา ทักษะและความต้องการในด้านต่าง ๆ

2. จัดกิจกรรมตามกระบวนการเกมมิฟิเคชัน (Gamification) เพื่อส่งเสริมทักษะการเรียนรู้ AI พื้นฐาน

3. เก็บรวบรวมข้อมูลหลังอบรมโดยการใช้แบบประเมินความพึงพอใจของนักเรียนที่มีต่อโครงการจัดการเรียนรู้ตามกระบวนการเกมมิฟิเคชัน (Gamification) เพื่อส่งเสริมทักษะการเรียนรู้ AI พื้นฐาน

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลตามลำดับ ดังนี้

1. หาค่าสถิติพื้นฐาน คือ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

2. วิเคราะห์ข้อมูลในการวิจัย โดยใช้โปรแกรม **Excel**

ผลการศึกษาและอภิปรายผล

การประเมินผลความพึงพอใจของนักเรียนที่มีต่อโครงการการจัดการเรียนรู้ตามกระบวนการเกมมิฟิเคชัน (Gamification) เพื่อส่งเสริมทักษะการเรียนรู้ AI พื้นฐานของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาตอนต้นโรงเรียนวัดกรับพวง อำเภอบางระกำ จังหวัดพิษณุโลก สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ได้แก่ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน แล้วทำการแปลผลและนำเสนอเป็นตารางโดยมีเกณฑ์การแปลผล (Likert, 1932) ดังนี้

เกณฑ์การแปลผล	**ช่วงคะแนน**
มากที่สุด	เท่ากับ 4.51 – 5.00 คะแนน
มาก	เท่ากับ 3.51 – 4.50 คะแนน
ปานกลาง	เท่ากับ 2.51 – 3.50 คะแนน
น้อย	เท่ากับ 1.51 – 2.50 คะแนน
น้อยที่สุด	เท่ากับ 0 – 1.50 คะแนน

การวิจัยเรื่อง การศึกษาความพึงพอใจจากโครงการ การจัดการเรียนรู้ตามกระบวนการเกมมิฟิเคชัน (Gamification) เพื่อส่งเสริมทักษะการเรียนรู้ AI พื้นฐาน ของของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาตอนต้นโรงเรียนวัดกรับพวง อำเภอบางระกำ จังหวัดพิษณุโลก ปีการศึกษา 2567 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลโดยสรุปมีดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวนตามเพศเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 1 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ

เพศ	**จำนวน**	**ร้อยละ**
ชาย	25	64.10
หญิง	14	35.90
รวม	39	100

จากตารางที่ 1 พบว่าจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามเป็นชายร้อยละ 64.10 รองลงมาเป็นเพศหญิง ร้อยละ 35.90 ตามลำดับ

2. หลังการอบรมโครงการการจัดการเรียนรู้ตามกระบวนการเกมมิฟิเคชัน (Gamification) เพื่อส่งเสริมทักษะการเรียนรู้ AI พื้นฐาน ของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาตอนต้น โรงเรียนวัดกรับพวง อำเภอบางระกำ จังหวัดพิษณุโลก มีความพึงพอใจ ดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 ระดับความพึงพอใจของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาตอนต้น หลังจากเข้าร่วมโครงการการจัดการเรียนรู้ตามกระบวนการเกมมิฟิเคชัน (Gamification) เพื่อส่งเสริมทักษะการเรียนรู้ AI พื้นฐาน

รายการประเมิน	$\bar{x}$	S.D.	แปรผล
1. ด้านสื่อการเรียน			
1.1 มีความสอดคล้องกับจุดประสงค์	4.58	0.62	มากที่สุด
1.2 สามารถสร้างความสนใจของผู้เรียน	4.56	0.82	มากที่สุด
1.3 เหมาะสมกับวัยและความสนใจของผู้เรียน	4.62	0.85	มากที่สุด
1.4 มีสื่อการเรียนการสอนที่หลากหลายในการนำเสนอข้อมูล เช่น เกม สื่อการสอน Canva	4.70	0.61	มากที่สุด
1.5 กิจกรรมการเรียนมีความถูกต้องและครอบคลุมเนื้อหาที่ต้องการสอน	4.70	0.89	มากที่สุด
รวม	4.63	0.76	มากที่สุด
2. ด้านเนื้อหา			
2.1 ปริมาณเนื้อหามีเพียงพอกับกิจกรรมการเรียนรู้	4.85	0.43	มากที่สุด
2.2 การจัดลำดับเนื้อหาเป็นขั้นตอน มีความต่อเนื่องเข้าใจง่าย	4.74	0.55	มากที่สุด
2.3 เนื้อหากับภาพมีความสอดคล้องกัน	4.74	0.60	มากที่สุด
2.4 มีความชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ และข้อมูลมีการปรับปรุงอยู่เสมอ	4.72	0.70	มากที่สุด
2.5 เนื้อหาในสไลด์ถูกต้องตามหลักภาษา และไวยากรณ์	4.85	0.54	มากที่สุด
รวม	4.78	0.56	มากที่สุด
3. ด้านเทคนิคการสอน			
3.1 กิจกรรมส่งเสริมให้นักเรียนค้นคว้าหาความรู้จากห้องสมุด อินเทอร์เน็ตหรือแหล่งเรียนรู้อื่นๆ	4.82	0.39	มากที่สุด
3.2 กิจกรรมการเรียนการสอนมีการวางเงื่อนไขเชิงเกม	4.92	0.27	มากที่สุด
3.3 ผู้สอนเปิดให้โอกาสนักเรียนซักถามปัญหา	4.80	0.57	มากที่สุด
3.4 การจัดบรรยากาศห้องเรียนเอื้อต่อการเรียนการสอน	4.82	0.51	มากที่สุด

รายการประเมิน	$\bar{x}$	S.D.	แปรผล
3.5 ส่งเสริมให้นักเรียนทำงานร่วมกันเป็นกลุ่ม และรายบุคคล	4.87	0.34	มากที่สุด
รวม	4.85	0.42	มากที่สุด
เฉลี่ยรวม	**4.75**	**0.58**	**มากที่สุด**

จากตารางที่ 2 พบว่าความพึงพอใจของผู้เข้าร่วมโครงการที่มีต่อโครงการจัดการเรียนรู้ตามกระบวนการเกมมิฟิเคชัน (Gamification) เพื่อส่งเสริมทักษะการเรียนรู้ AI พื้นฐาน ในภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}$ = 4.75, S.D = 0.58) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า

1. ด้านเทคนิคการสอน กิจกรรมการเรียนการสอนมีการวางเงื่อนไขเชิงเกมโดยมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ($\bar{x}$ = 4.92, S.D = 0.27) รองลงมาคือ ส่งเสริมให้นักเรียนทำงานร่วมกันเป็นกลุ่มและรายบุคคลโดยมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ($\bar{x}$ = 4.87, S.D = 0.35) ตามลำดับ

2. ด้านเนื้อหา คือ ปริมาณเนื้อหามีเพียงพอกับกิจกรรมการเรียนรู้ ($\bar{x}$ = 4.85, S.D = 0.43) และเนื้อหาในสไลด์ถูกต้องตามหลักภาษา และไวยากรณ์โดยมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ($\bar{x}$ = 4.85, S.D = 0.54) รองลงมาคือ เนื้อหากับภาพมีความสอดคล้องกันโดยมีความพึงพอใจระดับมากที่สุด ($\bar{x}$ = 4.75, S.D = 0.60) และ การจัดลำดับเนื้อหาเป็นขั้นตอน มีความต่อเนื่อง เข้าใจง่ายโดยมีความพึงพอใจระดับมากที่สุด ($\bar{x}$ = 4.74, S.D = 0.55) ตามลำดับ

3. ด้านสื่อการเรียน คือ มีสื่อการเรียนการสอนที่หลากหลายในการนำเสนอข้อมูล เช่น เกม สื่อการสอน Canva โดยมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ($\bar{x}$ = 4.70, S.D = 0.61) และกิจกรรมการเรียนมีความถูกต้องและครอบคลุมเนื้อหาที่ต้องการสอนโดยมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ($\bar{x}$ = 4.70, S.D = 0.89) รองลงมาคือ เหมาะสมกับวัยและความสนใจของผู้เรียนโดยมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ($\bar{x}$ = 4.62, S.D = 0.56) ตามลำดับ

จากการศึกษาผลการวิจัยเรื่องการศึกษาความพึงพอใจจากโครงการการจัดการเรียนรู้ตามกระบวนการเกมมิฟิเคชัน (Gamification) เพื่อส่งเสริมทักษะการเรียนรู้ AI พื้นฐาน พบประเด็นที่ควรนำมาอภิปรายผลดังนี้

ความพึงพอใจของผู้เข้าร่วมโครงการการจัดการเรียนรู้ตามกระบวนการเกมมิฟิเคชัน (Gamification) เพื่อส่งเสริมทักษะการเรียนรู้ AI ในภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ทั้งนี้อาจมาจากผู้เข้าร่วมโครงการได้ลงมือปฏิบัติจริงโดยมีวิทยากรคอยชี้แนะให้คำปรึกษาแก่ผู้เข้าร่วมโครงการอยู่ตลอดการจัดอบรม และในการจัดอบรมในครั้งนี้วิทยากรได้สร้างบรรยากาศในการอบรมให้สนุกสนาน เป็นกันเอง ทำให้ผู้เข้าร่วมโครงการมีความสบายใจ ไว้วางใจกับวิทยากรและกล้าที่จะถามคำถาม พร้อมทั้งวิทยากรได้มีสื่อการเรียนที่ผสมผสานวิชาการและเกมจึงกลายมาเป็นเกมบันไดงู AI ให้ผู้เข้าร่วมโครงการได้ฝึกปฏิบัติจริง ได้ใช้ Ai เข้ามา

มีส่วนช่วยในการผ่านเงื่อนไขของบอร์ดเกม ส่งผลให้ผู้เรียนได้นำ Ai มาประยุกต์ใช้กับการใช้งานคำสั่ง Prompt ai ส่งผลให้ผู้เข้าร่วมโครงการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด และจากที่ศึกษาทบทวนวรรณกรรมที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของนักเรียน ทำให้นักเรียนเกิดความสบายใจ สนุก และความคิดเห็นตรงกับความคาดหวังของผู้วิจัย สมนึก ภัททิยธนี (2565)

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

จุดอ่อน: นักเรียนอาจไม่เข้าใจเงื่อนไขและกฎกติกาในการทำกิจกรรมเกมมิฟิเคชันอย่างเพียงพอ

ข้อเสนอแนะ: ควรบอกเงื่อนไขกิจกรรมและกฎกติกาให้ชัดเจนแก่นักเรียนล่วงหน้า เพื่อให้พวกเขาเตรียมตัวได้อย่างเหมาะสม

จุดอ่อน: วิทยากรหลายคนอาจมีแนวทางการทำกิจกรรมที่แตกต่างกัน ทำให้การจัดกิจกรรมไม่สอดคล้องกัน

ข้อเสนอแนะ: ควรมีการพูดคุยและทำข้อตกลงให้ชัดเจนระหว่างวิทยากรเพื่อให้การดำเนินกิจกรรมเป็นไปในทิศทางเดียวกัน

จุดอ่อน: เนื้อหาที่จัดอาจไม่ถูกแบ่งแยกให้ชัดเจน ทำให้การเรียนรู้ไม่เป็นขั้นตอน

ข้อเสนอแนะ: ควรแบ่งเนื้อหาเป็นหัวข้ออย่างชัดเจน เพื่อให้นักเรียนสามารถเรียนรู้ได้เป็นขั้นตอน

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

จุดอ่อน: การจัดโครงการในครั้งนี้อาจมีความจำกัดด้านรูปแบบและเนื้อหา

ข้อเสนอแนะ: ควรจัดโครงการในรูปแบบที่ผสมผสานกับการเรียนรู้อื่น ๆ เพื่อเพิ่มความหลากหลายและความน่าสนใจให้มากยิ่งขึ้น

จุดอ่อน: การใช้เกมมิฟิเคชันอาจจำกัดเฉพาะบางเนื้อหา

ข้อเสนอแนะ: ควรนำกระบวนการเกมมิฟิเคชันไปประยุกต์ใช้กับรายวิชาอื่น ๆ เพื่อให้เกิดการเรียนรู้ที่หลากหลายควรนำกระบวนการเกมมิฟิเคชันไปประยุกต์ใช้กับรายวิชาอื่น ๆ เพื่อให้เกิดการเรียนรู้ที่หลากหลาย

บรรณานุกรม

จิราภรณ์ สงวนศักดิ์ และ ภาณุพงศ์ โพธิ์ทอง. (2561). การใช้เกมมิฟิเคชันในการเรียนรู้ของนักเรียนระดับมัธยมศึกษา. *วารสารการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย, 15*(1), 45-56.

ตรัง สุวรรณศิลป์. (2564). *Gamification เกมมิฟิเคชัน จูงใจคนด้วยกลไกเกม.* กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์ SALT วิทยาศาสตร์และปรัญชา.

รลินตา แก้วจาด และ ศิริพร พึ่งเพ็ชร์. (2566). การพัฒนาผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนคณิตศาสตร์ หน่วยการเรียนรู้สมการเชิงเส้น ตัวแปรเดียว ของผู้เรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 1, *วารสารวิจยวิชาการ, 6*(6), 161-172.

สมนึก ภัททิยธนี. (2565). *การวัดผลการศึกษา* (พิมพ์ครั้งที่ 13). กาฬสินธุ์: ประสานการพิมพ์.

อภิญญา หิรัญญะเวช. (2567). บทบาทของปัญญาประดิษฐ์ในการศึกษาวิทยาการคอมพิวเตอร์. *วารสารนวัตกรรมการเรียนรู้และเทคโนโลยี, 4*(1), 13-18.

Likert, R. (1932). *A technique for the measurement of attitudes* (No. 140). Archives of Psychology.

Teacher Code Genius Academy. (2024, April 18). *The importance and interestingness of artificial intelligence (AI.).* Code Genius. https://codegeniusacademy.com/importance-of-ai/

Walden University (Walden U.) (2021). *5 pros and cons of AI in the education sector.* Walden University. https://www.waldenu.edu/news-and-events/articles/5-pros-and-cons-of-ai-in-the-education-sector

แนวทางการพัฒนาภาวะผู้นำในสภาวการณ์แห่งการเปลี่ยนแปลง ของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี

Guidelines for Leadership Development in Circumstances of Change of School Administrators under Suratthani Municipality

สถาพร เสือเดช[1] และอนุ เจริญวงศ์ระยับ[2]

Sathaphon Suadech[1] and Anu Jarernvongrayab[2]

นักศึกษาหลักสูตรครุศาสตรมหาบัณฑิต[1], อาจารย์ที่ปรึกษา[2]

สาขาวิชาการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี[1,2]

E-mail: stpwwss@gmail.com[1], anujarer@gmail.com[2]

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ดังนี้ (1) เพื่อศึกษาความต้องการจำเป็นด้านภาวะผู้นำในสภาวการณ์แห่งการเปลี่ยนแปลงของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี (2) เพื่อพัฒนาแนวทางการพัฒนาภาวะผู้นำในสภาวการณ์แห่งการเปลี่ยนแปลงของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี และ (3) เพื่อประเมินแนวทางการพัฒนาภาวะผู้นำในสภาวการณ์แห่งการเปลี่ยนแปลงของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ดำเนินงานวิจัยโดยเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างและกลุ่มเป้าหมาย คือ พนักงานครู จำนวน 153 คน ผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน 5 คน โดยใช้วิธีการเลือกแบบเจาะจงตามคุณสมบัติ และผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี จำนวน 5 คน โดยใช้วิธีการเลือกแบบเจาะจง เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถามความต้องการจำเป็น แบบสัมภาษณ์แนวทางการพัฒนาภาวะผู้นำ และแบบบันทึกการสนทนากลุ่ม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ค่าความต้องการจำเป็น (PNI) และวิเคราะห์ข้อมูลด้วยการวิเคราะห์เนื้อหา ผลการวิจัยประกอบด้วย (1) ความต้องการจำเป็นด้านภาวะผู้นำในสภาวการณ์แห่งการเปลี่ยนแปลง ในภาพรวมเท่ากับ 0.150 โดยด้านการแก้ปัญหาและการใช้กลยุทธ์ มีดัชนีความต้องการจำเป็นสูงสุด (2) แนวทางการพัฒนาภาวะผู้นำในสภาวการณ์แห่งการเปลี่ยนแปลงของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี มีแนวทางและวิธีการพัฒนาทั้งหมด 5 ด้าน และ (3) ผลการประเมินแนวทางการพัฒนาภาวะผู้นำในสภาวการณ์แห่งการเปลี่ยนแปลง พบว่า ผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสียเห็นด้วยกับแนวทางและวิธีการพัฒนาจำนวนทั้งสิ้น 18 แนวทาง

คำสำคัญ: การบริหารสถานศึกษา การพัฒนาภาวะผู้นำ สภาวการณ์แห่งการเปลี่ยนแปลง

Abstract

The purposes of this study were (1) to study the leadership needs in the circumstances of change of school administrators under the Suratthani municipality, (2) to develop guidelines for leadership development in the circumstances of change for school administrators under the Suratthani municipality, and (3) to evaluate the leadership development guidelines in this circumstances of change for school administrators under the Suratthani municipality. The sample and target group consisted of 153 municipal teachers, 5 experts selected through purposive sampling, and 5 school administrators selected through purposive sampling. The research tools included a needs assessment questionnaire, an interview form for leadership development guidelines, and a focus group discussion record form. The statistical methods used for data analysis were percentage, mean, standard deviation, Priority Needs Index, and content analysis. The results showed that 1) the overall necessary need for leadership in the context of change was 0.150, with problem-solving and strategy use having the highest need index; 2) the development of leadership guidelines for administrators under the Suratthani municipality covered 5 aspects; and 3) the evaluation of these leadership development guidelines indicated stakeholders agreed with a total of 18 development strategies and methods.

Keywords: School administration, leadership development, circumstances of change

บทนำ

การบริหารสถานศึกษาถือได้ว่าเป็นภารกิจหลักและเป็นหน้าที่สำคัญของผู้บริหารสถานศึกษา ในการกำหนดนโยบาย วิสัยทัศน์และพันธกิจ กำกับ ส่งเสริม และสนับสนุนการทำงานในส่วนต่าง ๆ ของสถานศึกษา ให้ดำเนินงานเป็นไปตามนโยบายที่ได้วางไว้ สถานศึกษาจะมีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผลได้เพียงใดนั้น ผู้บริหารสถานศึกษาเป็นบุคคลสำคัญที่จะผลักดันให้เกิดการขับเคลื่อนและสร้างพลังแห่งการร่วมแรงร่วมใจ สอดคล้องกับพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ และที่แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 4) พุทธศักราช 2562 มาตรา 39 ได้กำหนดให้กระทรวงศึกษาธิการกระจายอำนาจการบริหารและการจัดการศึกษา ทั้งด้านวิชาการ งบประมาณ การบริหารงานบุคคล และการบริหารทั่วไป ไปยังคณะกรรมการและสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา และสถานศึกษาในเขตพื้นที่การศึกษาโดยตรง (กระทรวงศึกษาธิการ, 2562) ซึ่งในการบริหารจัดการพัฒนาสถานศึกษาเพื่อให้มีคุณภาพนั้น ขึ้นอยู่กับสิ่งที่เรียกว่าภาวะผู้นำ (Leadership) กล่าวคือ ภาวะผู้นำของผู้บริหารสถานศึกษาเป็นสิ่งที่มีความสำคัญอย่างยิ่งต่อความสำเร็จหรือความล้มเหลวของสถานศึกษา ผู้นำจะมีความสัมพันธ์กันตามคุณสมบัติและคุณลักษณะในตัวบุคคล ถ้าผู้นำมีความเป็นภาวะ

ผู้นำก็สามารถที่จะนำสถานศึกษาไปสู่เป้าหมายได้สำเร็จ ซึ่งทักษะภาวะผู้นำเป็นสิ่งที่บุคคลสามารถเรียนรู้และพัฒนาได้จากการฝึกฝนความสามารถในการใช้อำนาจ และเป็นผู้ที่ชักชวนจูงใจให้ผู้ร่วมงานมีความยินดีและเต็มใจที่จะร่วมมือปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมาย (ชนธัญ ติ๊บเมืองมา, 2560) นอกจากนี้ภาวะผู้นำยังส่งผลโดยตรงต่อการพัฒนาสถานศึกษา เพราะผู้นำในสถานศึกษาเป็นผู้ที่มีบทบาทต่อพฤติกรรมการปฏิบัติงานของบุคลากรหรือผู้ใต้บังคับบัญชา และต่อผลสัมฤทธิ์ของงานโดยรวมทั้งหมด (กมลทิพย์ บุญโพธิ์, 2561)

ดังนั้นภาวะผู้นำ (Leadership) จึงเป็นหนึ่งในบทบาทของผู้บริหารสถานศึกษา เพื่อนำพาสถานศึกษาให้บรรลุความสำเร็จตามพันธกิจที่กำหนดไว้ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในช่วงหลังของการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโควิด 2019 (COVID-19) ซึ่งเป็นสภาวการณ์แห่งการเปลี่ยนแปลง อันเป็นลักษณะที่มีความผันผวน (Disruption) เป็นสิ่งจำเป็นอย่างยิ่งที่ผู้บริหารสถานศึกษาจะต้องปรับตัว ปรับกระบวนการคิด และการทำงานใหม่ให้ก้าวทันต่อการเปลี่ยนแปลงให้มีความรู้ความสามารถและสอดคล้องกับวิสัยทัศน์และพันธกิจของการจัดการศึกษาตามแผนการศึกษาแห่งชาติ พุทธศักราช 2560 – 2579 โดยสำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา กระทรวงศึกษาธิการ ที่ว่า คนไทยทุกคนจะต้องได้รับการศึกษาและเรียนรู้ตลอดชีวิตอย่างมีคุณภาพ ดำรงชีวิตอย่างเป็นสุข เข้าถึงโอกาสในการศึกษาและเรียนรู้ตลอดชีวิต สร้างความเสมอภาคด้านการศึกษาแก่ผู้เรียนทุกกลุ่มเป้าหมาย ยกระดับคุณภาพและประสิทธิภาพของการจัดการศึกษาทุกระดับ และจัดการศึกษาที่สอดคล้องและรองรับกระแสการเปลี่ยนแปลงของโลกศตวรรษที่ 21 (สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา, 2560) โดยในสภาวการณ์แห่งการเปลี่ยนแปลงที่ผู้บริหารสถานศึกษาจะต้องปรับตัวตามที่กล่าวมานั้น ผู้บริหารสถานศึกษาจึงจะต้องปรับตัวและมีกระบวนการคิด การทำงานในรูปแบบใหม่ตามสภาพที่พึงประสงค์ของการเปลี่ยนแปลงในแต่ละด้าน ซึ่งภายใต้สภาวการณ์แห่งการเปลี่ยนแปลงในช่วงหลังของการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโควิด 2019 (COVID-19) ผู้บริหารสถานศึกษาจะต้องพบเจอกับการเปลี่ยนแปลงย่อยอีก 2 สภาวการณ์ คือ สภาวการณ์ VUCA World โดยประกอบด้วยคำ 4 คำ คือ V : Volatility ความผันผวน U : Uncertainty มีความไม่แน่นอน C : Complexity มีความซับซ้อน และ A : Ambiguity ความคลุมเครือ และสภาวการณ์ BANI World ซึ่งประกอบไปด้วย B – Brittle ความเปราะบาง A – Anxious ความกังวล N – Nonlinear คาดเดาได้ยาก และ I – Incomprehensible ความไม่เข้าใจ

เทศบาลนครสุราษฎร์ธานีมีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับการบริหารและการจัดการศึกษา มีสถานศึกษาที่จัดการศึกษาขั้นพื้นฐานในสังกัดทั้งหมด 5 โรงเรียน ได้แก่ โรงเรียนเทศบาล 1 (แตงอ่อนเผดิมวิทยา) โรงเรียนเทศบาล 3 (ตลาดล่าง) โรงเรียนเทศบาล 4 (วัดโพธาวาส) โรงเรียนเทศบาล 5 (เทศบาลนครสุราษฎร์ธานี) และโรงเรียนกีฬาเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี มีจำนวนพนักงานครูเทศบาลทั้งสิ้น 246 คน (ข้อมูล ณ วันที่ 16 พฤษภาคม 2567) และมีนโยบายในการพัฒนาอย่างยั่งยืนด้วยนครแห่งโอกาส โดยมุ่งพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานการศึกษาของสถานศึกษา ส่งเสริมคุณธรรมจริยธรรม เสริมสร้างพัฒนาการทางอารมณ์และสังคม ส่งเสริมกิจกรรมการเรียนรู้ทั้งในห้องเรียนและนอกห้องเรียนให้หลากหลาย สร้างหลักสูตรการเรียนในสังกัดเทศบาลนครสุราษฎร์ธานีที่ส่งเสริมทักษะและยกขีดความสามารถของผู้เรียน

จากสภาพความเป็นมาและความสำคัญของสภาวการณ์แห่งการเปลี่ยนแปลง ตลอดจนเพื่อให้ผู้บริหารสถานศึกษาสังกัดเทศบาลนครสุราษฎร์ธานีนำพาสถานศึกษาให้ก้าวไปอย่างมั่นคง และเพื่อให้สอดคล้องกับการพัฒนาอย่างยั่งยืนด้วยนครแห่งโอกาสตามแนวนโยบายของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ตลอดจนการขับเคลื่อนสถานศึกษาให้ก้าวผ่านการเปลี่ยนแปลง ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาการพัฒนาภาวะผู้นำในสภาวการณ์แห่งการเปลี่ยนแปลงของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี เพื่อเป็นการศึกษาความต้องการจำเป็นด้านภาวะผู้นำในสภาวการณ์แห่งการเปลี่ยนแปลงของผู้บริหารสถานศึกษา เพื่อเป็นศึกษาแนวทางการพัฒนาภาวะผู้นำในสภาวการณ์แห่งการเปลี่ยนแปลงของผู้บริหารสถานศึกษา การพัฒนาภาวะผู้นำในสภาวการณ์แห่งการเปลี่ยนแปลงของผู้บริหารสถานศึกษา และประเมินแนวทางการพัฒนาภาวะผู้นำในสภาวการณ์แห่งการเปลี่ยนแปลงของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี อันจะส่งผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการบริหารสถานศึกษาในสังกัดเทศบาลนครสุราษฎร์ธานีให้ดียิ่งขึ้นต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาความต้องการจำเป็นด้านภาวะผู้นำในสภาวการณ์แห่งการเปลี่ยนแปลงของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี
2. เพื่อพัฒนาแนวทางการพัฒนาภาวะผู้นำในสภาวการณ์แห่งการเปลี่ยนแปลงของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี
3. เพื่อประเมินแนวทางการพัฒนาภาวะผู้นำในสภาวการณ์แห่งการเปลี่ยนแปลงของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี

การทบทวนวรรณกรรม

แนวคิดเกี่ยวกับความต้องการจำเป็น

ความต้องการจำเป็น หรือ Needs Assessment มาจากคำ 2 คำ คือ คำว่า Needs แปลว่า ความต้องการ และคำว่า Assessment แปลว่า การประเมิน ซึ่ง Kaufman, Rojas and Mayer ได้กล่าวถึงความหมายของความต้องการจำเป็นไว้ว่า ความต้องการจำเป็น (Needs Assessment) หมายถึง กระบวนการที่ใช้เพื่อระบุช่องว่างระหว่างผลที่เกิดขึ้นในปัจจุบันกับที่ปรารถนาให้เกิด แล้วจัดลำดับความสำคัญของช่องว่างดังกล่าว (Kaufman, Rojas and Mayer, 1993 อ้างถึงใน สุวิมล ว่องวาณิช, 2558) เป็นกระบวนการตัดสินใจที่เป็นระบบ ช่วยให้สามารถจะระบุช่องว่างระหว่างผลที่เกิดขึ้นในปัจจุบันกับที่สิ่งที่ปรารถนาให้เกิด โดยระบุสิ่งที่ต้องการให้เกิดว่ามีลักษณะใดและสิ่งที่เกิดขึ้นจริงเป็นอย่างไร เป็นการกำหนดความแตกต่างระหว่างสภาพที่มุ่งหวังกับสภาพที่เป็นจริง จากนั้นจึงนำมาจัดเรียงลำดับความสำคัญ เพื่อนำไปสู่การประมวลสังเคราะห์และประเมินในการหาแนวทางแก้ไขและปรับปรุง การประเมินความต้องการจำเป็นนั้นจะทำให้ได้ข้อมูลที่นำไปสู่การเปลี่ยนแปลงกระบวนการจัดการศึกษาหรือการเปลี่ยนแปลงผลที่เกิดขึ้นปลายทางต่อไป

แนวคิดเกี่ยวกับภาวะผู้นำ

ภาวะผู้นำมีผลอย่างยิ่งต่อความสำเร็จขององค์กร ภาวะผู้นำเป็นการใช้ทั้งศาสตร์และศิลป์ในการจูงใจคนตามอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบ ถือเป็นองค์ประกอบที่สำคัญของความสำเร็จของการบริหารสถานศึกษา ภาวะผู้นำจึงหมายถึงกระบวนการที่ผู้บริหารจะให้มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของผู้อื่น มีจุดมุ่งหมายเพื่อให้การปฏิบัติงานบรรลุจุดมุ่งหมายขององค์การ (วิโรจน์ สารรัตนะ, 2557) เป็นคุณลักษณะ พฤติกรรม ความสามารถ หรือกระบวนการที่ปฏิสัมพันธ์หรือเป็นวิธีการดำเนินชีวิตของบุคคลที่สามารถมีอิทธิพลต่อผู้อื่น กลุ่มคน ซึ่งเป็นกระบวนการที่ผู้บริหารมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของผู้อื่น เป็นผู้ที่แผ่อิทธิพลไปยังคนอื่นมากกว่าการที่คนอื่นจะแผ่อิทธิพลมายังตน ผู้นำจะมีอิทธิในการจูงใจและปฏิสัมพันธ์ให้ทุกคนในองค์กรเข้าใจและมุ่งมั่นในอุดมการณ์ขององค์กร มีจุดมุ่งหมายเพื่อให้การปฏิบัติงานบรรลุจุดมุ่งหมายขององค์การ ให้บุคคลมีความเต็มใจปฏิบัติหน้าที่ตามคำสั่งตลอดจนทำให้ผู้ร่วมงานมีขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน นอกจากนี้ยังรวมไปถึงการที่ผู้นำต้องสร้างความเข้าใจหรือจินตนาการให้เกิดการรับรู้ร่วมกันกับผู้ร่วมงานและสร้างสัมพันธภาพอันดีระหว่างผู้นำและผู้ร่วมงาน ภาวะผู้นำจึงมีผลอย่างยิ่งต่อความสำเร็จขององค์กร

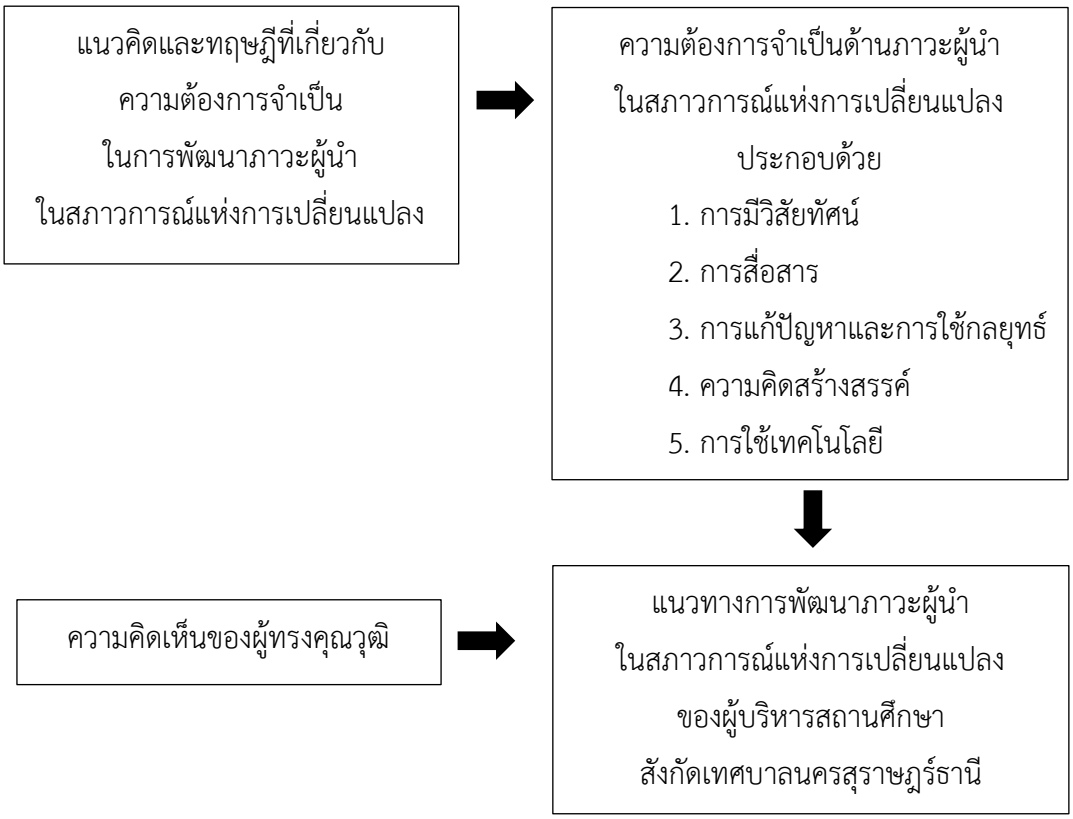
แนวคิดเกี่ยวกับสภาวการณ์แห่งการเปลี่ยนแปลง

ในสภาวการณ์ VUCA World และ BANI World เป็นยุคที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว ส่งผลกระทบต่อการจัดการศึกษาที่ต้องปรับเปลี่ยนกระบวนการจัดการเรียนรู้ ผู้บริหารถือได้ว่าเป็นบุคคลสำคัญในฐานะผู้นำขององค์กรที่จะต้องมีความพร้อมรับมือกับความเปลี่ยนแปลงของสังคม ในสภาวการณ์แห่งการเปลี่ยนแปลงนั้น ผู้บริหารสถานศึกษาจะต้องพบเจอกับการเปลี่ยนแปลงที่หลีกเลี่ยงไม่ได้ นั้นก็คือ VUCA World ซึ่ง VUCA World เป็นคำที่บัญญัติขึ้นครั้งแรกในช่วงหลังสงครามเย็น เพื่อแสดงถึงรูปแบบใหม่ของการสู้รบทางทหารที่ไม่สามารถคาดเดาและได้รับความสนใจอย่างต่อเนื่อง และได้กลายเป็นกรอบความคิดในปัจจุบันและภาพรวมของความเป็นผู้นำในอนาคต (Brodie, 2019) โดยประกอบด้วยคำ 4 คำ คือ V : Volatility ความผันผวน U : Uncertainty มีความไม่แน่นอน C : Complexity มีความซับซ้อน และ A : Ambiguity ความคลุมเครือ ส่วน BANI World เป็นแนวคิดของ Jamais Cascio นักมานุษยวิทยาชาวอเมริกาที่ศึกษาพฤติกรรมของมนุษย์ ซึ่งสรุปได้ว่า BANI World เป็นยุคที่ต่อเนื่องมาจากยุค VUCA World ที่เป็นมากกว่าสถานการณ์ที่พลิกผัน ไม่แน่นอน ซับซ้อน หรือคลุมเครือ แต่กระทบไปถึงอารมณ์ของคนด้วย เช่น ความเครียด ความกังวล ความหดหู่ ความสับสน เป็นต้น โดยผู้บริหารหรือผู้นำในทุกองค์กร รวมถึงผู้บริหารสถานศึกษาจะต้องมองภาพรวมในการบริหารจัดการอย่างรอบด้าน ซึ่ง BANI ประกอบด้วยคำ 4 คำ (จิราเจต วิเศษดอนหวาย, 2565) คือ (1) เปราะบาง (B - Brittle) สิ่งต่าง ๆ มีความเปราะบาง นอกจากเปลี่ยนแปลงได้เสมอแล้ว ยังสามารถล่มสลายได้อย่างรวดเร็ว (2) ความกังวล (A - Anxious) บุคลากรเกิดความกังวลและความเครียด เนื่องจาก ธรรมชาติของการทำงานเปลี่ยนไปจากเดิม (3) สับสนและคาดเดายาก (N - Nonlinear) เกิดจากการที่สาเหตุและผลลัพธ์ไม่สัมพันธ์กัน และไม่สามารถคาดเดาแนวโน้มได้ สาเหตุเล็ก ๆ อาจจะนำไปสู่ปัญหาที่ใหญ่เกินคาดเดา (4) เข้าใจยาก (I - Incomprehensible) มีข้อมูล ข่าวสาร ตลอดจน

ปัจจัยต่าง ๆ มีปริมาณมากและซับซ้อน ทั้งจริงและเท็จ ทำให้การทำความเข้าใจ วิเคราะห์ สังเคราะห์ หรือสรุปสถานการณ์ การคาดการณ์หรือการวางแผนควบคุมให้สิ่งต่าง ๆ เป็นไปได้ยาก

จากแนวทางการรับมือของผู้บริหารในสภาวการณ์ VUCA World และสภาวการณ์ BANI World สามารถสรุปได้ว่าแนวทางการรับมือของผู้บริหารในสภาวการณ์แห่งการเปลี่ยนแปลง ประกอบด้วย 13 องค์ประกอบ ได้แก่ การทำงานร่วมกับผู้อื่น การสื่อสาร การแก้ปัญหาและการใช้กลยุทธ์ ความเท่าทันต่อการเปลี่ยนแปลง การใช้เทคโนโลยี การมีวิสัยทัศน์ ความคิดสร้างสรรค์ ความเชื่อมั่นในตนเอง กรองข้อมูลข่าวสาร การคิดและวิเคราะห์ การพัฒนาตนเอง ยอมรับความแตกต่าง และทักษะด้านภาษา

กรอบแนวคิด



รูปที่ 1 กรอบแนวคิด

ระเบียบวิธีการวิจัย

การศึกษาวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยและพัฒนา (Research and Development) ศึกษาแนวทางการพัฒนาภาวะผู้นำในสภาวการณ์แห่งการเปลี่ยนแปลงของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี แบ่งเป็น 3 ระยะ ได้แก่

ระยะที่ 1 การศึกษาความต้องการจำเป็นด้านภาวะผู้นำในสภาวการณ์แห่งการเปลี่ยนแปลงของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานครูเทศบาลในสถานศึกษาสังกัดเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี จำนวน 246 คน กลุ่มตัวอย่าง คือ พนักงานครูเทศบาลในสถานศึกษาสังกัดเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี จำนวน 153 คน โดยใช้สูตรคำนวณตัวอย่างของทาโร ยามาเน่ (Yamane, 1973) จากนั้นใช้วิธีการสุ่มแบบแบ่งชั้น (Stratified Random Sampling) ตามสังกัดของสถานศึกษาและกำหนดขนาดตามสัดส่วน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับความต้องการจำเป็นด้านภาวะผู้นำในสภาวการณ์แห่งการเปลี่ยนแปลงของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี แบ่งออกเป็น 2 ตอน ตอนที่ 1 สอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ลักษณะเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check list) ตอนที่ 2 สอบถามเกี่ยวกับความต้องการจำเป็นด้านภาวะผู้นำในสภาวการณ์แห่งการเปลี่ยนแปลงของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี จำนวน 5 ด้าน รวมทั้งสิ้น 30 ข้อ มีลักษณะเป็นแบบมาตรตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) 5 ระดับ โดยมีเกณฑ์ในการเลือกตอบในส่วนของสภาพปัจจุบันและสภาพที่พึงประสงค์ของภาวะผู้นำในสภาวการณ์แห่งการเปลี่ยนแปลงของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ใช้วิธีการให้คะแนนตามน้ำหนักของตัวเลือก ตามแนวคิดของลิเคิร์ด (อ้างถึงใน บุญชม ศรีสะอาด, 2553) วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามโดยใช้สถิติพื้นฐาน ได้แก่ ค่าความถี่ (Frequency) และร้อยละ (Percentage) วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความต้องการจำเป็นด้านภาวะผู้นำในสภาวการณ์แห่งการเปลี่ยนแปลงของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี โดยใช้สถิติพื้นฐาน ได้แก่ ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) แปลความหมายของความต้องการจำเป็นด้านภาวะผู้นำในสภาวการณ์แห่งการเปลี่ยนแปลงของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี โดย ใช้เกณฑ์การแปลความหมายเป็นช่วงคะแนน (บุญชม ศรีสะอาด, 2553) วิเคราะห์ข้อมูลความต้องการจำเป็นจัดลำดับความต้องการจำเป็นด้านภาวะผู้นำในสภาวการณ์แห่งการเปลี่ยนแปลงของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี โดยใช้วิธี Priority Needs Index (PNI) แบบปรับปรุง (สุวิมล ว่องวาณิช, 2557) จากนั้นจึงนำมาจัดลำดับความต้องการจำเป็นด้านภาวะผู้นำในสภาวการณ์แห่งการเปลี่ยนแปลงของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี

ระยะที่ 2 การพัฒนาแนวทางการพัฒนาภาวะผู้นำในสภาวการณ์แห่งการเปลี่ยนแปลงของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี กลุ่มเป้าหมาย คือ ผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 5 คน โดยใช้วิธีการเลือกแบบเจาะจงตามคุณสมบัติ ได้แก่ ผู้บริหารการศึกษาที่มีความรู้ความเชี่ยวชาญในการบริหารสถานศึกษาและมีวุฒิการศึกษาไม่ต่ำกว่าระดับปริญญาโทด้านการบริหารการศึกษา จำนวน 5 คน อาจารย์มหาวิทยาลัยที่มีความรู้ความเชี่ยวชาญในการบริหารการศึกษา จำนวน 1 คน ผู้บริหารระดับนโยบายของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ได้แก่ ผู้อำนวยการสำนักการศึกษา หรือผู้อำนวยการส่วนบริหารการศึกษา หรือผู้อำนวยการส่วนส่งเสริมการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม จำนวน 1 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสัมภาษณ์แนวทางการพัฒนาภาวะผู้นำในสภาวการณ์แห่งการเปลี่ยนแปลงของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี โดยนำองค์ประกอบ 5 ด้าน มาสร้างแบบสัมภาษณ์ แบ่งออกเป็น 2 ตอน ได้แก่ ตอนที่ 1 ข้อมูล

ทั่วไปของผู้ให้สัมภาษณ์ เป็นลักษณะแบบเติมคำตอบ ตอนที่ 2 แนวทางการพัฒนาภาวะผู้นำในสภาวการณ์แห่งการเปลี่ยนแปลงของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี มีลักษณะเป็นแบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง (Structured Interview) จำนวน 5 ประเด็น

ระยะที่ 3 การประเมินแนวทางการพัฒนาภาวะผู้นำในสภาวการณ์แห่งการเปลี่ยนแปลง ของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี เป็นการประเมินแนวทางของผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสียที่ต่อแนวทางการพัฒนาภาวะผู้นำในสภาวการณ์แห่งการเปลี่ยนแปลงของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี โดยการสนทนากลุ่มผู้ทรงคุณวุฒิ (Focus Group Discussion) กลุ่มผู้ให้ข้อมูล คือ ผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสียกับแนวทางการพัฒนาภาวะผู้นำในสภาวการณ์แห่งการเปลี่ยนแปลงของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ได้แก่ ผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี จำนวน 5 คน โดยใช้วิธีการเลือกแบบเจาะจง (Purposive Sampling) ตามคุณสมบัติ เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ กรอบประเด็นสำหรับการประเมินและให้ข้อเสนอแนะต่อแนวทางการพัฒนาภาวะผู้นำในสภาวการณ์แห่งการเปลี่ยนแปลงของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี จำนวน 5 ประเด็น และแบบบันทึกการสนทนากลุ่มผู้ทรงคุณวุฒิ (Focus Group Discussion) วิเคราะห์ข้อมูลได้จากการสนทนากลุ่ม (Focus Group Discussion) มาจัดข้อมูลและสรุปข้อมูลด้วยการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis)

ผลการศึกษาและอภิปรายผล

1. ผลการศึกษาความต้องการจำเป็นด้านภาวะผู้นำในสภาวการณ์แห่งการเปลี่ยนแปลงของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี

ตารางที่ 1 สภาพปัจจุบันและสภาพที่พึงประสงค์ และดัชนีความต้องการจำเป็นด้านภาวะผู้นำในสภาวการณ์แห่งการเปลี่ยนแปลงของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี

ที่	รายการ	สภาพปัจจุบัน			สภาพที่พึงประสงค์			PNI modified	อันดับ
		$\bar{x}$	S.D.	ระดับ	$\bar{x}$	S.D.	ระดับ		
1	ด้านการมีวิสัยทัศน์	3.95	0.89	มาก	4.57	0.67	มากที่สุด	0.157	2
2	ด้านการสื่อสาร	3.99	0.94	มาก	4.60	0.66	มากที่สุด	0.153	3
3	ด้านการแก้ปัญหาและการใช้กลยุทธ์	3.93	0.90	มาก	4.58	0.68	มากที่สุด	0.165	1
4	ด้านความคิดสร้างสรรค์	4.02	0.92	มาก	4.61	0.66	มากที่สุด	0.147	4
5	ด้านการใช้เทคโนโลยี	4.06	0.93	มาก	4.59	0.68	มากที่สุด	0.131	5
	รวม	**3.99**	**0.92**	**มาก**	**4.59**	**0.67**	**มากที่สุด**	**0.150**	

จากตารางที่ 1 การประเมินความต้องการจำเป็นด้านภาวะผู้นำในสภาวการณ์แห่งการเปลี่ยนแปลงของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ในภาพรวมเท่ากับ 0.150 เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านการแก้ปัญหาและการใช้กลยุทธ์ มีดัชนีความต้องการจำเป็นสูงสุด รองลงมา คือ ด้านการมีวิสัยทัศน์ ด้านการสื่อสาร ด้านความคิดสร้างสรรค์ และด้านการใช้เทคโนโลยี ตามลำดับ สอดคล้องกับงานวิจัยของ พัชรีภรณ์ ส่องเนตร (2560) ได้ทำการศึกษา เรื่อง กลยุทธ์การบริหารเพื่อการเปลี่ยนแปลงโรงเรียนปงพัฒนาวิทยาคมให้เป็นไปตามโรงเรียนมาตรฐานสากล พบว่า สภาพปัจจุบันและสภาพที่พึงประสงค์ของการบริหารโรงเรียนปงพัฒนาวิทยาคมให้เป็นไปตามโรงเรียนมาตรฐานสากลในภาพรวม อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าดัชนีความต้องการจำเป็นสูงสุด คือ ด้านการวางแผนเชิงกลยุทธ์และการใช้กลยุทธ์

2. ผลการศึกษาแนวทางการพัฒนาภาวะผู้นำในสภาวการณ์แห่งการเปลี่ยนแปลงของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี

ตารางที่ 2 ผลการศึกษาแนวทางการพัฒนาภาวะผู้นำในสภาวการณ์แห่งการเปลี่ยนแปลงของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี

ข้อ	องค์ประกอบ	แนวทางการพัฒนา	วิธีการพัฒนา
1	ด้านการแก้ปัญหาและการใช้กลยุทธ์ (ท่านมีแนวทางในการส่งเสริมผู้บริหารสถานศึกษาให้มีภาวะผู้นำด้านการแก้ปัญหาและการใช้กลยุทธ์อย่างไร)	1. ผู้บริหารสถานศึกษาควรเข้าใจและมองถึงสาเหตุของปัญหา	1. โครงการฝึกอบรม 2. การสัมมนาเชิงปฏิบัติการ (Seminar)
		2. ผู้บริหารสถานศึกษาควรรู้จักวางแผนการแก้ปัญหาด้วยวิธีการที่เหมาะสม	1. โครงการฝึกอบรม 2. การสัมมนาเชิงปฏิบัติการ (Seminar)
		3. ผู้บริหารสถานศึกษาควรนำกระบวนการคิดเชิงวิเคราะห์มาใช้ในการปัญหา	1. โครงการฝึกอบรม 2. การปฏิบัติงานจริงในสถานศึกษา
		4. ผู้บริหารสถานศึกษาควรมีนวัตกรรมทางการบริหาร เพื่อใช้วางแผนกลยุทธ์ของสถานศึกษา	1. การศึกษาดูงาน 2. เรียนรู้กรณีศึกษา
2	ด้านวิสัยทัศน์ (ท่านมีแนวทางในการส่งเสริมผู้บริหารสถานศึกษาให้มีภาวะผู้นำด้านวิสัยทัศน์อย่างไร)	1. ผู้บริหารสถานศึกษาควรกำหนดวิสัยทัศน์อย่างชัดเจน รอบด้าน	1. โครงการฝึกอบรม 2. การสัมมนาเชิงปฏิบัติการ (Seminar)
		2. ผู้บริหารสถานศึกษาจะต้องยอมรับการเปลี่ยนแปลงและปรับวิสัยทัศน์ให้ทันกับการเปลี่ยนแปลงในอนาคต	1. โครงการฝึกอบรม 2. การสัมมนาเชิงปฏิบัติการ (Seminar)

ข้อ	องค์ประกอบ	แนวทางการพัฒนา	วิธีการพัฒนา
		3. ผู้บริหารสถานศึกษาควรนำภาคีเครือข่ายมามีส่วนร่วมในการกำหนดวิสัยทัศน์	1. การสัมมนาเชิงปฏิบัติการ (Seminar) 2. การปฏิบัติงานจริงในสถานศึกษา
		4. ผู้บริหารสถานศึกษาจะต้องมีแผนปฏิบัติที่มุ่งสู่จุดหมายชัดเจน	1. การศึกษาดูงาน 2. เรียนรู้กรณีศึกษา 3. การปฏิบัติงานจริงในสถานศึกษา
3	ด้านการสื่อสาร (ท่านมีแนวทางในการส่งเสริมผู้บริหารสถานศึกษาให้มีภาวะผู้นำด้านการสื่อสารอย่างไร)	1. ผู้บริหารสถานศึกษาควรทำความเข้าใจและวิเคราะห์ข้อมูลอย่างรอบด้านก่อนการสื่อสาร	1. โครงการฝึกอบรม 2. การสัมมนาเชิงปฏิบัติการ (Seminar)
		2. ผู้บริหารสถานศึกษาควรใช้เทคนิคการสื่อสารแบบสองทาง เพื่อเปิดโอกาสให้ซักถาม	1. โครงการฝึกอบรม 2. การสัมมนาเชิงปฏิบัติการ (Seminar)
		3. ผู้บริหารสถานศึกษาควรนำระบบการทำงานเป็นทีมมาใช้ในการปฏิบัติงานเพื่อให้เกิดการพูดคุย ตัดสินใจ และการสร้างความสัมพันธ์ร่วมกัน	1. การสัมมนาเชิงปฏิบัติการ (Seminar) 2. การปฏิบัติงานจริงในสถานศึกษา
		4. ผู้บริหารสถานศึกษาควรมีการพัฒนาตนเองให้มีความรู้ความสามารถในสื่อสารภาษาอังกฤษหรือภาษาอื่นๆ	1. การพัฒนาตนเองตามคู่มือ 2. การเรียนรู้ผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์
4	ด้านความคิดสร้างสรรค์ (ท่านมีแนวทางในการส่งเสริมผู้บริหารสถานศึกษาให้มีภาวะผู้นำด้านความคิดสร้างสรรค์อย่างไร)	1. ผู้บริหารสถานศึกษาควรรู้จักเชื่อมโยงประสบการณ์เดิมเพื่อนำมาบูรณาการในการบริหาร	1. โครงการฝึกอบรม 2. การสัมมนาเชิงปฏิบัติการ (Seminar) 3. การปฏิบัติงานจริงในสถานศึกษา
		2. ผู้บริหารสถานศึกษาควรแสวงหาแนวทางใหม่ ๆ มาใช้ในการบริหาร	1. การศึกษาดูงาน 2. เรียนรู้กรณีศึกษา 3. การปฏิบัติงานจริงในสถานศึกษา

ข้อ	องค์ประกอบ	แนวทางการพัฒนา	วิธีการพัฒนา
		3. ผู้บริหารสถานศึกษาอาจจะเลือกศึกษาดูงานแนวทางการบริหารงานจากสถานศึกษาต่าง ๆ ที่มีความเป็นเลิศ	1. การศึกษาดูงาน 2. เรียนรู้กรณีศึกษา
5	ด้านการใช้เทคโนโลยี (ท่านมีแนวทางในการส่งเสริมผู้บริหารสถานศึกษาให้มีภาวะผู้นำด้านการใช้เทคโนโลยีอย่างไร)	1. ผู้บริหารสถานศึกษาจะต้องเรียนรู้เทคโนโลยีและข้อมูลใหม่ๆ	1. โครงการฝึกอบรม 2. การเรียนรู้ผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ 3. การเรียนรู้ด้วยตนเอง
		2. ผู้บริหารสถานศึกษาจะต้องนำเทคโนโลยีใหม่มาใช้ในการบริหารสถานศึกษา	1. การศึกษาดูงาน 2. การเรียนรู้กรณีศึกษา 3. การปฏิบัติงานจริงในสถานศึกษา
		3. ผู้บริหารสถานศึกษาควรรู้เท่าทันเทคโนโลยีและรู้จักกรองข้อมูลข่าวสารในโลกแห่งเทคโนโลยี	1. การสัมมนา 2. การเรียนรู้กรณีศึกษา

3. ผลการประเมินแนวทางการพัฒนาภาวะผู้นำในสภาวการณ์แห่งการเปลี่ยนแปลงของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี

การประเมินแนวทางของผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสียที่ต่อแนวทางการพัฒนาภาวะผู้นำในสภาวการณ์แห่งการเปลี่ยนแปลงของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี โดยการสนทนากลุ่มผู้ทรงคุณวุฒิ (Focus Group Discussion) สามารถสรุปผลการศึกษาได้ ดังนี้

1. ด้านการแก้ปัญหาและการใช้กลยุทธ์ ผู้ทรงคุณวุฒิทุกท่านเห็นด้วยกับแนวทางในการส่งเสริมโดยให้ความคิดเห็นเกี่ยวกับแนวทางในโครงการฝึกอบรม (Training) หรือการสัมมนาเชิงปฏิบัติการ (Seminar) ว่าควรที่จะเกี่ยวข้องกับประเด็นหลักการแก้ปัญหาและการตัดสินใจอย่างเป็นระบบ เน้นทักษะการแก้ปัญหาและการตัดสินใจสำหรับผู้บริหารสถานศึกษา ในการศึกษาดูงานและการเรียนรู้กรณีศึกษา (Case Study) นั้น ผู้บริหารสถานศึกษาควรพิจารณาสถานศึกษาต้นแบบที่มีนวัตกรรมการบริหารจัดการสถานศึกษาที่ประสบความสำเร็จ สอดคล้องกับแนวคิดของศศิธร พงษ์โภคา (2557) สรุปไว้ว่า ความสามารถในสถานการณ์ที่ก่อให้เกิดอุปสรรค ขัดขวางการบรรลุสู่เป้าหมายจำเป็นต้องศึกษาถึงสาเหตุและแนวทางแก้ไขเพื่อขจัดปัญหาออกไปโดยกระบวนการที่เหมาะสม

2. ด้านวิสัยทัศน์ ผู้ทรงคุณวุฒิทุกท่านเห็นด้วยกับแนวทางในการส่งเสริม โดยวิธีการพัฒนาที่ใช้โครงการฝึกอบรม (Training) หรือการสัมมนาเชิงปฏิบัติการ (Seminar) นั้น ควรเป็นเน้นไปที่การกำหนดวิสัยทัศน์และการนำสู่ปฏิบัติของสถานศึกษา การแสวงหาความร่วมมือกับภาคีเครือข่ายภายในสถานศึกษาในยุคดิจิทัล สำหรับการศึกษาดูงานเกี่ยวกับแผนปฏิบัตินั้น ควรจะต้องเลือกสถานศึกษาที่มีขนาดและบริบทที่ใกล้เคียงกับสถานศึกษาของตน และควรจะเป็นสถานศึกษาในสังกัดองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น สอดคล้องกับแนวคิดของทองคำ พิมพา (2557) สรุปไว้ว่า ความสามารถของผู้บริหารสถานศึกษาในการมองเห็นภาพกำหนดเป้าหมาย แนวนโยบายในการวางแผนพัฒนาให้องค์กรเกิดการพัฒนาอย่างมีประสิทธิภาพ โดยภาพนั้นต้องมีความเป็นไปได้และมีเป้าหมายชัดเจนตามวิสัยทัศน์ของสถานศึกษา

3. ด้านการสื่อสาร ผู้ทรงคุณวุฒิทุกท่านเห็นด้วยกับแนวทางในการส่งเสริม สำหรับประเด็นในการฝึกอบรมควรเน้นไปที่การสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ การวิเคราะห์ข้อมูลและข่าวสารในยุคดิจิทัล เทคนิคการสื่อสาร ในส่วนของการพัฒนาตนเองในการสื่อสารภาษาอังกฤษนั้น ผู้บริหารสถานศึกษาควรที่จะเลือกพัฒนาตามคู่มือหรือสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (E-Learning) ที่เป็นของหน่วยงานที่มีความรู้ความเชี่ยวชาญและน่าเชื่อถือ สอดคล้องกับแนวคิดของภรณ์ทิพย์ สิงห์นิล (2559) สรุปไว้ว่า การติดต่อสื่อสารระหว่างบุคลากรในฝ่ายต่าง ๆ ทั้งภายในและภายนอกองค์กร จะทำให้เกิดความเข้าใจที่ตรงกันเกิดความร่วมมือและการประสานงานอย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อให้การทำงานขององค์กรสามารถบรรลุเป้าหมาย

4. ด้านความคิดสร้างสรรค์ ผู้ทรงคุณวุฒิทุกท่านเห็นด้วยกับแนวทางในการส่งเสริม ประเด็นในการฝึกอบรมหรือการสัมมนาเชิงปฏิบัติการ (Seminar) ของผู้บริหารสถานศึกษานั้น ควรเป็นประเด็นพัฒนาความคิดสร้างสรรค์ การพัฒนาเกี่ยวกับการคิดเชิงบูรณาการหรือระบบการบริหารสถานศึกษาศึกษาแบบบูรณาการ หรืออาจจะศึกษาในประเด็นเกี่ยวกับการปฏิบัติที่เป็นเลิศ (Best Practice) การศึกษาดูงานหรือการเรียนรู้กรณีศึกษา (Case Study) นั้น ผู้บริหารสถานศึกษาควรที่จะเรียนรู้ในประเด็นการพัฒนานวัตกรรมว่ามีวิธีการอย่างไรจึงทำให้ประสบความสำเร็จ สอดคล้องกับแนวคิดของไพฑูรย์ สินลารัตน์ (2563) สรุปไว้ว่า เป็นสิ่งที่จำเป็นอย่างยิ่งที่ผู้บริหารสถานศึกษาจะศึกษาค้นคว้า เพื่อฝ่าวงล้อมและขยายขอบเขตของการมองปัญหาทะลวงไปจากแนวทางแบบเดิม จึงจะสามารถแก้ปัญหาได้

5. ด้านเทคโนโลยี ผู้ทรงคุณวุฒิทุกท่านเห็นด้วยกับแนวทางในการส่งเสริม ประเด็นในการฝึกอบรมหรือการสัมมนาเชิงปฏิบัติการ (Seminar) ของผู้บริหารสถานศึกษาที่ควรพัฒนา คือ เทคโนโลยีเพื่อการจัดการบริหารและสถานศึกษาแห่งอนาคต โปรแกรมสำหรับนำเสนองานรูปแบบใหม่ ๆ การจัดการข้อมูลของสถานศึกษา ควรจะเป็นประเด็นการใช้เทคโนโลยีให้เหมาะสมและปลอดภัย สำหรับการเรียนรู้กรณีศึกษา (Case Study) ผู้บริหารสถานศึกษาอาจจะเลือกศึกษาจากสถานศึกษาที่นำเทคโนโลยีในยุคดิจิทัลมาใช้ในการบริหารสถานศึกษาอย่างมีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับแนวคิดของปัณฑิตา อ่อนกล่ำผล (2563) สรุปไว้ว่า เทคโนโลยีมีความสำคัญต่อประเทศและองค์กรต่าง ๆ เป็นอย่างมาก โดยเฉพาะในยุคโลกาภิวัตน์ที่เต็มไปด้วยข้อมูลข่าวสารและความก้าวหน้าทางเทคโนโลยี การนำเทคโนโลยีมาใช้ประโยชน์ในด้านต่าง ๆ

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้ คือ ควรมีการฝึกอบรมที่เน้นการแก้ปัญหาและการตัดสินใจอย่างเป็นระบบ รวมถึงการวางแผนกลยุทธ์เชิงอนาคตเพื่อให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงในปัจจุบันและอนาคต

ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป คือ ควรพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมเพิ่มเติมสำหรับผู้บริหารสถานศึกษาในสังกัดอื่น ๆ เพื่อต่อยอดแนวทางการพัฒนาภาวะผู้นำในสภาวการณ์แห่งการเปลี่ยนแปลง

บรรณานุกรม

กมลทิพย์ บุญโพธิ์. (2561). *ภาวะผู้นำทางวิชาการของผู้บริหารสถานศึกษาในสังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดชัยภูมิ* [วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์]. มหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิ.

กระทรวงศึกษาธิการ. (2562). *พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 และที่แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 4) พ.ศ. 2562*. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์คุรุสภาลาดพร้าว.

จิราเจต วิเศษดอนหวาย. (2565, 19 พฤษภาคม). *ลาก่อน VUCA มาแล้ว BANI : ชวน ผอ. ปรับตัวและโรงเรียนให้ทันการเปลี่ยนแปลง*. EDUCA. https://www.educathai.com/knowledge/articles/652

ชนธัญ ติ๊บเมืองมา. (2560). *ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของผู้บริหารสถานศึกษาในการดำเนินงานประกันคุณภาพภายในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาพะเยา เขต 1* [การศึกษาค้นคว้าอิสระศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์]. มหาวิทยาลัยพะเยา.

ทองคำ พิมพา. (2557). *การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างวิสัยทัศน์และภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงกับการบริหารงานวิชาการของผู้บริหารโรงเรียนมัธยมศึกษาจังหวัดอ่างทอง* [วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์]. มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

บุญชม ศรีสะอาด. (2553). *การวิจัยเบื้องต้น*. กรุงเทพมหานคร : สุวีริยาสาส์น.

ปัณฑิตา อ่อนกล่ำผล. (2563). *การประเมินความต้องการจำเป็นการจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศในการบริหารงานวิชาการของสถานศึกษาขนาดเล็ก สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุพรรณบุรีเขต 1* [ปริญญานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์]. มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

พัชรีภรณ์ ส่องเนตร. (2560). *กลยุทธ์การบริหารเพื่อการเปลี่ยนแปลงโรงเรียนปงพัฒนาวิทยาคมให้เป็นไปตามโรงเรียนมาตรฐานสากล* [วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์]. มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย.

ไพฑูรย์ สินลารัตน์. (2563, 17 เมษายน). *ภาวะผู้นำเชิงสร้างสรรค์*. ACADEMIA. www.academia.edu/8634471/Creative_Leadership_ภาวะผู้นำเชิงสร้างสรรค์

ภรณ์ทิพย์ สิงห์นิล. (2559). *การจัดการทางการสื่อสารของผู้บริหารเจนเนอเรชั่นวาย เพื่อสร้างการยอมรับจากบุคลากรภายในองค์การ* [วิทยานิพนธ์วารสารศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์]. มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

วิโรจน์ สารรัตนะ. (2557). *ภาวะผู้นำ ทฤษฎีและนานาทัศนะร่วมสมัยปัจจุบัน*. กรุงเทพมหานคร: ทิพย์วิสุทธิ์.

ศศิธร พงษ์โภคา. (2557). *การพัฒนาความสามารถในการคิดแก้ปัญหาของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 6 โดยการจัดการเรียนรู้ด้วยเทคนิคการแก้ปัญหาอนาคตร่วมกับแผนผังความคิด* [วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์]. มหาวิทยาลัยศิลปากร.

สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา. (2560). *แผนการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2560 – 2579*. กรุงเทพมหานคร: พริกหวานกราฟฟิค.

สุวิมล ว่องวาณิช. (2557). *การประเมินความต้องการจำเป็นในประมวลสาระสาระชุดวิชาวิธีวิทยาการประเมินทางการศึกษา (หน่วยที่ 7)*. นนทบุรี : สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.

_____. (2558). *การวิจัยประเมินความต้องการจำเป็น* (พิมพ์ครั้งที่ 3). กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

Brodie, V. K. (2019). *Disrupted leadership: strategies and practices of leaders in a VUCA world* [Dissertations Doctor of Education in Organizational Leadership, Pepperdine University]. https://digitalcommons.pepperdine.edu/etd/1048/

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

การประเมินโครงการสถานศึกษาปลอดภัย ศูนย์การศึกษาพิเศษ ประจำจังหวัดระนอง สังกัดสำนักบริหารงานการศึกษาพิเศษ โดยใช้รูปแบบ ซิปเปี้ยสท์

An Evaluation of the Safe School Project, Ranong Provincial Special Education Center, Special Education Administration Office Using the CIPPIEST Model

นัฐการ อุปมัย[1] สิริสวัสช์ ทองก้านเหลือง[2] และพิชามญชุ์ สุรียพรรณ[3]

Natthakan Ouppamai[1] Sirisawas Thongkanluang[2] and Pichamon Suriyaphan[3]

นักศึกษาครุศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา[1],

อาจารย์กลุ่มวิชาวิจัย/วัดผลและประเมินผล[2], อาจารย์กลุ่มวิชาหลักสูตรและการสอน[3]

มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี[1-3]

E-mail: nongfangfang1@gmail.com[1]

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์ (1) เพื่อประเมินด้านบริบท (2) เพื่อประเมินด้านปัจจัยนำเข้า (3) เพื่อประเมินด้านกระบวนการ และ (4) เพื่อประเมินด้านผลผลิต ประกอบด้วย ก) ด้านผลกระทบ ข) ด้านประสิทธิผล ค) ด้านความยั่งยืน ง) ด้านการถ่ายทอดส่งต่อ ดำเนินการวิจัยโดยเก็บข้อมูลจาก ผู้บริหารสถานศึกษา ครูผู้รับผิดชอบโครงการ คณะกรรมการสถานศึกษา กลุ่มเป้าหมาย และวิทยากร โดยการเลือกแบบเจาะจง เครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ได้แก่ แบบสอบถาม แบบสัมภาษณ์ แบบทดสอบความรู้ความเข้าใจ แบบประเมินทักษะ วิเคราะห์ข้อมูลด้วย ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์เชิงเนื้อหา ผลการวิจัยพบว่า (1) ด้านบริบท มีค่าเฉลี่ย 4.83 อยู่ในระดับมากที่สุด (2) ด้านปัจจัยนำเข้า มีค่าเฉลี่ย 4.57 อยู่ในระดับมากที่สุด (3) ด้านกระบวนการ มีค่าเฉลี่ย 4.40 อยู่ในระดับมาก (4) ด้านผลผลิต ได้แก่ ก) ด้านผลกระทบ มีค่าเฉลี่ย 4.75 อยู่ในระดับมากที่สุด ข) ด้านประสิทธิผล กลุ่มเป้าหมายผ่านเกณฑ์การประเมิน ร้อยละ 100 ค) ด้านความยั่งยืน มีค่าเฉลี่ย 4.68 อยู่ในระดับมากที่สุด ง) ด้านการถ่ายทอดส่งต่อ มีค่าเฉลี่ย 4.55 อยู่ในระดับมากที่สุด

คำสำคัญ: การประเมินโครงการ ซิปเปี้ยสท์ สถานศึกษาปลอดภัย

Abstract

The objectives of this study were to (1) assess the context, (2) evaluate the inputs, (3) analyze the process, and (4) examine the outputs, which include (a) impact, (b) effectiveness, (c) sustainability, and (d) transferability. The research was conducted by collecting data from school administrators, project-responsible teachers, school board members, target groups, and trainers through purposive sampling. Data collection tools included questionnaires, interviews,

knowledge tests, and skill assessments. Data analysis involved calculating means, standard deviations, and performing content analysis. The research findings were as follows: (1) the context had a mean of 4.83, indicating the highest level; (2) the inputs had a mean of 4.57, also at the highest level; (3) the process had a mean of 4.40, indicating a high level; and (4) in terms of outputs: (a) impact had a mean of 4.75, at the highest level; (b) effectiveness showed 100% of the target group met the evaluation criteria; (c) sustainability had a mean of 4.68, at the highest level; and (d) transferability had a mean of 4.55, also at the highest level.

Keywords: Project Evaluation, CIPPIEST, Safe School

บทนำ

สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน (สพฐ.) (2564) ได้มุ่งเน้นไปที่การเสริมสร้างสภาพแวดล้อมที่ปลอดภัยในโรงเรียน ทั้งในด้านร่างกายและจิตใจ รวมถึงการพัฒนาทักษะในการรับมือกับสถานการณ์ฉุกเฉิน การป้องกันภัยต่าง ๆ และการป้องกันการใช้ความรุนแรงในโรงเรียน เพื่อให้เด็กและเยาวชนสามารถเรียนรู้และเติบโตในสภาพแวดล้อมที่ปลอดภัยและสนับสนุนการพัฒนาทักษะต่าง ๆ ที่จำเป็นในชีวิตประจำวัน สอดคล้องกับนโยบาย Quick Win 7 ได้กำหนดแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาเพื่อให้การศึกษาของประเทศไทยมีคุณภาพและตอบโจทย์ความต้องการในยุคปัจจุบัน โดยหนึ่งในวาระสำคัญใน 7 วาระเร่งด่วนคือ ข้อที่ 1 "ความปลอดภัยของผู้เรียน" ซึ่งมีเป้าหมายเพื่อให้โรงเรียนและสถานศึกษาทุกแห่งเป็นสถานที่ที่ปลอดภัยสำหรับนักเรียน ทั้งในด้านร่างกายและจิตใจ โดยการสร้างสภาพแวดล้อมที่มีมาตรการความปลอดภัยที่ชัดเจน, การฝึกทักษะการรับมือกับเหตุการณ์ฉุกเฉิน, การป้องกันการกลั่นแกล้งและการสร้างสุขภาพจิตที่ดีแก่เด็กและเยาวชน การร่วมมือกับหน่วยงานภายนอกในการสร้างความปลอดภัย

ศูนย์การศึกษาพิเศษ ประจำจังหวัดระนอง (ศกศ.รน.) (2566) บริหารโครงการด้วยวงจรคุณภาพ PDCA โดยโครงสร้างองค์กรในการดำเนินโครงการสถานศึกษาปลอดภัยของศูนย์การศึกษาพิเศษ ประจำจังหวัดระนอง มีผู้บริหารสถานศึกษาเป็นหลักสำคัญในการขับเคลื่อนผ่านกลุ่มงานบริหารทั่วไปของสถานศึกษา โดยมีครูผู้รับผิดชอบโครงการและคณะกรรมการที่จัดตั้งขึ้นตามคำสั่ง ดำเนินงานโครงการตามปฏิทิน นอกจากการใช้อำนาจในการบริหารโครงการดังกล่าวแล้ว ผู้บริหารสถานศึกษายังมีการบริหารปัจจัยนำเข้าด้านอื่น ๆ เพื่อสนับสนุนการดำเนินโครงการสถานศึกษาปลอดภัยให้ดำเนินไปได้ด้วยดี ได้แก่ การบริหารจัดการด้านงบประมาณผ่านกลุ่มงานบริหารงบประมาณ โดยผ่านโครงการสถานศึกษาปลอดภัยที่ระบุในแผนปฏิบัติงานประจำปี เมื่อพิจารณารายงานโครงการสถานศึกษาปลอดภัย ศูนย์การศึกษาพิเศษ ประจำจังหวัดระนอง ปีการศึกษา 2566 พบว่า โครงการไม่สามารถดำเนินการได้ทุกกิจกรรมที่กำหนดไว้ การประเมินผลของโครงการประเมินผลเฉพาะด้านผลผลิตของโครงการ ได้แก่ การนำความรู้และทักษะไปใช้หลังการเข้าร่วมโครงการของครูและบุคลากร และประเมินเฉพาะครูผู้เข้าร่วมโครงการเท่านั้น ซึ่งไม่ครอบคลุมไปถึงผู้มีส่วน

เกี่ยวข้องกับโครงการ นอกจากนี้ผลของโครงการยังไม่ระบุปัญหาที่ชัดเจน ไม่ระบุถึงแนวทางในการแก้ไขปัญหาและไม่เสนอแนวทางการพัฒนาโครงการ มีการใช้เครื่องมือในการประเมินและใช้ค่าสถิติที่ไม่เหมาะสม

ดังนั้น ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษา “เรื่องการประเมินโครงการสถานศึกษาปลอดภัย ศูนย์การศึกษาพิเศษ ประจำจังหวัดระนอง โดยใช้รูปแบบซิปเปี้ยสท์” ซึ่งผลของการประเมินโครงการนี้ จะเป็นสารสนเทศสำหรับผู้ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินโครงการ ในการวางแผน การพัฒนา การปรับปรุง และการแก้ไขการดำเนินงานส่งผลให้โครงการมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากยิ่งขึ้นตามความมุ่งหวังของโครงการต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ (1) เพื่อประเมินด้านบริบท (2) เพื่อประเมินด้านปัจจัยนำเข้า (3) เพื่อประเมินด้านกระบวนการ และ (4) เพื่อประเมินด้านผลผลิต ประกอบด้วย (4.1) ด้านผลกระทบ (4.2) ด้านประสิทธิผล (4.3) ด้านความยั่งยืน (4.4) ด้านการถ่ายทอดส่งต่อ

การทบทวนวรรณกรรม

แนวคิดเกี่ยวกับความปลอดภัยในสถานศึกษา

สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน (2564) กล่าวว่า ความปลอดภัยในสถานศึกษาเป็นการสร้างสภาพแวดล้อมที่ปลอดภัยสำหรับนักเรียนและบุคลากร โดยมีการดำเนินงานตามแนวทางที่รวมถึงการจัดการภัยพิบัติ การป้องกันการใช้ความรุนแรง การลดความเสี่ยงจากอุบัติเหตุ และการรักษาความปลอดภัยทางด้านสังคมและจิตใจเพื่อให้เด็กสามารถเรียนรู้และเติบโตอย่างมีคุณภาพในสภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อการพัฒนา

ณัฐพร ธนเศรษฐากุล (2563) กล่าวว่า การจัดสภาพแวดล้อมในสถานศึกษาที่ปลอดภัยจำเป็นต้องมีการวางแผนและปฏิบัติอย่างเป็นระบบ รวมถึงการให้ความรู้แก่นักเรียนในการป้องกันตนเองจากอันตรายต่าง ๆ ที่อาจเกิดขึ้น

สมศักดิ์ เกียรติภูมิวัฒน์ (2562) กล่าวว่า การบริหารความเสี่ยงในสถานศึกษาไม่เพียงครอบคลุมเรื่องความปลอดภัยทางกายภาพเท่านั้น แต่ยังรวมถึงความปลอดภัยทางจิตใจและสังคมด้วย

ความปลอดภัยในสถานศึกษา คือ สภาวการณ์ต่าง ๆ ของนักเรียน ครู และบุคลากร ที่จัดกิจกรรมอยู่ในโรงเรียน ร่างกายหรือทรัพย์สินไม่มีอันตรายจากอุบัติภัย ไม่ได้รับการบาดเจ็บ การเสี่ยงภัย หรือการสูญเสีย ทั้งจากที่คาดการณ์ไว้ล่วงหน้าและที่ไม่ได้คาดการณ์ไว้ล่วงหน้า

แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการประเมินโครงการ

สมพร วิสุทธิ์ทรัพย์ (2563) กล่าวว่า การประเมินโครงการควรประกอบด้วยการเก็บข้อมูลเชิงคุณภาพและเชิงปริมาณ เพื่อให้ได้มุมมองที่ครอบคลุมในการวิเคราะห์ผลการดำเนินงาน

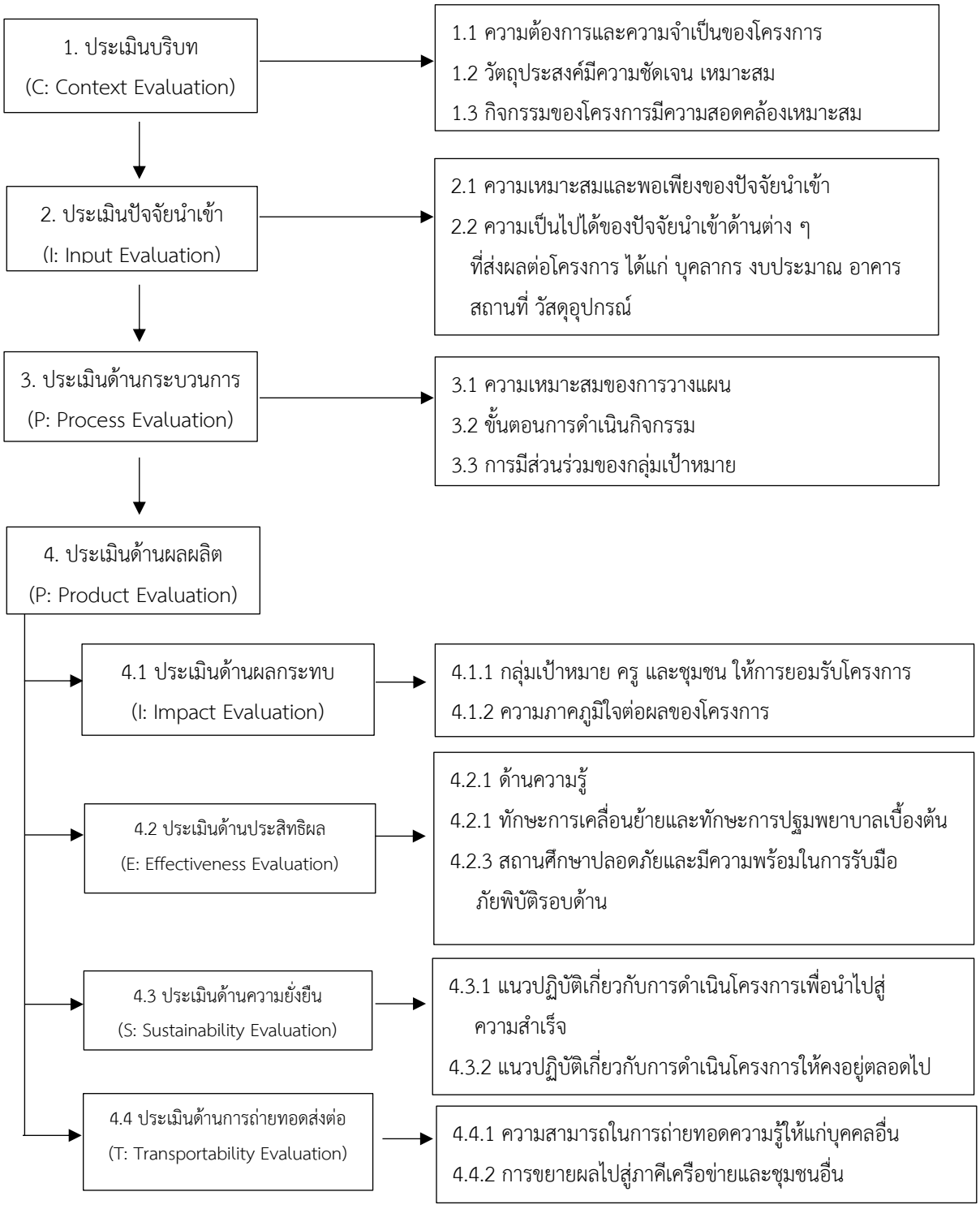
สมพงษ์ พิศาลศักดิ์ (2563) กล่าวว่า การประเมินโครงการที่ดีควรมีการเก็บรวบรวมข้อมูลทั้งเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ เพื่อให้ได้ภาพรวมที่ครบถ้วนและสามารถนำข้อมูลไปใช้พัฒนาหรือปรับปรุงโครงการต่อไปได้

พรชัย ทองดี (2562) กล่าวว่า การประเมินโครงการไม่เพียงแต่ใช้ในการวัดผลสำเร็จของโครงการเท่านั้น แต่ยังใช้ในการพิจารณาถึงประสิทธิภาพของทรัพยากรที่ใช้ด้วย “การประเมินโครงการควรคำนึงถึงการใช้ทรัพยากรและผลตอบแทนที่ได้รับ ว่ามีความคุ้มค่าเพียงใด”

สมชาย รัตนคีรี (2562) กล่าวว่า การประเมินโครงการเป็นการตรวจสอบข้อมูลจากการดำเนินงานจริงเพื่อเปรียบเทียบกับเป้าหมายที่ตั้งไว้ โดยให้ความสำคัญทั้งด้านประสิทธิภาพและผลลัพธ์ที่ได้จากโครงการ

การประเมินโครงการ หมายถึง กระบวนการเชิงระบบเพื่อการตรวจสอบหรือชี้บ่งถึงประสิทธิภาพและประสิทธิผลของโครงการซึ่งจะช่วยให้ได้ข้อมูลสารสนเทศที่เป็นประโยชน์ต่อการตัดสินใจเกี่ยวกับการบริหารจัดการโครงการต่อไป

กรอบแนวคิด



รูปที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

ระเบียบวิธีการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ ใช้วิธีการออกแบบวิจัยแบบผสมผสาน (Mixed Methods Research) โดยมีการเก็บรวบรวมข้อมูล และวิเคราะห์ข้อมูลทั้งเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ ผู้วิจัยได้กำหนดวิธีการดำเนินการวิจัย ดังนี้

กลุ่มเป้าหมาย

ผู้วิจัยได้แบ่งกลุ่มเป้าหมายออกเป็น 5 กลุ่ม ได้แก่ (1) ผู้บริหารสถานศึกษา(2) ครูผู้รับผิดชอบโครงการ (3) คณะกรรมการสถานศึกษา (4) กลุ่มเป้าหมาย และ (5) วิทยากร

รูปแบบการประเมิน

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยประยุกต์ใช้รูปแบบซิปเปี้ยสท์ โดยมุ่งประเมิน 7 องค์ประกอบ ดังนี้ (1) การประเมินบริบท (2) การประเมินปัจจัยนำเข้า (3) การประเมินกระบวนการ (4) การประเมินผลผลิต ประกอบด้วย (4.1) การประเมินผลกระทบ (4.2) การประเมินประสิทธิผล (4.3) การประเมินความยั่งยืน และ (4.4) การประเมินการถ่ายทอดส่งต่อ

เครื่องมือที่ใช้ในรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ประกอบด้วย (1) แบบสอบถาม ประกอบด้วย 3 ตอน ได้แก่ ตอนที่ 1 สภานภาพผู้ตอบแบบสอบถาม ตอนที่ 2 ประเด็นการสอบถาม ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม มีค่าอำนาจจำแนกตั้งแต่ 0.26-0.98 และค่าความเชื่อมั่น 0.80-0.82 (2) แบบสัมภาษณ์ ประกอบด้วย 3 ตอน ได้แก่ ตอนที่ 1 สภานภาพผู้ให้สัมภาษณ์ ตอนที่ 2 ประเด็นการสัมภาษณ์ ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม มีค่าดัชนีความสอดคล้อง 0.80 -1.00 (3) แบบทดสอบ ของกลุ่มเป้าหมาย จำนวน 20 ข้อมีค่าความยาก 0.33-0.76 ค่าอำนาจจำแนก 0.20-0.67 ค่าความเชื่อมั่น 0.89 และ (4) แบบประเมินทักษะของกลุ่มเป้าหมาย จำนวน 7 ข้อ มีค่าดัชนีความสอดคล้อง 1.00 โดยเครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลได้ให้ผู้เชี่ยวชาญ 5 ท่าน ตรวจสอบความถูกต้องและความครอบคลุมของประเด็นการประเมินตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย และประเมินความสอดคล้องของประเด็นการประเมินแต่ละข้อเพื่อหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (Item Object Congruence : IOC) นำเครื่องมือที่ได้ไปทดลองใช้ (Try-Out) เพื่อหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability)

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเองที่ศูนย์การศึกษาพิเศษ ประจำจังหวัดระนอง

การวิเคราะห์ข้อมูล

วิเคราะห์ข้อมูลการวิจัยโดยใช้ โปรแกรม spss หาค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์เชิงเนื้อหา

กรอบการประเมิน

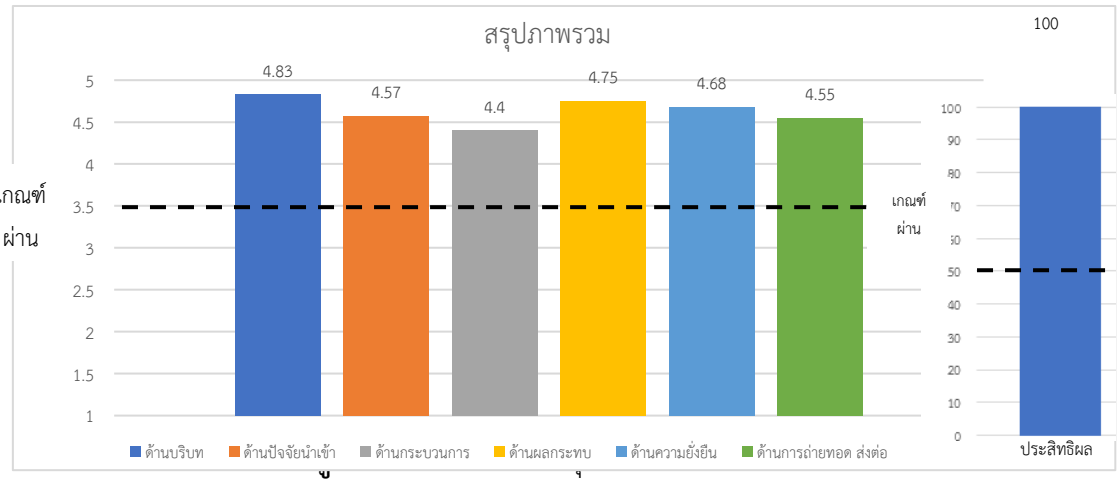
ตารางที่ 1 กรอบการประเมิน

ประเด็น	วิธีการ	เครื่องมือ	แหล่งข้อมูล	การวิเคราะห์
1. ด้านบริบท 2. ด้านปัจจัยนำเข้า	การสอบถาม	แบบสอบถาม	ผู้บริหาร ครูผู้รับผิดชอบ	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
	การสัมภาษณ์	แบบสัมภาษณ์	โครงการ คณะกรรมการฯ	วิเคราะห์เชิงเนื้อหา
3. ด้านกระบวนการ	การสอบถาม	แบบสอบถาม	ผู้บริหาร ครูผู้รับผิดชอบ	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
4. ด้านผลผลิต 4.1 ด้านผลกระทบ	การสัมภาษณ์	แบบสัมภาษณ์	โครงการ คณะกรรมการฯ กลุ่มเป้าหมาย วิทยากร	วิเคราะห์เชิงเนื้อหา
4.2 ด้านประสิทธิผล	1. การทดสอบ 2. การปฏิบัติจริง	1. แบบทดสอบ 2. แบบประเมินทักษะ	กลุ่มเป้าหมาย	ค่าเฉลี่ย
	3. การประกวดสถานศึกษาปลอดภัย	เกณฑ์การประเมิน	เล่มรายงาน	การเรียบเรียงเนื้อหา
4.3 ด้านความยั่งยืน	การสอบถาม	แบบสอบถาม	ผู้บริหาร ครูผู้รับผิดชอบโครงการ	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
	การสัมภาษณ์	แบบสัมภาษณ์	คณะกรรมการฯ กลุ่มเป้าหมาย วิทยากร	วิเคราะห์เชิงเนื้อหา
4.4 ด้านการถ่ายทอดส่งต่อ	การสอบถาม	แบบสอบถาม	ผู้บริหาร ครูผู้รับผิดชอบโครงการ	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
	การสัมภาษณ์	แบบสัมภาษณ์	คณะกรรมการฯ กลุ่มเป้าหมาย วิทยากร	วิเคราะห์เชิงเนื้อหา

ผลการศึกษาและอภิปรายผล

ผลการศึกษา

ผลการวิจัยพบว่า โครงการมีผลการประเมินในภาพรวม (1) ด้านบริบท มีค่าเฉลี่ย 4.83 อยู่ในระดับมากที่สุด (2) ด้านปัจจัยนำเข้า มีค่าเฉลี่ย 4.57 อยู่ในระดับมากที่สุด (3) ด้านกระบวนการ มีค่าเฉลี่ย 4.40 อยู่ในระดับมาก และ (4) ด้านผลผลิตได้แก่ (4.1) ด้านผลกระทบ มีค่าเฉลี่ย 4.75 อยู่ในระดับมากที่สุด (4.2) ด้านประสิทธิผล กลุ่มเป้าหมายจำนวนร้อยละ 100 ผ่านเกณฑ์การประเมิน ความรู้ความเข้าใจ ทักษะการเคลื่อนย้ายและการปฐมพยาบาลเบื้องต้น สถานศึกษาได้รับรางวัลชนะเลิศ เสริมสร้างความสุขและความปลอดภัยที่เป็นเลิศ (4.3) ด้านความยั่งยืน มีค่าเฉลี่ย 4.68 อยู่ในระดับมากที่สุด (4.4) ด้านการถ่ายทอดส่งต่อ มีค่าเฉลี่ย 4.55 อยู่ในระดับมากที่สุด



อภิปรายผล

1. ผลการประเมินด้านบริบท เมื่อพิจารณารายประเด็นการประเมิน ความต้องการและความจำเป็นของโครงการวัตถุประสงค์มีความชัดเจนเหมาะสมและกิจกรรมของโครงการมีความสอดคล้อง พบว่าทุกประเด็นมีความเหมาะสมอยู่ในระดับมากที่สุด ผ่านเกณฑ์การประเมินและทุกประเด็นตัวชี้วัดที่ประเมิน ทั้งนี้ เนื่องมาจากโครงการมีความจำเป็นและสอดคล้องกับนโยบายของต้นสังกัดและสถานศึกษา อีกทั้งยังเป็นที่ต้องการของผู้บริหารกลุ่มเป้าหมายโครงการมีวัตถุประสงค์ชัดเจน เหมาะสม และบริบทของสถานศึกษาที่ผลปรากฏเช่นนี้เป็นเพราะว่า ผู้บริหารสถานศึกษา ครูผู้รับผิดชอบโครงการและคณะกรรมการสถานศึกษาได้มองเห็นความต้องการจำเป็นในการจัดโครงการสถานศึกษาปลอดภัย มีความสอดคล้อง เหมาะสมกับสภาพ ซึ่งสอดคล้องกับสุภาภรณ์ จิตรเจริญธรรม (2565) ได้ทำการประเมินโครงการพัฒนาอาชีพหลักสูตรระยะสั้น ศูนย์การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย อำเภอกาญจนดิษฐ์ จังหวัดสุราษฎร์ธานี โดยใช้รูปแบบซิปเปี้ยสท์ ผลการประเมินพบว่า การประเมินด้านบริบท โดยภาพรวมมีความเหมาะสมอยู่ในระดับมากที่สุด เพราะโครงการมีความจำเป็นและเป็นที่ต้องการของกลุ่มเป้าหมาย มีวัตถุประสงค์ชัดเจน เหมาะสม กิจกรรมของโครงการมีความสอดคล้อง เหมาะสมกับสภาพและบริบทของสถานศึกษา ไม่สอดคล้องกับเรวัติร แก้วทองมูล

(2562) ได้ทำการประเมินโครงการสถานศึกษาปลอดภัย วิทยาลัยเทคนิคเวียงป่าเป้า โดยใช้รูปแบบซิป ผลการประเมินพบว่า การประเมินด้านบริบท โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายประเด็น พบว่า ประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ความสอดคล้องของวัตถุประสงค์ของโครงการ รองลงมา คือ ความต้องการของการทำโครงการ ประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ความเหมาะสมของวัตถุประสงค์โครงการ ซึ่งทุกประเด็นผ่านเกณฑ์การประเมินที่กำหนดไว้

2. ผลการประเมินด้านปัจจัยนำเข้า เมื่อพิจารณารายประเด็นการประเมิน บุคลากร งบประมาณ วัสดุอุปกรณ์ สถานที่และงบประมาณ พบว่า ทุกประเด็นมีความเหมาะสมอยู่ในระดับมากที่สุด ผ่านเกณฑ์การประเมินและทุกประเด็นตัวชี้วัดที่ประเมิน ทั้งนี้เนื่องมาจากสถานศึกษาได้รับงบประมาณเพียงพอในการดำเนินโครงการ ครูผู้รับผิดชอบโครงการมีความรู้เกี่ยวกับโครงการ มีการขับเคลื่อนการดำเนินงานให้สัมฤทธิ์ผลภายใต้งบประมาณที่ได้รับทำให้สามารถดำเนินโครงการได้เต็มศักยภาพสอดคล้องกับสอดคล้องกับไวกูณฐ์ เหมือนทอง (2565) ได้ทำการประเมินโครงการสถานศึกษาปลอดภัย ของโรงเรียนอนุบาลสวี (บ้านนาโพธิ์) สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชุมพร เขต 2 ผลการประเมินพบว่า การประเมินปัจจัยเบื้องต้นอยู่ในระดับมากที่สุด เนื่องจากโครงการได้รับการสนับสนุนจากผู้บริหารสถานศึกษา หน่วยงานท้องถิ่น และชุมชน ทำให้มีการจัดสรรทรัพยากรอย่างเพียงพอ รวมถึงการวางแผนและดำเนินการที่ชัดเจน ซึ่งส่งผลให้ปัจจัยเบื้องต้นของโครงการอยู่ในระดับมากที่สุด และไม่สอดคล้องกับอนิรุธ พรหมเจริญ (2565, น. 170) ได้ทำการประเมินโครงการนิเทศภายในของโรงเรียนวัดสันติวราราม สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุราษฎร์ธานี เขต 1 โดยการใช้รูปแบบซิปเปี้ยสท์ ผลการประเมินพบว่า การประเมินด้านปัจจัยนำเข้า อยู่ในระดับมาก เนื่องจากโรงเรียนมีความพร้อมในด้านงบประมาณ บุคลากร สถานที่และวัสดุอุปกรณ์ตามบริบทของโรงเรียนซึ่งช่วยในการส่งเสริมประสิทธิภาพในการดำเนินโครงการนิเทศภายในบรรลุวัตถุประสงค์ของโครงการ

3. ผลการประเมินด้านกระบวนการ เมื่อพิจารณารายประเด็นการประเมิน ความเหมาะสมของการวางแผน ขั้นตอนดำเนินการกิจกรรมและการมีส่วนร่วมของกลุ่มเป้าหมาย พบว่า ทุกประเด็นมีความเหมาะสมอยู่ในระดับมาก ผ่านเกณฑ์การประเมินและทุกประเด็นตัวชี้วัดที่ประเมิน ทั้งนี้เนื่องมาจากมีการวางแผนการแต่งตั้งคณะกรรมการรับผิดชอบในการบริหารงานและปฏิบัติงานมีรายละเอียดชัดเจนการดำเนินกิจกรรมที่กำหนดในโครงการเป็นไปตามขั้นตอนทุกกิจกรรมการ มีการนิเทศติดตามผลการดำเนินการของโครงการเป็นไปอย่างต่อเนื่องและเหมาะสม กิจกรรมในโครงการสามารถปฏิบัติได้จริงสอดคล้องกับวรนิษฐา คำยศ (2564, น. 10) ได้ทำการประเมินโครงการพัฒนาคุณธรรมจริยธรรมตามแนวทางพระบรมราโชบายด้านการศึกษาของโรงเรียนชุมชนบ้านทุ่ง (อินมีอุปถัมภ์) พบว่า ผลการประเมินด้านกระบวนการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เนื่องจากมีการกำกับ ติดตาม ประเมินผล ส่งผลให้มีการปฏิบัติเป็นไปตามขั้นตอน ครบถ้วนทุกกระบวนการแล้วเสร็จตามระยะเวลาที่กำหนด และบรรลุวัตถุประสงค์ที่วางไว้ รวมทั้งเป็นส่วนช่วยให้โครงการมีการพัฒนาแก้ไข ปรับปรุงให้ดีขึ้นและการมีส่วนร่วมและให้ความร่วมมือของกลุ่มเป้าหมายเป็นสิ่งที่สำคัญมากในการจัดโครงการ หากกลุ่มเป้าหมายไม่ให้ความร่วมมือก็ทำให้โครงการไม่สามารถสำเร็จได้ แต่ไม่สอดคล้อง

กับฐิธิมา วิสุทธิกุล (2565) ได้ทำการศึกษา เรื่องการประเมินโครงการพัฒนาวิชาชีพเพื่อการมีงานทำสำหรับเด็กด้อยโอกาส โรงเรียนราชประชานุเคราะห์ 38 จังหวัดระนอง พบว่า มีผลการประเมินด้านกระบวนการมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด เนื่องมาจากมีการวางแผนการแต่งตั้งคณะกรรมการรับผิดชอบในการบริหารงานและปฏิบัติงานมีรายละเอียดชัดเจน การดำเนินกิจกรรมที่กำหนดในโครงการเป็นไปตามขั้นตอนทุกกิจกรรม การนิเทศกำกับ ติดตาม ประเมินผลโครงการอย่างต่อเนื่องเป็นแนวทางการพัฒนาโครงการให้มีประสิทธิภาพและเหมาะสม รวมทั้งกิจกรรมในโครงการสามารถปฏิบัติได้จริงและครูผู้สอนใช้เทคนิควิธีการสอนที่หลากหลายเหมาะสมกับเนื้อหาของกิจกรรมนาไปสู่การพัฒนาโครงการ

4. ผลการประเมินด้านผลกระทบ ประกอบด้วยประเด็นย่อย ดังนี้

4.1) ผลการประเมินด้านผลกระทบ เมื่อพิจารณารายประเด็นการประเมิน กลุ่มเป้าหมายครูและชุมชนให้การยอมรับโครงการและความภาคภูมิใจต่อผลของโครงการ พบว่า ทุกประเด็นมีความเหมาะสมอยู่ในระดับมากที่สุด ผ่านเกณฑ์การประเมินและทุกประเด็นตัวชี้วัดที่ประเมิน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะชุมชนยอมรับในโครงการสามารถเห็นเป็นรูปธรรมสถานศึกษาได้รับความไว้วางใจจากผู้ปกครองและชุมชนในการพัฒนาพัฒนานักเรียน ผลที่ได้จากโครงการเกิดประโยชน์อย่างแท้จริง นักเรียน ครู มีความปลอดภัยตลอดการจัดกิจกรรมการเรียนรู้และสนองนโยบายต้นสังกัดสอดคล้องกับ ฐิธิมา วิสุทธิกุล (2565) ได้ทำการศึกษาเรื่องการประเมินโครงการพัฒนาวิชาชีพเพื่อการมีงานทำสำหรับเด็กด้อยโอกาส โรงเรียนราชประชานุเคราะห์ 38 จังหวัดระนอง มีผลการประเมินในภาพรวม ด้านผลกระทบอยู่ในระดับมากที่สุด เนื่องจากหลังจากเสร็จสิ้นโครงการ ไม่ว่าจะเป็นครูผู้รับผิดชอบโครงการ กลุ่มเป้าหมายหรือชุมชน ต่างให้การยอมรับถึงประโยชน์ของโครงการ สถานศึกษาได้รับความไว้วางใจจากผู้ปกครองและชุมชนในการพัฒนานักเรียน ผลที่ได้จากโครงการเกิดประโยชน์อย่างแท้จริง

4.2) ผลการประเมินด้านประสิทธิผล เมื่อพิจารณารายประเด็นการประเมิน พบว่า กลุ่มเป้าหมายมีความรู้ความเข้าใจ คะแนนเฉลี่ย 92.57 มีทักษะการเคลื่อนย้ายและการปฐมพยาบาลเบื้องต้น คะแนนเฉลี่ย 84.35 กลุ่มเป้าหมายผ่านเกณฑ์ ร้อยละ 100 และสถานศึกษาได้รับรางวัลชนะเลิศเสริมสร้างความสุขและความปลอดภัยที่เป็นเลิศ จากสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน ผ่านเกณฑ์ภาพรวมและทุกประเด็นตัวชี้วัด ทั้งนี้เนื่องจากกลุ่มเป้าหมายมีการวางแผนในการปฏิบัติงาน กำหนดขั้นตอนการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ ชัดเจน มีการประเมินผลทำให้กลุ่มเป้าหมายสามารถมีความรู้พื้นฐานด้านความปลอดภัยสอดคล้องกับสุภาภรณ์ จิตรเจริญธรรม (2565) ได้ทำการศึกษาเรื่องการประเมินโครงการพัฒนาอาชีพหลักสูตรระยะสั้น ศูนย์การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยอำเภอกาญจนดิษฐ์ จังหวัดสุราษฎร์ธานี ผลการประเมินประสิทธิผล โดยภาพรวม กลุ่มเป้าหมายมีความรู้พื้นฐาน ร้อยละ 85.23 มีทักษะการปฏิบัติงาน ร้อยละ 100 ผ่านเกณฑ์ภาพรวมและทุกประเด็นตัวชี้วัดที่ประเมิน เนื่องจากผลสำเร็จของโครงการเกิดขึ้นจริงเมื่อเปรียบเทียบกับวัตถุประสงค์ ของโครงการที่ตั้งไว้ และกลุ่มเป้าหมายมีการวางแผนในการปฏิบัติงาน กำหนดขั้นตอนการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ ชัดเจน มีการประเมินผลทำให้กลุ่มเป้าหมายสามารถมีความรู้ความเข้าใจ

4.3) ผลการประเมินด้านความยั่งยืน เมื่อพิจารณารายประเด็น ผู้บริหารสถานศึกษา ครูผู้รับผิดชอบโครงการ กลุ่มเป้าหมาย และวิทยากรได้มีวิธีการที่จะทำให้ความรู้และทักษะคงอยู่อย่างยั่งยืน และมีวิธีปฏิบัติงานที่เป็นเลิศ พบว่า ทุกประเด็นมีความเหมาะสมอยู่ในระดับมากที่สุด ทั้งนี้พบว่า ทั้งผู้บริหารสถานศึกษา ครูผู้รับผิดชอบโครงการ กลุ่มเป้าหมาย และวิทยากรได้มีวิธีการที่จะทำให้ความรู้และทักษะคงอยู่อย่างยั่งยืน มีวิธีปฏิบัติงานที่เป็นเลิศ สอดคล้องกับอนันตชัย ทองปาน (2564) ได้ทำการศึกษาเรื่องการประเมินโครงการยกระดับคุณภาพด้านการอ่าน การเขียน และคิดวิเคราะห์ ของนักเรียนในระดับการจัดการศึกษาขั้นพื้นฐานโดยใช้รูปแบบซิปเปี้ยสท์ ผลการวิจัยพบว่า ผลการประเมินด้านความยั่งยืน อยู่ในระดับมากที่สุด เนื่องจากในการส่งเสริมการอ่าน การเขียน และการคิดวิเคราะห์นั้นจะต้องสร้างกิจกรรมและบรรยากาศที่กระตุ้นให้นักเรียนมีความสนใจในการอ่าน การเขียน และการคิดวิเคราะห์ ผู้บริหารสถานศึกษาต้องสนับสนุนทั้งด้านสื่อ นวัตกรรม และเทคโนโลยีที่ทันสมัยและที่สำคัญที่สุด ครูต้องพัฒนากระบวนการทักษะรวมถึงการออกแบบการจัดการเรียนรู้ที่กระตุ้นกระบวนการคิดของนักเรียนโดยบูรณาการเพิ่มเติมจากการอ่านและการเขียนที่มีคุณภาพ ซึ่งหากหน่วยงานทางการศึกษาต้องการส่งเสริมและยกระดับการอ่านการเขียนและคิดวิเคราะห์ของนักเรียน ควรให้ความสำคัญในด้านบรรยากาศและนวัตกรรมที่เหมาะสมต่อความสนใจของนักเรียนเพื่อให้เกิดประสิทธิผล และการพัฒนาอย่างยั่งยืน

4.4) ผลการประเมินการถ่ายทอดส่งต่อ เมื่อพิจารณารายประเด็น การนำความรู้ที่ได้รับไปขยายองค์ความรู้สู่ผู้อื่นได้อย่างถูกต้องเหมาะสม ความสำเร็จของโครงการที่สามารถขยายผลหรือประยุกต์ใช้ให้กับโรงเรียนอื่น ๆ ที่สนใจ พบว่า มีความเหมาะสมอยู่ในระดับมากที่สุดทั้งนี้เนื่องมาจากผู้ที่เกี่ยวข้องกับโครงการทุกฝ่ายได้ให้ความร่วมมือในการถ่ายทอดองค์ความรู้ให้แก่บุคคล ชุมชน อื่นต่อไป สอดคล้องกับสุรดา ไชยสงคราม (2563) ได้ทำการศึกษา เรื่องการประเมินโครงการโรงเรียนวิถีพุทธโรงเรียนวัดประยุรวงศาวาส โดยประยุกต์ใช้รูปแบบซิปเปี้ยสท์ มีผลการประเมินด้านการส่งต่ออยู่ในระดับมากที่สุด เนื่องจากโครงการมีการขยายผลไปยังหน่วยงานอื่น ๆ ทั้งนี้เนื่องจากกลุ่มบุคลากรผู้ปฏิบัติงาน และกลุ่มผู้เข้าร่วมโครงการมีความเห็นสอดคล้องกันในการนำรูปแบบโครงการพัฒนาสังคมชุมชนบนพื้นที่สูงตามแนวพระราชดำริไปประยุกต์ใช้และขยายผลในพื้นที่ ขณะที่กลุ่มภาคีเครือข่าย เห็นว่า ผู้ร่วมโครงการสามารถถ่ายทอดความรู้ไปสู่บุคคลอื่นและชุมชนได้

ข้อเสนอแนะ

1. สถานศึกษาควรนำผลการประเมินโครงการสถานศึกษาปลอดภัย ศูนย์การศึกษาพิเศษ ประจำจังหวัดระนอง มาวิเคราะห์หาจุดเด่น จุดที่ควรพัฒนา เพื่อกำหนดรูปแบบและแนวทางในการพัฒนารายงานการประเมิน ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

2. สถานศึกษาควรนำผลการประเมินโครงการสถานศึกษาปลอดภัย ศูนย์การศึกษาพิเศษ ประจำจังหวัดระนอง เสนอหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เช่น สำนักบริหารงานการศึกษาพิเศษ ศึกษาธิการ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา หรือหน่วยงานอื่น ๆ ได้รับทราบเพื่อให้ได้รับการสนับสนุนและเผยแพร่อย่างกว้างขวาง

3. สถานศึกษาอื่น ๆ ที่มีขนาดและบริบทหรือสภาพแวดล้อมที่ใกล้เคียงกับศูนย์การศึกษาพิเศษประจำจังหวัดระนอง ควรนำรูปแบบ วิธีการและกิจกรรมต่าง ๆ ในโครงการไปประยุกต์ใช้

4. ควรมีการประเมินโครงการต่าง ๆ ในระดับงานหรือกลุ่มงานย่อยของสถานศึกษาทุกโครงการ โดยการประยุกต์ใช้รูปแบบการประเมินอื่นที่เหมาะสมกับวัตถุประสงค์ของสารสนเทศที่ต้องการคำตอบ

บรรณานุกรม

ฐิธิมา วิสุทธิกุล. (2565). *การประเมินโครงการพัฒนาวิชาชีพเพื่อการมีงานทำสาหรับเด็กด้อยโอกาสโรงเรียนราชประชานุเคราะห์ 38 จังหวัดระนอง โดยใช้รูปแบบซิปเปี้ยสท์* [การค้นคว้าอิสระหลักสูตรครุศาตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์]. มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี.

ณัฐพร ธนเศรษฐากุล. (2563). *แนวทางการจัดการความปลอดภัยในโรงเรียน.* กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์สถาบันการศึกษาไทย.

พรชัย ทองดี. (2562). *แนวคิดและหลักการประเมินโครงการ*. เชียงใหม่: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

เรวัตร แก้วทองมูล. (2562). *การประเมินโครงการสถานศึกษาปลอดภัย วิทยาลัยเทคนิคเวียงป่าเป้า.* [วิทยาลัยเทคนิคเวียงป่าเป้า สำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา กระทรวงศึกษาธิการ].

วรนิษฐา คำยศ. (พฤศจิกายน-ธันวาคม 2564). การประเมินโครงการพัฒนาคุณธรรมจริยธรรมตามแนวทางพระบรมราโชบายด้านการศึกษาของโรงเรียนชุมชนบ้านทุ่ง (อินมีอุปถัมภ์). *วารสารครุทรรศน์*, *1*(2), 20-30.

ไวกูณฐ์ เหมือนทอง. (พฤศจิกายน 2565). การประเมินโครงการสถานศึกษาปลอดภัยของโรงเรียนอนุบาลสวี (บ้านนาโพธิ์) สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชุมพร เขต 2. *วารสารมหาจุฬานาครทรรศน์*, *9*(10), 200-219.

ศูนย์การศึกษาพิเศษ ประจำจังหวัดระนอง. (2566). *แผนปฏิบัติการประจำปีการศึกษา 2566*. สำนักบริหารงานการศึกษาพิเศษ.

สมชาย รัตนคีรี. (2562). *แนวคิดและวิธีการประเมินโครงการ*. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

สมพงษ์ พิศาลศักดิ์. (2563). *วิธีการและหลักการในการประเมินโครงการ*. เชียงใหม่ สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

สมพร วิสุทธิ์ทรัพย์. (2563). *การประเมินโครงการแบบบูรณาการ*. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

สมศักดิ์ เกียรติภูมิวัฒน์. (2562). *การจัดการความปลอดภัยในโรงเรียน แนวคิดและปฏิบัติ*. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยกรุงเทพฯ.

สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน. (2564). *คู่มือความปลอดภัยในสถานศึกษา*. https://www.sesasingthong.go.th/?p=11570.

สุภาภรณ์ จิตรเจริญธรรม. (2565). *การประเมินโครงการพัฒนาอาชีพหลักสูตรระยะสั้น ศูนย์การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยอำเภอกาญจนดิษฐ์ จังหวัดสุราษฎร์ธานี โดยใช้รูปแบบซิปเปี้ยสท์* [การค้นคว้าอิสระหลักสูตรครุศาตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์]. มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี.

สุรดา ไชยสงคราม. (มกราคม-มิถุนายน 2563). การประเมินโครงการโรงเรียนวิถีพุทธโรงเรียนวัดประยุรวงศาวาส โดยประยุกต์ใช้รูปแบบซิปเปี้ยสท์. *วารสารรามคำแหง ฉบับคณะศึกษาศาสตร์ (มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์)*, *2*(1), 34-53.

อนันตชัย ทองปาน. (2564). *การประเมินโครงการยกระดับคุณภาพด้านการอ่าน การเขียน และคิดวิเคราะห์ของนักเรียนในระดับการจัดการศึกษาขั้นพื้นฐานโดยใช้รูปแบบซิปเปี้ยสท์* [ปริญญาครุศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์]. มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี.

อนิรุธ พรหมเจริญ. (2565). *การประเมินโครงการนิเทศภายในของโรงเรียนวัดสันติวราราม สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุราษฎร์ธานี เขต 1 โดยการใช้รูปแบบซิปเปี้ยสท์* [การค้นคว้าอิสระหลักสูตรครุศาตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์]. มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี.

การวิจัยเชิงปฏิบัติการพัฒนากระบวนการมีส่วนร่วมของชุมชนในการบริหารงาน ของโรงเรียนวัดประชุมศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาพังงา

Action Research for the Development Community Participation Process in the Administration of Watprachumsuksa School under the Office of Phang Nga Primary Education Service Area

ระวิวรรณ เฮ้งนุ้ย[1] และพิชามญชุ์ สุรียพรรณ[2]

Rawiwan Hangnuy[1] and Pichamon Sureeyaphan[2]

นักศึกษาหลักสูตรครุศาสตรมหาบัณฑิต[1], อาจารย์ที่ปรึกษา[2]

สาขาวิชาการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี[1,2]

E-mail: rawiwan.koy23@gmail.com[1], pichamon.sur@sru.ac.th[2]

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ดังนี้ (1) เพื่อศึกษาสภาพปัจจุบันและสภาพพึงประสงค์ของการมีส่วนร่วมของชุมชนในการบริหารงาน (2) เพื่อพัฒนากระบวนการมีส่วนร่วมของชุมชนในการบริหารงาน และ (3) เพื่อประเมินผลการพัฒนากระบวนการมีส่วนร่วมของชุมชนในการบริหารงาน โดยใช้รูปแบบการวิจัยเชิงปฏิบัติการ ดำเนินการวิจัยด้วยการเก็บข้อมูลจากกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย จำนวน 13 คน อาทิ ปราชญ์ชาวบ้าน ตำรวจ พยาบาล และผู้ประกอบการกลุ่มละ 1 คน และคณะกรรมการสถานศึกษา จำนวน 9 คน โดยการเลือกแบบเจาะจง เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ได้แก่ แบบสอบถามสภาพปัจจุบันและสภาพพึงประสงค์ของการมีส่วนร่วม แบบประเมินความเหมาะสมและความเป็นไปได้ของกระบวนการมีส่วนร่วม แบบทดสอบความรู้ความเข้าใจก่อนและหลังการประชุมเชิงปฏิบัติการ แบบบันทึกการประชุมเชิงปฏิบัติการ แบบสังเกตพฤติกรรมการมีส่วนร่วม และแบบประเมินความพึงพอใจ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สำหรับข้อมูลเชิงคุณภาพวิเคราะห์เนื้อหา จัดหมวดหมู่ และนำเสนอในรูปแบบความเรียง ผลการวิจัยประกอบด้วย (1) การมีส่วนร่วมของชุมชนในการบริหารงานในสภาพปัจจุบันอยู่ในระดับปานกลาง และสภาพพึงประสงค์ในการบริหารงานอยู่ในระดับมากที่สุด (2) ความเหมาะสมและความเป็นไปได้ของกระบวนการอยู่ในระดับมากที่สุดทุกกระบวนการ และ (3) ผลการประเมินการพัฒนากระบวนการมีส่วนร่วมของชุมชนในการบริหารงานของโรงเรียนพบว่า ความรู้ความเข้าใจก่อนพัฒนาคิดเป็นร้อยละ 61.54 และหลังการพัฒนาคิดเป็นร้อยละ 81.15 ระดับพฤติกรรมการมีส่วนร่วมมีอยู่ในระดับมาก และระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด

คำสำคัญ: การวิจัยเชิงปฏิบัติการ กระบวนการมีส่วนร่วมของชุมชน การบริหารงานของโรงเรียน

Abstract

The purposes of this study were (1) to examine the current and desired levels of community participation in management, (2) to develop the process of community participation in management, and (3) to evaluate the outcomes of developing the process of community participation in management. The research employs an action research design and collects data from a group of 13 stakeholders, including one community leader, one police officer, one nurse, one entrepreneur, and nine members of the school committee, selected purposefully. The tools used for data collection include a questionnaire on the current and desired conditions of participation, an assessment of the appropriateness and feasibility of the participation process, pre-and post-workshop knowledge tests, workshop meeting records, observation of participation behaviors, and a satisfaction assessment. Quantitative data analysis utilizes percentages, means, and standard deviations, while qualitative data is analyzed through content analysis, categorized, and presented in narrative form. The study recommended that (1) community participation in management is currently at a moderate level, while the desired condition is at a very high level; (2) the appropriateness and feasibility of all processes are rated at the highest level; and (3) the evaluation results of the development of community participation processes in school management show that the pre-development knowledge level was 61.54%, and the post-development level was 81.15%. The level of participation behavior is at a high level, and the satisfaction level is at the highest level.

Keywords: Action research, community participation process, school administration

บทนำ

การศึกษาเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับทุกคนและทุกฝ่ายของประเทศ ดังนั้นการร่วมแสดงความคิดเห็นและการกำหนดทิศทางในการพัฒนาการศึกษาให้สอดคล้องกับสถานการณ์การเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น โดยการกำหนดให้ทุกฝ่ายมีส่วนร่วมในการจัดการศึกษา ตามที่กำหนดไว้ในรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2560 ได้บัญญัติแนวคิด “การมีส่วนร่วม” ไว้ในมาตรา 54 วรรคสอง กำหนดให้รัฐต้องดำเนินการให้ประชาชนได้รับการศึกษาตามความต้องการในระบบต่าง ๆ และจัดให้มีการร่วมมือกันระหว่างรัฐ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และภาคเอกชนในการจัดการศึกษาทุกระดับ จากแผนปฏิรูปประเทศได้ตระหนักถึงความสำคัญของการปฏิรูปการศึกษาและการเรียนรู้ในประเทศ เพื่อสร้างความร่วมมือในการจัดการศึกษา การบริหารสถานศึกษาเป็นหน้าที่หลักของผู้บริหารที่จะต้องมีแผนการ วิธีการ และขั้นตอนต่าง ๆ ไว้อย่างเป็น

ระบบ ผู้บริหารที่ดีต้องมีการวางระบบการบริหารงานที่มีคุณภาพจึงจะส่งผลให้บรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้ได้ ในการดำเนินงานต่าง ๆ ในสถานศึกษาไม่ได้เป็นการกระทำของผู้บริหารเพียงคนเดียวเท่านั้น แต่ยังเป็นบทบาทความร่วมมือของคณะครู บุคลากรที่ทำให้งานนั้นสำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี ซึ่งปัจจัยสำคัญของการบริหารการศึกษาให้ประสบความสำเร็จคือ ระบบการบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพและการมีส่วนร่วมของทุกคนทุกฝ่าย ซึ่งพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 และแก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2545 ในมาตรา 39 กำหนดให้มีการกระจายอำนาจการบริหารและการจัดการศึกษา เพื่อให้เกิดประสิทธิผลและประสิทธิภาพในการบริหารงานของสถานศึกษา ซึ่งเป็นบทบาทและความสามารถของผู้บริหาร คณะครูและบุคลากรในสถานศึกษาที่ทำงานร่วมกัน (กระทรวงศึกษาธิการ, 2553)

โรงเรียนวัดประชุมศึกษาเป็นโรงเรียนระดับประถมศึกษาขนาดเล็ก สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาพังงา เปิดสอนตั้งแต่ระดับชั้นอนุบาล 2 ถึงระดับชั้นประถมศึกษาปีที่ 6 มีจำนวนนักเรียนทั้งหมด 96 คน มีครูข้าราชการ จำนวน 4 คน ครูอัตราจ้าง จำนวน 2 คน (ข้อมูล 10 มิถุนายน 2566) จากการประชุมครูและบุคลากรทางการศึกษาของโรงเรียนวัดประชุมศึกษาเพื่อเตรียมความพร้อมก่อนเปิดภาคเรียนที่ 2/2565 ได้กล่าวถึงปัญหาที่พบจากการดำเนินงานของโรงเรียนในด้านต่าง ๆ ได้แก่ 1) ปัญหาด้านบุคลากร เช่น ครูไม่ครบชั้น ครูไม่ตรงวิชาเอกส่งผลให้ครูมีชั่วโมงสอนเกินจำนวนภาระงานขั้นต่ำทำให้ไม่มีเวลาให้บริการชุมชน 2) ปัญหาด้านวิชาการ เช่น ขาดสื่ออุปกรณ์การเรียนที่ทันสมัย 3) ปัญหาด้านงานบริหารทั่วไป เช่น ขาดห้องปฏิบัติการ อาคารชำรุด 4) ปัญหาด้านงบประมาณ เช่น งบประมาณไม่เพียงพอในการบริหารจัดการ ดังนั้นการมีส่วนร่วมของชุมชนจึงมีความสำคัญในการแก้ปัญหาของโรงเรียนขนาดเล็ก แต่เนื่องจากการมีส่วนร่วมของชุมชนในการบริหารงานของโรงเรียนวัดประชุมศึกษาบางส่วนยังขาดความรู้ความเข้าใจในการบริหารงาน ไม่มีความชัดเจนเกี่ยวกับบทบาทหน้าที่ของตนเอง และไม่มีทักษะในการปฏิบัติงานร่วมกัน ก่อให้เกิดความเข้าใจที่ไม่ถูกต้อง ส่งผลให้กระบวนการมีส่วนร่วมของชุมชนในการบริหารงานของโรงเรียนวัดประชุมศึกษามีบทบาทน้อยลง นอกจากนี้ในส่วนของโรงเรียนยังขาดการติดต่อประสานงานและการสร้างสัมพันธภาพที่ดีกับชุมชน ทำให้ชุมชนขาดการมีส่วนร่วมในการพัฒนาสถานศึกษาให้มีคุณภาพและได้มาตรฐานตามที่ชุมชน สังคม และประเทศชาติต้องการ

จากสภาพและปัญหาดังกล่าว ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาวิจัยเกี่ยวกับ “การวิจัยเชิงปฏิบัติการพัฒนากระบวนการมีส่วนร่วมของชุมชนในการบริหารงานของโรงเรียนวัดประชุมศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาพังงา” โดยมุ่งหวังให้ชุมชนเข้ามามีส่วนร่วมในการวางแผน การตัดสินใจ การดำเนินการ และการประเมินผล ตามภารกิจงานหลัก 4 ด้าน คือ บริหารงานวิชาการ บริหารงานงบประมาณ บริหารงานบุคคล และบริหารงานทั่วไป เพื่อให้มีการบริหารจัดการศึกษาอย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประโยชน์สูงสุดแก่โรงเรียน ชุมชน และประเทศชาติต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาสภาพปัจจุบันและสภาพพึงประสงค์ของการมีส่วนร่วมของชุมชนในการบริหารงานของโรงเรียนวัดประชุมศึกษา

2. เพื่อพัฒนากระบวนการมีส่วนร่วมของชุมชนในการบริหารงานของโรงเรียนวัดประชุมศึกษา

3. เพื่อประเมินผลการพัฒนากระบวนการมีส่วนร่วมของชุมชนในการบริหารงานของโรงเรียนวัดประชุมศึกษา

การทบทวนวรรณกรรม

แนวคิดของการมีส่วนร่วม

ผู้วิจัยทบทวนวรรณกรรมในประเด็นที่เกี่ยวข้องเพื่อสร้างความเข้าใจที่ถูกต้องเกี่ยวกับการพัฒนากระบวนการมีส่วนร่วมของชุมชนในการบริหารงานของโรงเรียน โดยมุ่งเน้นในประเด็นของการมีส่วนร่วม ดังนี้

การมีส่วนร่วมในการวางแผน การวางแผนถือเป็นจุดเริ่มต้นของการบริหารงาน เป็นขั้นตอนที่ต้องใช้เวลาและมีความสำคัญมากเพราะจะช่วยให้ขั้นตอนต่อไปดำเนินไปได้ด้วยดี การวางแผนช่วยให้เกิดการปรับปรุงงานให้ดีขึ้น ช่วยลดปัญหาและอุปสรรคในการทำกิจกรรมต่าง ๆ เฉลิมพล จันดา (2560) ให้ความหมายของการมีส่วนร่วมในการวางแผน หมายถึง การรับรู้เข้าถึงข้อมูลว่าจะจัดกิจกรรมหรือโครงการอะไร จะแบ่งงานกันอย่างไร ใช้งบประมาณมากน้อยเพียงใดจะจัดหางบประมาณมาจากที่ใด และใครจะเป็นผู้ดูแลรักษาในการวางแผนและร่วมวางแผนกิจกรรม

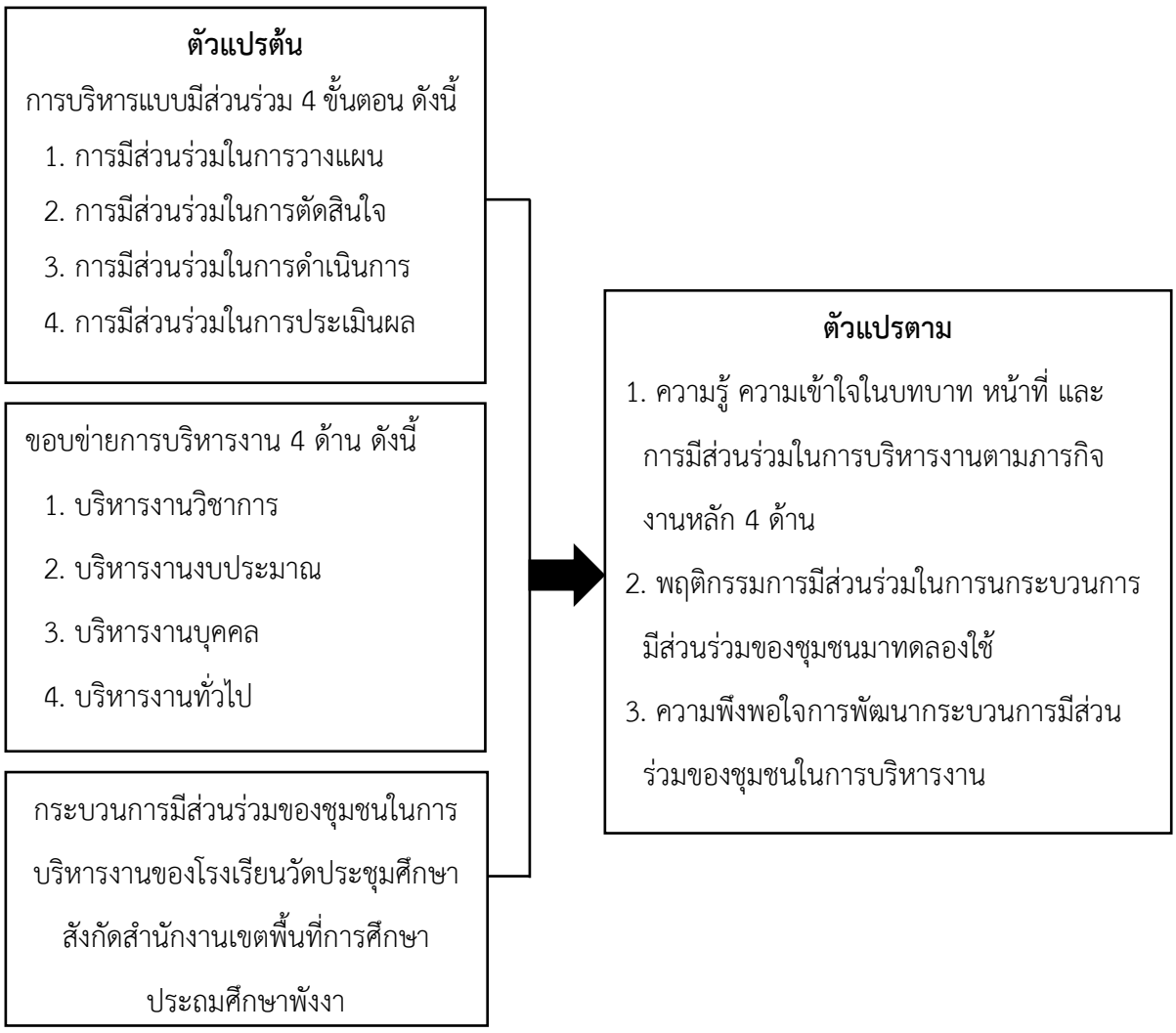
การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ การดำเนินกิจกรรมใด ๆ ก็ตามสิ่งจำเป็นและมีความสำคัญอย่างยิ่ง คือ กระบวนการตัดสินใจ เนื่องจากกระบวนการตัดสินใจเป็นกระบวนทางเลือกเพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติจากหลากหลายทางเลือกที่มีอยู่เพื่อใช้เป็นแนวทางในปฏิบัติการ ภารดี อนันต์นาวี (2557) ให้ความหมายของการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจไว้ว่าเป็นกระบวนการมีส่วนร่วมในการใช้เหตุผลในการพิจารณาวิเคราะห์และหาทางเลือกเพื่อนำไปสู่ขั้นตอนของการปฏิบัติที่ดีที่สุด ซึ่งจะนำไปสู่เป้าหมายที่กำหนดการตัดสินใจจึงต้องเป็นไปตามขั้นตอนของกระบวนการอย่างรอบคอบเพื่อประสิทธิผลและประสิทธิภาพของการบริหารองค์กร

การมีส่วนร่วมในการดำเนินการ เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลต้องมีการใช้ทรัพยากรให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ประหยัดและคุ้มค่า ซึ่งรวมถึงการดูแลรักษาทรัพย์สินการป้องกันหรือลดความผิดพลาด การสิ้นเปลืองหรือการทุจริต มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช (2556) ให้ความหมายของการดำเนินงานในสถานศึกษาไว้ว่าเป็นการนำแผนที่ได้วางไว้แล้วมาดำเนินการหรือเป็นการดำเนินการตามแผนปฏิบัติการ ซึ่งต้องอาศัยความคิดริเริ่ม ทักษะ ความสามารถและความรับผิดชอบของผู้รับผิดชอบประกอบด้วยจึงจะช่วยให้สามารถดำเนินการได้แล้วเสร็จตามแผน

การมีส่วนร่วมในการประเมินผล เป็นกิจกรรมที่มีบทบาทสำคัญในกระบวนการตัดสินใจเพื่อพัฒนางานต่าง ๆที่ก่อให้เกิดประโยชน์ต่าง ๆ เช่น การกำหนดนโยบายหรือทิศทางการดำเนินงานขององค์กรต่อการปรับปรุงสื่อ แผนงานโครงการที่เหมาะสมก่อนนำไปปฏิบัติ วราภรณ์ มงคลสกุล (2559) กล่าวว่า

การประเมินผลหมายถึง การประสานความเข้าใจในการติดตามและประเมินผลตรวจสอบความสำเร็จตามความคาดหวัง รายงานความก้าวหน้าของกิจกรรมที่ดำเนินการ สรุปและเสนอแนะเพิ่มเติมเพื่อนำไปปรับปรุงและพัฒนา

กรอบแนวคิด



รูปที่ 1 กรอบแนวคิด

ระเบียบวิธีวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาวิจัยและการเก็บข้อมูลตามกระบวนการวิจัยเชิงปฏิบัติการ โดยมีขั้นตอนการดำเนินการ ดังนี้

1) ขั้นการวางแผน (Planning) ศึกษาสภาพปัจจุบันและสภาพพึงประสงค์ของการมีส่วนร่วมของชุมชนในการบริหารงานของโรงเรียน เก็บรวบรวมข้อมูล วิเคราะห์สภาพปัจจุบันและสภาพพึงประสงค์การมีส่วนร่วมของชุมชนในการบริหารงาน วิเคราะห์ค่าความต้องการจำเป็นและร่างกระบวนการมีส่วนร่วมของ

ชุมชนในการบริหารงาน และประเมินความเหมาะสมและความเป็นไปได้ของกระบวนการมีส่วนร่วมของชุมชนในการบริหารงาน

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูลและผลการหาคุณภาพของเครื่องมือในขั้นตอนนี้ คือ (1) แบบสอบถามสภาพปัจจุบันและสภาพพึงประสงค์ของการมีส่วนร่วมของชุมชนในการบริหารงานของโรงเรียน มีค่าความสอดคล้อง ระหว่าง 0.80 - 1.00 และค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับ (KR-20 Reliability) เท่ากับ .97 จากนั้นนำแบบสอบถามไปเก็บข้อมูลจากกลุ่มเป้าหมาย จำนวน 13 คน ที่ได้จากการเลือกแบบเจาะจง และนำมาผลมาวิเคราะห์โดยใช้สถิติ คือ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และดัชนีลำดับความสำคัญของความต้องการจำเป็น (Priority Need Index : PNI) (2) แบบประเมินความเหมาะสมและความเป็นไปได้ของการพัฒนากระบวนการมีส่วนร่วมของชุมชน มีค่าความสอดคล้อง ระหว่าง 0.80 - 1.00 และนำมาผลมาวิเคราะห์โดยใช้สถิติที่คือ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

2) ขั้นการปฏิบัติ (Action) ดำเนินการประเมินความรู้ความเข้าใจก่อนและหลังการอบรมเชิงปฏิบัติการ เกี่ยวกับบทบาทหน้าที่และการมีส่วนร่วมของชุมชนตามภารกิจงานหลัก 4 ด้าน

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูลและผลการหาคุณภาพของเครื่องมือในขั้นตอนนี้ คือ (1) แบบทดสอบความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับบทบาทหน้าที่และการมีส่วนร่วมของชุมชนตามภารกิจงานหลัก 4 ด้าน มีค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับ (KR-20 Reliability) เท่ากับ .91 ค่าอำนาจจำแนกระหว่าง 0.20 - 0.27 และค่าความยากง่ายรายข้อระหว่าง 0.50 - 0.80 และนำผลมาวิเคราะห์โดยใช้สถิติคือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (2) แบบบันทึกการประชุมเชิงปฏิบัติการในการนำกระบวนการมีส่วนร่วมของชุมชนมาทดลองใช้ผลการหาคุณภาพเครื่องมือโดยผู้เชี่ยวชาญอยู่พบว่า มีความเหมาะสม และนำผลมาวิเคราะห์เชิงเนื้อหา

3) ขั้นการสังเกตผล (Observation) ดำเนินการเปรียบเทียบผลการประเมินความรู้ก่อนและหลังการประชุมเชิงปฏิบัติการ และสังเกตพฤติกรรมการมีส่วนร่วมในการนำกระบวนการมีส่วนร่วมของชุมชนมาทดลองใช้

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูลคือ แบบบันทึกผลการทดสอบความรู้ก่อนและหลังการประชุมเชิงปฏิบัติการ และแบบบันทึกการสังเกตพฤติกรรมการมีส่วนร่วมในการนำกระบวนการมีส่วนร่วมของชุมชนมาทดลองใช้ สถิติที่ใช้คือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

4) ขั้นการสะท้อนผล (Reflecting) ดำเนินการประชุมสะท้อนผลการพัฒนากระบวนการมีส่วนร่วมของชุมชนในการบริหารงานกับหัวหน้าฝ่ายบริหารงานของโรงเรียน และประเมินความพึงพอใจผลการทดลองใช้กระบวนการมีส่วนร่วมของชุมชนในการบริหารงานของโรงเรียนวัดประชุมศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูลและผลการหาคุณภาพของเครื่องมือในขั้นตอนนี้ คือ แบบประเมินความพึงพอใจการพัฒนากระบวนการมีส่วนร่วมในการบริหารงาน มีค่าความสอดคล้อง เท่ากับ 1.00 สถิติที่ใช้คือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการศึกษา

1. ผลการศึกษาสภาพปัจจุบันและสภาพพึงประสงค์ของการมีส่วนร่วมของชุมชนในการบริหารงานของโรงเรียน แสดงดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 สภาพปัจจุบันและสภาพพึงประสงค์ และค่าความต้องการจำเป็นของการมีส่วนร่วมของชุมชน

ที่	การมีส่วนร่วมในการบริหารงาน	สภาพปัจจุบัน (D)			สภาพที่พึงประสงค์ (I)			PNI modified	อันดับ
		μ	σ	ระดับ	μ	σ	ระดับ		
1	บริหารงานวิชาการ	3.03	0.93	ปานกลาง	4.72	0.46	มากที่สุด	0.56	1
2	บริหารงานงบประมาณ	3.04	0.88	ปานกลาง	4.42	0.51	มาก	0.45	3
3	การบริหารงานบุคคล	3.33	0.86	ปานกลาง	4.59	0.50	มากที่สุด	0.38	4
4	การบริหารงานทั่วไป	3.16	0.87	ปานกลาง	4.70	0.43	มากที่สุด	0.49	2
	รวม	**3.14**	**0.89**	**ปานกลาง**	**4.61**	**0.48**	**มากที่สุด**	-	-

2. ผลการพัฒนากระบวนการมีส่วนร่วมของชุมชนในการบริหารงานของโรงเรียนตามลำดับความต้องการจำเป็น ดังนี้

2.1 การบริหารงานวิชาการ ด้านการมีส่วนร่วมในการพัฒนาหลักสูตรสถานศึกษา มีกระบวนการ ดังนี้ (1) ประชุมวางแผนเตรียมความพร้อมร่วมกับคณะกรรมการสถานศึกษาและผู้มีส่วนร่วมในการจัดการศึกษาในชุมชน (2) วิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐาน และกำหนดเป้าหมายในการพัฒนาหลักสูตรสถานศึกษาให้ชัดเจน (3) วางแผนจัดทำหลักสูตรสถานศึกษาให้มีองค์ประกอบครบทั้ง 4 ส่วน คือ ส่วนนำ โครงสร้างหลักสูตรสถานศึกษา คำอธิบายรายวิชา และเกณฑ์การจบหลักสูตร (4) ศึกษาปัญหาและขอบข่ายของปัญหาหลักสูตรสถานศึกษาเดิมด้วยการสอบถามผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในการจัดการศึกษาของโรงเรียน (5) วิเคราะห์ขอบข่ายของปัญหาที่เกี่ยวข้อง จากนั้นดำเนินการปรับปรุง แก้ไข หลักสูตรสถานศึกษาใหม่ให้สอดคล้องกับหลักสูตรแกนกลางการศึกษาขั้นพื้นฐาน บริบท จุดเน้นของสถานศึกษา และตลอดจนความต้องการมีส่วนได้ส่วนเสียในการจัดการศึกษาของโรงเรียน (6) ประเมินผลการจัดทำหลักสูตรสถานศึกษา (7) แต่งตั้งคณะกรรมการจัดทำหลักสูตรสถานศึกษาประกอบด้วย ผู้บริหารสถานศึกษา ครูผู้สอน คณะกรรมการสถานศึกษาและผู้มีส่วนร่วมในการจัดการศึกษาในชุมชน เป็นต้น (8) วิเคราะห์ข้อมูลจากแหล่งต่าง ๆ เช่น หลักสูตรแกนกลางการศึกษาขั้นพื้นฐาน พ.ศ. 2551 กรอบหลักสูตรระดับท้องถิ่น ข้อมูลจากการวิเคราะห์สภาพปัญหา จุดเน้น ความต้องการของสถานศึกษา ตลอดจนความต้องการของผู้เรียน (9) จัดทำหลักสูตรสถานศึกษา และระเบียบการวัดผลประเมินผล เพื่อใช้ควบคู่กับหลักสูตรสถานศึกษา (10) คณะกรรมการสถานศึกษาพิจารณาให้ความเห็นชอบ เสนอร่างหลักสูตรสถานศึกษา และระเบียบการวัดผลประเมินผลต่อคณะกรรมการสถานศึกษา เพื่อพิจารณาให้ความเห็นชอบ หากมีข้อเสนอแนะจาก

คณะกรรมการก็นำข้อเสนอแนะดังกล่าวไปพิจารณาปรับปรุงร่างหลักสูตรสถานศึกษาให้มีความเหมาะสมชัดเจนยิ่งขึ้น ก่อนการอนุมัติใช้หลักสูตรสถานศึกษา (11) กำหนดวัตถุประสงค์ของการประเมินหลักสูตรสถานศึกษา กำหนดตัวชี้วัดและเครื่องมือที่จะใช้วัดกำหนดเกณฑ์มาตรฐานสำหรับตัวชี้วัดแต่ละตัวดำเนินการประเมินผลและวิเคราะห์เปรียบเทียบกับมาตรฐานที่ตั้งไว้ (12) ครูผู้สอนกำหนดโครงสร้างรายวิชา การออกแบบหน่วยการเรียนรู้ให้สอดคล้องกับหลักสูตรสถานศึกษาเพื่อพัฒนาผู้เรียนให้มีคุณภาพ (13) ติดตามและประเมินผลการใช้หลักสูตรอย่างต่อเนื่อง เพื่อนำผลจากการใช้หลักสูตรมาเป็นข้อมูลในการปรับปรุงหลักสูตรให้มีคุณภาพและมีความเหมาะสมยิ่งขึ้นกับสถานศึกษา

2.2 การบริหารงานทั่วไป ด้านการร่วมกำหนดวิธีปฏิบัติแก้ปัญหาการดูแลอาคารสถานที่ สภาพแวดล้อม และความปลอดภัย มีกระบวนการ ดังนี้ (1) ประชุมวางแผนเตรียมความพร้อมกำหนดวิธีปฏิบัติแก้ปัญหาการดูแลอาคารสถานที่ สภาพแวดล้อม และความปลอดภัยของโรงเรียนร่วมกับคณะกรรมการสถานศึกษาและผู้มีส่วนร่วมในการจัดการศึกษาในชุมชน (2) วางแผนในการจัดหางบประมาณสนับสนุนกำหนดวิธีปฏิบัติแก้ปัญหาการดำเนินงานอาคารสถาน สถานที่ สภาพแวดล้อมให้เอื้อต่อการบริหารจัดการอาคารสถานที่ของโรงเรียนให้มีความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน (3) วางแผนกำหนดวิธีปฏิบัติแก้ปัญหาการดูแลอาคารสถานที่ สภาพแวดล้อม และความปลอดภัยของโรงเรียน (4) วิเคราะห์ กฎระเบียบ ข้อกำหนดวิธีปฏิบัติ แก้ปัญหาการดูแลอาคารสถานที่สภาพแวดล้อม และความปลอดภัยของโรงเรียน (5) ยกร่างกฎระเบียบ ข้อกำหนด วิธีปฏิบัติ แก้ปัญหาการดูแลอาคารสถานที่ สภาพแวดล้อม และความปลอดภัยของโรงเรียน (6) ประกาศกฎระเบียบ ข้อกำหนด วิธีปฏิบัติการดูแลอาคารสถานที่สภาพแวดล้อม และความปลอดภัยของโรงเรียน (7) ประเมินผลการปฏิบัติตามประกาศกฎระเบียบ ข้อกำหนด วิธีปฏิบัติการดูแลอาคารสถานที่ สภาพแวดล้อม และความปลอดภัยของโรงเรียน

2.3 การบริหารงบประมาณ ด้านการระดมทรัพยากรและการลงทุนเพื่อการศึกษา มีกระบวนการ ดังนี้ (1) ประชุมวางแผนร่วมกับคณะกรรมการสถานศึกษาและผู้มีส่วนร่วมในการจัดการศึกษาในชุมชนเพื่อการระดมทรัพยากรและการลงทุนเพื่อการศึกษา (2) จัดทำโครงการ ขอรับการสนับสนุนเงินทุนหรืองบประมาณจากหน่วยงานของรัฐบาล บุคคล ชุมชน องค์กรชุมชน องค์กรเอกชน องค์กรวิชาชีพ สถาบันศาสนา และสถานประกอบด้วยวิธีการที่หลากหลาย (3) เสนอปัญหาและขอบข่ายของปัญหาการระดมทรัพยากรและการลงทุนเพื่อการศึกษา (4) วิเคราะห์และดำเนินการแก้ปัญหาการระดมทรัพยากรและการลงทุนเพื่อการศึกษา (5) ประเมินผล และกำหนดวิธีทางปฏิบัติการระดมทรัพยากรและการลงทุนเพื่อการศึกษา (6) แต่งตั้งคณะกรรมการระดมทรัพยากรและการลงทุนเพื่อการศึกษาควรประกอบด้วย ผู้เกี่ยวข้องจากหลายภาคส่วน เช่น ผู้แทนชุมชน ผู้แทนศาสนา องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น คณะกรรมการสถานศึกษาและผู้มีส่วนร่วมในการจัดการศึกษาในชุมชน เป็นต้น (7) คณะกรรมการระดมทรัพยากรและการลงทุนเพื่อการศึกษาร่วมประชาสัมพันธ์โครงการระดมทรัพยากรและการลงทุนเพื่อการศึกษาให้ผู้สนับสนุนทราบ (8) ออกแบบการดำเนินงานตามโครงการออกแบบการดำเนินงานตามโครงการ (9) ประเมินผลการจัดโครงการระดมทรัพยากรและการลงทุนเพื่อการศึกษาตามที่ออกแบบไว้

2.4 การบริหารงานบุคคล ด้านการส่งเสริมมาตรฐานวิชาชีพและจรรยาบรรณวิชาชีพครู มีกระบวนการ ดังนี้ (1) ประชุมวางแผนร่วมกันของคณะกรรมการสถานศึกษาและผู้มีส่วนร่วมในการจัดการศึกษาในชุมชนในการส่งเสริมมาตรฐานวิชาชีพและจรรยาบรรณวิชาชีพครู (2) กำหนดแผนงานและโครงการส่งเสริมมาตรฐานวิชาชีพและจรรยาบรรณวิชาชีพครู (3) วิเคราะห์ปัญหาและขอบข่ายปัญหาการส่งเสริมมาตรฐานวิชาชีพและจรรยาบรรณวิชาชีพครู (4) กำหนดวิธีปฏิบัติแก้ปัญหาการส่งเสริมมาตรฐานวิชาชีพและจรรยาบรรณวิชาชีพครู (5) ดำเนินโครงการส่งเสริมมาตรฐานวิชาชีพและจรรยาบรรณวิชาชีพครู (6) แต่งตั้งคณะกรรมการผู้ที่มีประสบการณ์ให้ความรู้ แนวคิดการส่งเสริมมาตรฐานวิชาชีพและจรรยาบรรณวิชาชีพครู เพื่อให้ครูเกิดความตระหนักคิดอยู่เสมอ (7) แต่งตั้งผู้ทรงคุณวุฒิร่วมประเมินผลการส่งเสริมมาตรฐานวิชาชีพและจรรยาบรรณวิชาชีพครูอยู่เสมอ

ผลการประเมินความเหมาะสมและความเป็นไปได้ของกระบวนการมีส่วนร่วมของชุมชนในการบริหารของโรงเรียน แสดงดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 ผลการประเมินความเหมาะสมและความเป็นไปได้ของกระบวนการมีส่วนร่วมของชุมชน

กระบวนการมีส่วนร่วมของชุมชน	ความเหมาะสม			ความเป็นไปได้		
	μ	σ	ระดับ	μ	σ	ระดับ
1. การพัฒนาหลักสูตรสถานศึกษา	4.75	0.47	มากที่สุด	4.72	0.49	มากที่สุด
2. การกำหนดวิธีปฏิบัติแก้ปัญหาการดูแลอาคารสถานที่สภาพแวดล้อมและความปลอดภัย	4.89	0.26	มากที่สุด	4.66	0.52	มากที่สุด
3. การระดมทรัพยากรและการลงทุนเพื่อการศึกษา	4.76	0.39	มากที่สุด	4.78	0.42	มากที่สุด
4. การส่งเสริมมาตรฐานวิชาชีพและจรรยาบรรณวิชาชีพครู	4.71	0.49	มากที่สุด	4.69	0.56	มากที่สุด
รวม	**4.78**	**0.40**	**มากที่สุด**	**4.71**	**0.50**	**มากที่สุด**

3. ผลการประเมินการพัฒนากระบวนการมีส่วนร่วมของชุมชนในการบริหารงานของโรงเรียน

3.1 ผลการประเมินความรู้ความเข้าใจโดยเปรียบเทียบความรู้ก่อนและหลังการประชุมเชิงปฏิบัติการ แสดงดังตารางที่ 3

ตารางที่ 3 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยคะแนนการเรียนรู้บทบาทหน้าที่และการมีส่วนร่วมตามภารกิจงานก่อนและหลังการประชุมเชิงปฏิบัติการ

ผู้เข้าอบรม	N	μ	σ	%
ก่อนการอบรม	13	12.31	1.85	61.54
หลังการอบรม	13	16.23	1.17	81.51

3.2 ผลการดำเนินการมีส่วนร่วมของคณะกรรมการสถานศึกษา และผู้มีส่วนร่วมในการจัดการศึกษาในชุมชน ให้ผู้เข้าร่วมการประชุมเชิงปฏิบัติการร่วมดำเนินการตามกระบวนการมีส่วนร่วมของชุมชนในการบริหารงาน พบว่า (1) การมีส่วนร่วมในการพัฒนาหลักสูตรสถานศึกษา ได้ร่วมกันเสนอรายวิชาเพิ่มเติมด้านการพัฒนาทักษะอาชีพให้กับนักเรียน เพื่อให้สอดคล้องกับบริบทของโรงเรียนอย่างแท้จริง ในที่ประชุมได้เสนอหลักสูตรการทำขนมพื้นบ้านของพังงา การทำผ้ามัดย้อม และการทำเหรียญโปรยทาน ซึ่งมติที่ประชุมได้เลือกการทำผ้ามัดย้อมในการพัฒนาเป็นรายวิชาเพิ่มเติมในหลักสูตรสถานศึกษา เนื่องจากโรงเรียนตั้งอยู่ในพื้นที่แหล่งท่องเที่ยว นักเรียนสามารถผลิตและจำหน่ายเพื่อสร้างรายได้ให้กับครอบครัว และจัดการเรียนรู้โดยปราชญ์ชาวบ้านสัปดาห์ละ 1 ครั้ง (2) การมีส่วนร่วมกำหนดแนวปฏิบัติเพื่อแก้ปัญหาการดูแลอาคารสถานที่สภาพแวดล้อม และความปลอดภัย ที่ประชุมได้เสนอแนวทางการประสานงาน ขอความช่วยเหลือสนับสนุน จากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและประชาสัมพันธ์เชิญชวนผู้ปกครองและบุคคลทั่วไปมาร่วมกันดูแลอาคารสถานที่ สภาพแวดล้อม และความปลอดภัย เช่น การตัดต้นไม้ใหญ่ปรับปรุงสภาพแวดล้อมของโรงเรียนโดยประสานขอความช่วยเหลือจากองค์การบริหารส่วนท้องถิ่นนำรถกระเช้ามาช่วยในการตัดแต่งกิ่งไม้บริเวณอาคารเรียน สนาม หรือฉีดพ่นหมอกควันกำจัดยุงลายรอบบริเวณอาคาร บ้านพักครู ขอความช่วยเหลือองค์การบริหารส่วนท้องถิ่นนำ ส่วนด้านความปลอดภัยในทรัพย์สินของโรงเรียน ทางผู้เข้าร่วมการประชุมจึงได้มีมติขอความช่วยเหลือไปยัง อปพร. ตำรวจสายตรวจในการเข้าไปตรวจตราความเรียบร้อย และนอกจากนี้ทางผู้เข้าร่วมประชุมได้เสนอแผนการติดตั้งกล้องวงจรปิดตามบริเวณอาคารเพิ่มเติมอย่างทั่วถึงทุกมุมของการเข้าออกโรงเรียน (3) การมีส่วนร่วมในการระดมทรัพยากรและการลงทุนเพื่อการศึกษา โรงเรียนวัดประชุมศึกษาเป็นโรงเรียนคุณภาพประจำตำบล ประชากรในชุมชนส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกรรม และรับจ้าง ผู้ปกครองนักเรียนส่วนใหญ่มีอาชีพรับจ้างรายวัน ส่งผลให้มีรายได้ไม่เพียงพอกระทบต่อการเรียน นักเรียนต้องหยุดเรียนส่งผลกระทบต่อโอกาสทางการศึกษา จากที่ประชุมได้เสนอให้มีการจัดตั้งโครงการระดมทรัพยากรและการลงทุนเพื่อการศึกษาให้กับนักเรียนที่ขาดแคลนทุนทรัพย์ ซึ่งในการระดมทรัพยากรและการลงทุนเพื่อการศึกษาทางคณะกรรมการ ผู้มีส่วนร่วมในการจัดการศึกษาในชุมชน ครูและบุคลากรทางการศึกษาจะร่วมด้วยช่วยกันประสานขอการสนับสนุน ช่วยเหลือจากชุมชน ศิษย์เก่า ผู้มีจิตศรัทธา องค์กรและหน่วยงานต่าง ๆ เพื่อให้ได้มาซึ่งทุนทรัพย์ในการดำเนินการจัดตั้งโครงการการระดมทรัพยากรและการลงทุนเพื่อการศึกษามาใช้เพื่อประโยชน์ในการจัดการศึกษาของสถานศึกษาให้มีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผล สถานศึกษาจึงจำเป็นต้องมีแนวทางในการพัฒนาและประสานความร่วมมือกับภาคีเครือข่ายเพื่อระดมทรัพยากรจากทุกภาคส่วนมาใช้ในการบริหารจัดการและพัฒนาการศึกษาได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล (4) การมีส่วนร่วม

ในการส่งเสริมมาตรฐานวิชาชีพและจรรยาบรรณวิชาชีพครูตามพระราชบัญญัติสภาครูและบุคลากรทางการศึกษา พ.ศ.2546 มาตรา 9 ได้กำหนดมาตรฐานวิชาชีพและจรรยาบรรณของวิชาชีพครูเพื่อควบคุมความประพฤติและการดำเนินงานของผู้ประกอบวิชาชีพทางการศึกษาให้เป็นไปตามมาตรฐานวิชาชีพและจรรยาบรรณของวิชาชีพ จากการประชุมเชิงปฏิบัติการผู้เข้าร่วมประชุมได้เสนอแนวทางการส่งเสริมมาตรฐานวิชาชีพและจรรยาบรรณวิชาชีพครู เพื่อเป็นการกระตุ้นให้ครูได้ตระหนักถึงความสำคัญในการปฏิบัติหน้าที่ และผู้อำนวยการเน้นย้ำมาตรฐานวิชาชีพและจรรยาบรรณวิชาชีพครูอยู่เสมอ

3.3 ผลการสังเกตพฤติกรรมการมีส่วนร่วมในการนำกระบวนการมีส่วนร่วมของชุมชนมาทดลองใช้ แสดงดังตารางที่ 4

ตารางที่ 4 ผลการสังเกตพฤติกรรมการมีส่วนร่วมในการนำกระบวนการมีส่วนร่วมของชุมชนมาทดลองใช้

ข้อ	พฤติกรรม	N = 13		ระดับการมีส่วนร่วม
		μ	σ	
1	การมีส่วนร่วมในการวางแผน	2.69	0.48	มาก
2	การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ	2.62	0.51	มาก
3	การมีส่วนร่วมในการดำเนินการ	2.54	0.52	มาก
4	การมีส่วนร่วมในการประเมินผล	2.38	0.51	มาก
เฉลี่ยรวม		**2.56**	**0.51**	**มาก**

3.4 ผลการประเมินความพึงพอใจการพัฒนากระบวนการมีส่วนร่วมของชุมชนในการบริหารงานของโรงเรียนวัดประชุมศึกษา แสดงดังตารางที่ 5

ตารางที่ 5 ผลการประเมินความพึงพอใจการพัฒนากระบวนการมีส่วนร่วมของชุมชน

ข้อที่	รายการประเมิน	N = 13		ระดับความพึงพอใจ
		μ	σ	
1	การศึกษาสภาพปัญหาการมีส่วนร่วมของชุมชนในการบริหารงาน	4.69	0.48	มากที่สุด
2	ความรู้ความเข้าใจก่อนการประชุมเชิงปฏิบัติการ	3.46	0.78	ปานกลาง
3	ความรู้ความเข้าใจหลังการประชุมเชิงปฏิบัติการ	4.54	0.52	มากที่สุด
4	การถ่ายทอดความรู้และการอธิบายเนื้อหาของหัวหน้างาน	4.77	0.44	มากที่สุด
5	ความครบถ้วนของเนื้อหาในการประชุมเชิงปฏิบัติการ	4.69	0.48	มากที่สุด
6	ระยะเวลาในการประชุมเชิงปฏิบัติการมีความเหมาะสม	4.46	0.52	มาก
7	การนำกระบวนการมีส่วนร่วมของชุมชนมาทดลองใช้	4.85	0.38	มากที่สุด
8	การแนะนำช่วยเหลือในการแก้ไขปรับปรุง	4.62	0.65	มากที่สุด

ข้อที่	รายการประเมิน	N = 13		ระดับความพึงพอใจ
		μ	σ	
9	การนำความรู้ไปประยุกต์ใช้จริง	4.85	0.38	มากที่สุด
10	การมีส่วนร่วมในกิจกรรม	4.69	0.48	มากที่สุด
11	การมอบหมายหน้าที่ในการมีส่วนร่วม	4.54	0.52	มากที่สุด
12	สามารถถ่ายทอดองค์ความรู้และแนวทางปฏิบัติให้กับบุคคลอื่นได้	4.85	0.38	มากที่สุด
13	การพัฒนากระบวนการมีส่วนร่วมเป็นประ โยชน์ต่อการบริหารงานของสถานศึกษา	4.85	0.38	มากที่สุด
14	การพัฒนากระบวนการมีส่วนร่วมของชุมชนในการบริหารงานของโรงเรียนนำไปสู่การส่งเสริม สนับสนุนการบริหารงานของสถานศึกษา	4.85	0.38	มากที่สุด
15	สามารถนำไปบูรณาการทางความคิดสู่การทำงานเป็นทีมและพัฒนางานอย่างเป็นระบบ	4.85	0.38	มากที่สุด
	รวม	**4.64**	**0.47**	**มากที่สุด**

สรุป

1. ผลการศึกษาสภาพปัจจุบันและสภาพพึงประสงค์ของการมีส่วนร่วมของชุมชนในการบริหารงานของโรงเรียนวัดประชุมศึกษาในสภาพปัจจุบันโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง และในสภาพพึงประสงค์โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด และจากการหาค่าความต้องการจำเป็นในการบริหารงานของโรงเรียน พบว่าด้านบริหารงานวิชาการการมีส่วนร่วมในการพัฒนาหลักสูตรสถานศึกษามีค่าความต้องการจำเป็นสูงที่สุด ด้านบริหารงบประมาณการรับรู้ขอบข่ายการระดมทรัพยากรและการลงทุนเพื่อการศึกษามีค่าความต้องการจำเป็นสูงที่สุด ด้านบริหารงานบุคคลการมีส่วนร่วมในการส่งเสริมมาตรฐานวิชาชีพและจรรยาบรรณวิชาชีพมีค่าความต้องการจำเป็นสูงที่สุด และด้านบริหารงานทั่วไปร่วมกำหนดวิธีปฏิบัติแก้ปัญหาการดูแลอาคารสถานที่ สภาพแวดล้อม และความปลอดภัยมีค่าความต้องการจำเป็นสูงที่สุด

2. ผลการพัฒนากระบวนการมีส่วนร่วมของชุมชนในการบริหารของโรงเรียนวัดประชุมศึกษา พบว่าการมีส่วนร่วมในการพัฒนาหลักสูตรสถานศึกษา มีกระบวนการทั้งหมด 13 ขั้น ด้านการมีส่วนร่วมในการกำหนดวิธีปฏิบัติแก้ปัญหาการดูแลอาคารสถานที่ สภาพแวดล้อม และความปลอดภัย มีกระบวนการทั้งหมด 7 ขั้น ด้านการระดมทรัพยากรและการลงทุนเพื่อการศึกษา มีกระบวนการทั้งหมด 9 ขั้น ด้านการมีส่วนร่วมในการส่งเสริมมาตรฐานวิชาชีพและจรรยาบรรณวิชาชีพครู มีกระบวนการทั้งหมด 7 ขั้น และจากการประเมินความเหมาะสมและความเป็นไปได้ของกระบวนการมีส่วนร่วมของชุมชนในการบริหารของโรงเรียนวัดประชุมศึกษา พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุดทุกกระบวนการ

3. ผลการประเมินการพัฒนากระบวนการมีส่วนร่วมของชุมชนในการบริหารงานของโรงเรียนวัดประชุมศึกษา พบว่า ผลการทดสอบความรู้ความเข้าใจหลังการประชุมเชิงปฏิบัติการสูงกว่าก่อนประชุมเชิงปฏิบัติ จากการสังเกตพฤติกรรมการมีส่วนร่วมในการนำกระบวนการมีส่วนร่วมของชุมชนมาทดลองใช้ พบว่า มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.56 อยู่ในระดับมาก และผลการประเมินความพึงพอใจการพัฒนากระบวนการมีส่วนร่วมของชุมชนในการบริหารงานของโรงเรียนวัดประชุมศึกษา พบว่า มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.64 อยู่ในระดับมากที่สุด

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะสำหรับการนำผลการวิจัยไปใช้ คือ (1) ผู้บริหารสถานศึกษาเป็นผู้มีบทบาทสำคัญในการส่งเสริมการมีส่วนร่วมของชุมชนในการบริหารจัดการสถานศึกษาควรเปิดโอกาสให้ชุมชนได้เข้ามามีส่วนร่วมอย่างเป็นรูปธรรมและให้ความสำคัญกับการมีส่วนร่วมในการบริหารจัดการสถานศึกษาของชุมชน ส่งเสริมให้ครู บุคลากร และนักเรียนให้ความเชื่อถือและยอมรับการมีส่วนร่วมของชุมชนอย่างโปร่งใส (2) สถานศึกษาควรนำกระบวนการมีส่วนร่วมของชุมชนที่พัฒนาขึ้นไปใช้ในการร่วมคิด ร่วมทำ ร่วมพัฒนา กำกับส่งเสริมและสนับสนุนกิจการของสถานศึกษาอย่างจริงจัง และ(3) ผู้บริหารควรให้ความสำคัญในการมีส่วนร่วมของชุมชนในการบริหารสถานศึกษา เพื่อให้สามารถบริหารจัดการสถานศึกษาได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป คือ (1) ควรศึกษาปัญหา สาเหตุและแนวทางการพัฒนาการกระบวนการมีส่วนร่วมของชุมชนในการบริหารสถานศึกษา (2) ควรศึกษาวิจัยเกี่ยวกับการพัฒนากระบวนการมีส่วนร่วมของชุมชนในการบริหารงานของโรงเรียนที่มีขนาดต่าง ๆ เช่น โรงเรียนขนาดกลาง และโรงเรียนขนาดใหญ่ เพื่อสามารถนำไปใช้ให้เกิดความเหมาะสมต่อไป และ (3) ควรศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการบริหารแบบมีส่วนร่วมของชุมชนในการบริหารงานของสถานศึกษา

บรรณานุกรม

กระทรวงศึกษาธิการ. (2553). *พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 และที่แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2545 และ (ฉบับที่ 3) พ.ศ. 2553.* กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์องค์กรรับส่งสินค้าและพัสดุภัณฑ์.

เฉลิมพล จันดา. (2560). *การพัฒนาแนวทางการบริหารแบบมีส่วนร่วมสำหรับสถานศึกษาสังกัด สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 25* [วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์]. มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.

ภารดี อนันต์นาวี. (2557). *หลักการแนวคิด ทฤษฎี ทางการบริหารการศึกษา* (พิมพ์ครั้งที่ 5). ชลบุรี: มนตรี จำกัด.

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช. (2556). *ทฤษฎีและแนวปฏิบัติในการบริหารการศึกษา* (พิมพ์ครั้งที่ 5). นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.

วราภรณ์ มงคลสกุล. (2559). *ปัจจัยที่มีผลต่อระดับการมีส่วนร่วมพัฒนาองค์การของบุคลากรในองค์การมหาชน (กลุ่ม 2)* [วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์]. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร.

บทบาทของคณะกรรมการสถานศึกษาขั้นพื้นฐานที่มีต่อการบริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาสระบุรี

The Role of the Basic Education School Committee on the Administration of Schools under the Saraburi Secondary Educational Service Area Office

ธิติสันติ์ ร่วมชาติสกุล[1] ปนิดา เนื่องพะนอม[2] และภัสยกร เลาสวัสดิกุล[3]

Titisan Rumchatsakul[1] Panida Nueangpanom[2] and Phatsayakorn Laosawatdikul[3]

นักศึกษา[1], อาจารย์[2,3]

มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี[1-3]

E-mail: Titisan192@gmail.com[1]

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) เพื่อศึกษาบทบาทของคณะกรรมการสถานศึกษาขั้นพื้นฐานที่มีต่อการบริหารสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาสระบุรี (2) เพื่อเปรียบเทียบบทบาทของคณะกรรมการสถานศึกษาขั้นพื้นฐานที่มีต่อการบริหารสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาสระบุรี จำแนกตามขนาดของสถานศึกษา ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ คณะกรรมการสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน ผู้บริหารและครู สังกัดสำนักงานพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาสระบุรี จำนวน 21 โรงเรียน ซึ่งเป็นโรงเรียนขนาดกลาง จำนวน 14 โรงเรียน ขนาดใหญ่ จำนวน 3 โรงเรียน และขนาดใหญ่พิเศษ จำนวน 4 โรงเรียน โดยในแต่ละโรงเรียนมีคณะกรรมการสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน จำนวน 15 คน รวมทั้งสิ้น 315 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ แบบสอบถาม มีค่าความเชื่อมั่น 0.89 วิเคราะห์ข้อมูลโดยหาร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการทดสอบค่าที ผลการวิจัยพบว่า (1) บทบาทของคณะกรรมการสถานศึกษาขั้นพื้นฐานที่มีต่อการบริหารสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาสระบุรี ในภาพรวม อยู่ระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยมากไปน้อย ดังนี้ ด้านการบริหารงานทั่วไป ด้านการบริหารงานบุคคล ด้านการบริหารงานวิชาการ และด้านการบริหารงานงบประมาณ (2) บทบาทของคณะกรรมการสถานศึกษาขั้นพื้นฐานที่มีต่อการบริหารสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาสระบุรี จำแนกตามขนาดสถานศึกษาในการปฏิบัติงาน พบว่า เมื่อพิจารณาในภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านทุกด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

คำสำคัญ: บทบาทคณะกรรมการสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน การบริหารสถานศึกษา ขนาดของสถานศึกษา

Abstract

The purposes of this study were (1) to study the role of the basic education school committee on the administration of educational institutions under the Office of the Secondary Education Service Area, Saraburi, and (2) to compare the role of the basic education school committee on the administration of educational institutions under the Office of the Secondary Education Service Area, Saraburi, classified by the size of the educational institution. The population and sample used in this research were the basic education school committee, administrators and teachers from 21 schools under the Office of the Secondary Education Service Area, Saraburi, consisting of 14 medium-sized schools, 3 large-sized schools, and 4 extra-large schools. In each school, there were 15 basic education school committee members, totaling 315 members. The research instrument was a questionnaire with a reliability value of 0.89. Data were analyzed by finding percentages, means, standard deviations, and t-tests. This study has recommended that (1) The role of the Basic Education Commission towards the administration of educational institutions under the Office of the Secondary Education Service Area, Saraburi, in the overall picture, was at the highest level, ranked from highest to lowest as follows: General Administration, Personnel Administration, Academic Administration, Budget Administration. And (2) The role of the Basic Education Commission towards the administration of educational institutions under the Office of the Secondary Education Service Area, Saraburi, classified by the size of the educational institution in the work, found that when considering the overall picture, it was significantly different at the .05 level, and when considering each aspect, all aspects were significantly different at the .05 level.

Keywords: Role of the basic education commission, school administration, size of the school

บทนำ

กระทรวงศึกษาธิการได้ปฏิรูปการศึกษาโดยกำหนดให้มีการกระจายอำนาจ การกำหนดนโยบายและการบริหารโรงเรียนและสถานศึกษาทุกระดับทุกประเภทให้กับผู้ปกครองนักเรียน ชุมชนและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้มีส่วนรับผิดชอบในรูปคณะกรรมการสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน เพื่อให้การพัฒนาและการแก้ไขปัญหาเป็นไปอย่างรวดเร็ว เหมาะสม และสอดคล้องกับความต้องการในท้องถิ่น โดยการปฏิรูปหลักสูตรและกระบวนการเรียนการสอนได้กำหนดแนวปฏิบัติให้ประชาชนและท้องถิ่น มีส่วนร่วมในการพัฒนาหลักสูตรและกำหนดแบบเรียนให้เหมาะสมสอดคล้องกับสภาพแวดล้อมและความต้องการของแต่ละท้องถิ่น ส่วนการ

ปฏิรูประบบการบริหารการศึกษาก็มีเป้าหมายที่มุ่งส่งเสริมบทบาทของครอบครัว ชุมชนให้มีส่วนร่วมในการบริหารและจัดการศึกษา ส่งเสริมให้ชุมชนมีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบายด้านการศึกษาในแต่ละระดับชั้น และให้ท้องถิ่นมีส่วนร่วมรับผิดชอบการจัดบริการทางการศึกษามากขึ้น (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, 2562) คณะกรรมการสถานศึกษาขั้นพื้นฐานแต่ละแห่ง จึงถือว่าเป็นหนึ่งเครือข่ายการศึกษาที่สำคัญในการทำหน้าที่กำกับและส่งเสริม สนับสนุนกิจกรรมของสถานศึกษา การบริหารและจัดการศึกษาทั้งด้านการบริการวิชาการ การบริหารงบประมาณ การบริหารงานบุคคล และการบริหารงานทั่วไป โดยมีองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ชุมชน องค์กรศาสนาและเอกชน สามารถเข้ามามีส่วนร่วมในการจัดการศึกษาเพื่อพัฒนามาตรฐานคุณภาพการศึกษา (สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา, 2560) เพื่อให้การบริหารงานของสถานศึกษาเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน (2562) จึงได้กำหนดบทบาทหน้าที่ของคณะกรรมการสถานศึกษาขั้นพื้นฐานว่าให้มีส่วนร่วมรับผิดชอบการจัดการศึกษาอย่างแท้จริง ในการกำกับ ส่งเสริม สนับสนุนกิจกรรมที่สถานศึกษาจัดขึ้น ดำเนินการติดตามตรวจสอบการจัดการศึกษาเปิดโอกาสให้บุคคล และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเข้ามาทำงานเพื่อส่วนรวมและพัฒนาชุมชน จากบทบาทหน้าที่ของคณะกรรมการสถานศึกษาขั้นพื้นฐานตามพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 และที่แก้ไขเพิ่มเติม มาตรา 40 ที่กล่าวมาในข้างต้น การมีส่วนร่วมในการบริหารสถานศึกษาในบริบททางสังคมที่เปลี่ยนแปลงไปบนชีวิตวิถีใหม่ (new normal) ในทั้งด้านการบริหารวิชาการ การบริหารงบประมาณ การบริหารงานบุคคล และการบริหารทั่วไปนั้น คณะกรรมการสถานศึกษาขั้นพื้นฐานต้องทำหน้าที่แทนชุมชนและผู้ปกครองนักเรียนโดยเข้ามามีส่วนร่วมในการจัดการศึกษาของสถานศึกษา ต้องคำนึงถึงการจัดการศึกษาที่เกิดประโยชน์สูงสุดกับผู้เรียนซึ่งเป็นลูกหลานของชุมชน และต้องทำงานร่วมกับผู้บริหารและคณะครูโดยตระหนักถึงความมีส่วนร่วมในการพัฒนาองค์กร

นอกจากนี้ผลรายงานการประเมินตนเองของสถานศึกษา (self assessment report : SAR) ปีการศึกษา 2566 จำนวน 21 โรงเรียน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาสระบุรี โดยดำเนินการประเมินตามมาตรฐาน ทั้ง 3 มาตรฐาน ดังนี้ มาตรฐานที่ 1 คุณภาพของผู้เรียน มาตรฐานที่ 2 กระบวนการบริหารและการจัดการ และมาตรฐานที่ 3 กระบวนการจัดการเรียนการสอนที่เน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ โดยแบ่งระดับการประเมินคุณภาพทั้งหมด 5 ระดับ คือ กำลังพัฒนา ปานกลาง ดี ดีเลิศ และยอดเยี่ยม พบว่าผลการประเมินทั้ง 3 มาตรฐาน มีคะแนนภาพรวมอยู่ในระดับดีและระดับดีเลิศ เท่านั้น และจากการศึกษาตามตัวชี้วัด โดยเฉพาะมาตรฐานที่ 2 กระบวนการบริหารและการจัดการ อยู่เพียงระดับดีเลิศเท่านั้นซึ่งควรมีการพัฒนาไปสู่ระดับยอดเยี่ยมต่อไป นอกจากนี้ยังพบว่า จุดควรพัฒนาของสถานศึกษาในภาพรวม คือ การมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนเกี่ยวข้องในการวางแผนการจัดการศึกษาของโรงเรียนยังไม่ได้รับความร่วมมือเท่าที่ควร (สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาสระบุรี, 2565) จากผลการประเมินดังกล่าวสะท้อนให้เห็นว่าการมีส่วนร่วมในการจัดการศึกษาของผู้มีส่วนเกี่ยวข้องจึงมีความสำคัญเป็นอย่างยิ่งในการดำเนินกิจกรรมขององค์กร และยิ่งเป็นองค์กรทางการศึกษาที่จะต้องปรับตัวให้ทันกับการเปลี่ยนแปลงทางสังคมในปัจจุบัน

โดยเฉพาะคณะกรรมการสถานศึกษาขั้นพื้นฐานยิ่งมีส่วนสำคัญในการบริหารสถานศึกษาตามบทบาทหน้าที่ที่กฎหมายกำหนด เพื่อนำพาสถานศึกษาสู่เป้าหมายแห่งความสำเร็จ

จากเหตุผลที่กล่าวมาในข้างต้น คณะกรรมการสถานศึกษาขั้นพื้นฐานถือว่ามีบทบาทสำคัญต่อการจัดการศึกษา ช่วยส่งเสริม สนับสนุนการจัดการศึกษาให้ประสบความสำเร็จ ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาบทบาทหน้าที่ของคณะกรรมการสถานศึกษาขั้นพื้นฐานที่มีต่อการบริหารสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาสระบุรี เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาและยกระดับสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาสระบุรีให้มีประสิทธิภาพต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาบทบาทของคณะกรรมการสถานศึกษาขั้นพื้นฐานที่มีต่อการบริหารสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาสระบุรี
2. เพื่อเปรียบเทียบบทบาทของคณะกรรมการสถานศึกษาขั้นพื้นฐานที่มีต่อการบริหารสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาสระบุรี จำแนกตามขนาดของสถานศึกษา

การทบทวนวรรณกรรม

ตามพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 และที่แก้ไขเพิ่มเติม มาตรา 40 และพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการกระทรวงศึกษาธิการ พ.ศ. 2546 และที่แก้ไขเพิ่มเติม มาตรา 38 กำหนดให้คณะกรรมการสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน ทำหน้าที่กำกับและส่งเสริม สนับสนุน กิจการของสถานศึกษา (กระทรวงศึกษาธิการ, 2562) ดังนี้ 1. กำกับการดำเนินการของสถานศึกษาให้สอดคล้องกับกฎหมายกฎ ระเบียบ ประกาศ คำสั่งและนโยบายของกระทรวงศึกษาธิการสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา และความต้องการของชุมชนและท้องถิ่น 2. ส่งเสริมและสนับสนุนการดำเนินการกิจการด้านต่าง ๆ ของสถานศึกษา 3. มีบทบาทหน้าที่เกี่ยวกับการบริหารงานบุคคลสำหรับข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษาในสถานศึกษาตามที่กฎหมายว่าด้วยระเบียบข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษากำหนด 4. ปฏิบัติหน้าที่ตามที่กฎหมาย ระเบียบ ประกาศ ฯลฯ กำหนดให้เป็นบทบาทหน้าที่ของคณะกรรมการสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน

คณะกรรมการสถานศึกษาขั้นพื้นฐานมีบทบาทหน้าที่ตามภาระงาน 4 ด้าน ที่กำหนดไว้ในพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติพ.ศ. 2542 และประกาศสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน เรื่อง การกระจายอำนาจการบริหารและการจัดการศึกษาของเลขาธิการคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐานไปยังคณะกรรมการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาและสถานศึกษาในสังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน พ.ศ. 2550 ดังนี้

1. การบริหารงานวิชาการ
2. การบริหารงานงบประมาณ

3. การบริหารงานบุคคล

4. การบริหารงานบริหารทั่วไป

นิยามศัพท์เฉพาะ

บทบาท หมายถึง พฤติกรรมของแต่ละบุคคลในการปฏิบัติหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย ซึ่งการแสดงออกนั้นขึ้นอยู่กับตำแหน่งที่ดำรงอยู่

การบริหารสถานศึกษาของคณะกรรมการสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน หมายถึง คณะกรรมการสถานศึกษาขั้นพื้นฐานมีบทบาทหน้าที่ตามภาระงาน 4 ด้าน ที่กำหนดไว้ในพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 และที่แก้ไขเพิ่มเติม พระราชบัญญัติระเบียบ บริหารข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา พ.ศ. 2547 และที่แก้ไขเพิ่มเติม และประกาศสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน เรื่อง การกระจายอำนาจการบริหารและการจัดการศึกษาของเลขาธิการคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐานไปยังคณะกรรมการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาและสถานศึกษาในสังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน พ.ศ. 2550 ดังนี้

การบริหารงานวิชาการ หมายถึง คณะกรรมการสถานศึกษาขั้นพื้นฐานมีบทบาทหน้าที่ในการส่งเสริม สนับสนุน วางแผนงานด้านวิชาการการจัดระบบการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษา และการรับประเมินจากภายนอก ตลอดจนการให้ความเห็นชอบกรณีที่สถานศึกษานำเอารายวิชาพิเศษมาเพิ่มหรือปรับใช้ในหลักสูตรสถานศึกษา ที่สอดคล้องกับหลักสูตรแกนกลางการศึกษาขั้นพื้นฐาน

การบริหารงานงบประมาณ หมายถึง คณะกรรมการสถานศึกษาขั้นพื้นฐานมีบทบาทหน้าที่ในการให้ความเห็นชอบการจัดทำแผนงบประมาณ แผนปฏิบัติการใช้จ่ายเงิน การขอโอนและการขอเปลี่ยนแปลงงบประมาณ การระดมทรัพยากรและการลงทุนเพื่อการศึกษา ตลอดจนร่วมจัดสรรงบประมาณจากสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐานโดยตรง

การบริหารงานบุคคล หมายถึง คณะกรรมการสถานศึกษาขั้นพื้นฐานมีบทบาทหน้าที่ในการกำกับดูแลการบริหารงานบุคคลในสถานศึกษาให้สอดคล้องกับนโยบาย กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ หลักเกณฑ์และวิธีการตามที่คณะกรรมการศึกษาธิการจังหวัดกำหนด ตลอดจนให้ความเห็นชอบการวางแผนอัตรากำลังของข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษาในสถานศึกษา

การบริหารงานบริหารทั่วไป หมายถึง คณะกรรมการสถานศึกษาขั้นพื้นฐานมีบทบาทหน้าที่ในการให้ความเห็นชอบการวางแผนการบริหารงานการศึกษาและการระดมทรัพยากรเพื่อการศึกษา ตลอดจนให้ความเห็นชอบเสนอความเห็นเกี่ยวกับเรื่องการจัดตั้ง ยุบ รวมหรือเลิกสถานศึกษา

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาสระบุรี หมายถึง หน่วยงานที่มีหน้าที่กำกับ ดูแลโรงเรียนที่จัดการศึกษาระดับมัธยมศึกษาในพื้นที่จังหวัดสระบุรีจำนวน 21 โรงเรียน

คณะกรรมการสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน หมายถึง คณะกรรมการสถานศึกษาขั้นพื้นฐานในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาสระบุรี ซึ่งมีส่วนร่วมในการกำกับดูแลการดำเนินงานของสถานศึกษา

ส่งเสริมและสนับสนุนกิจการงานด้านต่าง ๆ ของสถานศึกษา ประกอบด้วย ผู้แทนผู้ปกครอง ผู้แทนองค์กรชุมชน ผู้แทนองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ผู้แทนศิษย์เก่าของสถานศึกษา ผู้แทนพระภิกษุสงฆ์และหรือผู้แทนองค์กรศาสนาในพื้นที่ และผู้ทรงคุณวุฒิ

ผู้บริหาร หมายถึง หัวหน้าสถานศึกษาที่ดำรงตำแหน่งผู้อำนวยการสถานศึกษา รองผู้อำนวยการสถานศึกษา หรือผู้ที่รักษาการในตำแหนงผู้อำนวยการสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาสระบุรี

ครู หมายถึง ข้าราชการครูที่ทำหน้าที่หลักทางด้านการเรียนการสอน และส่งเสริมการเรียนรู้ของผู้เรียนด้วยวิธีการต่าง ๆ ในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาสระบุรี

ขนาดของโรงเรียน หมายถึง ขนาดของโรงเรียนที่จำแนก โดยจำนวนผู้เรียนที่ศึกษาอยู่ ซึ่งในงานวิจัยนี้ได้ใช้เกณฑ์ของสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน ซึ่งแบ่งขนาดโรงเรียนดังนี้

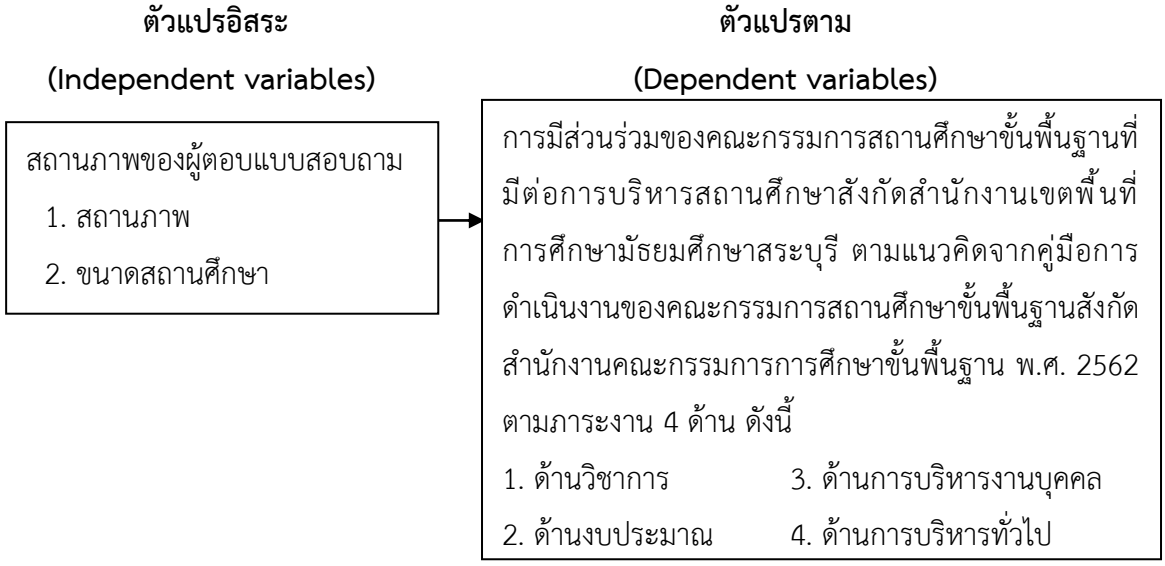
1. ขนาดเล็ก	จำนวนนักเรียน 1 – 119 คน
2. ขนาดกลาง	จำนวนนักเรียน 120 – 719 คน
3. ขนาดใหญ่	จำนวนนักเรียน 720 – 1,679 คน
4. ขนาดใหญ่พิเศษ	จำนวนนักเรียน 1,680 คน ขึ้นไป

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยมีวิธีดำเนินการวิจัย ดังนี้

กรอบแนวคิด

การวิจัยนี้ มุ่งศึกษาบทบาทของคณะกรรมการสถานศึกษาขั้นพื้นฐานที่มีต่อการบริหารสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาสระบุรี ผู้วิจัยใช้กรอบแนวคิดจากคู่มือการดำเนินงานของคณะกรรมการสถานศึกษาขั้นพื้นฐานสังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน พ.ศ. 2562 ตามภาระงาน 4 ด้าน ดังรูปที่ 1



รูปที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ คณะกรรมการสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน ผู้บริหารและครู สังกัดสำนักงานพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาสระบุรี จำนวน 21 โรงเรียน ซึ่งเป็นโรงเรียนขนาดกลาง จำนวน 14 โรงเรียน ขนาดใหญ่ จำนวน 3 โรงเรียน และขนาดใหญ่พิเศษ จำนวน 4 โรงเรียน โดยในแต่ละโรงเรียนมีคณะกรรมการสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน จำนวน 15 คน รวมทั้งสิ้น 315 คน

เครื่องมือที่ใช้วิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับบทบาทของคณะกรรมการสถานศึกษาขั้นพื้นฐานที่มีต่อการบริหารสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาสระบุรี ตามแนวคิดจากคู่มือการดำเนินงานของคณะกรรมการสถานศึกษาขั้นพื้นฐานสังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน พ.ศ. 2562 ตามภาระงาน 4 ด้าน ดังนี้ 1. ด้านวิชาการ 2. ด้านงบประมาณ 3. ด้านการบริหารงานบุคคล และ 4. ด้านการบริหารทั่วไป คำถามมีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (rating scale) 5 ระดับ (บุญชม ศรีสะอาด, 2560) นำเสนอต่อผู้เชี่ยวชาญหรือผู้รอบรู้เฉพาะเรื่อง (subject matter specialists) จำนวน 5 คน เพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรง (validity) ครอบคลุมความสมบูรณ์ของแบบสอบถาม และหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (index of item-objective congruence: IOC) ระหว่างข้อคำถามกับเนื้อหา ซึ่งข้อคำถามมีค่าดัชนีความสอดคล้องอยู่ระหว่าง 0.96 จากนั้นนำแบบสอบถามมาปรับปรุงแก้ไขแล้วนำไปไปทดลองใช้ (try-out) กับคณะกรรมการสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน จำนวน 13 คน ผู้บริหาร จำนวน 3 คน และครู จำนวน 14 คน รวมทั้งสิ้น 30 คน (โดยได้จากการเทียบสัดส่วนกับการแบ่งกลุ่มตัวอย่าง) ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาสระบุรี จำนวน 30 ชุด แล้วนำมาวิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่น (reliability) โดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์แอลฟ่าของครอนบาค (alpha coefficient method) (Cronbach, 1990) ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป ซึ่งความเชื่อมั่นของเครื่องมือเท่ากับ 0.89

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้ศึกษาได้ดำเนินการเก็บข้อมูล ตามลำดับขั้นตอนดังนี้

1. ขอความอนุเคราะห์จากคณะครุศาสตร์ มหาวิยาลัยราชภัฏเทพสตรี เพื่อทำหนังสือถึงผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาสระบุรี เพื่อขออนุญาตเก็บรวบรวมข้อมูลจากคณะกรรมการสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน ผู้บริหารและครู สังกัดสำนักงานพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาสระบุรี จำนวน 21 โรงเรียน ซึ่งเป็นโรงเรียนขนาดกลาง จำนวน 14 โรงเรียน ขนาดใหญ่ จำนวน 3 โรงเรียน และขนาดใหญ่พิเศษ จำนวน 4 โรงเรียน โดยในแต่ละโรงเรียนมีคณะกรรมการสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน จำนวน 15 คน รวมทั้งสิ้น 315 คน

2. ประสานกับโรงเรียนในสังกัดที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง พร้อมทั้งชี้แจงวิธีการตอบแบบสอบถามตามเกณฑ์ประเมินแก่เจ้าหน้าที่ผู้รับแบบสอบถาม และประสานกับผู้อำนวยการสถานศึกษาโรงเรียนกลุ่มตัวอย่างในการตอบแบบสอบถามผ่านระบบออนไลน์โดยใช้แบบฟอร์มออนไลน์ของกูเกิล (google form)

3. เมื่อได้รับแบบสอบถามที่เก็บข้อมูลผ่านระบบออนไลน์โดยใช้แบบฟอร์มออนไลน์ของกูเกิล (google form) เรียบร้อยแล้ว จึงตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถาม แล้วนำข้อมูลจากแบบสอบถามมาจัดลำดับระดับบทบาทของคณะกรรมการสถานศึกษาขั้นพื้นฐานที่มีต่อการบริหารสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาสระบุรี โดยส่งแบบสอบถามไปจำนวนทั้งสิ้น 315 ชุด ได้รับคืนจำนวน 315 ชุด คิดเป็นร้อยละ 100

4. ตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถามเพื่อนำไปวิเคราะห์และแปลผลข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งประกอบด้วย ตำแหน่งหน้าที่ในการปฏิบัติงาน และขนาดของสถานศึกษา แสดงรายละเอียดดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 จำนวนและร้อยละจำแนกตามข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

สถานภาพ	จำนวน (N= 315 คน)	ร้อยละ
1. ตำแหน่งหน้าที่ในการปฏิบัติงาน		
1) คณะกรรมการสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน	273	86.66
2) ผู้บริหารสถานศึกษา (ผู้อำนวยการ/รองผู้อำนวยการ/รักษาการในตำแหน่งผู้อำนวยการ)	21	6.66
3) ครู	21	6.66
2. ขนาดของสถานศึกษา		
1) ขนาดกลาง	131	41.60
2) ขนาดใหญ่	59	18.70
3) ขนาดใหญ่พิเศษ	125	39.70

จากตารางที่ 1 จำนวนและร้อยละจำแนกตามข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นตำแหน่งหน้าที่ในการปฏิบัติงานคณะกรรมการสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน คิดเป็นร้อยละ 86.66 และขนาดของสถานศึกษาขนาดกลาง คิดเป็นร้อยละ 41.60

ตอนที่ 2 วิเคราะห์ข้อมูลระดับบทบาทของคณะกรรมการสถานศึกษาขั้นพื้นฐานที่มีต่อการบริหารสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาสระบุรี

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับบทบาทของคณะกรรมการสถานศึกษาขั้นพื้นฐานที่มีต่อการบริหารสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาสระบุรี โดยการหาค่าเฉลี่ย (**μ**) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (**σ**) แปลผลตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้

ตารางที่ 2 ระดับบทบาทของคณะกรรมการสถานศึกษาขั้นพื้นฐานที่มีต่อการบริหารสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาสระบุรี ในภาพรวม

การบริหารสถานศึกษา	ระดับบทบาท (N=315)		
	μ	σ	ความหมาย
1. ด้านการบริหารงานวิชาการ	4.68	0.21	มากที่สุด
2. ด้านการบริหารงานงบประมาณ	4.68	0.24	มากที่สุด
3. ด้านการบริหารงานบุคคล	4.71	0.28	มากที่สุด
4. ด้านการบริหารงานทั่วไป	4.74	0.27	มากที่สุด
ภาพรวม	4.60	0.20	มากที่สุด

ตารางที่ 2 พบว่า บทบาทของคณะกรรมการสถานศึกษาขั้นพื้นฐานที่มีต่อการบริหารสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาสระบุรี ในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด (μ = 4.60, **σ** = 0.20) โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยมากไปน้อย ดังนี้ ด้านการบริหารงานทั่วไป (μ = 4.74, **σ** = 0.27) ด้านการบริหารงานบุคคล (μ = 4.71, **σ** = 0.28) ด้านการบริหารงานวิชาการ (μ = 4.68, **σ** = 0.21) และด้านการบริหารงานงบประมาณ (μ = 4.68, **σ** = 0.24)

ตอนที่ 3 วิเคราะห์ความแตกต่างบทบาทของคณะกรรมการสถานศึกษาขั้นพื้นฐานที่มีต่อการบริหารสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาสระบุรี

ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างบทบาทของคณะกรรมการสถานศึกษาขั้นพื้นฐานที่มีต่อการบริหารสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาสระบุรี จำแนกตามขนาดของสถานศึกษา ใช้สถิติวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (one-way ANOVA) โดยการทดสอบเอฟ (F-test) ถ้ามีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติจะทดสอบเป็นรายคู่ด้วยวิธี แอลเอสดี (L.S.D.) ของฟิชเชอร์ (Fisher)

ตารางที่ 3 ผลการเปรียบเทียบบทบาทของคณะกรรมการสถานศึกษาขั้นพื้นฐานที่มีต่อการบริหารสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาสระบุรี จำแนกตามขนาดของสถานศึกษา

การบริหารสถานศึกษา	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	p
ด้านการบริหารงานวิชาการ	ระหว่างกลุ่ม	2.64	2.00	1.32	36.66	.000*
	ภายในกลุ่ม	11.33	315.00	.04		
	รวม	13.97	317.00			
ด้านการบริหารงานงบประมาณ	ระหว่างกลุ่ม	2.32	2.00	1.16	23.93	.000*
	ภายในกลุ่ม	15.26	315.00	.05		
	รวม	17.57	317.00			
ด้านการบริหารงานบุคคล	ระหว่างกลุ่ม	3.72	2.00	1.86	28.17	.000*
	ภายในกลุ่ม	20.80	315.00	.07		
	รวม	24.53	317.00			
ด้านการบริหารงานทั่วไป	ระหว่างกลุ่ม	3.48	2.00	1.74	27.00	.000*
	ภายในกลุ่ม	20.30	315.00	.06		
	รวม	23.77	317.00			
ภาพรวม	ระหว่างกลุ่ม	2.72	2.00	1.36	45.73	.000*
	ภายในกลุ่ม	9.35	315.00	.03		
	รวม	12.07	317.00			

*$p \leq .05$

จากตารางที่ 3 บทบาทของคณะกรรมการสถานศึกษาขั้นพื้นฐานที่มีต่อการบริหารสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาสระบุรี จำแนกตามขนาดของสถานศึกษา พบว่า เมื่อพิจารณาในภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ทุกด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

เมื่อพบว่า บทบาทของคณะกรรมการสถานศึกษาขั้นพื้นฐานที่มีต่อการบริหารสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาสระบุรี จำแนกตามขนาดของสถานศึกษา แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จึงใช้การทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีแอลเอสดี (L.S.D.) ของฟิชเชอร์ (Fisher) ดังนี้

ตารางที่ 4 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ บทบาทของคณะกรรมการสถานศึกษาขั้นพื้นฐานที่มีต่อการบริหารสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาสระบุรี ภาพรวม จำแนกตามขนาดสถานศึกษา

ภาพรวม	ค่าเฉลี่ย	ขนาดกลาง	ขนาดใหญ่	ขนาดใหญ่พิเศษ
	$\bar{X}$	4.50	4.69	4.68
ขนาดกลาง	4.50	-	.194*	.185*
ขนาดใหญ่	4.69	-	-	.010
ขนาดใหญ่พิเศษ	4.68	-	-	-

*p≤.05

จากตารางที่ 4 พบว่า บทบาทของคณะกรรมการสถานศึกษาขั้นพื้นฐานที่มีต่อการบริหารสถานศึกษาภาพรวมมีค่าเฉลี่ยแตกต่างกันจำนวน 2 รายคู่ คือ 1) สถานศึกษาขนาดกลางกับสถานศึกษาขนาดใหญ่ และ 2) สถานศึกษาขนาดกลางกับสถานศึกษาขนาดใหญ่พิเศษ

สรุปผลการวิจัย

การวิจัยเรื่อง บทบาทของคณะกรรมการสถานศึกษาขั้นพื้นฐานที่มีต่อการบริหารสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาสระบุรี ผู้วิจัยสรุปผลการศึกษา ดังนี้

1. บทบาทของคณะกรรมการสถานศึกษาขั้นพื้นฐานที่มีต่อการบริหารสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาสระบุรี

1.1 บทบาทของคณะกรรมการสถานศึกษาขั้นพื้นฐานที่มีต่อการบริหารสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาสระบุรี ในภาพรวม อยู่ระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยมากไปน้อย ดังนี้ ด้านการบริหารงานทั่วไป ด้านการบริหารงานบุคคล ด้านการบริหารงานวิชาการ และด้านการบริหารงานงบประมาณ

2. ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างบทบาทของคณะกรรมการสถานศึกษาขั้นพื้นฐานที่มีต่อการบริหารสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาสระบุรี จำแนกตามขนาดของสถานศึกษา มีดังนี้

2.1 บทบาทของคณะกรรมการสถานศึกษาขั้นพื้นฐานที่มีต่อการบริหารสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาสระบุรี จำแนกตามขนาดของสถานศึกษา พบว่า เมื่อพิจารณาในภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ทุกด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพบว่า บทบาทของคณะกรรมการสถานศึกษาขั้นพื้นฐานที่มีต่อการบริหารสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาสระบุรี จำแนกตามขนาดของสถานศึกษา

แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จึงใช้การทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีแอลเอสดี (L.S.D.) ของฟิชเชอร์ (Fisher) ดังนี้

2.1.1 บทบาทของคณะกรรมการสถานศึกษาขั้นพื้นฐานที่มีต่อการบริหารสถานศึกษา ภาพรวมมีค่าเฉลี่ยแตกต่างกันจำนวน 2 รายคู่ คือ 1) สถานศึกษาขนาดกลางกับสถานศึกษาขนาดใหญ่ และ 2) สถานศึกษาขนาดกลางกับสถานศึกษาขนาดใหญ่พิเศษ

อภิปรายผล

การวิจัยบทบาทของคณะกรรมการสถานศึกษาขั้นพื้นฐานที่มีต่อการบริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาสระบุรี ผู้วิจัยได้อภิปรายผล ตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยที่ตั้งไว้ ดังนี้

1. เพื่อศึกษาบทบาทของคณะกรรมการสถานศึกษาขั้นพื้นฐานที่มีต่อการบริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาสระบุรี

1.1 บทบาทของคณะกรรมการสถานศึกษาขั้นพื้นฐานที่มีต่อการบริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาสระบุรี ในภาพรวมอยู่ระดับมากที่สุด ทั้งในภาพรวมและรายด้านทั้งนี้เป็นเพราะว่านโยบายปฏิรูปการศึกษาที่มุ่งเน้นการกระจายอำนาจสู่สถานศึกษาการบริหารโดยใช้โรงเรียนเป็นฐานเป็นแนวทางหนึ่งในการกระจายอำนาจซึ่งผู้ปกครองและชุมชนได้มีส่วนร่วมในการบริหารสถานศึกษาโดยสถานศึกษาขั้นพื้นฐานทุกแห่งจะต้องมีคณะกรรมการสถานศึกษาขั้นพื้นฐานซึ่งประกอบด้วยผู้แทนครูผู้สอน ผู้แทนผู้ปกครอง ผู้ทรงคุณวุฒิ ผู้แทนชุมชนและผู้แทนองค์กรปกครองส่วน ซึ่งคณะกรรมการสถานศึกษาจะมีส่วนร่วมในการบริหารสถานศึกษาทั้งทางด้านวิชาการ ด้านงบประมาณ ด้านการบริหารงานบุคคล และด้านการบริหารทั่วไป โดยคณะกรรมการสถานศึกษามีส่วนร่วมในการสนับสนุนความเป็นเลิศทางวิชาการของสถานศึกษาที่สังคมยอมรับ มีส่วนร่วมในการประสานกับชุมชนในการจัดหางบประมาณสนับสนุนการบริหารสถานศึกษาจากภายนอก มีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของบุคลากรในสถานศึกษา มีส่วนร่วมในการนำความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะของผู้ปกครองและชุมชนมาดำเนินการปรับปรุงพัฒนาสถานศึกษา จึงทำให้สภาพบทบาทของคณะกรรมการสถานศึกษามีส่วนร่วมในการบริหารสถานศึกษาอยู่ในระดับมากที่สุดทั้งในภาพรวมและรายด้าน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยมากไปน้อย ดังนี้ ด้านการบริหารงานทั่วไป ด้านการบริหารงานบุคคล ด้านการบริหารงานวิชาการ และด้านการบริหารงานงบประมาณ สอดคล้องกับงานวิจัยของสุรัตน์รัตน์ คำนินท์, วิรัลพัชร วงษ์วัฒน์เกษม และสุวัฒนพงษ์ ร่มศรี (2565) ที่ได้ศึกษาเรื่องการมีส่วนร่วมของคณะกรรมการสถานศึกษาขั้นพื้นฐานในการบริหารสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษามหาสารคามเขต 2 ผลการวิจัยพบว่า 1. การมีส่วนร่วมของคณะกรรมการสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน ในการบริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษามหาสารคามเขต 2 อยู่ในระดับมากที่สุด ทั้งในภาพรวมและรายด้านโดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ด้านการบริหารทั่วไป รองลงมาคือ ด้านวิชาการ ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ด้านงบประมาณ และยังสอดคล้องกับเขษม มหิงสาเดช

(2562) ที่ได้ศึกษาบทบาทการมีส่วนร่วมในการบริหารสถานศึกษาของคณะกรรมการสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาระยอง ผลการศึกษาพบว่า บทบาทการมีส่วนร่วมในการบริหารสถานศึกษาของคณะกรรมการสถานศึกษาขั้นพื้นฐานสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาระยองโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด

2. เพื่อเปรียบเทียบบทบาทของคณะกรรมการสถานศึกษาขั้นพื้นฐานที่มีต่อการบริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาสระบุรี จำแนกตามขนาดของสถานศึกษา

2.1 บทบาทของคณะกรรมการสถานศึกษาขั้นพื้นฐานที่มีต่อการบริหารสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาสระบุรี จำแนกตามขนาดของสถานศึกษา พบว่า เมื่อพิจารณาในภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานการวิจัย ทั้งนี้อาจเป็นเพราะ สถานศึกษาที่มีขนาดใหญ่ จะมีนโยบายและแนวทางที่ชัดเจน และเน้นให้คณะกรรมการสถานศึกษาขั้นพื้นฐานเข้ามามีบทบาท และมีส่วนร่วมในการบริหารสถานศึกษา เพื่อช่วยให้การดำเนินงานต่าง ๆ ของสถานศึกษาเป็นไปด้วยความเรียบร้อย เกิดประสิทธิภาพ จึงถือเป็นความจำเป็นและภาระหน้าที่ของสถานศึกษาที่ต้องมีการจัดการศึกษาโดยเน้นให้ชุมชนและคณะกรรมการสถานศึกษาเข้ามามีส่วนร่วมในการจัดการศึกษา (สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน, 2562) ซึ่งสอดคล้องกับอัจฉรา จงดี (2560) ศึกษาและเปรียบเทียบบทบาทการมีส่วนร่วมในการบริหารสถานศึกษาของคณะกรรมการสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน ในจังหวัด จันทบุรี ระยอง และตราด จำแนกตามขนาดของสถานศึกษาโดยรวมและรายด้าน พบว่าแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ ทางสถิติที่ระดับ .05 แต่ไม่สอดคล้องกับเขษม มหิงสาเดช (2562) ศึกษาและเปรียบเทียบบทบาทการมีส่วนร่วมในการบริหารสถานศึกษาของคณะกรรมการสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาระยอง จำแนกตามขนาดของสถานศึกษา พบว่า โดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

ควรมีการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการปฏิบัติหน้าที่ตามบทบาทของคณะกรรมการสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาสระบุรี เพื่อพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการศึกษาของสถานศึกษาต่อไป

บรรณานุกรม

กระทรวงศึกษาธิการ. (2546). *พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ.2542 และที่แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2545.* กรุงเทพมหานคร: กระทรวงศึกษาธิการ.

เขษม มหิงสาเดช. (2562). *การศึกษาบทบาทการมีส่วนร่วมในการบริหารสถานศึกษาของคณะกรรมการสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาระยอง* [วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี]. https://etheses.rbru.ac.th. https://etheses.rbru.ac.th/pdf-uploads/allfile-280-file01-2020-01-27-14-05-58.pdf

บุญชม ศรีสะอาด. (2560). *การวิจัยเบื้องต้น* (พิมพ์ครั้งที่10). กรุงเทพมหานคร: สุวีริยาสาส์น.

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาสระบุรี. (2565). *รายงานการประเมินตนเองของสถานศึกษา (Self Assessment Report : SAR) ปีการศึกษา 2565 จำนวน 21 โรงเรียน.* สระบุรี: สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาสระบุรี.

สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน. (2562). *คู่มือการดำเนินงานของคณะกรรมการสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน พ.ศ. 2562.* กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์แม็ทช์พอยท์.

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. (2562). *ยุทธศาสตร์ชาติระยะ 20 ปี (พ.ศ. 2561-2580)* (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพมหานคร: สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ.

สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา. (2560). *แผนการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2560-2579* (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพมหานคร: บริษัท พริกหวานกราฟฟิค จำกัด

สุรัตน์ คำนินท์, วิรัลพัชร วงษ์วัฒน์เกษม และสุวัฒนพงษ์ ร่มศรี. (2565). การมีส่วนร่วมของคณะกรรมการสถานศึกษาขั้นพื้นฐานในการบริหารสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษามหาสารคามเขต 2. *วารสารสถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม, 9*(3), 652-664.

อัจฉรา จงดี. (2560). *การศึกษาบทบาทการมีส่วนร่วมในการบริหารสถานศึกษาของคณะกรรมการสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน ในจังหวัดจันทบุรี ระยองและตราด* [วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี]. https://etheses.rbru.ac.th. https://etheses.rbru.ac.th/pdf-uploads/allfile-263-file01-2018-08-23-09-39-20.pdf

การพัฒนาผลสัมฤทธิ์การอ่านคำพื้นฐานวิชาภาษาไทยของนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 1 โดยใช้ชุดฝึกอ่านแจกลูกสะกดคำร่วมกับการจัดการเรียนรู้โดยใช้เกมเป็นฐาน

The Development of Basic Word Reading Achievement in Thai language for Grade 1 Students Using Syllable Reading Exercises Combined with Game-Based Learning

ดวงตา อินทรนาค[1] นฤมล อินทวงค์[2] และปานิพรรณ ศิริมั่ว[3]

Duangta Intaranak[1] Naruemon Intawong[2] and Paniparn Sirimua[3]

อาจารย์ที่ปรึกษาวิจัย[1], และนักศึกษาหลักสูตรประกาศนียบัตร วิชาชีพครู[2,3]

มหาวิทยาลัยตาปี[1-3]

E-mail: naruemon8652@gmail.com[2]

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อเปรียบเทียบผลสัมฤทธิ์การอ่านคำพื้นฐานวิชาภาษาไทยของนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 1 ก่อนและหลังใช้ชุดฝึกอ่านแจกลูกสะกดคำร่วมกับการใช้เกมเป็นฐาน กลุ่มตัวอย่างคือ นักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 1/2 ภาคเรียนที่ 1 ประจำปีการศึกษา 2567 โรงเรียนยุวรัตน์ อำเภอกาญจนดิษฐ์ จังหวัดสุราษฎร์ธานี จำนวน 30 คน ใช้การสุ่มตัวอย่างอย่างง่ายโดยการจับสลาก เครื่องมือที่ใช้ในการทดลอง ได้แก่ 1) แผนการจัดการเรียนรู้รายวิชาภาษาไทย ระดับชั้นประถมศึกษาปีที่ 1 โรงเรียนยุวรัตน์ โดยใช้ชุดฝึกการอ่านแจกลูกสะกดคำร่วมกับการใช้เกมเป็นฐาน 2) ชุดฝึกการอ่านแจกลูกสะกดคำ ชั้นประถมศึกษาปีที่ 1 และ 3) แบบทดสอบวัดผลสัมฤทธิ์การอ่านคำพื้นฐานภาษาไทยชั้นประถมศึกษาปีที่ 1 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ อัตราส่วนความเที่ยงตรงตามเนื้อหา ความยาก ค่าอำนาจจำแนก ค่าความเชื่อมั่น ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และ t-test แบบ dependent ผลการวิจัยสรุปได้ว่า ผลสัมฤทธิ์ด้านการอ่านคำพื้นฐานวิชาภาษาไทยของนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 1 หลังใช้ชุดฝึกอ่านแจกลูกสะกดคำร่วมกับการใช้เกมเป็นฐานสูงกว่าก่อนเรียนอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ค่าเฉลี่ยหลังเรียน ($\overline{X}$= 25.30) ค่าเฉลี่ยก่อนเรียน ($\overline{X}$= 11.33)

คำสำคัญ: การอ่านคำพื้นฐาน ชุดฝึกอ่านแจกลูกสะกดคำ เกมเป็นฐาน

Abstract

This research aimed to compare the achievement in basic word reading in the Thai language for Grade 1 students before and after using syllable reading exercises combined with game-based learning. The sample group consisted of 30 students from Grade 1/2, first semester, the academic year 2024, at Yuwarat School, Kanchanadit district, Surat-Thani province, selected by simple sampling, and a lottery was used. The research tools included

1) lesson plans for Grade 1 Thai language at Yuwarat School using syllable reading exercises and game-based learning, 2) syllable reading exercises for Grade 1 students, and 3) a test to measure the basic word reading achievement in Thai. The statistics used for data analysis included content reliability ratio, difficulty index, discrimination power, confidence value, mean, standard deviation, and a dependent t-test. The research concluded 1) the reading achievement in the basic word Thai language of Grade 1 students after using the reading practice kits given to children to spell words together with games as a basis was higher than before learning at a statistical significance at 0.05 level, average after studying ($\overline{X}$= 25.30), and average before studying ($\overline{X}$= 11.33).

Keywords: Basic word reading, syllable reading exercises, game-based learning

บทนำ

กระทรวงศึกษาธิการ (2551) หลักสูตรแกนกลางการศึกษาขั้นพื้นฐาน 2551 มุ่งพัฒนาผู้เรียนทุกคน ซึ่งเป็นกำลังของชาติให้เป็นมนุษย์ที่มีความสมดุลทั้งด้านร่างกาย ความรู้คุณธรรม มีจิตสำนึกในความเป็นพลเมืองไทยและเป็นพลเมืองโลก ยึดมั่นในการปกครองตามระบอบประชาธิปไตยอันมีพระมหากษัตริย์ทรงเป็นประมุข มีความรู้และทักษะพื้นฐาน รวมทั้งเจตคติที่จำเป็นต่อการศึกษาต่อการประกอบอาชีพและการศึกษาตลอดชีวิตโดยมุ่งเน้นผู้เรียนเป็นสำคัญบนพื้นฐานความเชื่อว่าทุกคนสามารถเรียนรู้และพัฒนาตนเองได้เต็มตามศักยภาพ ซึ่งมีทักษะการอ่านเป็นสิ่งสำคัญ

การอ่านเป็นส่วนหนึ่งในชีวิตประจำวัน ยิ่งปัจจุบันเป็นยุคของข่าวสารข้อมูลการอ่านยิ่งมีความสำคัญมากขึ้นต่อการพัฒนาคุณภาพชีวิตแม้ว่าข้อมูลข่าวสารทั้งหลายจะพัฒนารูปแบบจากสิ่งตีพิมพ์ไปสู่ข้อมูลทางอิเล็กทรอนิกส์มากขึ้นก็ตาม การรับรู้ข่าวสารข้อมูลเหล่านั้นก็ยังต้องอาศัยการอ่านอยู่ดีการอ่านออกเขียนได้มีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการดำเนินชีวิตโดยเฉพาะในเรื่องของการเรียนรู้และคู่มือการสอนอ่านเขียนโดยการแจกลูกสะกดคำ (สถาบันภาษาไทย, 2559) การอ่านเป็นทักษะที่จำเป็นอย่างยิ่งสำหรับการเรียนรู้และการพัฒนาชีวิตสู่ความสำเร็จ การอ่านอย่างคล่องแคล่วและเข้าใจความหมายจะนำมาซึ่งความรู้และส่งเสริมให้เกิดการคิดวิเคราะห์ มีวิจารณญาณ แยกแยะและประยุกต์ใช้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อชีวิตพร้อมทั้งสามารถถ่ายทอดสื่อสารให้ผู้อื่นทราบและเข้าใจได้ซึ่งเป็นทักษะที่สำคัญของศตวรรษที่ 21 หากผู้เรียนบกพร่องหรือขาดความสามารถในการอ่าน การเรียนรู้ย่อมไม่อาจก้าวหน้าได้และจะประสบความยากลำบากในการดำรงชีวิต จึงเป็นหน้าที่ของรัฐที่ต้องพัฒนาความสามารถของผู้เรียนในการอ่านออกเขียนได้ อ่านคล่องเขียนคล่อง และสื่อสารได้ ส่งเสริมการคิดวิเคราะห์และการสื่อสารให้แก่ประชาชนตั้งแต่เยาว์วัย เพื่อให้สามารถเรียนรู้ในระดับที่ซับซ้อนขึ้นกระทั่งสามารถดูแลตนเอง มีอาชีพและมีรายได้ เป็นนักคิดและเรียนรู้ตลอดชีวิต

ในทางกลับกันจากสภาพปัญหาที่ผู้วิจัยได้จัดการเรียนการสอนวิชาภาษาไทยของนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 1 โรงเรียนยุวรัตน์ จังหวัดสุราษฎร์ธานี พบว่านักเรียนส่วนใหญ่มีปัญหาทางด้านการอ่านเนื่องจากไม่รู้จักพยัญชนะสระและวรรณยุกต์ส่งผลให้ไม่สามารถสะกดคำได้ นักเรียนอ่านออกเสียงคำที่สะกดในมาตราต่างๆไม่ได้และเมื่อนักเรียนอ่านสะกดคำไม่ได้นักเรียนก็ไม่มีนิสัยรักการอ่านทำให้มีปัญหาด้านการอ่านและเขียนรวมถึงการเรียนในรายวิชาต่าง ๆ อีกด้วย ดังนั้นจึงควรจัดกิจกรรมการเรียนรู้ที่ส่งเสริมทัศนคติที่ดีให้กับผู้เรียน การออกแบบกิจกรรมการเรียนรู้เพื่อนำสู่การบรรลุจุดประสงค์การเรียนรู้จึงเป็นสิ่งที่ผู้สอนหรือผู้ออกแบบการเรียนการสอนควรจัดให้สอดคล้องกับธรรมชาติของผู้เรียน เพื่อส่งเสริมพัฒนาการด้านสติปัญญาและความคิด ทั้งนี้กิจกรรมการเรียนรู้ที่เหมาะสำหรับผู้เรียนในระดับการศึกษาขั้นพื้นฐาน และสอดคล้องกับธรรมชาติการเรียนรู้ที่ผู้เรียนจะได้ Play And Learn เพลิดเพลินกับการเรียนรู้ วิธีการรูปแบบหนึ่งที่เป็นที่นิยมในการใช้จัดกิจกรรมการเรียนรู้อย่างแพร่หลายคือการจัดการเรียนรู้ด้วยเกม (กฤษฎา กาญจนวงศ์, 2566)

การเรียนรู้โดยใช้เกมเป็นฐาน (Game-based Learning) เป็นรูปแบบการจัดการเรียนรู้ที่มีความน่าสนใจในการนำไปบริหารจัดการชั้นเรียน กระตุ้นให้ผู้เรียนสนใจอยากมีส่วนร่วมในการเรียน การออกแบบเกมการเรียนรู้แบบบูรณาการ ต้องคำนึงถึงวัตถุประสงค์ของการเรียนรู้วัยของผู้เรียน การวัดและประเมินผลมีความสอดคล้องกับหลักสูตรและแผนการสอนและความปลอดภัยในการเล่นเกมตรงกับ ทิศนา แขมมณี (2543) กล่าวว่าการเรียนรู้โดยใช้เกมช่วยพัฒนาสติปัญญาของผู้เรียนในการเล่นเกมโดยจะต้องมีการจดจำกติกาและต้องคิดตัดสินใจใช้ไหวพริบในการเอาชนะคู่ต่อสู้ รวมถึงยังช่วยพัฒนาผู้เรียนทางด้านร่างกายอารมณ์และสังคมอีกด้วยและวัฒนาพร ระงับทุกข์ (2542) กล่าวว่าการเรียนรู้โดยใช้เกมเป็นวิธีการหนึ่งซึ่งสามารถนำมาใช้ในการสอนได้ดีซึ่งช่วยให้ผู้เรียนได้วิเคราะห์ความรู้สึกนึกคิดและพฤติกรรมต่างๆ ที่มีอิทธิพลต่อการตัดสิน นอกจากนั้นยังช่วยให้ผู้เรียนเกิดความสนุกสนานในการเรียนการสอนสอดคล้องกับการศึกษาของศิริรัตน์ แก้วเกิด (2560) และญาณวรรณ ปิ่นคำ, ยุพิน จันทร์เรือง, และอัญชลี เท็งตระกูล (2562) ต่างศึกษาและพบว่าการจัดการเรียนรู้ด้วยเกมสามารถพัฒนาทักษะการอ่านภาษาไทยของผู้เรียนได้สูงขึ้น

รวมถึงชุดฝึกทักษะการอ่านภาษาไทยเป็นสื่อการสอนที่คำนึงถึงความแตกต่างระหว่างบุคคลและการเรียนรู้ของนักเรียนมีกิจกรรมที่หลากหลายคลอบคลุมเนื้อหาการเรียนการสอนช่วยให้นักเรียนเกิดความรู้ความเข้าใจและมีทักษะด้านการอ่านเพิ่มมากขึ้นโดยสุกิจ ศรีพรหม (2541) ได้กล่าวว่าชุดฝึกเป็นการนำสื่อประสมที่สอดคล้องกับเนื้อหาและจุดประสงค์ของวิชามาใช้ในการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของผู้เรียนเพื่อให้เกิดการเรียนรู้อย่างมีประสิทธิภาพและขนิษฐา โลหะประเสริฐ, เฉลิมชัย มนูเสวต และชุติมา ทัศโร (2566) ได้กล่าวว่าชุดฝึกทักษะว่ามีความสำคัญต่อการเรียนรู้ของนักเรียนเนื่องจากชุดฝึกทักษะช่วยให้นักเรียนมีความรู้ความเข้าใจในเนื้อหาได้ดีขึ้น รู้จักคิดอย่างมีเหตุผล มีระเบียบ ชัดเจน ทำให้นักเรียนเกิดความเชื่อมั่นในตนเองและเกิดแรงจูงใจในการเรียนรู้ช่วยตอบสนองต่อความแตกต่างระหว่างบุคคล นักเรียนรู้คุณค่าและมีเจตคติที่ดีต่อการเรียนตลอดเวลา สอดคล้องกับการศึกษาของ บรัสกร คงเปี่ยม (2561) ได้ศึกษาและพบว่า ชุดฝึกทักษะการอ่านสามารถแก้ปัญหาการอ่านและพัฒนาทักษะการอ่านของผู้เรียนให้มีทักษะการอ่านที่สูงขึ้นจากความสำคัญและสภาพปัญหาดังกล่าว คณะผู้วิจัยจึงได้คิดหาแนวทางการแก้ปัญหาโดยได้ศึกษานวัตกรรมการเรียนการ

สอน ทฤษฎี งานวิจัย รูปแบบการสอนที่เกี่ยวข้อง โดยสนใจจะใช้ชุดฝึกการอ่านแจกลูกสะกดคำเป็นสื่อการสอน ร่วมกับการจัดการเรียนรู้โดยใช้เกมเป็นฐานเพื่อแก้ปัญหาการอ่านของภาษาไทยของผู้เรียนโดยสร้างบรรยากาศในห้องเรียนที่ส่งเสริมการเรียนรู้ และพัฒนาผลสัมฤทธิ์ด้านการอ่านคำพื้นฐานภาษาไทยของนักเรียน

วัตถุประสงค์การวิจัย

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ คือ 1) เพื่อเปรียบเทียบผลสัมฤทธิ์ด้านการอ่านคำพื้นฐานวิชาภาษาไทยของนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 1 ก่อนและหลังใช้ชุดฝึกอ่านแจกลูกสะกดคำร่วมกับการใช้เกมเป็นฐาน

สมมุติฐานการวิจัย

ผลสัมฤทธิ์ด้านการอ่านคำพื้นฐานวิชาภาษาไทยหลังการเรียนโดยใช้ชุดฝึกอ่านแจกลูกสะกดคำร่วมกับการจัดการเรียนรู้โดยใช้เกมเป็นฐานสูงกว่าก่อนเรียน

การทบทวนวรรณกรรม

ความหมายของการอ่าน

ประภัสสร ปันสวน (2547) กล่าวว่า การอ่านเป็นความสามารถที่จะเข้าใจความหมายที่เขียนมาแต่ละบรรทัดซึ่งผู้อ่านไม่ต้องไปสนใจกับรายละเอียดแต่จะต้องจับใจความสำคัญจากกลุ่มคำซึ่งสื่อความหมาย

การอ่าน หมายถึง การแปลตัวอักษรมาเป็นคำ ซึ่งทำให้ทราบความหมายของคำนั้น ๆ เพื่อทำให้เข้าใจเนื้อหาสาระในการอ่านและสามารถจับประเด็นสำคัญ ๆ ที่ผู้ส่งสารต้องการสื่อให้ผู้รับสารทราบ การรับรู้ความหมายจากสารที่ได้รับโดยการอ่าน และเข้าใจความหมายของสาร เนื้อหาสาระ จับใจความสำคัญได้ และสามารถนำไปถ่ายทอดได้ การอ่านถือเป็นกระบวนการในการรับสาร

สรุปได้ว่าการอ่านเป็นทักษะมีความสำคัญต่อชีวิตประจำวันในการที่จะได้มาซึ่งความรู้ อันก่อให้เกิดความคิดสร้างสรรค์ เพื่อพัฒนาสังคมให้เจริญก้าวหน้าและเป็นเครื่องทำให้เกิดความสำเร็จในการประกอบอาชีพอีกด้วย

จุดมุ่งหมายในการอ่าน

จุดมุ่งหมายในการอ่านย่อมแตกต่างกันไปในแต่ละคน ซึ่งการอ่านแต่ละครั้งอาจมีจุดมุ่งหมายอย่างใดอย่างหนึ่งหรือหลายอย่าง ดังนี้

ทัศนีย์ ศุภเมธี (2542) ได้แบ่งการอ่านเป็น 2 ประเภท คือ

1. การอ่านออกเสียง ช่วยให้เด็กมีทักษะมากขึ้น จดจำข้อความที่ดีไว้เป็นตัวอย่างอ่านได้คล่องแคล่วถูกต้อง รู้จักความไพเราะของบทกวีซึ่งอ่านเป็นทำนองเสนาะและส่งเสริมด้านบุคลิกภาพให้เด็กมีความกล้าหาญที่จะอ่าน และสามารถตรวจสอบได้ว่าการอ่านนั้นถูกหรือไม่

2. การอ่านในใจ ในชีวิตประจำวันจะใช้มากกว่าการอ่านออกเสียง เพราะต้องอ่านเพื่อประโยชน์ต่าง ๆ มากมาย เช่น เพื่อธุรกิจ เพื่อการศึกษาหาความรู้ เพื่อความบันเทิงจากจุดมุ่งหมายของการอ่านที่กล่าว มาข้างต้น จะเห็นว่าจุดมุ่งหมายในการอ่าน เป็นสิ่งสำคัญที่จะช่วยให้ผู้อ่านประสบความสำเร็จในการอ่าน ดังนั้น ผู้อ่านจึงควรตั้งจุดมุ่งหมายในการอ่านทุกครั้งเพื่อให้การอ่านบรรลุวัตถุประสงค์ตามความต้องการ และพัฒนาความสามารถให้แก่ผู้อ่าน

ความหมายของชุดฝึกทักษะ

ชุดฝึกทักษะเป็นสื่อการเรียนอย่างหนึ่งที่สร้างขึ้นเพื่อให้เกิดทักษะ เกิดความรู้ความเข้าใจ ความชำนาญในเนื้อหาที่ผู้เรียนได้เรียนในเรื่องนั้นๆและบรรลุเป้าหมายที่วางไว้ มีนักวิชาการได้ให้ความหมายไว้ ดังนี้

จินดา อุ่นทอง (2549) ได้ให้ความหมายของชุดฝึกไว้ว่า ชุดฝึกคือสื่อการเรียนการสอนชนิดหนึ่งที่สร้างขึ้นให้ผู้เรียนได้ฝึกการปฏิบัติเพื่อให้เกิดทักษะ เกิดความรู้ความเข้าใจความชำนาญในเนื้อหาที่ผู้เรียนได้เรียนในเรื่องนั้น ๆ อย่างมีประสิทธิภาพ

สรุปได้ว่าชุดฝึกทักษะหมายถึงสื่อการเรียนภาษาไทยที่ครูหรือผู้สอนสร้างขึ้นโดยการจัดทำเป็นชุด ๆ จากเนื้อหาง่ายไปหายากเพื่อให้นักเรียนฝึกปฏิบัติซ้ำๆจนเกิดความชำนาญ

ความสำคัญของชุดฝึกทักษะ

อัมพา ปัญญาคำ (2550) ได้กล่าวถึงความสำคัญของการฝึกทักษะว่านักเรียนจะประสบความสำเร็จควรมีการฝึกทักษะซ้ำ ๆ เนื่องจากการฝึกทักษะเป็นการลงมือปฏิบัติด้วยตนเอง ดังนั้นนักเรียนจึงสามารถสร้างกระบวนการเรียนรู้และสามารถเข้าใจเนื้อหาได้ด้วยตนเอง อีกทั้งยังช่วยให้เกิดการคงทนในการจำดีขึ้นตลอดเวลา

สรุปชุดฝึกทักษะมีความสำคัญต่อการเรียนรู้ของนักเรียน เนื่องจากชุดฝึกทักษะช่วยให้นักเรียนมีความรู้ความเข้าใจในเนื้อหาได้ดีขึ้น รู้จักคิดอย่างมีเหตุผล มีระเบียบ ชัดเจนทำให้นักเรียนเกิดความเชื่อมั่นในตนเองและเกิดแรงจูงใจในการเรียนรู้ช่วยตอบสนองต่อความแตกต่างระหว่างบุคคล

ที่มาและแนวคิดการจัดการเรียนรู้โดยใช้เกมเป็นฐาน

ประหยัด จิระวรพงศ์ (2556) ได้กล่าวว่าเกมการเรียนรู้ (GBL: Games Based Leaning) เป็นสื่อในการเรียนรู้แบบหนึ่ง ซึ่งถูกออกแบบมาเพื่อให้มีความสนุกสนานไปพร้อมๆกับการได้รับความรู้โดยสอดแทรกเนื้อหาทั้งหมดของหลักสูตรนั้น ๆ เอาไว้ในเกมและให้ผู้เรียนลงมือเล่นเกมโดยที่ผู้เรียนจะได้รับความรู้ต่างๆของหลักสูตรนั้นผ่านการเล่นเกมนั้นด้วย และวรัตต์ อินทสระ (2562) ได้กล่าวว่า กล่าวว่า Game-Based Learning คือ สื่อในการเรียนรู้ อีกรูปแบบหนึ่ง ซึ่งถูกออกแบบมาเพื่อให้ผู้เรียนมีความสนุกสนานไปพร้อมๆกับการได้รับความรู้ โดยสอดแทรกเนื้อหาทั้งหมดของการเรียนนั้น ๆ

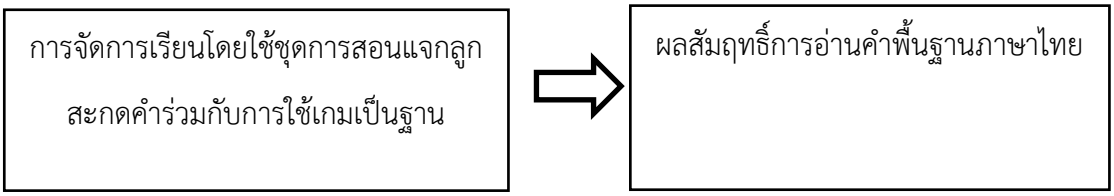
สรุปในขณะเล่นเกมผู้เรียนจะได้รับทักษะ และความรู้จากเนื้อหาบทเรียนไปด้วยซึ่งเกมมักมีสถานการณ์จำลองเพื่อดึงดูดความสนใจของผู้เรียนเพื่อให้ผู้เรียนรู้สึกท้าทายและอยากที่จะเล่น

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

วิศรุฒม์ เอมสมบูรณ์ (2564) ได้ทำการศึกษา ผลการจัดการเรียนรู้ด้วยการสืบสอบโดยใช้เกมเป็นฐานที่มีต่อความสามารถในการให้เหตุผลเชิงวิทยาศาสตร์ของนักเรียนมัธยมศึกษาตอนปลาย งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) เปรียบเทียบความสามารถในการให้เหตุผลเชิงวิทยาศาสตร์ของนักเรียนระหว่างก่อนและหลังเรียนด้วยการจัดการเรียนรู้ด้วยการสืบสอบโดยใช้เกมเป็นฐานและ 2) ศึกษาความสามารถในการให้เหตุผลเชิงวิทยาศาสตร์ระหว่างการจัดการเรียนรู้ด้วยการสืบสอบโดยใช้เกมเป็นฐาน ผลการวิจัยพบว่า 1) นักเรียนได้รับการจัดการเรียนรู้ด้วยการสืบสอบโดยใช้เกมเป็นฐานมีค่าเฉลี่ยคะแนนความสามารถในการให้เหตุผลเชิงวิทยาศาสตร์หลังเรียนสูงกว่าก่อนเรียนอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 2) นักเรียนที่ได้รับการจัดการเรียนรู้ด้วยการสืบสอบโดยใช้เกมเป็นฐาน มีการเปลี่ยนแปลงความสามารถในการให้เหตุผลเชิงวิทยาศาสตร์ในระหว่างเรียน จากระยะแรกที่อยู่ในระดับต่ำ ระดับกลางและระดับสูง ร้อยละ 37.5,60 และ 2.5 ตามลำดับ เป็นความสามารถในการให้เหตุผลเชิงวิทยาศาสตร์ระยะหลังอยู่ในระดับต่ำ ระดับกลางและระดับสูง ร้อยละ 22.5,17.5และ60 ตามลำดับ

จุฑาทิพย์ กฐินทอง และสุรัตนา อดิพัฒน์ (2565) ได้ทำการศึกษา การพัฒนาผลสัมฤทธิ์การเรียนรู้คำศัพท์ภาษาอังกฤษโดยการจัดการเรียนรู้แบบใช้เกมเป็นฐานสำหรับนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 1 การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) พัฒนาสื่อการเรียนรู้คำศัพท์ภาษาอังกฤษสำหรับครูซึ่งไม่ได้จบสาขาวิชาภาษาอังกฤษเพื่อยกระดับผลการเรียนรู้ภาษาอังกฤษ ระดับประถมศึกษาชั้นปีที่ 4-6 โรงเรียนริมโขงวิทยา จังหวัดเชียงราย 2) พัฒนาคู่มือแนะแนวการสอนคำศัพท์ภาษาอังกฤษสำหรับครูซึ่งไม่ได้จบสาขาวิชาภาษาอังกฤษ กรณีศึกษาระดับประถมศึกษาชั้นปีที่ 4-6 โรงเรียนริมโขงวิทยา จังหวัดเชียงราย และ 3) ศึกษาความคิดเห็นและความพึงพอใจของครูที่ไม่ได้จบสาขาวิชาภาษาอังกฤษที่มีต่อสื่อการเรียนรู้คำศัพท์ภาษาอังกฤษ ระดับประถมศึกษาชั้นปีที่ 4-6 โรงเรียนริมโขงวิทยา จังหวัดเชียงราย พบว่า 1. ผลการทำแบบทดสอบก่อนเรียนและและหลังเรียนของการใช้สื่อการเรียนรู้คำศัพท์ภาษาอังกฤษ ระดับประถมศึกษาชั้นปีที่ 4-6 โรงเรียนริมโขงวิทยา จังหวัดเชียงรายมีผลสัมฤทธิ์ที่ดี สื่อการเรียนรู้คำศัพท์ภาษาอังกฤษช่วยให้ผู้เรียนมีพัฒนาการที่ดีขึ้นมีค่าเฉลี่ยคะแนนรวมก่อนเรียนเท่ากับ 8.86 และมีค่าเฉลี่ยคะแนนรวมหลังเรียนเท่ากับ 14.46 2. ผลการประเมินคุณภาพของคู่มือแนะแนวการสอนคำศัพท์ภาษาอังกฤษสำหรับครูซึ่งไม่ได้จบสาขาวิชาภาษาอังกฤษ กรณีศึกษาระดับประถมศึกษาชั้นปีที่ 4-6 โรงเรียนริมโขงวิทยา จังหวัดเชียงราย มีดัชนีความสอดคล้องเฉลี่ยรวมอยู่ที่ 0.91 มีความสอดคล้องกับประเด็นการประเมิน 3. ผลประเมินความคิดเห็นและความพึงพอใจของครูที่ไม่ได้จบสาขาวิชาภาษาอังกฤษที่มีต่อสื่อการเรียนรู้คำศัพท์ภาษาอังกฤษ ระดับประถมศึกษาชั้นปีที่ 4-6 โรงเรียนริมโขงวิทยา จังหวัดเชียงราย มีค่าเฉลี่ยโดยรวมเท่ากับ 4.27 อยู่ในระดับดี

กรอบแนวคิด



รูปที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

ระเบียบวิธีการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยกึ่งทดลองโดยการใช้รูปแบบแผนการวิจัยแบบแผนการทดลองโดยใช้ชุดการสอนแจกลูกสะกดคำร่วมกับการใช้เกมเป็นฐาน ชั้นประถมศึกษาปีที่ 1 เชิงทดลองในรูปแบบ one group pretest - posttest design (หนึ่งกลุ่มสอบก่อน-สอบหลัง) (บุญชม ศรีสะอาด, 2553) ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 แบบแผนการวิจัยแบบแผนการทดลอง

กลุ่ม	สอบก่อน	ทดลอง	สอบหลัง
ทดลอง	T_1	X	T_2

T_1 แทน การทดสอบก่อนเรียน

X แทน การจัดการเรียนโดยใช้ชุดการสอนแจกลูกสะกดคำร่วมกับการใช้เกมเป็นฐานสำหรับนักเรียนระดับชั้นประถมศึกษาปีที่ 1

T_2 แทน การทดสอบหลังเรียน

ขอบเขตของการวิจัย

ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากร คือ เป็นนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 1 ภาคเรียนที่ 1 ประจำปีการศึกษา 2567 โรงเรียนยุวรัตน์ จำนวน 60 คน

2. กลุ่มตัวอย่าง คือ นักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 1/2 โรงเรียนยุวรัตน์ จำนวน 30 คน ใช้การสุ่มตัวอย่างอย่างง่ายโดยการจับสลาก

ขอบเขตด้านตัวแปร

ตัวแปรที่ศึกษาในการวิจัยครั้งนี้ มีดังนี้

1. ตัวแปรต้น การจัดการเรียนโดยใช้ชุดการสอนแจกลูกสะกดคำร่วมกับการใช้เกมเป็นฐาน
2. ตัวแปรตาม ผลสัมฤทธิ์การอ่านคำพื้นฐานภาษาไทย

ขอบเขตด้านเนื้อหา

เนื้อหาที่เรียน คือ พยัญชนะ สระ วรรณยุกต์ การอ่าน แม่กง แม่กม แม่เกย แม่เกอว แม่กด แม่กบ แม่กน

ขอบเขตด้านระยะเวลาในการวิจัย

ภาคเรียนที่ 1 ปีการศึกษา 2567 ตั้งแต่เดือนพฤษภาคม ถึงเดือนกันยายน เวลาที่ใช้ในการทดลอง ระยะเวลา 5 สัปดาห์ จำนวน 10 คาบ

ผลการศึกษาและอภิปรายผล

ผลการศึกษา

ตารางที่ 1 ศึกษาเปรียบเทียบผลสัมฤทธิ์ด้านการอ่านคำพื้นฐานรายวิชาภาษาไทยโดยใช้ชุดฝึกอ่านแจกลูกสะกดคำร่วมกับการใช้เกมเป็นฐานของนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 1 โรงเรียนยุวรัตน์ศึกษา ก่อนเรียนและหลังเรียน

กลุ่มทดลอง	(n)	คะแนนเต็ม	$\bar{X}$	SD	T	Sig.
ก่อนการจัดการเรียนรู้	30	30	11.33	3.42	10.50	0.001
หลังการจัดการเรียนรู้	30	30	25.30	2.67		

* มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

จากตารางที่ 1 พบว่าผลสัมฤทธิ์ด้านการอ่านคำพื้นฐานรายวิชาภาษาไทยโดยใช้ชุดฝึกอ่านแจกลูกสะกดคำร่วมกับการใช้เกมเป็นฐาน หลังการจัดการเรียนรู้สูงกว่าก่อนการจัดการเรียนรู้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ค่าเฉลี่ยหลังเรียน ($\bar{X}$= 25.30) สูงกว่าค่าเฉลี่ยก่อนเรียน ($\bar{X}$ = 11.33)

อภิปรายผล

จากการศึกษาสามารถอภิปรายผลได้ดังนี้ ผลสัมฤทธิ์ด้านการอ่านคำพื้นฐานรายวิชาภาษาไทยโดยใช้ชุดฝึกอ่านแจกลูกสะกดคำร่วมกับการใช้เกมเป็นฐาน หลังการจัดการเรียนรู้สูงกว่าก่อนการจัดการเรียนรู้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ค่าเฉลี่ยหลังเรียน ($\bar{X}$= 25.30) สูงกว่าค่าเฉลี่ยก่อนเรียน ($\bar{X}$= 11.33) ในการทดลองใช้กลุ่มตัวอย่าง 30 คนเนื่องจากในการจัดชั้นเรียนใช้จำนวน 30 คนแต่ละห้องเรียนใช้การสุ่มตัวอย่างอย่างง่ายโดยการจับสลาก จากผลการทดลองแสดงให้เห็นว่าการใช้ชุดฝึกอ่านแจกลูกสะกดคำร่วมกับการจัดการเรียนรู้โดยใช้เกมเป็นฐานช่วยพัฒนาผลสัมฤทธิ์ทางการอ่านของนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 1 การใช้ชุดฝึกอ่านแจกลูกสะกดคำร่วมกับการจัดการเรียนรู้โดยใช้เกมเป็นฐาน ช่วยพัฒนาผลสัมฤทธิ์ทางการอ่านของนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 1 สามารถเพิ่มประสิทธิภาพในการเรียนรู้และทักษะการอ่านของนักเรียนได้อย่างชัดเจน คณะผู้วิจัยเห็นความสำคัญของการพัฒนาทักษะการอ่านโดยการศึกษาอย่างเป็นระบบใช้ชุดฝึกอ่านแจกลูกสะกดคำร่วมกับการจัดการเรียนรู้โดยใช้เกมเป็นฐาน จึงสามารถพัฒนาทักษะการอ่านของนักเรียนตรงตามที่ จินดา อุ่นทอง (2549) ได้กล่าวว่า ชุดฝึกคือสื่อการเรียนการสอนชนิดหนึ่งที่สร้างขึ้นให้ผู้เรียนได้ฝึก

การปฏิบัติเพื่อให้เกิดทักษะ เกิดความรู้ความเข้าใจความชำนาญในเนื้อหาที่ผู้เรียนได้เรียนในเรื่องนั้น ๆ อย่างมีประสิทธิภาพและอัมพา ปัญญาคำ (2550) ได้กล่าวถึงความสำคัญของการฝึกทักษะว่านักเรียนจะประสบความสำเร็จควรมีการฝึกทักษะซ้ำๆเนื่องจากการฝึกทักษะเป็นการลงมือปฏิบัติด้วยตนเองดังนั้นนักเรียนจึงสามารถสร้างกระบวนการเรียนรู้และสามารถเข้าใจเนื้อหาได้ด้วยตนเอง อีกทั้งยังช่วยให้เกิดการคงทนในการจำดีขึ้นตลอดเวลา นอกจากนี้ ประหยัด จิระวรพงศ์ (2556) ได้กล่าวว่า เกมการเรียนรู้ (GBL: Games Based Learning) เป็นสื่อในการเรียนรู้แบบหนึ่ง ซึ่งถูกออกแบบมาเพื่อให้มีความสนุกสนานไปพร้อม ๆ กับการได้รับความรู้ โดยสอดแทรกเนื้อหาทั้งหมดของหลักสูตรนั้น ๆ เอาไว้ในเกมและให้ผู้เรียนลงมือเล่นเกมโดยที่ผู้เรียนจะได้รับความรู้ต่าง ๆ ของหลักสูตรนั้นผ่านการเล่นเกมนั้นด้วย ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาวิจัยของนักวิจัยหลายท่าน คือ อโนชา เกตุแก้ว (2560) ได้ทำการศึกษา ความสามารถอ่านของนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 3 โรงเรียนวัดมะพร้าวเตี้ยกรุงเทพมหานคร จากการใช้แบบฝึกเสริมทักษะการอ่านแจกลูกสะกดคำ ผลการวิจัยพบว่า ความสามารถในการอ่านของนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 3 โรงเรียนวัดมะพร้าวเตี้ยกรุงเทพมหานครภายหลังการใช้แบบฝึกเสริมทักษะการอ่านแจกลูกสะกดคำสูงกว่าก่อนเรียนอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 สอดคล้องกับขนิษฐา โลหะประเสริฐ,เฉลิมชัย มนูเสวต และชุติมา ทัศโร (2566) ได้ทำการศึกษาการพัฒนาชุดฝึกทักษะการอ่านร่วมกับเทคนิคเกมมิฟิเคชัน (Gamification) เพื่อส่งเสริมความสามารถการอ่านคำภาษาไทยของนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 2 สังกัดสำนักงานการศึกษาเอกชนจังหวัดสงขลา ผลการวิจัยพบว่า ความสามารถทางการอ่านคำภาษาไทย หลังเรียนสูงกว่าก่อนเรียนอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 รวมถึง ปิยธิป ไทยเสน และชิดชไม วิสุตกุล (2563) ได้ทำการศึกษา การพัฒนาทักษะการอ่านออกเสียงตัวสะกดตรงมาตรา โดยใช้เกมร่วมกับเทคนิคเพื่อนคู่คิดของนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 1 ผลการวิจัยพบว่า 1) นักเรียนมีทักษะการอ่านออกเสียงมาตราตัวสะกดแม่กน และแม่กดโดยใช้เกมร่วมกับเทคนิคเพื่อนคู่คิดหลังเรียนสูงกว่าก่อนเรียนอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และ 2) นักเรียนที่ให้สัมภาษณ์ส่วนใหญ่เห็นด้วยกับการเรียนรู้โดยใช้เกมร่วมกับเทคนิคเพื่อนคู่คิดสามารถพัฒนาทักษะการอ่านออกเสียงตัวสะกดมาตราแม่กน และแม่กดได้ดีขึ้นระหว่างเรียนนักเรียนเห็นด้วยกับการเรียนแบบจับคู่และการนำเกมเข้ามาในการจัดการเรียนรู้

ดังนั้นการใช้ชุดฝึกอ่านแจกลูกสะกดคำร่วมกับการจัดการเรียนรู้โดยใช้เกมเป็นฐาน จึงถือเป็นกลยุทธ์ที่มีประสิทธิภาพในการพัฒนาทักษะการอ่านของนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 1 ซึ่งควรได้รับการนำไปประยุกต์ใช้ในห้องเรียนเพื่อเสริมสร้างความรู้และทักษะการอ่านของนักเรียนในอนาคต รวมถึงควรมีการศึกษาเพิ่มเติมในด้านอื่นๆเพื่อยืนยันความสามารถของวิธีการสอนนี้ในการพัฒนาทักษะทางการเรียนรู้อื่นๆให้มีความต่อเนื่องและครอบคลุม

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการใช้ผลการวิจัย 1) การเลือกคำที่นำมาจัดการเรียนรู้เป็นสิ่งสำคัญควรคำนึงถึงความเหมาะสมตามระดับความสามารถของนักเรียนด้วยหากเป็นคำที่นักเรียนรู้จักสนใจนักเรียนจะเกิดความ

กระตือรือร้นให้ความร่วมมือในการจัดการเรียนรู้มากขึ้น 2) ในระหว่างการจัดการเรียนรู้ ผู้สอนควรสังเกตพฤติกรรมของนักเรียนที่มีการเรียนรู้ช้าหรือต้องการความช่วยเหลือเนื่องจากเป็นเด็กเล็กควรใช้การเสริมแรงกระตุ้นให้นักเรียนสนใจหรืออธิบายให้เข้าใจอีกครั้ง

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป 1) ควรมีการศึกษาผลสัมฤทธิ์การอ่านและการเขียนคำภาษาไทยของนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 2 โดยใช้แบบฝึกเสริมทักษะการอ่านและการเขียนร่วมกับวิธีการสอนรูปแบบอื่น ๆ เพื่อกระตุ้นให้นักเรียนอยากเรียนมากขึ้น เช่น วิธีการสอนโดยใช้เพลง หรือ การเรียนเป็นกลุ่ม เป็นต้น 2) ควรมีการใช้การสอนโดยใช้แบบฝึกเสริมทักษะการอ่านและการเขียนร่วมกับวิธีการสอนรูปแบบอื่น ๆ ไปลองใช้กับการสอนวิชาภาษาไทยในระดับชั้นอื่น ๆ

บรรณานุกรม

กระทรวงศึกษาธิการ. (2551). *หลักสูตรแกนกลางการศึกษาขั้นพื้นฐาน พุทธศักราช 2551*. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์คุรุสภาลาดพร้าว.

กฤษฎา กาญจนวงศ์. (2566, 2 มีนาคม). *กระบวนการการจัดเรียนรู้ด้วยเกม*. Bansomdejchaopraya Rajabhat University. https://bsru.net/%E0%B8%81%E0%B8%A3%E0%B8%B0%E0%B8%9A%E0%B8%A7%E0%B8%99%E0%B8%81%E0%B8%B2%E0%B8%A3%E0%B8%81%E0%B8%B2%E0%B8%A3%E0%B8%88%E0%B8%B1%E0%B8%94%E0%B9%80%E0%B8%A3%E0%B8%B5%E0%B8%A2%E0%B8%99%E0%B8%A3%E0%B8%B9/

ขนิษฐา โลหะประเสริฐ,เฉลิมชัย มนูเสวต และ ชุติมา ทัศโร. (กรกฎาคม-ธันวาคม 2566). การพัฒนาชุดฝึกทักษะการอ่านร่วมกับเทคนิคเกมิฟิเคชัน (Gamification) เพื่อส่งเสริมความสามารถการอ่านคำภาษาไทยของนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 2 สังกัด สำนักงานการศึกษาเอกชนจังหวัดสงขลา. *วารสารพิกุล, 21*(2), 233-252.

จินดา อุ่นทอง. (2549). *การสร้างแบบฝึกทักษะการอ่านสำหรับเด็กที่มีปัญหาในการเรียนรู้ ชั้นประถมศึกษาปีที่ 1 ศูนย์การศึกษาพิเศษ ประจำจังหวัดอุตรดิตถ์* [สารนิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่]. สำนักงานการวิจัยแห่งชาติ.

จุฑาทิพย์ กฐินทอง และ สุรัตนา อดิพัฒน์. (2565). การพัฒนาผลสัมฤทธิ์การเรียนรู้คำศัพท์ภาษาอังกฤษโดยการจัดการเรียนรู้แบบใช้เกมเป็นฐานสำหรับนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 1. *วารสารJournal of Modern Learning Development, 7*(4), 320-331.

ญาณวรรณ ปิ่นคำ, ยุพิน จันทร์เรือง, และอัญชลี เท็งตระกูล. (2562) การพัฒนาการสอนทักษะการอ่านออกเสียงคำที่มีตัวสะกดตรงตามมาตรา โดยใช้เกม สำหรับนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 1 กลุ่มเครือข่ายพัฒนาการศึกษาแม่จันทรายสวรรค์ อำเภอแม่จัน จังหวัดเชียงราย. *วารสารบัณฑิตวิจัย JOURNAL OF GRADUATE RESEARCH, 10*(2), 73-92.

ทัศนีย์ ศุภเมธี. (2542). *การสอนภาษาไทย.* กรุงเทพฯ: สถาบันราชภัฏธนบุรี.

ทิศนา แขมมณี. (2543). *วิธีสอนสำหรับครูมืออาชีพ.* กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

บรัสกร คงเปี่ยม. (2561). *การพัฒนาแบบฝึกทักษะการอ่านจับใจความภาษาไทย สำหรับนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 2* [สารนิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยนเรศวร]. http://www.edu.nu.ac.th/ th/news/docs/download/2019_01_19_14_16_16.pdf

ประภัสสร ปันสวน. (2547). *การจัดกิจกรรมส่งเสริมการรักการอ่าน ของนักเรียนชั้นประถมศึกษาโรงเรียนราชประชานุเคราะห์ 22 อำเภอปาย จังหวัดแม่ฮ่องสอน*. [สารนิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่]. https://doi.nrct.go.th/ListDoi/listDetail?Resolve_DOI=10.14457/CMU.res.2004.81

ประหยัด จิระวรพงศ์. (2556). *Games Based Learning (เกมการศึกษา).* กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒประสานมิตร.

ปิยธิป ไทยเสน และ ชิดชไม วิสุตกุล. (2563). การพัฒนาทักษะการอ่านออกเสียงตัวสะกดตรงมาตราโดยใช้เกมร่วมกับเทคนิคเพื่อนคู่คิดของนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 1. *วารสารคณะครุศาสตร์ปริทรรศน์ ฯ มหาวิทยาลัยจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย*, *9*(2), 314-325.

วรัตต์ อินทสระ. (2562). *Game-Based Learning The Latest Trend Education 2019 เปลี่ยนห้องเรียนเป็นห้องเล่น.* มหาวิทยาลัยสวนดุสิต.

วัฒนาพร ระงับทุกข์. (2542). *แผนการสอนที่เน้นผู้เรียนเป็นศูนย์กลาง* (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ: แอลทีเพรส.

วิศรุฒม์ เอมสมบูรณ์. (2564). *ผลการจัดการเรียนรู้ด้วยการสืบสอบโดยใช้เกมเป็นฐานที่มีต่อความสามารถในการให้เหตุผลเชิงวิทยาศาสตร์ของนักเรียนมัธยมศึกษาตอนปลาย* [วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, จุฬาลงกรณ์]. https://digital.car.chula.ac.th/chulaetd/5657/

ศิริรัตน์ แก้วเกิด. (2560). การพัฒนานวัตกรรม “เกมการประสมคำภาษาไทย” เพื่อพัฒนาทักษะการอ่านออกเขียนได้. *วารสารวิชาการมนุษยสังคมปริทัศน์*, *19*(2), 49-61.

สถาบันภาษาไทย. (2559) *คู่มือการสอนแจกลูกสะกดคำอ่านเขียนโดยการแจกลูกสะกดคำ* https://drive.google.com/drive/folders/12HEQJ96mUXdjVEmEz9hxDXUe-sjwUwXq

สุกิจ ศรีพรหม. (2541). ชุดการสอนกับผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน. *วารสารวิชาการ, 41*(8), 70.

อโนชา เกตุแก้ว. (2560). *การศึกษาความสามารถอ่านของนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 3 โรงเรียนวัดมะพร้าวเตี้ย กรุงเทพมหานคร จากการใช้แบบฝึกเสริมทักษะการอ่านแจกลูกสะกดคำ* [สารนิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยนอร์ทกรุงเทพ]. https://tdc.thailis.or.th/tdc/browse.php?option=show&browse_type=title&titleid=501605

อัมพา ปัญญาคำ. (2550). *การสร้างแบบฝึกทักษะการคูณโดยใช้การวิเคราะห์งาน สำหรับนักเรียนที่มีปัญหาทางการเรียนรู้ โรงเรียนศึกษาสงเคราะห์แม่ฮ่องสอน* [สารนิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่]. https://doi.nrct.go.th/ListDoi/listDetail?Resolve_DOI=10.14457/CMU.the.2007.353

การศึกษาระดับแรงจูงใจ การมีส่วนร่วม และการควบคุมตนเองของนักศึกษาช่างกลโรงงาน สถาบันการอาชีวศึกษาภาคตะวันออกเฉียงเหนือ 4

Study on the Levels of Motivation, Engagement, and Self Regulation of Vocational Students in Institute of Vocational Education: Northeastern region 4

ศุภรักษ์ บุญสาง[1] สุปรียา ศิริพัฒนกุลขจร[2] และสันติรัฐ นันสะอาง[3]

Supharak Boonsang[1] Supreeya Siripattanakunkajorn[2] and Santirat Nansaarng[3]

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี[1-3]

E-mail address: Supharak.oil@gmail.com[1]

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาระดับแรงจูงใจ การมีส่วนร่วม และการควบคุมตนเองของนักศึกษาช่างกลโรงงาน และ (2) เปรียบเทียบระดับแรงจูงใจ การมีส่วนร่วม การควบคุมตนเองต่อผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของผู้เรียน กลุ่มตัวอย่างคือ นักศึกษาระดับ ปวช. และ ปวส. สาขาช่างกลโรงงาน สถาบันการอาชีวศึกษาภาคตะวันออกเฉียงเหนือ 4 จำนวน 449 คน ได้มาโดยการสุ่มแบบชั้นภูมิ เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ มีค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ 0.96 วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา การทดสอบ Kruskal-Wallis H test และการถดถอยโลจิสติกแบบเรียงลำดับ ผลการวิจัยพบว่า (1) นักศึกษามีระดับแรงจูงใจและการมีส่วนร่วมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}$= 2.0200, 1.9354) ส่วนการควบคุมตนเองอยู่ในระดับปานกลางค่อนข้างสูง ($\bar{X}$= 2.1470) (2) แรงจูงใจและการมีส่วนร่วมมีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญกับผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน โดยเฉพาะในด้านอิทธิพลของเพื่อนและการเข้าร่วมกิจกรรมทางวิชาการ และที่ส่งผลต่อผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนอย่างมีนัยสำคัญ ได้แก่ การเข้าร่วมกิจกรรม การเชื่อมโยงทฤษฎีกับการปฏิบัติ การแสวงหาคำปรึกษา และการตระหนักรู้ในตนเอง

คำสำคัญ: แรงจูงใจ การมีส่วนร่วม การควบคุมตนเอง นักศึกษาช่างกลโรงงาน ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน

Abstract

This research aimed to (1) study the levels of motivation, engagement, and self-regulation of vocational students in mechanical technology and (2) compare these factors with academicachievement. The sample consisted of 449 vocational and high vocational certificate students in mechanical technology from the Institute of Vocational Education: Northeastern Region 4, selected through stratified random sampling. The research instrument was a 5-point rating scale questionnaire with a reliability coefficient 0.96. Data were analyzed using descriptive statistics, the Kruskal-Wallis H test, and ordinal logistic regression.The findings

revealed that (1) students' motivation and engagement levels were moderate ($\bar{X}$= 2.0200, 1.9354). At the same time, self-regulation was moderately high ($\bar{X}$ = 2.1470, (2) motivation and engagement were significantly related to academic achievement, particularly in peer influence and academic activity participation, and factors significantly affecting academic achievement included activity participation, theory-practice integration, seeking consultation, and self-awareness.

Keywords: Motivation, engagement, self-regulation, mechanical technology students, academic achievement

บทนำ

ในยุคที่เทคโนโลยีและนวัตกรรมกำลังขับเคลื่อนการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วในภาคอุตสาหกรรม การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ที่มีทักษะสูงและสามารถปรับตัวได้เป็นความท้าทายสำคัญของระบบการศึกษาไทย โดยเฉพาะอย่างยิ่งในด้านอาชีวศึกษา (Chalapati & Chalapati, 2020) สาขาวิชาช่างกลโรงงานเป็นหนึ่งในสาขาวิชาที่มีบทบาทสำคัญในการผลิตบุคลากรที่มีทักษะจำเป็นสำหรับอุตสาหกรรม 4.0 อย่างไรก็ตาม การจัดอันดับขีดความสามารถในการแข่งขันโลกล่าสุดชี้ให้เห็นว่า คุณภาพการศึกษาของไทยยังคงเป็นประเด็นที่ต้องได้รับการพัฒนาอย่างเร่งด่วน (World Economic Forum, 2023)

การวิจัยในช่วงทศวรรษที่ผ่านมาได้เน้นย้ำความสำคัญของปัจจัยด้านจิตวิทยาการเรียนรู้ที่มีผลต่อผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน โดยเฉพาะอย่างยิ่ง แรงจูงใจ การมีส่วนร่วม และการควบคุมตนเอง (Deci & Ryan, 2020; Zimmerman & Schunk, 2022) แรงจูงใจเป็นพลังขับเคลื่อนภายในที่กระตุ้นให้ผู้เรียนมีความมุ่งมั่นและพยายามในการเรียนรู้ ซึ่งมีความสัมพันธ์โดยตรงกับผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน (Cook & Artino, 2016) การมีส่วนร่วมในการเรียนรู้ไม่เพียงแต่ส่งเสริมการเรียนรู้เชิงรุก แต่ยังพัฒนาทักษะการทำงานร่วมกับผู้อื่น ซึ่งเป็นคุณสมบัติที่จำเป็นในการทำงานในภาคอุตสาหกรรมสมัยใหม่ (Chi & Wylie, 2014) ในขณะที่การควบคุมตนเองช่วยให้ผู้เรียนสามารถกำกับกระบวนการเรียนรู้ของตนเองได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งเป็นทักษะสำคัญในการเรียนรู้ตลอดชีวิตและการปรับตัวในสภาพแวดล้อมการทำงานที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว (Panadero, 2017)

แม้ว่าจะมีการศึกษาวิจัยจำนวนมากเกี่ยวกับปัจจัยเหล่านี้ในบริบทการศึกษาทั่วไป แต่การวิจัยในบริบทของอาชีวศึกษา โดยเฉพาะในสาขาช่างกลโรงงาน ยังมีจำกัด การศึกษาของ Choi et al (2021) ในเกาหลีใต้พบว่า แรงจูงใจภายในและการมีส่วนร่วมในการเรียนมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของนักศึกษาอาชีวศึกษา ในขณะการศึกษาของ Pylväs, Nokelainen, & Rintala (2022) พบว่าการควบคุมตนเองเป็นองค์ประกอบสำคัญของการเรียนรู้ในอาชีวศึกษา โดยนักศึกษาที่มีการตั้งเป้าหมาย วางแผนการเรียน และกำกับติดตามผลงานตนเอง มีแนวโน้มที่จะมีส่วนร่วมในการเรียนรู้และพัฒนาทักษะวิชาชีพ

ได้อย่างมีประสิทธิภาพ อย่างไรก็ตาม การศึกษาเหล่านี้ยังไม่ได้ครอบคลุมถึงความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยทั้งสามด้านในบริบทของนักศึกษาช่างกลโรงงานในประเทศไทย

ในบริบทของประเทศไทย การศึกษาของ สุพิชญ์กฤตา พักโพธิ์เย็น (2559) พบว่า เจตคติและแรงจูงใจต่อการเรียนของนักศึกษา รวมถึงการสนับสนุนและสภาพแวดล้อมของสถาบันการศึกษา มีอิทธิพลต่อผลสัมฤทธิ์ทางการศึกษาของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา ในขณะที่ นวรัตน์ ศึกษากิจ (2561) ชี้ให้เห็นว่าปัจจัยด้านลักษณะบุคคล ครอบครัวและเพื่อน และการจัดการศึกษา มีผลต่อผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนอาชีวศึกษา นอกจากนี้ ธัญพรรษ แพนสกุล (2561) ยังพบว่า การจัดการเรียนการสอนแบบผสมผสานส่งผลเชิงบวกต่อผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน ความผูกพัน แรงจูงใจ และความพึงพอใจของผู้เรียน

การวิจัยนี้จึงมุ่งศึกษาระดับแรงจูงใจ การมีส่วนร่วม และการควบคุมตนเองของนักศึกษาช่างกลโรงงาน สถาบันการอาชีวศึกษาภาคตะวันออกเฉียงเหนือ 4 และเปรียบเทียบความสัมพันธ์ของปัจจัยเหล่านี้กับผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน ผลการวิจัยนี้จะช่วยเติมเต็มช่องว่างในองค์ความรู้เกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการเรียนของนักศึกษาอาชีวศึกษาในประเทศไทย และนำไปสู่การพัฒนากลยุทธ์การจัดการเรียนการสอนที่มีประสิทธิภาพมากขึ้น

นอกจากนี้ การศึกษานี้ยังมีความสำคัญในแง่ของการพัฒนานโยบายการอาชีวศึกษาของประเทศ โดยข้อค้นพบจากการวิจัยสามารถนำไปใช้ในการออกแบบหลักสูตรและกิจกรรมการเรียนการสอนที่ส่งเสริมแรงจูงใจ การมีส่วนร่วม และการควบคุมตนเองของผู้เรียน ซึ่งจะช่วยยกระดับคุณภาพการอาชีวศึกษาและเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันของประเทศในระยะยาว

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับแรงจูงใจ การมีส่วนร่วม การควบคุมตนเองของนักศึกษาช่างกลโรงงาน
2. เพื่อเปรียบเทียบระดับแรงจูงใจ การมีส่วนร่วม การควบคุมตนเองต่อผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของผู้เรียน

ระเบียบวิธีการวิจัย

การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับแรงจูงใจ การมีส่วนร่วม และการควบคุมตนเองของนักศึกษาช่างกลโรงงาน สถาบันการอาชีวศึกษาภาคตะวันออกเฉียงเหนือ 4 ประจำปีการศึกษา 2567 และเปรียบเทียบปัจจัยที่ส่งผลต่อตัวแปรดังกล่าว โดยมีขั้นตอนการดำเนินการวิจัยดังนี้

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร คือ นักศึกษาระดับ ปวช. และ ปวส. สาขาช่างกลโรงงาน สังกัดสถาบันการอาชีวศึกษาภาคตะวันออกเฉียงเหนือ 4 ประจำปีการศึกษา 2567 จำนวน 6 สถานศึกษา ได้แก่ 1) วิทยาลัยเทคนิคอุบลราชธานี 1) วิทยาลัยเทคนิคเดชอุดม 3) วิทยาลัยเทคนิคยโสธร 4) วิทยาลัยเทคนิคอำนาจเจริญ

5) วิทยาลัยเทคนิคศรีสะเกษ และ 5) วิทยาลัยการอาชีพศรีสะเกษ รวม 2,391 คน กลุ่มตัวอย่างจำนวน 449 คน ได้มาโดยการสุ่มแบบชั้นภูมิ (Stratified Random Sampling) และคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่างด้วยสูตรของ Taro Yamane ที่ระดับความเชื่อมั่น 95%

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามระดับแรงจูงใจ การมีส่วนร่วม และการควบคุมตนเองของนักศึกษา แบ่งเป็น 5 ส่วน ได้แก่ 1) ข้อมูลทั่วไป 2) แรงจูงใจ 3) การมีส่วนร่วม 4) การควบคุมตนเอง และ 5) ข้อเสนอแนะ โดยส่วนที่ 2-4 เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (Rating Scale) ตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือโดยหาค่าความเชื่อมั่นด้วยสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's alpha) ได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับเท่ากับ 0.96 โดยมีค่าความเชื่อมั่นรายด้านดังนี้ ด้านแรงจูงใจเท่ากับ 0.92 ด้านการมีส่วนร่วมเท่ากับ 0.89 และด้านการควบคุมตนเองเท่ากับ 0.94

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเอง โดยแจกแบบสอบถามให้กลุ่มตัวอย่างตอบและเก็บรวบรวมกลับคืนทันที ได้แบบสอบถามที่สมบูรณ์กลับคืนมาจำนวน 449 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 100

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. วิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานด้วยสถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และร้อยละ

2. เนื่องจากผลการวิเคราะห์ข้อมูลงานวิจัยเบื้องต้นพบว่าข้อมูลไม่แจกแจงปกติ ดังนั้นจึงใช้การวิเคราะห์ผลแบบ non-parametric โดยวิเคราะห์เชิงเปรียบเทียบระดับแรงจูงใจ การมีส่วนร่วม การควบคุมตนเองต่อผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของผู้เรียน:

ก) จัดกลุ่มผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน (GPAX) เป็นกลุ่มต่ำ ปานกลาง และสูง

ข) ใช้การทดสอบ Kruskal-Wallis H test เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับแรงจูงใจ การมีส่วนร่วม และการควบคุมตนเองระหว่างกลุ่มผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนที่แตกต่างกัน

ค) วิเคราะห์ความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญ ใช้การทดสอบ Dunn's post hoc test เพื่อระบุว่ากลุ่มใดแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ

ง) วิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรโดยใช้สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบ Spearman's rank correlation

ผลการศึกษา

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลงานวิจัยด้านข้อมูลพื้นฐาน

ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 449 คน พบว่า นักเรียนเพศชายมีจำนวน 389 คน คิดเป็นร้อยละ 86.6 ในขณะที่นักเรียนเพศหญิงมีจำนวน 60 คน คิดเป็นร้อยละ 13.4 โดยมีระดับชั้นการศึกษา ได้แก่ ระดับปวช.2

จำนวน 91 คน คิดเป็นร้อยละ 20.3 ระดับ ปวช.3 จำนวน 86 คน คิดเป็นร้อยละ 19.2 ระดับ ปวส.1 จำนวน 167 คน คิดเป็นร้อยละ 37.2 และระดับ ปวส.2 จำนวน 105 คน คิดเป็นร้อยละ 23.4

ด้านสถานศึกษา พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมาจาก วิทยาลัยเทคนิคอุบลราชธานี จำนวน 81 คน คิดเป็นร้อยละ 18.0 วิทยาลัยเทคนิคเดชอุดม จำนวน 61 คน คิดเป็นร้อยละ 13.6 วิทยาลัยเทคนิคยโสธร จำนวน 62 คน คิดเป็นร้อยละ 13.8 วิทยาลัยเทคนิคอำนาจเจริญ จำนวน 71 คน คิดเป็นร้อยละ 15.8 วิทยาลัยเทคนิคศรีสะเกษ จำนวน 115 คน คิดเป็นร้อยละ 25.6 และวิทยาลัยการอาชีพศรีสะเกษ จำนวน 59 คน คิดเป็นร้อยละ 13.1

ด้านค่าเฉลี่ยคะแนนสะสม พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับค่าเฉลี่ยคะแนนสะสม ได้แก่ คะแนน GPAX ระดับ 0-1.49 จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 0.4 คะแนน GPAX ระดับ 1.50-2.49 จำนวน 63 คน คิดเป็นร้อยละ 14.0 คะแนน GPAX ระดับ 2.50-3.49 จำนวน 246 คน คิดเป็นร้อยละ 54.8 และคะแนน GPAX ระดับ 3.50-4.00 จำนวน 138 คน คิดเป็นร้อยละ 30.7

การวิเคราะห์ระดับแรงจูงใจ การมีส่วนร่วม และการควบคุมตนเองของนักศึกษาช่างกลโรงงาน

การศึกษาครั้งนี้มุ่งวิเคราะห์ระดับแรงจูงใจ การมีส่วนร่วม และการควบคุมตนเองของนักศึกษาช่างกลโรงงาน โดยใช้แบบสอบถามเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 449 คน การวิเคราะห์ข้อมูลใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการแจกแจงความถี่ตามระดับคะแนน โดยแบ่งระดับคะแนนของความคิดเห็นออกเป็น 3 กลุ่ม คือ กลุ่มต่ำ (0-3.50) กลุ่มปานกลาง (3.51-4.50) และกลุ่มสูง (4.51-5.00) ผลการวิเคราะห์มีดังนี้

ระดับแรงจูงใจของนักศึกษาช่างกลโรงงาน ผลการวิเคราะห์พบว่า นักศึกษาช่างกลโรงงานมีระดับแรงจูงใจโดยเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x}$ = 2.0200, S.D. = 0.58022) เมื่อพิจารณาการกระจายตัวของระดับแรงจูงใจ พบว่านักศึกษาส่วนใหญ่ (ร้อยละ 66.4) มีแรงจูงใจอยู่ในระดับปานกลาง รองลงมาคือระดับสูง (ร้อยละ 17.8) และระดับต่ำ (ร้อยละ 15.8) ตามลำดับ ผลการวิเคราะห์นี้แสดงให้เห็นว่านักศึกษาส่วนใหญ่มีแรงจูงใจในการเรียนและการทำกิจกรรมต่าง ๆ ในระดับที่น่าพอใจ แต่ยังมีโอกาสในการพัฒนาให้ดียิ่งขึ้น

ระดับการมีส่วนร่วมของนักศึกษาช่างกลโรงงาน ด้านการมีส่วนร่วม ผลการวิเคราะห์แสดงให้เห็นว่านักศึกษามีระดับการมีส่วนร่วมโดยเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลางค่อนข้างต่ำ ($\bar{x}$ = 1.9354, S.D. = 0.60343) การกระจายตัวของระดับการมีส่วนร่วมพบว่า นักศึกษาส่วนใหญ่ (ร้อยละ 63.3) มีส่วนร่วมในระดับปานกลาง ในขณะที่มีนักศึกษาถึงร้อยละ 21.6 ที่มีส่วนร่วมในระดับต่ำ และมีเพียงร้อยละ 15.1 ที่มีส่วนร่วมในระดับสูง ผลการวิเคราะห์นี้ชี้ให้เห็นว่าการมีส่วนร่วมของนักศึกษาเป็นประเด็นที่ควรให้ความสำคัญและพัฒนาเป็นพิเศษ เนื่องจากมีสัดส่วนของนักศึกษาที่มีส่วนร่วมในระดับต่ำค่อนข้างมาก

ระดับการควบคุมตนเองของนักศึกษาช่างกลโรงงาน ในด้านการควบคุมตนเอง ผลการวิเคราะห์แสดงให้เห็นว่านักศึกษามีระดับการควบคุมตนเองโดยเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลางค่อนข้างสูง ($\bar{x}$= 2.1470, S.D. = 0.64139) การกระจายตัวของระดับการควบคุมตนเองพบว่า นักศึกษาส่วนใหญ่ (ร้อยละ 56.8) มีการควบคุมตนเองในระดับปานกลาง และมีสัดส่วนของนักศึกษาที่มีการควบคุมตนเองในระดับสูงถึงร้อยละ

29.0 ซึ่งมากกว่าสัดส่วนของนักศึกษาที่มีการควบคุมตนเองในระดับต่ำ (ร้อยละ 14.3) อย่างชัดเจน ผลการวิเคราะห์นี้แสดงให้เห็นว่านักศึกษาช่างกลโรงงานมีความสามารถในการควบคุมตนเองค่อนข้างดี ซึ่งเป็นจุดแข็งที่สามารถนำไปใช้ในการพัฒนาด้านอื่น ๆ ต่อไปได้

เมื่อเปรียบเทียบทั้งสามด้าน พบว่าการควบคุมตนเองมีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดและมีสัดส่วนของนักศึกษาในระดับสูงมากที่สุด ในขณะที่การมีส่วนร่วมมีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดและมีสัดส่วนของนักศึกษาในระดับต่ำมากที่สุด ส่วนแรงจูงใจอยู่ในระดับกลางระหว่างสองด้านนี้

ตารางที่ 1 ผลการวิเคราะห์ระดับแรงจูงใจ การมีส่วนร่วม และการควบคุมตนเองของนักศึกษาช่างกลโรงงาน

ตัวแปร	$\bar{X}$	S.D.	กลุ่มต่ำ (%)	กลุ่มปานกลาง (%)	กลุ่มสูง (%)
แรงจูงใจ	2.0200	0.58022	15.8	66.4	17.8
การมีส่วนร่วม	1.9354	0.60343	21.6	63.3	15.1
การควบคุมตนเอง	2.1470	0.64139	14.3	56.8	29.0

ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างระดับแรงจูงใจ การมีส่วนร่วม และการควบคุมตนเองกับผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของนักศึกษาช่างกลโรงงาน

ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างระดับแรงจูงใจ การมีส่วนร่วม และการควบคุมตนเองกับผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของนักศึกษาช่างกลโรงงาน โดยใช้การทดสอบ Kruskal-Wallis H ซึ่งเป็นวิธีการทางสถิติที่เหมาะสมสำหรับการเปรียบเทียบข้อมูลที่มีการแจกแจงไม่ปกติระหว่างกลุ่มตั้งแต่สามกลุ่มขึ้นไป ในที่นี้คือกลุ่มผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนระดับต่ำ ปานกลาง และสูง

ผลการวิเคราะห์พบว่ามีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติในบางข้อคำถามระหว่างกลุ่มผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนที่แตกต่างกัน โดยมีรายละเอียดดังนี้ (ดังตารางที่ 1)

1. ด้านแรงจูงใจ พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติในข้อคำถามที่ 3 และข้อคำถามที่ 4 ระหว่างกลุ่มผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนที่แตกต่างกัน

ข้อคำถามที่ 3 “คุณเชื่อว่าเพื่อน ๆ และเพื่อนร่วมชั้นมีอิทธิพลต่อ แรงจูงใจในการเรียนของคุณ” (Kruskal-Wallis-χ^2 = 6.305, p = 0.043) แสดงให้เห็นว่านักศึกษาที่มีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนต่างกันมีระดับแรงจูงใจในประเด็นนี้แตกต่างกัน โดยเฉพาะอย่างยิ่ง นักศึกษากลุ่มที่มีผลสัมฤทธิ์ต่ำมีคะแนนในข้อนี้น้อยกว่ากลุ่มที่มีผลสัมฤทธิ์ปานกลางอย่างมีนัยสำคัญ (p = 0.049) ซึ่งอาจสะท้อนให้เห็นว่านักศึกษาที่มีผลการเรียนดีกว่ามีแรงจูงใจในการเรียนสูงกว่าในประเด็นที่เกี่ยวข้องกับข้อคำถามนี้

ข้อคำถามที่ 4 “คุณพบว่าการเรียนของคุณไม่มีแรงกดดันภายนอก”(Kruskal-Wallis-χ^2 = 9.169, p = 0.010) แสดงความแตกต่างที่ชัดเจนยิ่งขึ้น โดยพบว่ากลุ่มผลสัมฤทธิ์ต่ำมีคะแนนน้อยกว่าทั้งกลุ่ม

ปานกลาง (p = 0.027) และกลุ่มสูง (p = 0.009) อย่างมีนัยสำคัญ สะท้อนให้เห็นว่าประเด็นที่วัดในข้อคำถามนี้อาจเป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของนักศึกษา

ผลการวิเคราะห์ในส่วนนี้ชี้ให้เห็นว่าแรงจูงใจมีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญกับผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน โดยเฉพาะในประเด็นที่เกี่ยวข้องกับข้อคำถามที่ 3 และข้อคำถามที่ 4 ซึ่งอาจเป็นจุดที่ควรให้ความสนใจในการพัฒนาและส่งเสริมแรงจูงใจของนักศึกษา โดยเฉพาะกลุ่มที่มีผลการเรียนต่ำ

2. ด้านการมีส่วนร่วม พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติในข้อคำถามที่ 9, 13, 14 และ 16

ข้อคำถามที่ 9 “คุณได้รับแรงบันดาลใจจากเรื่องราวความสำเร็จของรุ่นพี่ในสาขาช่างกลโรงงาน ที่คุณกำลังเรียน” (Kruskal-Wallis-χ^2 = 6.021, p = 0.049) แสดงให้เห็นความแตกต่างระหว่างกลุ่มผลสัมฤทธิ์ต่ำและกลุ่มปานกลาง (p = 0.047) ซึ่งอาจบ่งชี้ถึงความสำคัญของการมีส่วนร่วมในลักษณะที่วัดโดยข้อคำถามนี้ต่อการยกระดับผลการเรียนจากระดับต่ำสู่ระดับปานกลาง

ข้อคำถามที่ 13 “คุณหาแหล่งข้อมูลหรือสื่อเสริมเพิ่มเติมนอกเหนือจากที่ได้รับในชั้นเรียน เพื่อเพิ่มพูนความเข้าใจในแต่ละรายวิชาเสมอ” (Kruskal-Wallis-χ^2 = 6.678, p = 0.035) และข้อคำถามที่ 14 “คุณเข้าร่วมกิจกรรมต่างๆของทางสาขา อย่างสม่ำเสมอ” (Kruskal-Wallis-χ^2 = 7.683, p = 0.021) แสดงความแตกต่างระหว่างกลุ่มผลสัมฤทธิ์ต่ำและกลุ่มสูง (p = 0.036 และ p = 0.030 ตามลำดับ) สะท้อนให้เห็นว่าการมีส่วนร่วมในลักษณะที่วัดโดยข้อคำถามเหล่านี้อาจเป็นปัจจัยสำคัญที่แยกแยะระหว่างนักศึกษาที่มีผลการเรียนดีเยี่ยมกับนักศึกษาที่มีผลการเรียนต่ำ

ข้อคำถามที่ 16 “คุณมักจะเข้าร่วมกิจกรรม การสัมมนา งานประชุมหรือการประชุมวิชาการที่เกี่ยวข้องกับสาขาช่างกลโรงงานเสมอ” (Kruskal-Wallis-χ^2 = 10.396, p = 0.006) แสดงความแตกต่างที่ชัดเจนที่สุดในด้านการมีส่วนร่วม โดยพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญระหว่างกลุ่มผลสัมฤทธิ์ต่ำและกลุ่มสูง (p = 0.006) ซึ่งอาจเป็นประเด็นสำคัญที่ควรให้ความสนใจเป็นพิเศษในการส่งเสริมการมีส่วนร่วมของนักศึกษา

ผลการวิเคราะห์ในส่วนนี้ชี้ให้เห็นว่าการมีส่วนร่วมในรูปแบบต่าง ๆ ที่วัดโดยข้อคำถามเหล่านี้มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญกับผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน โดยเฉพาะอย่างยิ่งในการแยกแยะระหว่างนักศึกษาที่มีผลการเรียนต่ำกับกลุ่มอื่น ๆ

3. ด้านการควบคุมตนเอง ไม่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติในข้อคำถามใด ๆ ระหว่างกลุ่มผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนที่แตกต่างกัน ซึ่งอาจบ่งชี้ว่าการควบคุมตนเองอาจไม่ใช่ปัจจัยหลักที่ส่งผลต่อความแตกต่างของผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนในกลุ่มนักศึกษาช่างกลโรงงานที่ศึกษา หรืออาจเป็นไปได้ว่าเครื่องมือวัดที่ใช้อาจไม่ไวพอที่จะตรวจจับความแตกต่างในด้านนี้

สรุปโดยรวม ผลการวิเคราะห์ด้วย Kruskal-Wallis H test แสดงให้เห็นว่าแรงจูงใจและการมีส่วนร่วมมีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญกับผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของนักศึกษาช่างกลโรงงาน โดยเฉพาะอย่างยิ่งในการแยกแยะระหว่างนักศึกษาที่มีผลการเรียนต่ำกับกลุ่มอื่น ๆ ในขณะที่การควบคุมตนเองไม่แสดงความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญ ผลการศึกษานี้ชี้ให้เห็นถึงความสำคัญของการส่งเสริมแรงจูงใจและการมีส่วนร่วมในการเรียนการสอน โดยเฉพาะอย่างยิ่งสำหรับนักศึกษาที่มีผลการเรียนต่ำ เพื่อยกระดับผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน

ของพวกเขา อย่างไรก็ตาม การศึกษาเพิ่มเติมอาจจำเป็นเพื่อเข้าใจบทบาทของการควบคุมตนเองในบริบทนี้ให้ลึกซึ้งยิ่งขึ้น

ตารางที่ 2 ผลการวิเคราะห์ Kruskal-Wallis H test

ข้อคำถาม	Kruskal-Wallis-χ^2	df	p-value	ความแตกต่างระหว่างกลุ่ม
ข้อคำถามที 3	6.305	2	0.043*	กลุ่มต่ำ < กลุ่มปานกลาง (p = 0.049)
ข้อคำถามที 4	9.169	2	0.010*	กลุ่มต่ำ < กลุ่มปานกลาง (p = 0.027) กลุ่มต่ำ < กลุ่มสูง (p = 0.009)
ข้อคำถามที 9	6.021	2	0.049*	กลุ่มต่ำ < กลุ่มปานกลาง (p = 0.047)
ข้อคำถามที 13	6.678	2	0.035*	กลุ่มต่ำ < กลุ่มสูง (p = 0.036)
ข้อคำถามที 14	7.683	2	0.021*	กลุ่มต่ำ < กลุ่มสูง (p = 0.030)
ข้อคำถามที 16	10.396	2	0.006*	กลุ่มต่ำ < กลุ่มสูง (p = 0.006)

หมายเหตุ: * p < 0.05

ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจ การมีส่วนร่วม การควบคุมตนเอง และผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของนักศึกษาช่างกลโรงงาน

ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจ การมีส่วนร่วม การควบคุมตนเอง และผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของนักศึกษาช่างกลโรงงาน โดยการวิเคราะห์สหสัมพันธ์แบบ Spearman's rank correlation ได้เปิดเผยมิติที่ซับซ้อนของความสัมพันธ์เหล่านี้ ดังแสดงในตารางที่ 2

ตารางที่ 3 ผลค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบ Spearman's rank ระหว่างแรงจูงใจ การมีส่วนร่วม การควบคุมตนเอง และผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของนักศึกษาช่างกลโรงงาน

ตัวแปร	GPAX	แรงจูงใจ	การมีส่วนร่วม	การควบคุมตนเอง
GPAX	1.000	-	-	-
แรงจูงใจ	0.091	1.000	-	-
การมีส่วนร่วม	0.103*	0.744**	1.000	-
การควบคุมตนเอง	0.047	0.681**	0.823**	1.000

หมายเหตุ: * p < 0.05, ** p < 0.01

ผลการวิเคราะห์แสดงในตารางที่ 3 แสดงให้เห็นถึงความสัมพันธ์ที่น่าสนใจระหว่างตัวแปรต่าง ๆ ดังนี้

ความสัมพันธ์ระหว่างผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน (GPAX) กับตัวแปรอื่น ๆ ผลการวิเคราะห์พบว่า GPAX มีความสัมพันธ์เชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติกับการมีส่วนร่วม (r = 0.103, p < 0.05) แม้ว่าความสัมพันธ์

นี้จะอยู่ในระดับต่ำ แต่ก็แสดงให้เห็นว่านักศึกษาที่มีส่วนร่วมในกิจกรรมการเรียนมากขึ้นอาจมีแนวโน้มที่จะมีผลการเรียนที่ดีขึ้นเล็กน้อย อย่างไรก็ตาม GPAX ไม่มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติกับแรงจูงใจและการควบคุมตนเอง

ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจ การมีส่วนร่วม และการควบคุมตนเอง ผลการวิเคราะห์แสดงให้เห็นถึงความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับสูงถึงสูงมากระหว่างตัวแปรทั้งสาม โดยแรงจูงใจมีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติกับการมีส่วนร่วม ($r = 0.744$, $p < 0.01$) และการควบคุมตนเอง ($r = 0.681$, $p < 0.01$) นอกจากนี้ การมีส่วนร่วมยังมีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับสูงมากกับการควบคุมตนเอง ($r = 0.823$, $p < 0.01$)

จากผลการวิเคราะห์นี้ แสดงให้เห็นว่าแรงจูงใจ การมีส่วนร่วม และการควบคุมตนเองมีความสัมพันธ์เชิงบวกที่แข็งแกร่งระหว่างกัน ซึ่งอาจบ่งชี้ว่าการพัฒนาด้านใดด้านหนึ่งอาจส่งผลให้เกิดการพัฒนาในด้านอื่น ๆ ด้วย แม้ว่าผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน (GPAX) จะมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับการมีส่วนร่วม แต่ความสัมพันธ์นี้อยู่ในระดับต่ำ ซึ่งอาจหมายความว่ามีปัจจัยอื่น ๆ ที่ส่งผลต่อ GPAX มากกว่าตัวแปรที่ศึกษาในงานวิจัยนี้

ผลการการวิเคราะห์การถดถอยโลจิสติกแบบเรียงลำดับ (Ordinal logistic regression)

ผลวิเคราะห์การถดถอยเชิงอันดับ (Ordinal Regression) โดยวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรหลายตัวกับระดับค่าเฉลี่ยคะแนนสะสม (GPAX) ที่ถูกจัดเป็น 3 ระดับ: ต่ำ ปานกลาง และสูง โดยการวิเคราะห์นี้ใช้ฟังก์ชันลอจิต (Logit Function) ในการประเมินความน่าจะเป็นที่นักเรียนจะอยู่ในแต่ละกลุ่มของ GPAX โดยพิจารณาจากตัวแปรอิสระที่เกี่ยวข้อง

ผลจากการวิเคราะห์ พบว่ามีตัวแปร 5 ตัวที่มีนัยสำคัญทางสถิติต่อการคาดการณ์ GPAX ได้แก่ ข้อคำถามที่ 14 ข้อคำถามที่ 15 ข้อคำถามที่ 16 ข้อคำถามที่ 26 และข้อคำถามที่ 30 ซึ่งตัวแปรบางตัวมีความสัมพันธ์เชิงบวกและบางตัวมีความสัมพันธ์เชิงลบกับค่า GPAX ค่าพารามิเตอร์เหล่านี้ถูกใช้ในการสร้างสมการถดถอยเพื่อทำนายโอกาสที่นักเรียนจะมีค่า GPAX ในแต่ละกลุ่ม ดังตารางที่ 4

ตารางที่ 4 ผลการวิเคราะห์การถดถอยเชิงอันดับ

ข้อคำถาม	ค่าประมาณการ (Estimate)	ความคลาดเคลื่อนมาตรฐาน (Std. Error)	Wald	Sig.
ข้อคำถามที 14	0.444	0.191	5.383	0.020**
ข้อคำถามที่ 15	-0.539	0.219	6.078	0.014**
ข้อคำถามที่ 16	0.619	0.220	7.938	0.005*
ข้อคำถามที่ 26	-0.528	0.200	6.955	0.008*
ข้อคำถามที่ 30	0.556	0.211	6.973	0.008*

หมายเหตุ: * P<.01, **P<.05

สมการทั่วไปของการถดถอยเชิงอันดับในรูปแบบ logit function คือ

$$log\left(\frac{P(Y \leq j}{P(Y > j}\right) = \alpha_j + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \cdots + \beta_n X_n$$

โดยที่ $P(Y \leq j$ คือ ความน่าจะเป็นที่ค่า Y อยู่ในกลุ่มที่ต่ำกว่าหรือเท่ากับ j

α_j คือ ค่าคงที่สำหรับแต่ละระดับของ GPAX

$\beta_1, \beta_2, \ldots, \beta_n$ คือ ค่าสัมประสิทธิ์ (Estimate) ของตัวแปรที่มีนัยสำคัญ

$X_1, X_2, \ldots, X_n$ คือ ค่าของตัวแปรอิสระแต่ละตัว

จากผลการวิเคราะห์ที่ได้ ตัวแปรที่มีนัยสำคัญทางสถิติคือ ข้อคำถามที่ 14 ข้อคำถามที่15 ข้อคำถามที่ 16 ข้อคำถามที่ 26 และ ข้อคำถามที่ 30 ดังนั้นสมการถดถอยสามารถเขียนได้เป็น

$$log\left(\frac{P(Y \leq j}{P(Y > j}\right) = \alpha_j + 0.444X_{14} - 0.539X_{15} + 0.619X_{16} - 0.528X_{26} + 0.556X_{30}$$

สมการนี้แสดงถึงความสัมพันธ์ระหว่างระดับ GPAX และตัวแปรที่เกี่ยวข้อง โดยที่

1. ค่าสัมประสิทธิ์บวก เช่น 0.444 (ข้อคำถามที่ 14) 0.619 (ข้อคำถามที่ 16) และ 0.556 (ข้อคำถามที่ 30) หมายความว่าตัวแปรเหล่านี้มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับค่า GPAX

2. ค่าสัมประสิทธิ์ลบ เช่น -0.539 (ข้อคำถามที่ 15) และ -0.528 (ข้อคำถามที่ 26) หมายความว่าตัวแปรเหล่านี้มีความสัมพันธ์เชิงลบกับค่า GPAX

ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรและ GPAX พบว่า ตัวแปรข้อคำถามที่16 มีค่าประมาณการสูงที่สุดที่ 0.619 ซึ่งบ่งชี้ว่ามีผลกระทบเชิงบวกที่แข็งแกร่งที่สุดต่อค่า GPAX กล่าวคือ นักเรียนที่มีคะแนนตัวแปรข้อคำถามที่16 สูงขึ้นจะมีโอกาสมากขึ้นในการอยู่ในกลุ่ม GPAX ที่สูง ในทางกลับกัน ตัวแปรข้อคำถามที่ 15 ที่มีค่าประมาณการ -0.539 แสดงให้เห็นถึงผลลบที่ชัดเจน ซึ่งหมายความว่าหากค่าของตัวแปรนี้เพิ่มขึ้น โอกาสที่นักเรียนจะมี GPAX สูงจะลดลง

สมการนี้สามารถใช้ทำนายโอกาสที่นักเรียนจะมีค่า GPAX ในแต่ละกลุ่ม (ต่ำ ปานกลาง หรือสูง) โดยพิจารณาจากตัวแปรที่มีนัยสำคัญ รายละเอียดของข้อคำถามได้แก่

ข้อคำถามที่ 14 คือ คุณเข้าร่วมกิจกรรมต่างๆของทางสาขา อย่างสม่ำเสมอ

ข้อคำถามที่ 15 คือ คุณสามารถเชื่อมโยงความรู้ทางทฤษฎีกับการประยุกต์ใช้ในสถานการณ์จริงได้

ข้อคำถามที่ 16 คือ คุณมักจะเข้าร่วมกิจกรรม การสัมมนา งานประชุมหรือการประชุมวิชาการที่เกี่ยวข้องกับสาขาช่างกลโรงงานเสมอ

ข้อคำถามที่ 26 คือ คุณมักจะปรึกษาหรือคำแนะนำจากเพื่อน ๆ เพื่อพัฒนาทักษะการควบคุมตนเองเสมอ

ข้อคำถามที่ 30 คือ คุณมักจะตระหนักถึงจุดแข็งและจุดอ่อนของตนเองในการเรียน และทำงาน เพื่อพัฒนาตนเองอย่างสม่ำเสมอ

สรุปและอภิปรายผล

สรุป

การวิจัยเรื่องการศึกษาระดับแรงจูงใจ การมีส่วนร่วม และการควบคุมตนเองของนักศึกษาช่างกลโรงงาน สถาบันการอาชีวศึกษาภาคตะวันออกเฉียงเหนือ 4 มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับของปัจจัยดังกล่าวและวิเคราะห์ความสัมพันธ์กับผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน โดยเก็บข้อมูลจากนักศึกษาจำนวน 449 คน จาก 6 สถานศึกษา ผลการวิจัยพบประเด็นสำคัญหลายประการที่สามารถนำไปใช้ในการพัฒนาการจัดการเรียนการสอน ดังนี้

1. ข้อมูลพื้นฐานของกลุ่มตัวอย่าง

การศึกษาครั้งนี้ดำเนินการกับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 449 คน ซึ่งส่วนใหญ่เป็นนักเรียนเพศชาย โดยคิดเป็นร้อยละ 86.6 ในขณะที่มีนักเรียนเพศหญิงเพียงร้อยละ 13.4 ด้านระดับการศึกษา พบว่านักเรียนส่วนใหญ่กำลังศึกษาอยู่ในระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูงปีที่ 1 (ปวส.1) คิดเป็นร้อยละ 37.2 รองลงมาคือระดับปวส.2 คิดเป็นร้อยละ 23.4 โดยกลุ่มตัวอย่างมาจาก 6 สถาบันการศึกษา ซึ่งส่วนใหญ่ศึกษาอยู่ที่วิทยาลัยเทคนิคศรีสะเกษ คิดเป็นร้อยละ 25.6 ทั้งนี้ เมื่อพิจารณาผลการเรียน พบว่านักเรียนส่วนใหญ่มีผลการเรียนอยู่ในช่วง 2.50-3.49 คิดเป็นร้อยละ 54.8 ของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด

2. ระดับแรงจูงใจ การมีส่วนร่วม และการควบคุมตนเอง

ผลการวิเคราะห์พบว่านักเรียนมีระดับแรงจูงใจโดยเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ในขณะที่การมีส่วนร่วมอยู่ในระดับปานกลางค่อนข้างต่ำ ซึ่งอาจเป็นประเด็นที่ต้องให้ความสำคัญในการพัฒนา อย่างไรก็ตาม ด้านการควบคุมตนเองนั้นอยู่ในระดับปานกลางค่อนข้างสูง แสดงให้เห็นว่านักเรียนมีความสามารถในการกำกับตนเองได้ค่อนข้างดี

3. ความสัมพันธ์กับผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน

การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรต่าง ๆ กับผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนได้แสดงผลที่น่าสนใจ โดยพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติในด้านแรงจูงใจและการมีส่วนร่วม โดยเฉพาะอย่างยิ่งการมีส่วนร่วมแสดงความสัมพันธ์เชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญกับผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน อย่างไรก็ตาม ไม่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญในด้านการควบคุมตนเอง ซึ่งอาจบ่งชี้ว่าการควบคุมตนเองอาจไม่ใช่ปัจจัยหลักที่ส่งผลต่อผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนในบริบทนี้

4. ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน

การวิเคราะห์การถดถอยโลจิสติกได้เผยให้เห็นปัจจัยสำคัญ 5 ประการที่ส่งผลต่อผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน ประกอบด้วย การเข้าร่วมกิจกรรมของสาขาอย่างสม่ำเสมอ ความสามารถในการเชื่อมโยงทฤษฎีกับการปฏิบัติ การเข้าร่วมกิจกรรมทางวิชาการที่เกี่ยวข้องกับสาขา การแสวงหาคำปรึกษาจากเพื่อนเพื่อพัฒนาทักษะการควบคุมตนเอง และการตระหนักรู้ในจุดแข็งและจุดอ่อนของตนเองในการเรียนและการทำงาน ปัจจัยเหล่านี้แสดงให้เห็นถึงความสำคัญของการมีส่วนร่วมในกิจกรรมการเรียนรู้ทั้งในและนอกห้องเรียน รวมถึงการพัฒนาทักษะการเรียนรู้ด้วยตนเอง

อภิปรายผล

การศึกษาแรงจูงใจ การมีส่วนร่วม และการควบคุมตนเองของนักศึกษาช่างกลโรงงานครั้งนี้ ได้เผยให้เห็นมิติที่น่าสนใจของปัจจัยที่ส่งผลต่อการเรียนรู้ในระบบอาชีวศึกษา ผลการวิจัยสะท้อนให้เห็นทั้งจุดแข็งและประเด็นที่ต้องพัฒนา โดยเฉพาะอย่างยิ่งในด้านการมีส่วนร่วมที่ยังอยู่ในระดับที่ต้องเร่งยกระดับโดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

1. มิติด้านแรงจูงใจในการเรียนอาชีวศึกษา ผลการวิจัยที่พบว่านักศึกษามีระดับแรงจูงใจอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}$ = 2.0200) และมีนักศึกษาถึงร้อยละ 15.8 ที่มีแรงจูงใจในระดับต่ำ สะท้อนให้เห็นประเด็นที่น่ากังวลในระบบการศึกษาอาชีวศึกษา สอดคล้องกับทฤษฎีการกำหนดตนเอง (Self-Determination Theory) ของ Ryan และ Deci (2020) ที่อธิบายว่าแรงจูงใจเป็นปัจจัยพื้นฐานที่ขับเคลื่อนพฤติกรรมการเรียนรู้ โดยเฉพาะอิทธิพลของเพื่อนและสภาพแวดล้อมที่ส่งผลต่อแรงจูงใจ และที่น่าสนใจคือ ผลการวิเคราะห์ Kruskal-Wallis H test พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญในข้อคำถามเกี่ยวกับอิทธิพลของเพื่อนและแรงกดดันภายนอก ($p < 0.05$) ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Cook & Artino (2016)ที่พบว่าแรงจูงใจในการเรียนระดับอาชีวศึกษามีความสัมพันธ์กับปัจจัยทางสังคมและสภาพแวดล้อมการเรียนรู้

2. การมีส่วนร่วมในการเรียนรู้ การที่ผลวิจัยพบว่าการมีส่วนร่วมอยู่ในระดับปานกลางค่อนข้างต่ำ ($\bar{X}$ = 1.9354) และมีนักศึกษาถึงร้อยละ 21.6 ที่มีส่วนร่วมในระดับต่ำ เป็นประเด็นที่ต้องให้ความสำคัญ สอดคล้องกับงานวิจัยของ Chi & Wylie (2014) ที่ชี้ให้เห็นว่าการมีส่วนร่วมในระดับต่ำส่งผลกระทบโดยตรงต่อผลลัพธ์การเรียนรู้ โดยเฉพาะในสาขาช่างกลโรงงานที่ต้องการทักษะปฏิบัติสูง ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ยังพบว่าการมีส่วนร่วมมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน ($r = 0.103$, $p < 0.05$) แม้จะเป็นความสัมพันธ์ในระดับต่ำ แต่สะท้อนให้เห็นความสำคัญของการส่งเสริมการมีส่วนร่วมในกิจกรรมการเรียนรู้

3. การควบคุมตนเองในการเรียน แม้ว่านักศึกษาจะมีระดับการควบคุมตนเองในระดับปานกลางค่อนข้างสูง ($\bar{X}$ = 2.1470) แต่ไม่พบความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญกับผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน ปรากฏการณ์นี้สอดคล้องกับงานวิจัยของ Panadero (2017) ที่อธิบายว่าการควบคุมตนเองอาจส่งผลต่อการเรียนรู้ในมิติอื่น ๆ เช่น ทักษะการทำงาน ความรับผิดชอบ มากกว่าผลการเรียนโดยตรง

4. ความสัมพันธ์เชิงซ้อนระหว่างตัวแปร ผลการวิเคราะห์สหสัมพันธ์แสดงความสัมพันธ์ที่น่าสนใจระหว่างตัวแปร โดยเฉพาะความสัมพันธ์ระดับสูงระหว่างการมีส่วนร่วมและการควบคุมตนเอง ($r = 0.823$) ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Chalapati & Chalapati (2020)ที่เน้นความสำคัญของการพัฒนาทักษะแบบองค์รวมในการศึกษาสายอาชีพ

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาวิจัยเชิงคุณภาพเพิ่มเติม เพื่อทำความเข้าใจเชิงลึกเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อแรงจูงใจ การมีส่วนร่วม และการควบคุมตนเอง

2. ควรมีการศึกษาติดตามระยะยาว เพื่อติดตามพัฒนาการของนักศึกษาตลอดหลักสูตรและความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการประกอบอาชีพ

3. ควรขยายขอบเขตการวิจัยไปยังสถาบันการอาชีวศึกษาในภูมิภาคอื่น ๆ เพื่อศึกษาความแตกต่างและปัจจัยเชิงพื้นที่

บรรณานุกรม

นวรัตน์ ศึกษากิจ. (2561). *ปัจจัยที่มีผลต่อผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนตามความคิดเห็นของนักเรียนระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ สาขาพาณิชยกรรมของโรงเรียนอาชีวศึกษา* [วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์]. มหาวิทยาลัยสยาม.

ธัญพรรษ แพนสกุล. (2561). *การจัดการเรียนการสอนแบบผสมผสานที่มีต่อผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนความผูกพัน แรงจูงใจ และความพึงพอใจของผู้เรียน กรณีศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี* [วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์]. มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี.

สุพิชญ์กฤตา พักโพธิ์เย็น. (2559). *การศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อผลสัมฤทธิ์ทางการศึกษาของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา สาขาวิชาหลักสูตรและการสอน มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์* [วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์]. มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์.

Chalapati, S., & Chalapati, N. (2020). Building a skilled workforce: Public discourses on vocational education in Thailand. *International Journal for Research in Vocational Education and Training*, *7*(1), 67-90.

Chi, M. T., & Wylie, R. (2014). The ICAP framework: Linking cognitive engagement to active learning outcomes. *Educational Psychologist, 49*(4), 219-243.

Choi, Y., Kim, J., & Kim, S. (2021). Career adaptability and job performance in vocational education and training: The mediating roles of career motivation and engagement. *Journal of Vocational Education & Training, 73*(2), 249-268.

Cook, D. A., & Artino Jr, A. R. (2016). Motivation to learn: An overview of contemporary theories. *Medical Education, 50*(10), 997-1014.

Deci, E. L., & Ryan, R. M. (2020). Intrinsic and extrinsic motivation from a self-determination theory perspective: Definitions*, theory*, practices, and future directions. *Contemporary Educational Psychology*, *61*, 101860.

Panadero, E. (2017). A review of self-regulated learning: Six models and four directions for research. *Frontiers in Psychology*, 8, 422.

Pylväs, L., Nokelainen, P., & Rintala, H. (2022). Vocational Students' Perceptions of Self‐Regulated Learning in Work‐Based VET. *Vocations and Learning*, *15*(2), 241-259.

World Economic Forum. (2023). *The global competitiveness report 2023*. Author.

Zimmerman, B. J., & Schunk, D. H. (Eds.). (2022). *Handbook of self-regulation of learning and performance*. Routledge.

การพัฒนาชุดเครื่องมือการประเมินชิ้นงานและกระบวนการทำงาน ในการสร้างเครื่องยิงพลังแก๊ส รายวิชาเคมี เรื่อง กฎของแก๊ส ระดับชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 5

Development of a Toolkit for Evaluating Work Product and Work Process of 11th-Grade Students in Creating a Gas-Powered Gun with Gas Laws Concept in Chemistry Classroom

พัณนิดา มีลา[1] และขนิษฐา รุ่งวิทย์วทัญญู[2]

Pannida Meela[1] and Khanitha Roongwitwathunyoo[2]

อาจารย์[1,2]

โรงเรียนสาธิตมหาวิทยาลัยรามคำแหง (ฝ่ายมัธยม) คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง[1,2]

E-mail: pannida.m@ds.ru.ac.th[1], khanitha.r@ds.ru.ac.th[2]

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนาชุดเครื่องมือการประเมินชิ้นงานและกระบวนการทำงานในการสร้างเครื่องยิงพลังแก๊ส ในรายวิชาเคมี เรื่องกฎของแก๊ส ระดับชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 5 ซึ่งการพัฒนาชุดเครื่องมือดังกล่าวแบ่งออกเป็น 2 แบบประเมิน ได้แก่ แบบประเมินชิ้นงาน และแบบประเมินกระบวนการทำงาน ดำเนินการวิจัยโดยเก็บรวบรวมข้อมูลจากครู 2 คน และนักเรียนระดับชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 5 จำนวน 26 คน และนำข้อมูลมาวิเคราะห์คุณภาพของเครื่องมือที่พัฒนาขึ้น พบว่า (1) แบบประเมินชิ้นงานที่สร้างขึ้นมีโครงสร้างเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 3 ระดับ จำนวน 8 ข้อ โดยมีการกำหนดเกณฑ์การให้คะแนนแบบรูบริค (Scoring rubrics) และการแปลความหมายเป็นระดับสมรรถนะหรือความสามารถ ส่วนแบบประเมินกระบวนการทำงานมีโครงสร้างการประเมินแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ จำนวน 26 ข้อ มีการกำหนดเกณฑ์การให้คะแนนและแปลความหมายเป็นระดับการปฏิบัติหรือระดับความสามารถ และ (2) คุณภาพของแบบประเมินชิ้นงานและแบบประเมินกระบวนการทำงานมีความตรงเชิงเนื้อหา (Content validity) ผ่านเกณฑ์ทุกข้อ ความน่าเชื่อถือของผู้ประเมิน (Reliability of Raters) ด้วยการวัดความสอดคล้องของคะแนนที่ได้จากผู้ประเมินชิ้นงานมีความสัมพันธ์สอดคล้องกันในระดับดีมาก มีค่าอำนาจจำแนกที่มีความเหมาะสมตามเกณฑ์มาตรฐาน และมีความเชื่อมั่นของความสอดคล้องภายในของแบบประเมินกระบวนการทำงานภาพรวมทั้งฉบับสูง

คำสำคัญ: แบบประเมินชิ้นงาน แบบประเมินกระบวนการทำงาน เครื่องมือการประเมิน กฎของแก๊ส เครื่องยิงพลังแก๊ส

Abstract

This research aimed to develop a toolkit for assessment work product and work process of 11th-grade students in creating a gas-powered gun with gas laws concept in the

chemistry classroom. The toolkit was divided into two types: the work product assessment and the work process assessment. The research was conducted by collecting data from two teachers and 26 11th-grade students, which was then analyzed to evaluate the quality of the developed tools. The research findings included: (1) The work product assessment consists of an 8-item three-point Likert scale structure, with scoring criteria defined using a rubric and the interpretation translated into competency levels and the work process assessment features a 26-item five-point Likert scale structure, with established scoring criteria and interpretations reflecting levels of performance or competency. (2) The results of the quality verification of the assessment tools revealed that both the work product assessment and the work process assessment demonstrated high content validity, meeting all criteria. The reliability of raters, measured by the consistency of scores from the work product assessors, showed a very high correlation. Additionally, the discriminatory power was appropriate according to standard criteria, and the internal consistency of the overall work process assessment was also high.

Keywords: Work product assessment, work process assessment, assessment toolkit, gas laws, gas-powered gun

บทนำ

การพัฒนานักเรียนผ่านการทำชิ้นงานเป็นกระบวนการเรียนรู้ที่เน้นให้ผู้เรียนได้ลงมือปฏิบัติ และมีส่วนร่วมอย่างเต็มที่ในการเรียนรู้ แนวการจัดการศึกษาที่เน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ เป็นการส่งเสริมให้ผู้เรียนได้ปฏิบัติหรือลงมือกระทำจะทำให้นักเรียนสามารถเชื่อมโยงเนื้อหาที่เรียนในห้องเรียนกับชิ้นงานอย่างสร้างสรรค์ เป็นการสร้างองค์ความรู้ให้เกิดขึ้นด้วยตนเอง กระบวนการนี้ก่อให้เกิดการพัฒนาการคิดขั้นสูงในการสร้างสรรค์ผลงาน การแก้ปัญหา และส่งเสริมให้เกิดการทำงานเป็นทีม ซึ่งสอดคล้องตามเป้าหมายการเรียนการสอนวิทยาศาสตร์ที่มุ่งเน้นให้ผู้เรียนได้ค้นหาความรู้ด้วยตนเองมากที่สุด เพื่อให้ได้ทั้งกระบวนการและความรู้จากการสังเกต การสำรวจตรวจสอบ การทดลอง แล้วนำผลที่ได้มาจัดระบบเป็นหลักการ แนวคิด และองค์ความรู้ (สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน, 2560) ซึ่งการศึกษาในรายวิชาเคมีเป็นวิชาที่อธิบายเกี่ยวกับสสารและการเปลี่ยนแปลงของสสาร การจัดการเรียนรู้เคมีจึงมีเป้าหมายเพื่อให้ผู้เรียนเป็นผู้รู้เคมี (Chemistry literate person) ใช้กระบวนการสืบเสาะหาความรู้และนำความรู้ไปใช้อธิบายปรากฏการณ์ทางเคมี รวมทั้งสามารถตัดสินประเด็นต่าง ๆ ในชีวิตประจำวันและสังคมได้ (ชาตรี ฝ่ายคำตา, 2558) ดังนั้นการเรียนการสอนผ่านกิจกรรมที่ส่งเสริมการประดิษฐ์หรือการทดลองที่เกี่ยวข้องกับเนื้อหาในบทเรียน จึงเป็นแนวทางหนึ่งที่ช่วยพัฒนาผู้เรียนได้อย่างเป็นรูปธรรม และในส่วนของบทเรียนเรื่อง “กฎของแก๊ส” ที่ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความดันกับปริมาตรของแก๊สนักเรียนสามารถเรียนรู้ผ่านกิจกรรมใน การสร้างเครื่องยิง

พลังแก๊ส ซึ่งจะทำให้นักเรียนสามารถบูรณาการความรู้ทางเคมีกับการพัฒนาทักษะต่าง ๆ ของนักเรียนในการสร้างชิ้นงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

การวิจัยครั้งนี้มุ่งเน้นไปที่การพัฒนาชุดเครื่องมือการประเมิน เครื่องยิงพลังแก๊ส เพื่อใช้ในรายวิชาเคมี เรื่อง กฎของแก๊ส ให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ได้พัฒนาชุดการประเมินขึ้น 2 ชุด คือ การประเมินชิ้นงานซึ่งครูเป็นผู้ทำการประเมินหาความสำเร็จของชิ้นงาน และ การประเมินกระบวนการทำงานของนักเรียนซึ่งเป็นการประเมินตนเองของนักเรียน เพื่อให้นักเรียนพัฒนาทักษะการสะท้อนคิด (reflection) ในการปรับปรุงตนเอง ทำให้นักเรียนมองเห็นข้อดีและจุดที่ต้องพัฒนาตนเอง (พนิดา ศกุนตนา, 2564) การสร้างชุดเครื่องมือการประเมินที่สอดคล้องกับกิจกรรมดังกล่าวจึงมีความสำคัญ เนื่องจากช่วยให้ครูผู้สอนสามารถวัดผลการเรียนรู้ของนักเรียนในหลายมิติได้อย่างชัดเจนและแม่นยำ (Anderson & Krathwohl, 2001)

วัตถุประสงค์การวิจัย

เพื่อพัฒนาชุดเครื่องมือการประเมินชิ้นงานและกระบวนการทำงานในการสร้างเครื่องยิงพลังแก๊สในรายวิชาเคมี เรื่องกฎของแก๊ส ระดับชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 5

การทบทวนวรรณกรรม

การจัดกระบวนการเรียนรู้แบบการลงมือปฏิบัติเป็นแนวทางการจัดการเรียนรู้ที่จะช่วยให้ผู้เรียนสามารถเรียนรู้และตอบสนองต่อการพัฒนาของสังคมโลกที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็วได้ดีกว่าการเรียนรู้ที่เน้นการถ่ายทอดความรู้ผ่านผู้สอนเป็นหลักได้ถึง 90% (นรรัชต์ ฝันเชียร, 2562) ซึ่งการเรียนรู้จากการปฏิบัติเป็นกระบวนการที่เชื่อมโยงระหว่างการปฏิบัติกับแนวคิด หลักการ หรือทฤษฎี เพื่อสร้างความรู้ใหม่โดยผสมผสานกับความรู้หรือประสบการณ์เดิม มุ่งเน้นการทำงานร่วมกันเป็นทีม ความเท่าเทียมและการให้เกียรติสมาชิกในทีม กระบวนการนี้ช่วยพัฒนาความรู้ ความสามารถ ทักษะ และเจตคติของผู้เรียน อีกทั้งยังส่งเสริมการแก้ปัญหาและคิดอย่างเป็นระบบผ่านการปฏิบัติจริงหรือตรวจสอบจากสถานการณ์จริง (จิตติรัตน์ แสงเลิศ และคณะ, 2020) ดังนั้นในการเลือกใช้เครื่องมือการวัดประเมินผลการเรียนรู้ไม่ได้มีเพียงแค่การสอบวัดผลสัมฤทธิ์ หรือวัดว่าผู้เรียนปฏิบัติได้หรือไม่เท่านั้น ผู้สอนสามารถสังเกตการเรียนรู้ของผู้เรียนได้หลากหลายด้าน ไม่ว่าจะเป็นกระบวนการทำงานเป็นทีม กระบวนการแก้ปัญหา ความสามารถในการสื่อสารอธิบายปรากฏการณ์ที่เกิดขึ้น หรือแม้แต่การศึกษาความคิดสร้างสรรค์จากการลงมือปฏิบัติ การวัดประเมินผลที่หลากหลายจะช่วยให้ผู้สอนเข้าใจความสามารถของผู้เรียนและสามารถวิเคราะห์และพัฒนาผู้เรียนได้อย่างตรงจุด แต่จากการศึกษาสภาพและปัญหาการวัดประเมินผลทักษะผู้เรียนในศตวรรษที่ 21 ของจิราภรณ์ มีสง่า และ อิศรา รุ่งทวีชัย (2561) พบว่าครูยังมีความรู้ความเข้าใจ และสามารถปฏิบัติการวัดและประเมินผลทักษะผู้เรียนในศตวรรษที่ 21 ได้ยังไม่ดีมากนัก อีกทั้งมีครูบางส่วนที่ทำการวัดและประเมินผลไม่ได้แตกต่างจากเดิม สำหรับรายวิชาเคมีซึ่งมีธรรมชาติของการจัดกิจกรรมการเรียนรู้ผ่านกระบวนการและการสร้างชิ้นงานจึงจำเป็นต้องอาศัยแนวคิดการประเมินภาคปฏิบัติเข้ามาใช้ เพื่อพัฒนานักเรียนทั้งในด้านความรู้ตามเนื้อหา

ทักษะกระบวนการ และคุณลักษณะที่พึงประสงค์ ตลอดจนนำผลการเรียนรู้ทั้งสามด้านไปใช้ในชีวิตประจำวัน ดังนั้นผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะพัฒนาเครื่องมือวัดประเมินผลการปฏิบัติทั้งการประเมินชิ้นงานและการประเมินกระบวนการทำงานเพื่อเป็นตัวเลือกให้ผู้สอนเลือกนำไปประยุกต์ใช้ในการวัดปะเมินผลภาคปฏิบัติในต่อไป

การประเมินชิ้นงาน (Product assessment) คือรูปแบบหนึ่งของการประเมินภาคปฏิบัติมุ่งเน้นที่ผลลัพธ์หรือผลที่ได้จากกระบวนการ โดยพิจารณาคุณภาพชิ้นงานที่ทำสำเร็จแล้วหลังจากสิ้นสุดกระบวนการปฏิบัติ และเกณฑ์การให้คะแนน ซึ่งเป็นส่วนที่ครูผู้สอนต้องนำมาใช้ประกอบการพิจารณาแล้วประเมินค่าเป็นคะแนนตามเกณฑ์ที่สร้างขึ้น (Kizlik, 2012; สำนักงานทดสอบทางการศึกษา, 2563) สอดคล้องกับ PISA 2025 Science framework ที่ให้ความสำคัญกับการประยุกต์ใช้ความรู้ทางวิทยาศาสตร์ในชีวิตประจำวัน โดยเฉพาะการศึกษาและพัฒนาสมรรถนะทางวิทยาศาสตร์ (Scientific competencies) ซึ่งได้นิยามว่า สมรรถนะวิทยาศาสตร์เป็นความสามารถของบุคคลที่มีส่วนร่วมในการอภิปรายเกี่ยวกับวิทยาศาสตร์ ความยั่งยืน และเทคโนโลยีได้อย่างสมเหตุสมผล เพื่อนำไปสู่การลงมือกระทำได้ (สถาบันส่งเสริมการสอนวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี, 2566; OECD, 2023) แบ่งเป็น 3 สมรรถนะ ได้แก่ (1) การอธิบายปรากฏการณ์ในเชิงวิทยาศาสตร์ (2) การออกแบบและประเมินกระบวนการสืบเสาะหาความรู้ทางวิทยาศาสตร์ และการแปลความหมายข้อมูลและใช้ประจักษ์พยานในเชิงวิทยาศาสตร์อย่างมีวิจารณญาณ และ (3) การศึกษาค้นคว้า ประเมิน และใช้ข้อมูลทางวิทยาศาสตร์เพื่อการตัดสินใจและการลงมือกระทำ ยังพบว่าความคิดสร้างสรรค์ (Creativity) เป็นความสามารถที่ควรส่งเสริมให้แก่เยาวชน โดยมีความหมายว่าเป็นความสามารถในการคิดริเริ่มสิ่งแปลกใหม่ คิดอย่างกว้างไกล คิดได้หลายทิศทาง มีความคิดที่นอกเหนือไปจากกรอบความคิดเดิม ที่มีความเชื่อมโยงกับสิ่งรอบตัว ทำให้สามารถแก้ปัญหาที่ยุ่งยากในชีวิตประจำวันหรือสร้างชิ้นงานใหม่ให้เกิดขึ้นได้ (จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2566) จากแนวคิดของ Guilford (1967) ระบุว่า ความคิดสร้างสรรค์ประกอบด้วยความคิดพื้นฐาน 4 ประการ ได้แก่ ความคิดคล่องแคล่ว ความคิดยืดหยุ่น ความคิดริเริ่ม และความคิดละเอียดลออ สอดคล้องกับแนวคิดของ ยุภาวรรณ ดวงอินตา และหลี่ เหรินเหลียง (2566) ซึ่งระบุว่าความคิดสร้างสรรค์ประกอบด้วยการใช้เทคโนโลยีอย่างเหมาะสม การไม่ยอมจำนนต่อปัญหา มีความคิดยืดหยุ่น มีความคิดคล่องตัว มีจินตานาการ และมีความคิดละเอียดลออ โดยองค์ประกอบพื้นฐานข้างต้น จะเป็นสิ่งสะท้อนกลับให้ครูผู้สอนเข้าใจความคิดของนักเรียนในการสร้างสรรค์ชิ้นงานได้เป็นอย่างดี อย่างไรก็ตามการจะนำเสนอให้ผู้อื่นเข้าใจความคิดในการสร้างชิ้นงานต้องอาศัย ความสามารถในการสื่อสาร (Communication) ซึ่งหลักสูตรแกนกลางการศึกษาขั้นพื้นฐาน พุทธศักราช 2551 ได้ให้คำอธิบายว่าเป็นความสามารถในการรับและส่งสาร มีวัฒนธรรมในการใช้ภาษาถ่ายทอดความคิด ความรู้ความเข้าใจ ความรู้สึก และทัศนะของตนเองเพื่อแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารและประสบการณ์ รวมทั้งการพิจารณาข้อมูลข่าวสารตามหลักเหตุผลและความถูกต้องเพื่อเลือกใช้วิธีการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ โดยคำนึงถึงผลกระทบที่มีต่อตนเองและสังคม (กระทรวงศึกษาธิการ, 2551) ความสามารถในการสื่อสารสำคัญต่อวิชาวิทยาศาสตร์ ดังเช่น อาทิตยา แก้วกำพล และสุรีย์พร สว่างเมฆ (2567) ระบุว่า นักเรียนในระดับบุคคลที่ได้รับการพัฒนาความสามารถในการสื่อสาร

จะสามารถเรียนรู้เนื้อหาทางวิทยาศาสตร์ได้ดีขึ้น และในระดับกลุ่มการสื่อสารจะช่วยให้นักเรียนสามารถแลกเปลี่ยนแนวคิดและทำงานร่วมกับผู้อื่น สอดคล้องกับแนวคิดของ วิทวัส จำปาทอง, วรรณา ธุววิทย์, และจุฬารัตน์ ธรรมประทีป (2565) ซึ่งระบุว่าการที่บุคคลที่มีความตระหนักรู้หรือเข้าใจเนื้อหาเกี่ยวกับวิทยาศาสตร์ได้นั้นจะต้องสามารถสื่อสารเนื้อหานั้นได้อย่างมีความหมายและถูกต้อง โดยพิจารณาตามองค์ประกอบ 4 ด้าน ได้แก่ เนื้อหา บริบท ภาษา และสิ่งแทนความ ซึ่งความสามารถดังกล่าวจะเกิดขึ้นได้โดยอาศัยการเรียนรู้ผ่านบทเรียน การสืบเสาะ ค้นคว้าหรือมีปฏิสัมพันธ์กับสื่อด้วยตนเอง เพื่อนำความรู้ที่ได้มาสร้างเป็นสื่อรูปแบบต่าง ๆ และถ่ายทอดแนวคิดนั้นให้ผู้อื่นเข้าใจ

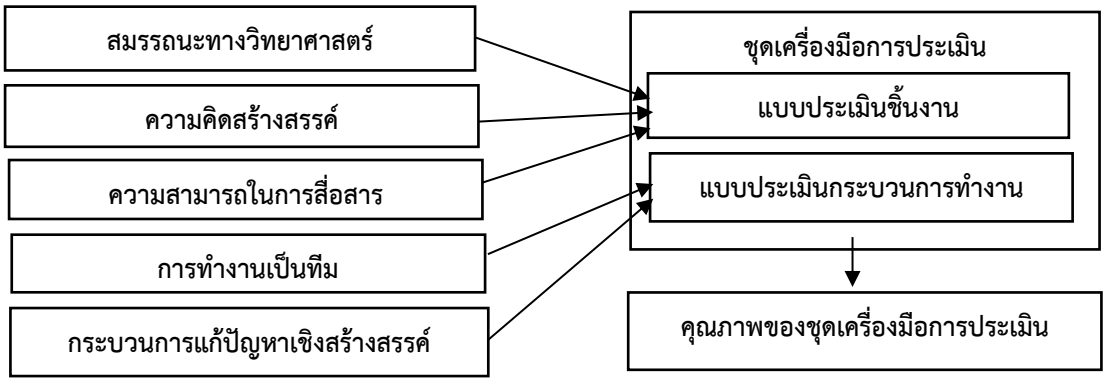
การประเมินกระบวนการทำงาน (Process assessment) เป็นการประเมินประสิทธิภาพของกระบวนการทำงานหรือขั้นตอนที่บุคคลหรือกลุ่มทำงานได้ดำเนินการอย่างมีระบบ เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนด จึงเกี่ยวข้องกับทุกคนภายกลุ่มหรือทีม เนื่องจากสมาชิกทีมจะมีการป้อนกลับหรือให้ข้อมูลที่หลากหลาย ทำให้สารสนเทศที่ได้มีความสำคัญต่อการพัฒนาทักษะการทำงานหรือคุณภาพของผลงาน ดังความหมายของกระบวนการทำงานเป็นทีม (Teamwork ability) ที่นักการศึกษาหลายท่านได้ให้ไว้คล้ายคลึงกัน คือ การที่บุคคลตั้งแต่ 2 คนขึ้นไป มาทำงานร่วมกัน ร่วมมือกันทำงานให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ มีการพูดคุยสื่อสารระหว่างกัน รับผิดชอบหน้าที่ของตนเองเพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้อย่างมีประสิทธิภาพ (เตชินี ทิมเจริญ และ ชรินทร์ มั่งคั่ง, 2565; ทิศนา แขมมณี, 2545; หนึ่งฤทัย มะลาไวย์, 2564) องค์ประกอบของการทำงานเป็นทีมที่ Hotapeti, Kaushik, & Joshi (2020) แบ่งเป็นการมีส่วนสนับสนุนการทำงาน การร่วมมือในการทำงาน และการยอมรับการตัดสินใจของทีม ดังนั้น การทำงานเป็นทีม (Teamwork Ability) หมายถึง การที่บุคคลหลายคนทำงานร่วมกันเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ เป้าหมาย หรือภารกิจที่ได้รับมอบหมาย การทำงานเป็นทีมทุกคนในทีมมีส่วนร่วมในการดำเนินงาน และทำงานตามหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย มีการสื่อสารกันในกลุ่มเพื่อให้เกิดความเข้าใจในการทำงาน ตัดสินใจร่วมกันในการแก้ปัญหา และมีผลประโยชน์ร่วมกัน แบ่งเป็น 3 องค์ประกอบ คือ การมีส่วนสนับสนุน ความร่วมมือ และการยอมรับการตัดสินใจของทีม สิ่งสำคัญในกระบวนการทำงานคือกระบวนการแก้ปัญหา ดังที่ Heldal (2023) กล่าวว่า การแก้ปัญหาในทีมจะได้รับประโยชน์จาก การคิดแบบแตกต่างหลากหลาย (divergent thinking) และการผสมผสานความคิดที่แตกต่าง (convergent thinking) ซึ่งจะต้องมีการพิจารณาวิธีแก้ปัญหาหลาย ๆ วิธีก่อนที่จะตัดสินใจเลือกวิธีที่ดีที่สุด การคิดแบบนี้นอกจากอาศัยความสามัคคีในทีมแล้วยังต้องอาศัยความสมดุลอีกด้วย หากทีมมีความสอดคล้องกันมากเกินไป อาจขัดขวางความคิดสร้างสรรค์ ในขณะที่ทีมที่มีพลวัตมากขึ้นจะส่งเสริมให้เกิดนวัตกรรม ซึ่งสอดคล้องกับกระบวนการแก้ปัญหาอย่างสร้างสรรค์ ที่ Osborn (1964, อ้างถึงใน ณัฏฐพงศ์ กาณจนฉายา, 2559) กล่าวว่าเป็นการค้นหาวิธีการใหม่ ๆ ที่เป็นประโยชน์กับสถานการณ์ที่สนใจ กำหนดไว้ 7 ขั้น คือ กำหนดปัญหา เก็บข้อมูล วิเคราะห์ ตั้งสมมุติฐาน พัฒนาความคิด สังเคราะห์และตรวจสอบข้อเท็จจริง สอดคล้องกับ Treffinger & Isaksen (2005) และ ณัฏฐพงศ์ กาณจนฉายา (2559) เน้นการแก้ปัญหาอย่างสร้างสรรค์ที่เกี่ยวข้องกับการคิดเชิงสร้างสรรค์ การหาทางเลือกใหม่ ๆ และการตัดสินใจเลือกวิธีที่เหมาะสมกับสถานการณ์ ประกอบด้วย 5 ขั้น คือ การค้นหาความจริง การค้นหา

ปัญหา การค้นหาความคิด การค้นหาคำตอบ และการค้นหาคำตอบที่เป็นที่ยอมรับ จากความหมายข้างต้น กระบวนการแก้ปัญหาเชิงสร้างสรรค์ (Creative Problem Solving) คือ กระบวนการคิดและการกระทำที่มุ่งการค้นหาคำตอบที่แตกต่างและแปลกใหม่ในสถานการณ์เฉพาะหน้า ประกอบด้วย 4 องค์ประกอบ คือ การค้นหาปัญหา การหาทางเลือกหลายทาง การตัดสินใจเลือกทางเลือกที่เหมาะสม และการประเมินผลลัพธ์

จากทบทวนวรรณกรรมข้างต้นผู้วิจัยมีแนวคิดในการพัฒนาชุดการประเมิน 2 ชุด คือ 1. แบบประเมินชิ้นงานซึ่งครูเป็นผู้ทำการประเมินความสำเร็จของชิ้นงานและประเมินความรู้ในเนื้อหาวิชาเคมีที่เรียน ประกอบด้วย 3 องค์ประกอบ คือ สมรรถนะทางวิทยาศาสตร์ ความคิดสร้างสรรค์ และความสามารถในการสื่อสาร และ 2. แบบประเมินกระบวนการทำงาน ที่มีลักษณะเป็นแบบประเมินตนเองของนักเรียนเป็นรายบุคคล เพื่อวัดประสิทธิภาพของกระบวนการทำงาน ประกอบด้วย 2 องค์ประกอบ คือ การทำงานเป็นทีม และกระบวนการแก้ปัญหาเชิงสร้างสรรค์

กรอบแนวคิดการวิจัย

การพัฒนาชุดเครื่องมือการประเมินชิ้นงานและกระบวนการทำงานในการสร้างเครื่องยิงพลังแก๊ส ในรายวิชาเคมี เรื่อง กฎของแก๊ส ระดับชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 5 ผู้วิจัยได้สรุปกรอบแนวคิดการวิจัยแสดงไว้ดังรูปที่ 1



รูปที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

ระเบียบวิธีการวิจัย

ตัวแปรที่ศึกษา

ชุดเครื่องมือการประเมินชิ้นงานและกระบวนการทำงาน ประกอบด้วย

1. แบบประเมินชิ้นงาน ที่ประกอบไปด้วย การประเมินสมรรถนะทางวิทยาศาสตร์ ความคิดสร้างสรรค์ และความสามารถในการสื่อสาร

2. แบบประเมินกระบวนการทำงานของนักเรียน ที่ประกอบไปด้วย การประเมินกระบวนการทำงานเป็นทีม และกระบวนการแก้ปัญหาเชิงสร้างสรรค์

ประชากรและกลุ่มเป้าหมาย

ประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือ ครูผู้สอนจำนวน 140 คน และนักเรียนระดับชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 5 จำนวน 262 คน ของโรงเรียนสาธิตมหาวิทยาลัยรามคำแหง (ฝ่ายมัธยม) ซึ่งเป็นโรงเรียนระดับมัธยมศึกษาในกรุงเทพมหานคร สังกัดกระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม

กลุ่มเป้าหมาย คือ ครูผู้สอนในรายวิชาเคมีที่มีประสบการณ์การสอนตั้งแต่ 5 ปีขึ้นไป จำนวน 2 คน และนักเรียนระดับชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 5 แผนการเรียนวิทยาศาสตร์-คณิตศาสตร์ (แพทย์/วิศวะ/สถาปัตย์/คอมพิวเตอร์) จำนวน 26 คน โดยวิธีการเลือกแบบเจาะจง (purposive sampling) ซึ่งกำลังเรียนรายวิชาเคมี เรื่อง กฎของแก๊ส ในภาคเรียนที่ 1 ปีการศึกษา 2567

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ชุดเครื่องมือการประเมินชิ้นงานและกระบวนการทำงาน ประกอบด้วย

1. แบบประเมินชิ้นงาน สำหรับครูผู้สอนเพื่อใช้ประเมินความสำเร็จของการสร้างชิ้นงาน ในที่นี้คือ เครื่องยิงพลังแก๊ส ซึ่งตัวชี้วัดแต่ละข้อถูกสร้างขึ้นจาก 3 องค์ประกอบ คือ สมรรถนะวิทยาศาสตร์ (SC) จำนวน 3 ข้อ ความคิดสร้างสรรค์ (CRE) จำนวน 2 ข้อ และความสามารถในการสื่อสาร (COM) จำนวน 3 ข้อ รวมทั้งหมดจำนวน 8 ข้อ โดยมีลักษณะโครงสร้างการประเมินเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 3 ระดับ

2. แบบประเมินกระบวนการทำงาน เป็นแบบประเมินรายบุคคล แบ่งออกเป็น 2 ชุด ประกอบด้วย แบบประเมินตนเองในการทำงานเป็นทีม (TW) จำนวน 11 ข้อ และกระบวนการแก้ปัญหาเชิงสร้างสรรค์ (CPS) จำนวน 15 ข้อ รวมทั้งหมด 26 ข้อ มีลักษณะโครงสร้างการประเมินแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลการวิจัยกลุ่มเป้าหมาย โดยให้นักเรียนระดับชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 5 แผนการเรียนวิทยาศาสตร์-คณิตศาสตร์ (แพทย์/วิศวะ/สถาปัตย์/คอมพิวเตอร์) จำนวน 26 คน ที่ใช้วิธีการเลือกแบบเจาะจง (purposive sampling) ทำแบบประเมินกระบวนการทำงาน ซึ่งเป็นแบบประเมินตนเองรายบุคคลในรูปแบบออนไลน์โดยใช้ Google form และให้ครูผู้สอนในรายวิชาเคมี จำนวน 2 คน ทำการประเมินชิ้นงานการสร้างเครื่องยิงพลังแก๊สที่นักเรียนจำนวน 6 กลุ่ม สร้างขึ้น เพื่อนำข้อมูลมาใช้ในการตรวจสอบคุณภาพของชุดเครื่องมือ

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลการวิจัยเป็นการวิเคราะห์เพื่อตรวจสอบคุณภาพของชุดเครื่องมือการประเมินชิ้นงานและกระบวนการทำงาน ได้แก่ การตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา (Content validity) ของเครื่องมือโดยผู้เชี่ยวชาญจำนวน 5 คน และนำผลมาวิเคราะห์หาดัชนีความสอดคล้อง (Index of Item Objective Congruence: IOC) เพื่อคัดเลือกข้อคำถามที่มีค่าตั้งแต่ .50 ขึ้นไป (Rovinelli & Hambleton, 1978 อ้างถึงใน สรุชัย มีชาญ, 2564) นอกจากนี้ยังมีการวิเคราะห์คุณภาพของแบบประเมินชิ้นงานโดยการตรวจสอบความน่าเชื่อถือของผู้ประเมิน (Reliability of Raters) ด้วยการวัดความสอดคล้องของ

คะแนนที่ได้จากผู้ประเมินชิ้นงาน จำนวน 2 คน โดยพิจารณาจากค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ภายในกลุ่ม (Intraclass correlation coefficient) และแปลความหมายความน่าเชื่อถือของผู้ประเมินตั้งแต่ระดับน้อยถึงดีมาก (ICC มีค่าระหว่าง 0.00 – 1.00) (Koo, & Li, 2016) แบบประเมินกระบวนการทำงาน วิเคราะห์คุณภาพโดยพิจารณาจากค่าอำนาจจำแนก (Corrected item-total correlation) และค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาครอนบาค (Cronbach’s alpha coefficient) ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป SPSS โดยคัดเลือกข้อคำถามที่ผ่านเกณฑ์ คือ มีค่าอำนาจจำแนก (Corrected item-total correlation) อยู่ระหว่าง .20 ขึ้นไป (ล้วน สายยศ และอังคณา สายยศ, 2539 อ้างถึงใน สุรชัย มีชาญ, 2564) และมีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาครอนบาค (Cronbach’s alpha coefficient) ตั้งแต่ .70 ขึ้นไป (ศิริชัย กาญจนวาสี, 2552)

ผลการศึกษาและอภิปรายผล

ผลการศึกษา

ผลการพัฒนาชุดเครื่องมือการประเมินชิ้นงานและกระบวนการทำงานในการสร้างเครื่องยิงพลังแก๊สในรายวิชาเคมี เรื่องกฎของแก๊ส ระดับชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 5 มีรายละเอียดผลการวิจัย มีดังนี้

1. ผลการสร้างชุดเครื่องมือการประเมินชิ้นงานและกระบวนการทำงาน

การพัฒนาชุดเครื่องมือการประเมินชิ้นงานและกระบวนการทำงาน จัดทำขึ้นโดยกำหนดขอบเขตของการประเมินจากการศึกษาวรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยประยุกต์แนวคิดของสมรรถนะวิทยาศาสตร์ ความคิดสร้างสรรค์ และความสามารถในการสื่อสาร มาใช้ในการกำหนดองค์ประกอบและตัวชี้วัดของการประเมินของแบบประเมินชิ้นงาน ประกอบด้วย สมรรถนะวิทยาศาสตร์ (SC) จำนวน 3 ข้อ ความคิดสร้างสรรค์ (CRE) จำนวน 2 ข้อ และความสามารถในการสื่อสาร (COM) จำนวน 3 ข้อ รวมทั้งหมดจำนวน 8 ข้อ แบบประเมินมีโครงสร้างเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 3 ระดับ ดังตารางที่ 1 และกำหนดเกณฑ์การให้คะแนนแบบรูบริค (Scoring rubrics) ของแต่ละตัวชี้วัด ดังนี้

ระดับ 3 หมายถึง นักเรียนมีความสามารถที่สอดคล้องกับรายการประเมินในระดับมาก

ระดับ 2 หมายถึง นักเรียนมีความสามารถที่สอดคล้องกับรายการประเมินในระดับปานกลาง

ระดับ 1 หมายถึง นักเรียนมีความสามารถที่สอดคล้องกับรายการประเมินในระดับน้อย

การแปลความหมายเป็นระดับสมรรถนะหรือระดับความสามารถของแบบประเมินชิ้นงานตามช่วงค่าเฉลี่ยคะแนน มีดังนี้ (Best, 1977)

ช่วงค่าเฉลี่ยคะแนน	**การแปลความหมาย**
2.34 – 3.00	มีสมรรถนะหรือความสามารถในระดับมาก
1.67 - 2.33	มีสมรรถนะหรือความสามารถในระดับปานกลาง
1.00 – 1.66	มีสมรรถนะหรือความสามารถในระดับน้อย

ตารางที่ 1 ตัวอย่างการประเมินสมรรถนะวิทยาศาสตร์ ซึ่งเป็นองค์ประกอบหลักของแบบประเมินชิ้นงาน พร้อมด้วยตัวชี้วัดและเกณฑ์การให้คะแนน

ข้อ	รายการประเมิน	เกณฑ์การประเมิน		
		ระดับ 3 (มาก)	**ระดับ 2 (ปานกลาง)**	**ระดับ 1 (น้อย)**
สมรรถนะวิทยาศาสตร์ (องค์ประกอบหลัก)				
	การออกแบบ ประเมินกระบวนการสืบเสาะหาความรู้ทางวิทยาศาสตร์ (องค์ประกอบย่อย)			
	นักเรียนมีความสามารถในการออกแบบสร้าง และประเมินกระบวนการสร้างชิ้นงานจนสำเร็จ	**การออกแบบ:** ออกแบบเครื่องยิงพลังแก๊สได้อย่างครอบคลุม คำนึงถึงหลักการทางวิทยาศาสตร์ กฎของแก๊ส วัสดุ อุปกรณ์ และความปลอดภัย มีการวาดภาพหรือสร้างแบบจำลองที่ชัดเจน **การสร้าง:** สามารถสร้างเครื่องยิงพลังแก๊สได้ตามแบบที่ออกแบบไว้ สามารถแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นระหว่างการสร้างได้อย่างมีประสิทธิภาพ **การประเมิน:** ประเมินผลการทำงานของเครื่องยิงพลังแก๊สได้อย่างถูกต้อง สามารถวิเคราะห์สาเหตุของความผิดพลาดและเสนอแนวทางปรับปรุงได้	**การออกแบบ:** ออกแบบเครื่องยิงพลังแก๊สได้ แต่ยังขาดความละเอียดในบางส่วน อาจมีการออกแบบที่ไม่สอดคล้องกับหลักการทางวิทยาศาสตร์ **การสร้าง:** สามารถสร้างเครื่องยิงพลังแก๊สได้ แต่ยังมีปัญหาบางประการที่แก้ไขไม่ได้ หรือการสร้างไม่เสร็จสมบูรณ์ **การประเมิน:** ประเมินผลการทำงานของเครื่องยิงพลังแก๊สได้บ้าง แต่ยังขาดความละเอียดในการวิเคราะห์สาเหตุของความผิดพลาด	**การออกแบบ:** สามารถออกแบบเครื่องยิงพลังแก๊สได้ หรือการออกแบบไม่สอดคล้องกับหลักการทางวิทยาศาสตร์เลย **การสร้าง:** สามารถสร้างเครื่องยิงพลังแก๊สได้ แต่ไม่มีประสิทธิภาพ เช่น ไม่สามารถยิงกระสุนออกได้ **การประเมิน:** ไม่สามารถประเมินผลการทำงานของเครื่องยิงพลังแก๊สได้

ส่วนการประเมินกระบวนการทำงาน ได้ประยุกต์แนวคิดของการทำงานเป็นทีม และการแก้ปัญหามาใช้ในการกำหนดตัวชี้วัดและข้อคำถามของการประเมิน แบ่งออกเป็น 2 ส่วน ได้แก่ แบบประเมินตนเองในการทำงานเป็นทีม (TW) จำนวน 11 ข้อ และกระบวนการแก้ปัญหาเชิงสร้างสรรค์ (CPS) จำนวน 15 ข้อ รวมทั้งหมด 26 ข้อ โดยมีลักษณะโครงสร้างแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ ดังตารางที่ 2 ดังนี้

ระดับ 5 หมายถึง คำถามข้อนั้นตรงกับความคิดเห็นหรือการกระทำของนักเรียนมากที่สุด จนถึง ระดับ 1 หมายถึง คำถามข้อนั้นตรงกับความคิดเห็นหรือการกระทำของนักเรียนน้อยที่สุด

การกำหนดเกณฑ์การให้คะแนนและแปลความหมายเป็นระดับการปฏิบัติหรือระดับความสามารถของแบบประเมินกระบวนการทำงาน มีดังนี้ (Best, 1977)

ช่วงค่าเฉลี่ยคะแนน	การแปลความหมาย
3.67 – 5.00	มีการปฏิบัติที่แสดงถึงความสามารถในระดับมาก
2.34 – 3.66	มีการปฏิบัติที่แสดงถึงความสามารถในระดับปานกลาง
1.00 – 2.33	มีการปฏิบัติที่แสดงถึงความสามารถในระดับน้อย

ตารางที่ 2 ตัวอย่างแบบประเมินกระบวนการทำงานในองค์ประกอบหลักคือ กระบวนการแก้ปัญหาเชิงสร้างสรรค์ พร้อมด้วยองค์ประกอบย่อยและข้อคำถาม

ข้อ	รายการประเมิน	ระดับความคิดเห็น				
		1	2	3	4	5
กระบวนการแก้ปัญหาเชิงสร้างสรรค์ (องค์ประกอบหลัก)						
	การค้นหาปัญหา (องค์ประกอบย่อย)					
1	นักเรียนร่วมค้นหาและทำความเข้าใจสภาพของปัญหา					
2	นักเรียนร่วมกันรวบรวมข้อมูลเพื่อระบุปัญหา					
3	นักเรียนร่วมกันวิเคราะห์ประเด็นปัญหา					
4	นักเรียนร่วมตั้งสมมติฐานสาเหตุของปัญหา					

2. ผลการตรวจสอบคุณภาพชุดเครื่องมือการประเมินชิ้นงานและกระบวนการทำงาน

การตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา (Content validity)

แบบประเมินชิ้นงานและแบบประเมินกระบวนการทำงานฉบับร่างถูกสร้างขึ้นและเสนอต่อผู้เชี่ยวชาญจำนวน 5 คน เพื่อตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา (Content validity) ซึ่งเป็นการพิจารณาความถูกต้องสอดคล้องของนิยามและวัตถุประสงค์การวัด ความถูกต้องชัดเจนของภาษาที่ใช้ โดยนำผลมาวิเคราะห์หาดัชนีความสอดคล้อง (Index of Item Objective Congruence: IOC) พบว่า แบบประเมินชิ้นงานและแบบประเมินกระบวนการทำงานมีความถูกต้องสอดคล้องกันระหว่างนิยามและวัตถุประสงค์การวัด และตัวชี้วัดและข้อคำถามทุกข้อ มีค่า IOC ระหว่าง .80 – 1.00 โดยผู้เชี่ยวชาญให้มีการปรับภาษาที่ใช้ให้มีความชัดเจนมากขึ้นในบางข้อ

การตรวจสอบความเชื่อมั่น (Reliability)

แบบประเมินชิ้นงาน นำไปเก็บรวบรวมข้อมูลกับครูผู้สอนในรายวิชาเคมี จำนวน 2 คน ใช้ประเมินสมรรถนะหรือความสามารถที่เกิดขึ้นของนักเรียนจากการสร้างเครื่องยิงพลังแก๊สในชั้นเรียนรายวิชาเคมี เรื่อง กฎของแก๊ส และมีการตรวจสอบความน่าเชื่อถือของผู้ประเมิน (Reliability of Raters) ด้วยการวัดความสอดคล้องของคะแนนที่ได้จากผู้ประเมินชิ้นงาน โดยพิจารณาจากค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ภายในกลุ่ม (Intraclass correlation coefficient) ส่วนแบบประเมินกระบวนการทำงาน นำไปเก็บรวบรวมข้อมูลกับนักเรียนจำนวน 26 คน เป็นผู้ประเมินตนเอง (Self-assessment) เกี่ยวกับการทำงานเป็นทีมและกระบวนการ

แก้ปัญหาเชิงสร้างสรรค์ที่เกิดขึ้นในระหว่างการทำงาน ข้อมูลที่ได้ถูกนำไปวิเคราะห์เพื่อตรวจสอบความเชื่อมั่นแบบสอดคล้องภายในของแบบประเมินกระบวนการทำงาน โดยพิจารณาจากค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาครอนบาค (Cronbach’s alpha coefficient) และค่าอำนาจจำแนก (Corrected item-total correlation) โดยมีรายละเอียดดังตารางที่ 3 และ 4

ผลการวิเคราะห์ความน่าเชื่อถือของผู้ประเมินทั้ง 2 คน จากการใช้แบบประเมินชิ้นงาน เมื่อพิจารณาจากค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ภายในกลุ่ม (Intraclass correlation coefficient) ในตารางที่ 3 พบว่า มีความน่าเชื่อถือสูง (ICC = .966) โดยมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 กล่าวคือ คะแนนที่ได้จากการประเมินโดยผู้ประเมินทั้ง 2 คน มีความสอดคล้องกันในระดับดีมาก

ตารางที่ 3 ผลการวิเคราะห์ความน่าเชื่อถือของผู้ประเมิน เพื่อประเมินการสร้างเครื่องยิงพลังแก๊ส ในชั้นเรียนรายวิชาเคมี เรื่อง กฎของแก๊ส

ผู้ประเมิน	คะแนนเต็ม (คะแนน)	$\bar{X}$	S.D.	Intraclass correlation	Cronbach’s alpha coefficient	Sig.
คนที่ 1	24	18.50	4.03	.966	.995	.001*
คนที่ 2	24	17.50	4.51			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

นอกจากนี้ เมื่อทำการวิเคราะห์เพื่อตรวจสอบความเชื่อมั่นของแบบประเมินกระบวนการทำงาน พบว่า เครื่องมือดังกล่าวมีค่า Cronbach’s alpha coefficient เท่ากับ .953 และมีค่าอำนาจจำแนก (Corrected item-total correlation) อยู่ระหว่าง .305 - .903 กล่าวคือ แบบประเมินกระบวนการทำงานเป็นเครื่องมือที่มีความเชื่อมั่นแบบสอดคล้องภายในภาพรวมทั้งฉบับสูงและมีค่าอำนาจจำแนกผ่านเกณฑ์มาตรฐาน ดังแสดงในตารางที่ 4

ตารางที่ 4 ผลการวิเคราะห์เพื่อตรวจสอบความเชื่อมั่นของแบบประเมินกระบวนการทำงาน

การประเมิน/ข้อ	Corrected item-total correlation	Cronbach’s alpha if item deleted	Cronbach’s alpha coefficient	การประเมิน/ข้อ	Corrected item-total correlation	Cronbach’s alpha if item deleted	Cronbach’s alpha coefficient
การทำงานเป็นทีม (TW)				กระบวนการแก้ปัญหาเชิงสร้างสรรค์ (CPS)			
1.	.643	.722	.835	1.	.775	.940	.945
2.	.741	.899		2.	.794	.940	
3.	.631	.831		3.	.692	.942	
4.	.305	.627		4.	.643	.943	

การประเมิน/ข้อ	Corrected item-total correlation	Cronbach's alpha if item deleted	Cronbach's alpha coefficient	การประเมิน/ข้อ	Corrected item-total correlation	Cronbach's alpha if item deleted	Cronbach's alpha coefficient
5.	.570	.813		5.	.662	.943	
6.	.531	.579		6.	.610	.945	
7.	.329	.788		7.	.771	.940	
8.	.712	.891		8.	.767	.941	
9.	.396	.735		9.	.764	.940	
10.	.363	.802		10.	.854	.939	
11.	.479	.814		11.	.772	.941	
				12.	.848	.939	
	ภาพรวมทั้งฉบับ		**.953**	13.	.484	.946	
				14.	.482	.947	
				15.	.903	.936	

การอภิปรายผล

การพัฒนาชุดเครื่องมือการประเมินชิ้นงานและกระบวนการทำงาน เริ่มต้นจากการศึกษาวรรณกรรมและแนวคิดที่เกี่ยวข้องกับสมรรถนะวิทยาศาสตร์ ความคิดสร้างสรรค์ ความสามารถในการสื่อสาร การทำงานเป็นทีม และกระบวนการแก้ปัญหาเชิงสร้างสรรค์ เพื่อนำมาประยุกต์ใช้ในการสร้างชุดเครื่องมืออย่างเหมาะสม คือการสร้างเครื่องยิงพลังแก๊ส ซึ่งเป็นชิ้นงานที่นักเรียนสร้างขึ้นจากกิจกรรมการเรียนรู้ในรายวิชาเคมี เรื่อง กฎของแก๊ส โดยมีการนิยามองค์ประกอบและตัวบ่งชี้เพื่อสร้างรายการประเมิน โดยเป็นการประเมินแบบพิจารณาละเอียด (Analytic scoring rubrics) สำหรับเป็นเกณฑ์การให้คะแนนในแบบประเมินชิ้นงาน และการพิจารณาแบบภาพรวม (Holistic scoring rubrics) สำหรับการประเมินพฤติกรรมและระดับความสามารถในการกระทำ (พิชิต ฤทธิ์จรูญ, 2562) ส่งผลให้ชุดเครื่องมือมีจุดเด่นที่สำคัญคือ เป็นเครื่องมือการประเมินที่มีประเด็นการประเมินที่หลากหลาย มีเกณฑ์การให้คะแนนที่ชัดเจน มีความเหมาะสมและครอบคลุมต่อการนำไปใช้ในการประเมินการสร้างชิ้นงานและกระบวนการทำงานของนักเรียน เมื่อนำชุดเครื่องมือดังกล่าวไปดำเนินการตรวจสอบคุณภาพและทำการวิเคราะห์ผล พบว่ามีความตรงเชิงเนื้อหา (Content validity) โดยมีค่า IOC ตั้งแต่ .5 ขึ้นไปทุกข้อ เนื่องจากมีเนื้อหาและภาษาที่กระชับ ชัดเจน จำนวนข้อมีความเหมาะสม และครอบคลุมกับสิ่งที่ต้องการประเมิน จากการตรวจสอบโดยผู้เชี่ยวชาญอย่างละเอียด และมีความเชื่อมั่น (Reliability) สูง ทั้งในด้านความน่าเชื่อถือของผู้ประเมิน (ICC) โดยพบว่าผู้ใช้แบบประเมินชิ้นงานมีการให้คะแนนประเมินสอดคล้องกันในระดับดีมาก รวมทั้งแบบประเมินมีความสอดคล้องภายในภาพรวมทั้งฉบับสูง ทำให้ชุดเครื่องมือการประเมินชิ้นงานและกระบวนการทำงานที่ถูกพัฒนาขึ้นมีลักษณะเป็น

เครื่องมือการประเมินผลที่ดี เมื่อผู้ใช้นำแบบประเมินไปใช้งานหรือต่อยอดจึงได้รับข้อมูลจากการประเมินผลที่ดี ซึ่งจะส่งผลให้ผู้ประเมินสามารถตัดสินใจเปลี่ยนแปลงและปรับปรุงการดำเนินการเพื่อส่งเสริมให้เกิดการเรียนรู้ที่ดีขึ้นแก่นักเรียนหรือการทำงาน โดยเฉพาะการพัฒนาการเรียนการสอน (กิ่งฟ้า สินธุวงษ์, 2552)

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

เนื่องจากการพัฒนาชุดเครื่องมือการประเมินในการวิจัยนี้ ได้ดำเนินการกับกลุ่มเป้าหมายที่มีความเฉพาะเจาะจงภายใต้บริบทของเนื้อหาและสภาพแวดล้อมการเรียนรู้ที่มีความเฉพาะ ดังนั้นการนำชุดเครื่องมือนี้ไปใช้งาน จึงควรมีการปรับให้เหมาะสมกับบริบทที่นำไปใช้ อาทิเช่น จุดประสงค์ของการประเมินหรือการใช้ชุดเครื่องมือ รูปแบบหรือลักษณะของสิ่งที่ต้องการประเมิน และประสบการณ์ของผู้ประเมิน เป็นต้น

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

ในการสร้างข้อคำถามหรือประเด็นการประเมินบางประการ พบว่ามีความเป็นนามธรรมที่วัดได้ยาก หรือสามารถตีความได้มากกว่าหนึ่งความหมาย รวมทั้งการกำหนดเกณฑ์ให้คะแนนที่ไม่ชัดเจน ดังนั้นในการวิจัยครั้งต่อไปอาจมีการปรับนิยามของตัวชี้วัดให้ชัดเจน สามารถวัด สังเกต บ่งชี้คุณลักษณะ หรือมีการกำเกณฑ์การให้คะแนนที่ชัดเจนมากขึ้น เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของเครื่องมือให้มากยิ่งขึ้น

บรรณานุกรม

กระทรวงศึกษาธิการ. (2551). *หลักสูตรแกนกลางการศึกษาขั้นพื้นฐาน พุทธศักราช 2551*. http://academic.obec.go.th/images/document/1559878925_d_1.pdf

กิ่งฟ้า สินธุวงษ์. (2552). การประเมินเพื่อพัฒนาการเรียนรู้. *วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์*, *1*(1), 6-19.

จิตติรัตน์ แสงเลิศอุทัย, ปัญญา ทองนิล, นภาเดช บุญเชิดชู, ชัยยุธ มณีรัตน์, โยธิน ศรีโสภา, และ มุทิตา ทาคำแสน. (2020). การเรียนรู้จากการปฏิบัติ. *Academic Journal of Phetchaburi Rajabhat University, 10*(3), 155-163.

จิราภรณ์ มีสง่า และ อิศรา รุ่งทวีชัย. (2561). การศึกษาสภาพและปัญหาการวัดและประเมินผลทักษะผู้เรียนในศตวรรษที่ 21 ของครูสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาพระนครศรีอยุธยาเขต 1 และ เขต 2. *วารสารวิจัยราชภัฏกรุงเก่า, 5*(2), 93-100.

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. (2566, 2 พฤศจิกายน). *ความคิดสร้างสรรค์-Creativity*. คณะจิตวิทยา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. https://www.psy.chula.ac.th/th/feature-articles/creativity/

ชาตรี ฝ่ายคำตา. (2558). *กลยุทธ์การสอนเคมีอย่างมืออาชีพ.* กรุงเทพฯ: บริษัท วิสต้า อินเตอร์ปริ้นท์ จำกัด.

ณัฏฐพงศ์ กาณจนฉายา. (2559). การจัดการเรียนการสอนตามกระบวนการแก้ปัญหาเชิงสร้างสรรค์. *วารสารวิจัย มสด. (SDU Research Journal) Journal of Multidisciplinary in Social Sciences*, *12*(3), 207–224.

เตชินี ทิมเจริญ และ ชรินทร์ มั่งคั่ง. (2565). การจัดการเรียนรู้โดยใช้การเรียนรู้แบบร่วมมือเพื่อส่งเสริมทักษะการทำงานเป็นทีมกลุ่มสาระการเรียนรู้สังคมศึกษาศาสนาและวัฒนธรรมสำหรับนักเรียนมัธยมศึกษาตอนต้น. *วารสารการวิจัยกาสะลองคำ, 16*(1), 97-107.

ทิศนา แขมมณี. (2545). *กลุ่มสัมพันธ์เพื่อการทำงานและการจัดการเรียนการสอน*. กรุงเทพฯ: นิชิน แอดเวอร์ไทซิ่งกรุ๊ฟ.

นรรัชต์ ฝันเชียร. (2562). *การประยุกต์ใช้ Active Learning ในการเรียนการสอน*. Plook Teacher. https://www.trueplookpanya.com/education/content/70793/-teaartedu-teaart-

พนิดา ศกุนตนา. (2564). *กระบวนทัศน์ใหม่ในการวัดประเมินการเรียนรู้: รายวิชา ศษ 251 การวัดและประเมินทางการศึกษาและการเรียนรู้ (ED251 Educational and Learning Assessment)*. คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

พิชิต ฤทธิ์จรูญ. (2562). เกณฑ์การให้คะแนน: เครื่องมือสำหรับครูเพื่อประเมินผลลัพธ์การเรียนรู้ที่เที่ยงตรงและยุติธรรม. *วารสารศึกษาศาสตร์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, 12*(1), 1-16.

ยุภาวรรณ ดวงอินตา และ หลี่ เหรินเหลียง. (2566). คุณลักษณะเยาวชนที่มีความคิดสร้างสรรค์ทางสังคมยุค Thailand 4.0. *วารสารสันติศึกษาปริทรรศน์ มจร*, *11*(5), 1825-1838.

วิทวัส จำปาทอง, วรรณา ธุววิทย์, และจุฬารัตน์ ธรรมประทีป. (2565). การพัฒนาความตระหนักรู้ด้านพลังงานและสมรรถนะการสื่อสารทางวิทยาศาสตร์ของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 6 โดยใช้การจัดการเรียนรู้แบบสืบเสาะหาความรู้ (5E) ร่วมกับบทเรียนคอมพิวเตอร์ช่วยสอนแบบมีปฏิสัมพันธ์เรื่อง มหัศจรรย์เอทานอลจากฟางข้าวสู่เซลล์เชื้อเพลิงอัจฉริยะ. *วารสารวิทยาศาสตร์และวิทยาศาสตร์ศึกษา (JSSE)*, *6*(1), 91–104.

ศิริชัย กาญจนวาสี. (2552). *ทฤษฎีการทดสอบแบบดั้งเดิม* (พิมพ์ครั้งที่ 5). กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

สถาบันส่งเสริมการสอนวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี. (2566). *กรอบการประเมินด้านวิทยาศาสตร์.* PISA THAILAND. https://pisathailand.ipst.ac.th/about-pisa/science_competency_framewark/

สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน. (2560). *ตัวชี้วัดและสาระการเรียนรู้แกนกลาง กลุ่มสาระการเรียนรู้วิทยาศาสตร์ (ฉบับปรับปรุง พ.ศ. 2560) ตามหลักสูตรแกนกลางการศึกษาขั้นพื้นฐาน พุทธศักราช 2551*. โรงพิมพ์ชุมนุมสหกรณ์การเกษตรแห่งประเทศไทย จำกัด:กรุงเทพฯ.

สำนักงานทดสอบทางการศึกษา. (2563). *คู่มือการพัฒนาความสามารถในการสร้างเครื่องมือประเมินภาคปฏิบัติ (Performance Assessment).* สำนักทดสอบทางการศึกษา สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน กระทรวงศึกษาธิการ. https://boet.obec.go.th/1797/26/05/2020/

สุรชัย มีชาญ. (2564). *การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือวัดประเมินการเรียนรู้: รายวิชา ศษ 251 การวัดและประเมินทางการศึกษาและการเรียนรู้ (ED251 Educational and Learning Assessment)*. คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

หนึ่งฤทัย มะลาไวย์. (2564). *รูปแบบความสัมพันธ์เชิงสาเหตุและประสิทธิผลของการจัดกิจกรรมการเรียนรู้เพื่อพัฒนาพฤติกรรมการทำงานเป็นทีมของนักเรียนระดับประถมศึกษาสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาร้อยเอ็ด เขต 3* [วิทยานิพนธ์ปริญญาดุษฎีบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ]. http://ir-ithesis.swu.ac.th/dspace/bitstream/123456789/1975/1/gs59 1150047.pdf

อาทิตยา แก้วกำพล และ สุรีย์พร สว่างเมฆ. (2567). การพัฒนาสมรรถนะการสื่อสารทางวิทยาศาสตร์ เรื่อง เทคโนโลยีทางดีเอ็นเอ ด้วยการจัดการเรียนรู้ที่ใช้บริบทการเปลี่ยนแปลงของโลกหลังการแพร่ระบาดโควิด-19 เป็นฐาน สำหรับนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 4. *Journal of Education and Innovation*, *26*(2), 397-409.

Anderson, L. W., & Krathwohl, D. R. (2001). *A taxonomy for learning, teaching, and assessing: A revision of Bloom's taxonomy of educational objectives*: *complete edition*. Addison Wesley Longman, Inc..

Best, J. (1997). *Research in Education*. New Jersey: prentice Hall, Inc. 1997.

Guilford, J. P. (1967). *The Nature of Human Intelligence*. New York : McGraw-Hill Book Co.

Heldal, F. (2023). Design thinking teams and team innovation performance. *J Innov Entrep, 12*(1), 85. https://doi.org/10.1186/s13731-023-00325-9

Hotapeti, D., Kaushik, M., & Joshi, G. (2020). Influence of demographic background on teamwork ability: A study. *Procedia Computer Science*, *172*, 370-375.

Kizlik, B. (2012). *Measurement, assessment, and evaluation in education*. ADPRIMA. http://www.adprima.com/measurement.htm

Koo, T. K., & Li, M. Y. (2016). A Guideline of Selecting and Reporting Intraclass Correlation Coefficients for Reliability Research. *Journal of Chiropractic Medicine, 15*, 155-163. https://doi.org/10.1016/j.jcm.2016.02.012

OECD. (2023). *PISA 2025 SCIENCE FRAMEWORK (DRAFT)*. https://pisa-framework.oecd.org/science-2025/assets/docs/PISA_2025_Science_Framework.pdf

Treffinger, D. & Isaksen, S. (2005). Creative Problem Solving: The History, Development & Implications for Gifted Education & Talent Development. *Gifted Child Quarterly, 49*(4), 342.

การบริหารจัดการที่มีประสิทธิผลของระบบดูแลช่วยเหลือนักเรียนในสถานศึกษา

Effective for Student Support System in school

ศิรดา สถานทิพย์[1] และสุทธิพงศ์ บุญผดุง[2]

Sirada Satantip[1] and Suttipong Boonphadung[2]

สาขาวิชาการบริหารการศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา[1-2]

E-mail: S66561802073@ssru.ac.th[1]

บทคัดย่อ

การบริหารจัดการระบบดูแลช่วยเหลือนักเรียนเป็นกระบวนการที่มีความสำคัญอย่างยิ่งในการพัฒนาและส่งเสริมศักยภาพของนักเรียนทุกคน โดยมุ่งเน้นการดูแลนักเรียนเป็นรายบุคคล คัดกรองนักเรียนตามระดับความต้องการในการช่วยเหลือ ส่งเสริมพฤติกรรมที่ดี และป้องกันแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นอย่างมีประสิทธิภาพ และมีการประเมินผลอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้นักเรียนได้รับการช่วยเหลือที่เหมาะสมและสามารถพัฒนาได้เต็มศักยภาพ การดำเนินงานเหล่านี้ ผู้บริหารสถานศึกษาเป็นผู้ที่มีบทบาทสำคัญในการขับเคลื่อนการบริหารจัดการที่มีประสิทธิผลของระบบดูแลช่วยเหลือนักเรียน อีกทั้งยังเป็นการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างครูที่ปรึกษา ผู้ปกครอง และชุมชนในการจัดสภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อการเรียนรู้และการพัฒนาตัวของนักเรียนให้พร้อมสู่สังคมอย่างมีคุณภาพ

คำสำคัญ: การบริหารจัดการ ระบบดูแลช่วยเหลือนักเรียน ประสิทธิผล

Abstract

The management of student support systems is a critical process in developing and promoting the potential of every student. Focuses on individualized student care, screening students based on their need for support, encouraging positive behavior, preventing and resolving issues effectively, and continuously evaluating progress. The goal is to ensure that students receive appropriate help and can develop to their full potential. School administrators play a crucial role in driving the effective management of student care systems, fostering good relationships among advisors, parents, and the community to create an environment conducive to learning and student development, preparing them for quality integration into society.

Keywords: Management, student support system, effective

บทนำ

สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐานตระหนักในความสำคัญในการยกระดับคุณภาพการศึกษา จึงได้กำหนดยุทธศาสตร์มาตรการและจุดเน้นในการพัฒนาคุณภาพระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียนมาอย่างต่อเนื่องเพื่อให้มีความเท่าเทียมและทั่วถึง ทั้งยังได้สนับสนุนส่งเสริมให้สถานศึกษาจัดกิจกรรมต่าง ๆ ได้แก่ การเยี่ยมบ้านนักเรียน การจัดประชุมผู้ปกครองนักเรียน การเสริมสร้างทักษะชีวิต การพัฒนาวินัยเชิงบวก รวมทั้งการจัดกิจกรรมการเสริมสร้างคุณธรรมจริยธรรมนักเรียน โดยมุ่งที่จะพัฒนานักเรียนในทุกระดับให้มีสมรรถนะ และคุณลักษณะอันพึ่งประสงค์ตามเจตนารมณ์และความมุ่งหมายของหลักสูตรแกนกลางการศึกษาขั้นพื้นฐานพุทธศักราช 2551 เนื่องจากปัจจุบันปัญหาสภาพแวดล้อมทางสังคมและเทคโนโลยีต่าง ๆ ที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว ส่งผลต่อนักเรียนด้านพฤติกรรม ด้านอารมณ์ และด้านสังคมที่ไม่เหมาะสม ดังนั้นผู้บริหารสถานศึกษา จึงมีบทบาทสำคัญต่อการจัดการศึกษาเพื่อพัฒนาผู้เรียนให้มีทักษะแห่งศตวรรษที่ 21 เป็นคนไทยยุคใหม่ที่มีความสมบูรณ์แบบทั้งทางด้านร่างกาย อารมณ์ สังคม และสติปัญญา ตลอดจนมีจิตสาธารณะเพื่อสังคม ตลอดจนการหาแนวทางนำเทคนิควิธีการต่าง ๆ มาบริหารสถานศึกษาเพื่อให้สามารถดำเนินการในระบบดูแลช่วยเหลือนักเรียนให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ตามที่ (สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน, 2547) ได้กำหนดนโยบายให้สถานศึกษาทุกแห่งดำเนินงานจัดระบบดูแลช่วยเหลือนักเรียนและกำหนดมาตรการสนับสนุนส่งเสริมศักยภาพนักเรียนเน้นกิจกรรมส่งเสริม พัฒนาป้องกันแก้ไขปัญหาและคุ้มครองสิทธิเด็ก

จากที่มาและความสำคัญของปัญหาข้างต้น จึงเห็นได้ว่าผู้บริหารสถานศึกษาเป็นหัวใจสำคัญในการนำระบบดูแลช่วยเหลือนักเรียนไปสู่ความสำเร็จ ทั้งในด้านของการส่งเสริมพัฒนาผู้เรียน ป้องกัน และแก้ไขปัญหา ตลอดจนการประสานงานกับครู ผู้ปกครอง และชุมชน รวมถึงการพัฒนาบุคลากรให้มีทักษะในการดูแลช่วยเหลือนักเรียนอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล บรรลุตามวัตถุประสงค์ของการจัดการศึกษา

แนวคิดและทฤษฎีการบริหารจัดการ

แนวคิดเกี่ยวกับการบริหารจัดการ

วิรัช วิรัชนิภาวรรณ (2548) กล่าวว่า การบริหารจัดกร (Management administration) การบริหารการพัฒนา (Development Administration) แม้กระทั่งการบริหารการบริการ (service administration) แต่ละค่ามีความหมายคล้ายคลึง หรือใกล้เคียงกันที่เห็นได้อย่างชัดเจนมีอย่างน้อย 3 ส่วน คือ 1) ล้วนเป็นแนวทางหรือวิธีการบริหารงานภาครัฐที่หน่วยงานของรัฐหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐนำมาใช้ในการปฏิบัติราชการเพื่อช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารราชการ 2) มีกระบวนการบริหารงานที่ประกอบด้วย 3 ขั้นตอน คือ การคิด (Thinking) หรือการวางแผน (Planning)การดำเนินงาน (Acting) และการประเมินผล (Evaluating) และ 3) มีจุดหมายปลายทาง คือ การพัฒนาประเทศไปในทิศทางที่ทำให้ประชาชนมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น รวมทั้งประเทศชาติมีความเจริญก้าวหน้า

จุฑา เทียนไชย (2554) กล่าวว่า การบริหารจัดการ หมายถึง การเสริมพลัง/อำนาจในการตัดสินใจ (Empowerment) การรื้อปรับระบบ (Reengineering) การบริหารงานเชิงคุณภาพเบ็ดเสร็จ/โดยรวม (Total quality management) และการปรับลดขนาดองค์การ (Downsizing) โดยผู้บริหารจะต้องทำหน้าที่การจัดการองค์การ (Organizing) การจัดคนเข้าทำงาน (Staffing) การวางแผน (Planning) และการควบคุม (Controlling)

วรัญชนา จรปรุ (2561) กล่าวว่า การบริหารจัดการจัดการที่ดีจะต้องมาจากกลยุทธ์ การวางแผน การกำหนดกิจกรรม บทบาทหน้าที่เพื่อให้บุคลากรในองค์กรสามารถดำเนินงานบรรลุเป้าหมายและวัตถุประสงค์ ขณะเดียวกันคนในองค์กรก็พร้อมพี่จะยอมรับการเปลี่ยนเปลงเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมายขององค์กร

ดังนั้นสรุปได้ว่า ความหมายการบริหารจัดการ หมายถึง การจัดการที่มีความสำคัญและสามารถทำได้หลายรูปแบบ โดยรวมมีเป้าหมายเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพขององค์กรและพัฒนาคุณภาพชีวิต และความเจริญของประเทศ ซึ่งการบริหารจัดการประกอบด้วย 1) การเสริมพลังในการตัดสินใจและการปรับปรุงระบบ 2) การวางแผน การดำเนินงาน และการประเมินผล 3) การวางกลยุทธ์ การกำหนดกิจกรรม และการจัดการบทบาทหน้าที่ของบุคลากร นอกจากนี้ ผู้บริหารต้องสามารถปรับตัวต่อการเปลี่ยนแปลงเพื่อตอบสนองต่อเป้าหมายขององค์กรและพัฒนาประเทศให้ก้าวหน้า

ทฤษฎีการบริหารจัดการ

วินัย มีมาก (2564) กล่าวว่า ทฤษฎีการบริหารที่มีกระบวนการอันประกอบด้วยขั้นตอนที่สำคัญหรือที่เรียกย่อ ๆ ว่า "POSDCORB Model" มีอธิบายตามความหมายได้ ดังนี้

1) การวางแผน (P=Planning) หมายถึง การจัดวางโครงการและแผนปฏิบัติงานไว้ล่วงหน้าว่าจะต้องทำอะไรบ้างและทำอย่างไร

2) การจัดการองค์การ (O-Organizing) หมายถึง การจัดหน่วยงานกำหนดโครงสร้างของหน่วยงาน การจัดสายงานตำแหน่งต่าง ๆ กำหนดอำนาจหน้าที่ให้ชัดเจน

3) การจัดหาบุคคล (S=Staffing) หมายถึง การบริหารงานทางด้านบุคคลอัน ได้แก่ การจัดอัตรากำลัง การสรรหา การพัฒนาบุคลากร การสร้างบรรยากาศการทำงานที่ดี การประเมินผลงานและการให้พ้นจากงาน

4) การอำนวยการ (D=Directing) หมายถึง การตัดสินใจการวินิจฉัยสั่งการหน่วยงานให้เกิดความร่วมมือเพื่อดำเนินไปสู่เป้าหมายเดียวกัน

5) การประสานงาน (Co-Coordinating) หมายถึง การประสานงานกิจการด้านต่าง ๆ ของหน่วยงานให้เกิดความร่วมมือเพื่อดำเนินไปสู่เป้าหมายเดียวกัน

6) การรายงาน (R=Reporting) หมายถึง การรายงานผลการปฏิบัติของหน่วยงานให้แก่ผู้บริหารและสมาชิกของหน่วยงานได้ทราบความเคลื่อนไหวของการดำเนินงานว่าก้าวหน้าเพียงใด

7) การงบประมาณ (B=Budgeting) หมายถึง การจัดทำงบประมาณบัญชีการใช้จ่ายเงิน การควบคุมและการตรวจสอบด้านการเงิน

ดังนั้นสรุปได้ว่า ทฤษฎีนี้จะช่วยสร้างกรอบแนวทางในการบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพ โดยมุ่งหวังให้เกิดการพัฒนาองค์กรที่มีคุณภาพสูงและตอบสนองต่อความต้องการของสังคมได้อย่างเหมาะสม

ความสำคัญระบบดูแลช่วยเหลือนักเรียน

สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา (2560) กล่าวว่า การจัดกระบวนการเรียนให้คำนึงถึงความแตกต่างระหว่างบุคคลให้ผู้เรียนรู้จักประยุกต์ความรู้มาใช้เพื่อป้องกันและแก้ไขปัญหาให้รู้จักคิดเป็นทำเป็น รวมทั้งคุณธรรม คำนิยมที่ดีงาม และคุณลักษณะที่พึงประสงค์ มีการประสานความร่วมมือกับ บิดา มารดา ผู้ปกครอง และบุคคลในชุมชนทุกฝ่าย เพื่อร่วมกันพัฒนาผู้เรียนตามศักยภาพ

นิธิยา ทุมโยธา (2554) กล่าวว่า ภาพความสำเร็จที่เกิดจากการพัฒนานักเรียนให้เป็นไปตามที่มุ่งหวังนั้นจึงต้องอาศัยความร่วมมือจากผู้ที่เกี่ยวข้องทุกฝ่าย ทุกคนโดยเฉพาะบุคลากรครูทุกคนในโรงเรียน ซึ่งมีครูที่ปรึกษาเป็นหลักสำคัญในการดำเนินการต่าง ๆ เพื่อการดูแลช่วยเหลือนักเรียนอย่างใกล้ชิดด้วยความรักและเมตตาที่มีต่อศิษย์ และภาคภูมิใจในบทบาทที่ที่มีส่วนสำคัญต่อการพัฒนาคุณภาพชีวิตของเยาวชนให้เติบโตงอกงามเป็นบุคคลที่มีคุณค่าของสังคมต่อไป บทบาทของครูที่กล่าวมานั้นคงมิใช่เรื่องใหม่ เพราะมีการปฏิบัติกันอย่างสม่ำเสมอและได้ดำเนินการมานานแล้วนับตั้งแต่อดีตจนได้รับการยกย่องให้เป็นปูชนีย์บุคคลแต่เพื่อให้ทันต่อความเปลี่ยนแปลงของยุคสมัยโดยเฉพาะการทำงานอย่างมีระบบที่มีกระบวนการทำงานมีหลักฐานการปฏิบัติงานมีเทคนิค วิธีการ หรือการใช้เครื่องมือต่าง ๆ เพื่อการดูแลช่วยเหลือนักเรียนแล้ว ความสำเร็จของงานย่อมเกิดขึ้นอย่างรวดเร็วมีประสิทธิภาพ ผลดีย่อมเกิดขึ้นกับทุกคนทั้งทางตรงและทางอ้อม ไม่ว่าจะเป็นครู นักเรียน ผู้ปกครอง ชุมชน หรือสังคม

ดังนั้นสรุปได้ว่า การจัดการเรียนการสอนที่คำนึงถึงความแตกต่างระหว่างบุคคล มุ่งพัฒนาผู้เรียนให้สามารถประยุกต์ใช้ความรู้ในการป้องกันและแก้ไขปัญหา รวมถึงพัฒนาคุณธรรมและคุณลักษณะที่พึงประสงค์ ความสำเร็จของการพัฒนาผู้เรียนต้องอาศัยความร่วมมือจากทุกฝ่าย ตลอดจนการดำเนินงานที่เป็นระบบและมีเครื่องมือช่วยเหลือจะทำให้การดูแลนักเรียนมีประสิทธิภาพ ส่งผลดีต่อทุกคน ทั้งครู นักเรียน และสังคมโดยรวม

แนวคิดเกี่ยวกับระบบดูแลช่วยเหลือนักเรียน

กรมสุขภาพจิต กระทรวงสาธารณสุข (2556) กำหนดว่า แนวคิดและหลักการระบบดูแลช่วยเหลือนักเรียนเป็นการพัฒนานักเรียนให้เป็นบุคคลที่มีคุณภาพทั้งทางด้านร่างกาย จิตใจ สติปัญญาความสามารถ มีคุณธรรมจริยธรรม และมีวิถีชีวิตที่เป็นสุขตามที่สังคมมุ่งหวัง มีความสำคัญและจำเป็นที่จะต้องดำเนินการโดยความร่วมมือของครูประจำชั้น/ครูที่ปรึกษา ผู้ปกครอง ชุมชน หน่วยงานและองค์กรที่เกี่ยวข้องในการดำเนินงานและบริหารจัดการระบบดูแลช่วยเหลือนักเรียนอย่างเป็นระบบมีประสิทธิภาพและประสบความสำเร็จได้

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสระแก้ว เขต 2 (2562) กำหนดว่าการพัฒนานักเรียนให้เป็นบุคคลที่มีคุณภาพทั้งด้านร่างกาย จิตใจ สติปัญญา ความสามารถ มีคุณธรรมจริยธรรม และมีวิถีชีวิตที่เป็นสุขตามที่สังคมมุ่งหวัง โดยผ่านกระบวนการทางการศึกษานั้นนอกจากจะดำเนินการ ด้วยการส่งเสริมสนับสนุนนักเรียนแล้ว การป้องกันและการช่วยเหลือแก้ปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดกับนักเรียนก็เป็นสิ่งสำคัญ เนื่องจากสภาพสังคมที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วในทุกมิติ ทั้งด้านการสื่อสาร เทคโนโลยี ปัญหาเศรษฐกิจ ปัญหาการระบาดของสารเสพติด ปัญหาครอบครัว ปัญหาการแข่งขันทุกรูปแบบ ก่อให้เกิดความทุกข์ ความวิตกกังวล ความเครียด ซึ่งล้วนแต่เป็นผลเสียต่อสุขภาพจิตและสุขภาพกาย ของทุกคน จนนำไปสู่การเกิดปัญหาและสภาวะวิกฤติทางสังคม

ดังนั้นสรุปได้ว่า แนวคิดและหลักการระบบดูแลช่วยเหลือนักเรียน (กรมสุขภาพจิต กระทรวงสาธารณสุข 2556) และ (สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสระแก้ว เขต 2 2562) เน้นความสำคัญของการพัฒนานักเรียนให้มีคุณภาพในทุกด้าน ได้แก่ ร่างกาย จิตใจ สติปัญญา ความสามารถ คุณธรรมและจริยธรรม การดำเนินงานต้องทำอย่างเป็นระบบและร่วมมือจากหลายฝ่าย เช่น ครู ผู้ปกครอง ชุมชน และองค์กรต่าง ๆ นอกจากนี้การส่งเสริมพัฒนานักเรียนต้องมาพร้อมกับการป้องกันและช่วยเหลือในการแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นจากการเปลี่ยนแปลงของสังคมในด้านต่าง

หลักการบริหารจัดการที่มีประสิทธิผลของระบบดูแลช่วยเหลือนักเรียน

เป็นกระบวนการสำคัญที่มุ่งเน้นการพัฒนานักเรียนตามที่ (สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน กระทรวงศึกษาธิการ 2556) กำหนดไว้ว่า แต่ละองค์ประกอบของระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียนดังกล่าวมีความสำคัญ วิธีการ และเครื่องมือที่แตกต่างกันไป ดังนี้

1. การรู้จักนักเรียนเป็นรายบุคคล ด้วยความแตกต่างของนักเรียนแต่ละคนที ดังนั้นการรู้ข้อมูลที่จำเป็นเกี่ยวกับตัวนักเรียนจึงเป็นสิ่งสำคัญที่จะช่วยให้ครูที่ปรึกษามีความเข้าใจนักเรียนมากขึ้นสามารถนำข้อมูลมาวิเคราะห์เพื่อการคัดกรองนักเรียน เป็นประโยชน์ในการส่งเสริม การป้องกันและแก้ไขปัญหานักเรียนได้อย่างถูกทาง ซึ่งเป็นข้อมูลเชิงประจักษ์มิใช่การใช้ความรู้สึกหรือการคาดเดาโดยเฉพาะการแก้ไขปัญหานักเรียน ซึ่งจะทำให้ไม่เกิดข้อผิดพลาดต่อการช่วยเหลือนักเรียนหรือเกิดได้น้อยที่สุด ซึ่งมีผู้ให้คำนิยามดังต่อไปนี้

เพลินพิศ สิงห์คำ (2560) กล่าวไว้ว่า การรู้จักนักเรียนเป็นรายบุคคลเป็นการสังเกตศึกษาพฤติกรรมนักเรียนเป็นรายบุคคลทางด้านความสามารถ ด้านสุขภาพ ด้านพฤติกรรม ด้านครอบครัว และด้านสังคม โดยใช้เครื่องมือระเบียนสะสม แบบประเมินพฤติกรรมเพื่อคัดกรองนักเรียนต่อไป ข้อมูลพื้นฐานของนักเรียนครูที่ปรึกษาควรมีข้อมูลเกี่ยวกับนักเรียนอย่างน้อยคือ 1) ด้านความสามารถ แยกเป็นด้านการเรียนด้านความสามารถอื่น ๆ 2) ด้านสุขภาพแยกเป็น ด้านร่างกาย ด้านจิตใจ-พฤติกรรม 3) ด้านครอบครัว แยกเป็น ด้านเศรษฐกิจ ด้านการคุ้มครองนักเรียน และ 4) ด้านอื่น ๆ ที่ครูพบเพิ่มเติมซึ่งมีความสำคัญหรือเกี่ยวข้องกับการดูแลช่วยเหลือนักเรียน

วิธีการและเครื่องมือในการรู้จักนักเรียนเป็นรายบุคคล ครูที่ปรึกษาควรใช้วิธีการและเครื่องมือที่หลากหลายเพื่อให้ได้ข้อมูลนักเรียนที่ครอบคลุมทั้งด้านความสามารถ สุขภาพและด้านครอบครัวที่สำคัญคือ 1) ระเบียนสะสม 2) แบบประเมินพฤติกรรมเด็ก (SDQ) 3) วิธีการและเครื่องมืออื่น ๆ เช่น การสัมภาษณ์นักเรียน การศึกษาจากแฟ้ม สะสมการเยี่ยมบ้าน การศึกษาข้อมูลจากแบบบันทึกการตรวจสุขภาพด้วยตนเอง ซึ่งจัดทำโดยกรมอนามัยเป็นต้น

ดังนั้นสรุปได้ว่า การรู้จักนักเรียนเป็นรายบุคคล เนื่องจากนักเรียนแต่ละคนมีพื้นฐานชีวิตที่แตกต่างกัน ซึ่งส่งผลให้เกิดพฤติกรรมที่หลากหลาย การมีข้อมูลที่จำเป็นเกี่ยวกับนักเรียนช่วยให้ครูที่ปรึกษาเข้าใจนักเรียนได้ดีขึ้น และสามารถใช้ข้อมูลนั้นในการคัดกรอง ส่งเสริม ป้องกัน และแก้ไขปัญหาได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยอิงจากข้อมูลเชิงประจักษ์แทนการคาดเดา โดยครูที่ปรึกษาควรมีข้อมูลพื้นฐานในด้านต่าง ๆ ดังนี้ 1. ด้านความสามารถ (การเรียนและความสามารถอื่น) 2. ด้านสุขภาพ (ร่างกายและจิตใจ-พฤติกรรม) 3. ด้านครอบครัว (เศรษฐกิจและการคุ้มครอง) 4. ด้านอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องครูที่ปรึกษาควรใช้เครื่องมือที่หลากหลายเพื่อให้ได้ข้อมูลที่ครบถ้วน เช่น ระเบียนสะสม แบบประเมินพฤติกรรมเด็ก (SDQ) การสัมภาษณ์ การเยี่ยมบ้าน และข้อมูลจากแบบบันทึกสุขภาพที่จัดทำโดยกรมอนามัย เป็นต้น

2) การคัดกรองนักเรียน การคัดกรองนักเรียนเป็นการพิจารณาข้อมูลที่เกี่ยวกับตัวนักเรียนเพื่อการจัดกลุ่มนักเรียนเป็น 3 กลุ่ม คือ 1) กลุ่มปกติ หมายถึง นักเรียนที่ได้รับการวิเคราะห์ข้อมูลต่าง ๆ ตามเกณฑ์การคัดกรองของโรงเรียนแล้วอยู่ในเกณฑ์ของกลุ่มปกติ 2) กลุ่มเสี่ยง หมายถึง นักเรียนที่มีพฤติกรรมเบี่ยงเบนไปจากปกติ เช่น เก็บตัว แสดงออกเกินขอบเขต การปรับตัวทางเพศไม่เหมาะสม ทดลองสิ่งเสพติด ผลการเรียนมีการเปลี่ยนแปลงไปในทางลบ 3) กลุ่มมีปัญหา หมายถึง นักเรียนที่มีพฤติกรรที่เป็นปัญหาชัดเจน มีผลกระทบต่อวิถีชีวิตของตนเองหรือต่อสังคมโดยร่วมในด้านลบ

พิชามญช์ ม่วงแก้ว (2559) กล่าวว่า การคัดกรองนักเรียนเป็นการจัดกลุ่มเพื่อหาวิธีการช่วยเหลือนักเรียนได้อย่างถูกต้อง โดยการคัดกรองจะต้องทำด้วยความระมัดระวังอย่างยิ่ง เพื่อให้เกิดความชัดเจนและสามารถแก้ไขปัญหาได้อย่างตรงจุด แนวทางการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อการคัดกรองนักเรียนนั้นให้อยู่ในดุลยพินิจของครูที่ปรึกษาและยึดเกณฑ์การคัดกรองของโรงเรียนเป็นหลักด้วย ซึ่งการคัดกรองนักเรียนมีประเด็นในการพิจารณาในด้านความสามารถ ด้านสุขภาพ และครอบครัว

เพลินพิศ สิงห์ดำ (2560) กล่าวว่า การคัดกรองนักเรียนเป็นการพิจารณา ข้อมูลเกี่ยวกับตัวนักเรียนเพื่อจัดนักเรียนเป็นกลุ่มปกติ คือ นักเรียนได้รับการวิเคราะห์ข้อมูลต่าง ๆ ตามเกณฑ์การคัดกรองของโรงเรียนแล้วอยู่ในเกณฑ์ปกติ กลุ่มเสี่ยงและกลุ่มมีปัญหา คือ นักเรียนได้รับ การวิเคราะห์ข้อมูลต่าง ๆ ตามเกณฑ์การคัดกรองของโรงเรียนแล้วอยู่ในเกณฑ์ของกลุ่มเสี่ยงและมีปัญหา ซึ่งโรงเรียนต้องให้การช่วยเหลือป้องกันหรือแก้ไขตามแต่กรณี

ดังนั้นสรุปได้ว่า การคัดกรองนักเรียน คือกระบวนการพิจารณาข้อมูลเกี่ยวกับนักเรียนเพื่อจัดกลุ่มเป็น 3 ประเภท 1) กลุ่มปกติคือ นักเรียนที่อยู่ในเกณฑ์ปกติตามการวิเคราะห์ข้อมูลที่โรงเรียนกำหนด 2) กลุ่มเสี่ยง คือ นักเรียนที่มีพฤติกรรมเบี่ยงเบนจากปกติ เช่น เก็บตัว แสดงออกเกินขอบเขต หรือมีการเปลี่ยนแปลงผล

การเรียนในทางลบ 3) กลุ่มมีปัญหาคือ นักเรียนที่มีพฤติกรรมที่ชัดเจนเป็นปัญหา ซึ่งส่งผลกระทบต่อชีวิตของตนเองหรือต่อสังคมในด้านลบ (เพลินพิศ สิงห์ดำ 2560) เสริมว่าการคัดกรองต้องอิงตามเกณฑ์การคัดกรองของโรงเรียน และให้ความช่วยเหลือหรือป้องกันนักเรียนในกลุ่มเสี่ยงและมีปัญหาอย่างเหมาะสม

3) การส่งเสริมและพัฒนานักเรียน การส่งเสริมและพัฒนานักเรียนเป็นการสนับสนุนให้นักเรียนทุกคนที่อยู่ในความดูแลของครูที่ปรึกษาไม่ว่าจะเป็นนักเรียนกลุ่มปกติหรือกลุ่มเสี่ยง/มีปัญหาให้มีคุณภาพมากขึ้นมีความภาคภูมิใจในตนเองในด้านต่าง ๆ ซึ่งจะช่วยป้องกันมิให้นักเรียนที่อยู่ในกลุ่มปกติและมีคุณภาพตามที่โรงเรียนหรือชุมชนคาดหวังต่อไป ซึ่งมีผู้ให้คำนิยาม ดังต่อไปนี้

กรมสุขภาพจิต กระทรวงสาธารณสุข (2556) ได้กำหนดว่า การส่งเสริมนักเรียนเป็นการสนับสนุนให้นักเรียนทุกคนที่อยู่ในความดูแลของครูที่ปรึกษาไม่ว่าจะเป็นกลุ่มปกติ กลุ่มเสี่ยง และมีปัญหาให้เป็นบุคคลที่มีคุณภาพ มีความภาคภูมิใจในตนเอง ซึ่งจะช่วยป้องกันไม่ให้นักเรียนที่อยู่ในกลุ่มปกติกลายเป็นนักเรียนกลุ่มเสี่ยงหรือกลุ่มมีปัญหา และเป็นการช่วยเหลือนักเรียนกลุ่มเสี่ยงหรือกลุ่มมีปัญหากลับมาเป็นนักเรียนปกติมีพฤติกรรม ที่ดีขึ้นตามที่โรงเรียนหรือชุมชนคาดหวังต่อไป

ดังนั้นสรุปได้ว่า การส่งเสริมและพัฒนานักเรียนคือกระบวนการสนับสนุนให้นักเรียนทุกคนในความดูแลของครูที่ปรึกษา ไม่ว่าจะเป็นนักเรียนกลุ่มปกติหรือกลุ่มเสี่ยง/มีปัญหา เพื่อให้พวกเขามีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้นและมีความภาคภูมิใจในตนเอง การส่งเสริมนี้มีส่วนช่วยป้องกันไม่ให้นักเรียนในกลุ่มปกติกลายเป็นกลุ่มเสี่ยงหรือกลุ่มมีปัญหา และยังเป็นการช่วยเหลือนักเรียนกลุ่มเสี่ยงหรือกลุ่มมีปัญหาให้กลับมาเป็นนักเรียนปกติด้วยพฤติกรรมที่ดีขึ้น

4) การป้องกันและแก้ไขปัญหา ในการดูแลช่วยเหลือนักเรียน ครูที่ปรึกษาควรให้ความเอาใจใส่กับนักเรียนทุกคนเท่าเทียมกัน แต่สำหรับนักเรียนกลุ่มเสี่ยง/มีปัญหานั้นจำเป็นอย่างมากที่ต้องให้ความดูแลใส่ใจอย่างใกล้ชิดและหาวิธีการช่วยเหลือทั้งการป้องกันและการแก้ไขปัญหาของนักเรียนจึงเป็นภาระงานที่ยิ่งใหญ่และมีคุณค่าอย่างมากในการพัฒนาให้นักเรียนเติบโตเป็นบุคคลที่มีคุณภาพของสังคมต่อไปซึ่งมีผู้ให้คำนิยามดังต่อไปนี้

เกียรติศักดิ์ ช่างเรือน (2559) กล่าวว่า การป้องกันและการแก้ไขปัญหาเป็นการบริหารจัดการเกี่ยวกับการดูแลเอาใจใส่และช่วยเหลือ โดยเฉพาะนักเรียนกลุ่มเสี่ยงหรือกลุ่มที่มีปัญหา จำเป็นต้องได้รับการดูแลเอาใจใส่อย่างใกล้ชิดและหาวิธีการช่วยเหลือ โดยใช้รูปแบบที่หลากหลาย ได้แก่ การให้คำปรึกษาเบื้องต้น กิจกรรมในชั้นเรียน การสื่อสารกับผู้ปกครอง กิจกรรมส่งเสริมหลักสูตรและการเยี่ยมบ้านผู้เรียน

ดังนั้นสรุปได้ว่า การป้องกันและแก้ไขปัญหานักเรียน เป็นภาระงานที่สำคัญที่ควรให้ความสนใจเท่าเทียมกันกับนักเรียนทุกคน โดยเฉพาะนักเรียนกลุ่มเสี่ยงหรือมีปัญหาที่ต้องได้รับการดูแลใกล้ชิด เพื่อช่วยให้พวกเขาเติบโตเป็นบุคคลที่มีคุณภาพในสังคม

5) การส่งต่อนักเรียน ในการป้องกันและแก้ไขปัญหาของนักเรียนโดยครูที่ปรึกษาตามกระบวนการในข้อ 4 นั้น อาจมีบางกรณีที่ปัญหามีความยากต่อการช่วยเหลือหรือช่วยเหลือแล้วนักเรียนมีพฤติกรรมไม่ดีขึ้นก็

ควรดำเนินการส่งต่อไปยังผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้านต่อไปเพื่อให้ปัญหาของนักเรียนได้การช่วยเหลืออย่างถูกทางและรวดเร็วขึ้น ซึ่งมีผู้ให้คำนิยาม ดังต่อไปนี้

ประนอม แก้วสวัสดิ์ (2556) กล่าวว่า การส่งต่อนักเรียนเป็นกระบวนการช่วยเหลือนักเรียนที่พฤติกรรมคงเดิมและไม่ดีขึ้น โดยครูที่ปรึกษาต้องประสานงานกับครูที่จะช่วยเหลือ สรุปข้อมูลนักเรียนชี้แจงเหตุผลในการส่งต่อเพื่อให้นักเรียนมีความรู้สึกที่ดีและติดตามผลการช่วยเหลือ ซึ่งการส่งต่อมี 2 แบบ คือ การส่งต่อภายในและการส่งต่อภายนอกไปยังผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้านต่อไป

ปุญชรัศมิ์ พันธุวัฒน์, สำเนา หมื่นแจ่ม, และสงบ ประเสริฐพันธุ์ (2562) กล่าวว่า การส่งต่อนักเรียนเกิดขึ้นเมื่อการดำเนินงานทั้ง 4 ขั้นตอน ได้แก่ การรู้จักนักเรียนเป็นรายบุคคล การคัดกรองนักเรียน การส่งเสริมนักเรียน การป้องกันและแก้ไขปัญหาไม่สามารถช่วยเหลือนักเรียนได้จึงต้องอาศัยผู้เชี่ยวชาญในการให้ความช่วยเหลือก่อนที่ปัญหาจะทวีความรุนแรงการส่งต่อ มี 2 รูปแบบ ได้แก่ 1) การส่งต่อภายในโดยครูปรึกษาส่งต่อให้ครูแนะแนว ครูพยาบาล ครูประจำวิชา ครูปกครอง เป็นต้น ตามความเหมาะสมในการดูแลช่วยเหลือ 2) การส่งต่อภายนอก โดยการประสานงานกับผู้เชี่ยวชาญภายนอกผู้ที่ส่งต่อคือ ครูแนะแนว ครูพยาบาล ครูปกครอง เมื่อนักเรียนได้รับความช่วยเหลือให้กลับสู่สภาพปกติ แล้วจึงรับนักเรียนเข้าเรียนตามปกติ

ดังนั้นสรุปได้ว่า การส่งต่อนักเรียนในกระบวนการป้องกันและแก้ไขปัญหานั้น เป็นสิ่งสำคัญเมื่อพบว่านักเรียนมีพฤติกรรมที่ไม่ดีขึ้นหรือปัญหายากต่อการช่วยเหลือ โดยครูที่ปรึกษาควรประสานงานกับผู้ที่มีความเชี่ยวชาญเฉพาะด้านเพื่อให้การช่วยเหลือและผ่านการดำเนินงานในขั้นตอนก่อนหน้านี้ (การรู้จักนักเรียนเป็นรายบุคคล, การคัดกรองนักเรียน, การส่งเสริมนักเรียน, การป้องกันและแก้ไขปัญหา) แต่ยังไม่สามารถช่วยเหลือได้ การส่งต่อนักเรียนมี 2 รูปแบบคือ 1. การส่งต่อภายใน: ครูที่ปรึกษาจะส่งต่อนักเรียนไปยังครูแนะแนว ครูพยาบาล ครูประจำวิชา หรือครูปกครอง เพื่อให้ได้รับการดูแลช่วยเหลือที่เหมาะสม 2. การส่งต่อภายนอก: การประสานงานกับผู้เชี่ยวชาญภายนอกที่มีความสามารถในการช่วยเหลือนักเรียน เมื่อได้รับความช่วยเหลือแล้ว นักเรียนจะกลับสู่สภาพปกติและสามารถเข้าเรียนตามปกติได้

สรุป

การบริหารจัดการเป็นกระบวนการที่ประกอบด้วยการวางแผน การจัดองค์การ การสั่งการ การประสานงาน และการควบคุมให้เกิดประโยชน์สูงสุดเพื่อบรรลุเป้าหมายขององค์กร ซึ่งการบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพของผู้บริหารต้องมีผู้นำที่ดี มีความรู้ความเข้าใจในเทคนิคการบริหาร และสามารถปรับตัวให้เข้ากับสถานการณ์ต่าง ๆ ได้ เพื่อสร้างความสำเร็จให้แก่องค์กร ตลอดจนการบริหารจัดการระบบดูแลช่วยเหลือนักเรียนเป็นกระบวนการหนึ่งที่มุ่งเน้นการดูแลนักเรียนอย่างเป็นระบบ กระบวนการนี้ประกอบด้วยการรู้จักนักเรียนเป็นรายบุคคล การคัดกรองนักเรียน การส่งเสริมและพัฒนา การป้องกันและแก้ไขปัญหา รวมถึงการส่งต่อนักเรียนในกรณีที่จำเป็น ความสำเร็จของระบบนี้ต้องอาศัยความร่วมมือจากผู้บริหารสถานศึกษา ครู

ผู้ปกครอง และบุคลากรที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้การดูแลช่วยเหลือนักเรียนมีประสิทธิภาพสูงสุด ส่งผลให้นักเรียนมีพัฒนาการทั้งด้านการเรียนและพฤติกรรมอย่างเหมาะสม

บรรณานุกรม

กรมสุขภาพจิต กระทรวงสาธารณสุข. (2556). *คู่มือครูที่ปรึกษาระบบดูแลช่วยเหลือนักเรียน.* กรุงเทพมหานคร: ยูเรนัสอิมเมจกรุ๊ป.

เกียรติศักดิ์ ช่างเรือน. (2559). *การศึกษาบทบาทการบริหารระบบการดูแลผู้เรียนของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานอาชีวศึกษาในจังหวัดสระแก้ว ปราจีนบุรี และฉะเชิงเทรา* [วิทยานิพนธ์ปริญญาครุศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี]. RBRU e-Theses. https://etheses.rbru.ac.th/showthesis.php?theid=231&group=20

จุฑา เทียนไชย. (2554). *การจัดการมุมมองนักบริหาร.* กรุงเทพฯ : แมดกรอฮิล.

นิธิยา ทุมโยธา. (2554). *การพัฒนาการดำเนินงานระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียน โรงเรียนหนองทุ่มวิทยา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาหนองคาย เขต 3* [วิทยานิพนธ์ปริญญาครุศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร]. https://url.in.th/PVXGJ

ประนอม แก้วสวัสดิ์. (2556). *สภาพและปัญหาการดำเนินงานระบบดูแลช่วยเหลือนักเรียนในโรงเรียน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 18* [วิทยานิพนธ์ปริญญาครุศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี]. RBRU e-Theses. https://etheses.rbru.ac.th/showthesis.php?theid=75&group=20

ปุญชรัศม์ พันธวัฒน์, สำเนา หมื่นแจ่ม, และ สงบ ประเสริฐพันธุ์. (2562). *การพัฒนารูปแบบการบริหารจัดการงานระบบดูแลช่วยเหลือนักเรียนด้านการคัดกรอง นักเรียนของโรงเรียนพร้าววิทยาคม* จังหวัดเชียงใหม่ [ศึกษาศาสตร์, มหาวิทยาลัยนเรศวร]. ChiangMai Rajabhat University Intellectual Repository. http://cmruir.cmru.ac.th/handle/123456789/1494

ปุญชรัศมิ์ พันธุวัฒน์, สำเนา หมื่นแจ่ม, และ สงบ ประเสริฐพันธุ์. (2562). *การพัฒนารูปแบบการบริหารจัดการงานระบบดูแลช่วยเหลือนักเรียนด้านการคัดกรอง นักเรียนของโรงเรียนพร้าววิทยาคม จังหวัดเชียงใหม่* [วิทยานิพนธ์การบริหารการศึกษาครุศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่]. http://www.cmruir.cmru.ac.th/bitstream/123456789/1494/1/F432999.pdf

พิชามญช์ ม่วงแก้ว. (2559). *การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำของผู้บริหารสถานศึกษากับการดำเนินงานระบบดูแลช่วยเหลือนักเรียนในสถานศึกษาสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาจันทบุรี.* [วิทยานิพนธ์ปริญญาครุศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี]. RBRU e-Theses. https://etheses.rbru.ac.th/showthesis.php?theid=230&group=20

เพลินพิศ สิงห์คำ. (2560). *การพัฒนาแนวทางการดำเนินงานตามระบบดูแลช่วยเหลือนักเรียนของโรงเรียนในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 28* [วิทยานิพนธ์หลักสูตรปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยมหาสารคาม]. Mahasarakham University Library. https://opac.msu.ac.th/results?Ntk=AUTHOR&Ntt=เพลินพิศ%20สิงห์คำ

วรัญชนา จรปรุ. (2561). *กระบวนการบริหารจัดการที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานสหกรณ์จังหวัด เขต 14* [ภาคนิพนธ์ การศึกษาตามหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา]. https://tdc.thailis.or.th/tdc/dccheck.php?Int_code=4&RecId=2276&obj_id=19992&showmenu=no&userid=0

วินัย มีมาก. (2564). *ทฤษฎีการบริหารจัดการ : หลักการและแนวคิด* [สารนิพนธ์พุทธศาสตรบัณฑิต, มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย]. https://acd.mcu.ac.th/wp-content/plugins/download-attachments/includes/download.php?id=2571

วิรัช วิรัชนิภาวรรณ. (2548). *การบริหารอัตการและการบริหารการพัฒนาขององค์กรตามรัฐธรรมนูญและหน่วยงามของรัฐ.* กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์นิติธรรม.

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสระแก้ว เขต 2. (2562). *แผนบริหารจัดการโรงเรียนขนาดเล็กประจำปี 2562-2565 สระแก้ว.* สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐานกระทรวงศึกษาธิการ.

สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน กระทรวงศึกษาธิการ. (2556). *คู่มือการดำเนินงานระบบดูแลช่วยเหลือนักเรียนของสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 35*. สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 35 สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน กระทรวงศึกษาธิการ.

สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา. (2560). *แผนการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ.2560-2579*. กรุงเทพมหานคร: บริษัท พริกหวานกราฟฟิค จำกัด.

ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของผู้บริหารสถานศึกษา

Transformational Leadership of School Administrators

วาสิฏฐี จันทร์บุญเป็ง[1] และสุทธิพงศ์ บุญผดุง[2]

Wasittee Chanboonpeng[1] and Suttipong Boonphadung[2]

สาขาวิชาการบริหารการศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา[1,2]

E-mail: S66561802011@ssru.ac.th[1]

บทคัดย่อ

ภาวะผู้นำเป็นกระบวนการที่บุคคลพยายามใช้อิทธิพลของตน กระตุ้น ชี้นำ ผลักดันให้บุคคลอื่นมีความเต็มใจ และกระตือรือร้นในการทำสิ่งต่าง ๆ ตามต้องการ โดยมีความสำเร็จของกลุ่มหรือองค์กรเป็นเป้าหมาย ซึ่งจะตระหนักถึงความต้องการและแรงจูงใจของผู้นำและผู้ตามให้มีปฏิสัมพันธ์กัน ในลักษณะยกระดับความต้องการซึ่งกันและกัน และนำการเปลี่ยนแปลงไปเป็นผู้นำแบบจริยธรรม ทันต่อโลก ทันยุค และทันสมัย มองเห็นอนาคต ตลอดจนการวางแผนบริหาร จัดระเบียบให้การทำงานเป็นไปด้วยความเรียบร้อย และประสบผลสำเร็จได้สูงขึ้น ในด้านของการบริหารการศึกษา ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงเป็นคุณลักษณะที่สำคัญต่อความสำเร็จขององค์กร ส่งผลให้การศึกษาเติบโตและตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงอย่างต่อเนื่องในโลกปัจจุบันและอนาคต

คำสำคัญ: ผู้นำ ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง ผู้บริหารสถานศึกษา

Abstract

Leadership is a process by which an individual utilizes influence to motivate, guide, and propel others to undertake various tasks willingly and enthusiastically. The ultimate goal is the success of the group or organization. This involves recognizing leaders' and followers' needs and motivations, fostering an interactive relationship that elevates each other's aspirations, and driving change through ethical, contemporary, and forward-thinking leadership. This includes foresight, planning, management, and organization to ensure smooth operations and increased success. Transformational leadership is an essential quality for success for organizations in educational administration, facilitating educational development and ongoing adaptation to the constantly shifting current and future context.

Keywords: Leaders, transformational leadership, school administrators

บทนำ

ในยุคที่การศึกษามีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วและท้าทาย ผู้บริหารสถานศึกษาถือเป็นบุคคลสำคัญในการขับเคลื่อนและยกระดับคุณภาพการศึกษา บทบาทที่หลากหลายของผู้บริหาร ทั้งในด้านการกำหนดทิศทาง การบริหารจัดการ การพัฒนาบุคลากร และการสร้างความสัมพันธ์กับชุมชน ล้วนส่งผลต่อคุณภาพการศึกษาและการพัฒนาผู้เรียนอย่างมีนัยสำคัญ การตระหนักถึงความสำคัญของผู้บริหารสถานศึกษาและการส่งเสริมการพัฒนาศักยภาพของผู้บริหารจึงเป็นกุญแจสำคัญในการยกระดับคุณภาพการศึกษาและการพัฒนาสถานศึกษาให้เท่าทันกับการเปลี่ยนแปลงในยุคปัจจุบัน

ในโลกที่เต็มไปด้วยความท้าทายและการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วนั้น ภาวะผู้นำถือเป็นปัจจัยสำคัญที่จะนำพาองค์กรและสังคมไปสู่ความสำเร็จ เพราะผู้นำที่มีอิทธิพลในการชี้นำ กระตุ้น สร้างความเปลี่ยนแปลงและสร้างแรงจูงใจให้บุคคลอื่นที่เป็นผู้ตามยอมรับ เชื่อถือและปฏิบัติตามเพื่อนำไปสู่เป้าหมายใดเป้าหมายหนึ่งที่กำหนดไว้ (มัทนา วังถนอมศักดิ์, 2561) ซึ่งจะนำพาองค์กรและสังคมไปสู่ความสำเร็จและการพัฒนาอย่างยั่งยืน เพื่อรับมือกับความท้าทายในปัจจุบันและอนาคต ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง (Transformational Leadership) ได้กลายเป็นแนวคิดที่ได้รับความสนใจอย่างมากในวงการบริหารและการพัฒนาองค์กร ซึ่งภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง หมายถึง กระบวนการที่ผู้นำมีอิทธิพลต่อผู้ร่วมงานและผู้ตามไปสู่ระดับที่สูงขึ้นกว่าความพยายามที่คาดหวัง พัฒนาความสามารถของผู้ร่วมงานและผู้ตามไปสู่ระดับที่สูงขึ้นและศักยภาพมากขึ้น ทำให้เกิดการตระหนักรู้ในภารกิจ วิสัยทัศน์ของกลุ่มและขององค์การ จูงใจให้ผู้ร่วมงานและผู้ตามมองให้ไกลเกินกว่าความสนใจของพวกเขาไปสู่ประโยชน์ของกลุ่มองค์การและสังคม (Bass, 1985) ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงจึงเป็นเป็นกระบวนการที่นำไปสู่การพัฒนาทัศนคติและวิสัยทัศน์เชิงบวกของผู้ร่วมงาน เพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่วางไว้ (ปนุศรา เฉียดไธสง, 2563) ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงจึงมีความสำคัญอย่างยิ่งในการพัฒนาองค์กรในยุคปัจจุบัน ในด้านของการบริหารการศึกษา ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของผู้บริหารสถานศึกษาเป็นคุณลักษณะที่สำคัญต่อความสำเร็จขององค์กร โดยผู้บริหารต้องมีความรู้ในหลักการบริหารที่มีประสิทธิภาพ สามารถตอบคำถามเกี่ยวกับวิธีการ ขั้นตอน และวัตถุประสงค์ในการศึกษาได้ นอกจากนี้การมีภาวะผู้นำที่ดีจะช่วยให้การจัดการศึกษามีคุณภาพสูงขึ้นและทำให้บุคลากรทางการศึกษามีประสิทธิภาพมากขึ้น

ดังนั้น ในยุคที่การศึกษามีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงจึงเป็นปัจจัยสำคัญในการพัฒนาสถานศึกษาให้ก้าวทันการเปลี่ยนแปลงของโลก ผู้บริหารสถานศึกษาจำเป็นต้องมีภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงที่สามารถสร้างแรงบันดาลใจ กระตุ้นการเรียนรู้ นำพาองค์กรไปสู่ความสำเร็จได้อย่างยั่งยืนและพัฒนาองค์กรให้พร้อมต่อการเปลี่ยนแปลงที่จะเกิดขึ้นในอนาคต

ความหมายของผู้บริหารสถานศึกษา

ถวิล อรัญเวศ (2560) ให้นิยามว่า ผู้บริหารสถานศึกษา หมายถึง ผู้บริหารที่มีความรู้ความสามารถและมีทักษะในทางการบริหารจัดการองค์กร หน่วยงาน หรือสถานศึกษามีทักษะในการกำหนดนโยบาย

เป้าหมายและวิธีการทำงานที่ชัดเจน สามารถบริหารงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล โดยการใช้ศาสตร์ และศิลป์ ควบคู่กับยุทธศาสตร์ หรือหลักการต่าง ๆ ในการบริหารงานอย่างสูงสุด

วรัญญา ยินดี, อัญชิษฐา เชียงนิยม, และมัทนา วังถนอมศักดิ์ (2565) กล่าวไว้ว่า ผู้บริหารสถานศึกษา หมายถึง บุคลากรวิชาชีพที่รับผิดชอบในการบริหารสถานศึกษาแต่ละแห่งทั้งของรัฐและเอกชน เป็นบุคคลสำคัญในการขับเคลื่อนการดำเนินงานการจัดการศึกษาของสถานศึกษาให้บรรลุตามวัตถุประสงค์อย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผล

จากข้อมูลข้างต้นสรุปได้ว่า ผู้บริหารสถานศึกษา หมายถึง บุคลากรที่มีความรู้และทักษะในการบริหารจัดการองค์กรการศึกษา โดยต้องสามารถกำหนดนโยบายและเป้าหมายได้ชัดเจน รวมถึงใช้วิธีการทำงานที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล การบริหารจะต้องอิงทั้งศาสตร์และศิลป์ พร้อมกับการใช้ยุทธศาสตร์เพื่อให้การดำเนินงานบรรลุตามวัตถุประสงค์อย่างมีประสิทธิภาพ โดยผู้บริหารเป็นบุคคลสำคัญในการขับเคลื่อนการจัดการศึกษา

บทบาทหน้าที่ของผู้บริหารสถานศึกษา

ผู้บริหารสถานศึกษาเป็นบุคคลสำคัญและเป็นผู้ดำเนินการจัดการศึกษาในการบริหารงานเพื่อให้เกิดการพัฒนาในด้านต่าง ๆ ของสถานศึกษา ผู้บริหารสถานศึกษาจึงมีบทบาทหน้าที่ที่สำคัญ มีหน้าที่บริหารกิจการของสถานศึกษาและมีบทบาทสำคัญในการปฏิบัติตนตามหน้าที่ในฐานะต่าง ๆ ตามขอบข่ายการบริหารงาน ด้านความประพฤติ นอกจากนี้แล้วผู้บริหารต้องมีบทบาทและหน้าที่ในการเป็นแบบอย่างที่ดีต่อผู้ร่วมงาน ทั้งความประพฤติส่วนตัวและประพฤติในตำแหน่ง ต้องรู้ข้อมูลทั้งภายในและภายนอกองค์การตัดสินใจ และแก้ไขปัญหางานในหน้าที่อื่น ๆ ที่ได้รับมอบหมาย และภาระหน้าที่ใหม่ของงานในอนาคตได้อย่างมีมาตรฐาน หากผู้บริหารเข้าใจในบทบาทหน้าที่ของตนเองแล้วย่อมส่งผลต่อองค์กรทำให้การจัด การศึกษาตามแนวการบริหารที่ใช้โรงเรียนเป็นฐานคือ การบริหารงานอย่างมีอิสระเพื่อให้เกิดความคล่องตัวต่อการบริหาร ด้านวิชาการ การบริหารงบประมาณ การบริหารงานบุคคล และการบริหารทั่วไป ซึ่งมุ่งเน้นการส่งเสริมงานด้านวิชาการเป็นหลักสำคัญเพื่อก่อให้เกิดความสำเร็จในการด้านการเรียนรู้และด้านศึกษาโดยภาพรวมบรรลุตามเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล (ชณันภัสร์ ปิยะภัทรวิรัตน์, 2565) ผู้บริหารสถานศึกษา เป็นผู้ที่มีบทบาทที่สำคัญที่สุดในการบริหารงานในสถานศึกษาในฐานะเป็นผู้นำ ผู้กำกับ ดูแล มีวิสัยทัศน์ มีคุณธรรม จริยธรรมมีความคิดวิจารณญาณและความคิดสร้างงานเพื่อให้การปฏิบัติงานสามารถดำเนินงานด้านการศึกษาให้บรรลุตามเป้าหมายของสถานศึกษา เป็นผู้ชำนาญการทางการเปลี่ยนแปลง รวมทั้งการจัดการศึกษาให้มีคุณภาพ (ชุติมาพร เชาวน์ไว, 2562) ดังนั้น ผู้บริหารสถานศึกษาจึงเป็นบุคคลสำคัญในการจัดการศึกษาและพัฒนาองค์กรในด้านต่าง ๆ โดยมีบทบาทหลักในการบริหารกิจการของสถานศึกษาและต้องปฏิบัติตนเป็นแบบอย่างที่ดีต่อผู้ร่วมงาน ทั้งในด้านความประพฤติส่วนตัวและการทำงานในตำแหน่ง ผู้บริหารควรมีข้อมูลทั้งภายในและภายนอกองค์กร เพื่อให้สามารถตัดสินใจและแก้ไขปัญหาได้อย่างมีมาตรฐาน เพื่อให้บรรลุตามเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล

แนวคิดภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง

ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง หรือ "Transformational Leadership" เป็นรูปแบบการนำที่เน้นการตระหนักถึงความต้องการและแรงจูงใจของทั้งผู้นำและผู้ตาม โดยผู้นำจะมีปฏิสัมพันธ์ที่ช่วยยกระดับความต้องการของผู้ตาม ส่งผลให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในทั้งสองฝ่าย ผู้นำจะเข้าใจความต้องการของผู้ตามและกระตุ้นให้ผู้ตามพัฒนาความต้องการให้สูงขึ้นตามทฤษฎีความต้องการของ Maslow ในโลกปัจจุบันที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว มนุษย์ซึ่งเป็นสัตว์สังคมมักจะรวมกลุ่มเพื่อบรรลุเป้าหมายร่วมกัน ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงจึงเป็นปัจจัยสำคัญในการบริหาร เนื่องจากผู้นำที่มีลักษณะนี้สามารถปรับตัวทันต่อการเปลี่ยนแปลงในยุคสมัย มองเห็นอนาคต และวางแผนการทำงานอย่างมีระเบียบเพื่อให้บรรลุผลสำเร็จที่ตั้งไว้

ความหมายของภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง

อังกูร เถาวัลย์ (2562) กล่าวว่า ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง หมายถึง กระบวนการหรือพฤติกรรมที่ผู้บริหารสถานศึกษาแสดงออก และมีอิทธิพลต่อการเปลี่ยนแปลงเจตคติ และพฤติกรรมของผู้ร่วมงานและผู้ตาม เพื่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงความพยายามในการทำงานให้ สูงขึ้นกว่าความพยายามที่คาดหวังในกระบวนการต่าง ๆ พัฒนาความสามารถของผู้ร่วมงานไปสู่ระดับที่สูงขึ้น และกระตุ้นการแสดงศักยภาพให้มากขึ้น ทำให้ตระหนักรู้ในภารกิจสร้างแรงจูงใจ และ กระตุ้นให้มองความสำเร็จขององค์กรมากกว่าความสำเร็จส่วนตน ซึ่งจะนำไปสู่ประโยชน์ของกลุ่ม หรือสังคม

ปนุศรา เฉียดไธสง (2563) ได้ให้ความหมายว่า ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง หมายถึงกระบวนการที่ผู้นำมีอิทธิพลต่อการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม ความสามารถวิสัยทัศน์ ทัศนคติเชิงบวกของผู้ร่วมงาน ให้เกิดการพัฒนาไปสู่ระดับที่สูงขึ้นจนนำไปสู่การเปลี่ยนแปลงให้บรรลุเป้าประสงค์ที่วางไว้

ทิพยงค์ รักษาสิน (2564) ได้ให้ความหมายว่า ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง หมายถึง การแสดงพฤติกรรมของผู้นำที่สามารถเป็นผู้เปลี่ยนแปลงผู้ร่วมงานและผู้ตาม ทำให้ผู้ร่วมงานและผู้ตามมองตนเองและมองงานในแง่มุมใหม่ ๆ ทำให้เกิดการตระหนักรู้ในเรื่องวิสัยทัศน์และภารกิจขององค์การ พัฒนาความสามารถของผู้ร่วมงานและผู้ตามไปสู่ระดับความสามารถที่สูงขึ้น และมีศักยภาพมากขึ้น ชักนำให้ผู้ร่วมงานและผู้ตามมองไกลเกินความสนใจของเฉพาะตนเพื่อไปสู่จุดที่ดีของตนเองผู้อื่น และสังคม

Burns (1978) กล่าวว่า ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง หมายถึง กระบวนการ ซึ่งผู้นำเข้าไปมีการเกี่ยวข้องกับผู้ตาม ด้วยการสร้างความสัมพันธ์ที่เป็นการยกระดับ แรงจูงใจ และระดับ จริยธรรมให้สูงขึ้น ลักษณะของผู้นำแบบเปลี่ยนแปลงนี้มุ่งความสนใจไปที่ความต้องการและแรงจูงใจ ของผู้ตาม เพื่อเป็นการดึงศักยภาพที่มีอยู่ในตัวผู้ตามออกมาให้ได้สูงสุดซึ่งกระบวนการนี้ส่งผลกระทบ ในลักษณะของการสนับสนุนซึ่งกันและกัน ทำให้ผู้นำและผู้ตามมีระดับแรงจูงใจและระดับจริยธรรม เพิ่มมากขึ้น

สรุปได้ว่า ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง หมายถึง กระบวนการที่ผู้บริหารมีอิทธิพลต่อการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมและวิสัยทัศน์ของผู้ร่วมงาน สร้างความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน โดยมุ่งหวังให้เกิดการพัฒนาความสามารถและแรงจูงใจในการทำงานให้สูงขึ้นกว่าที่คาดหวัง ผู้นำจะกระตุ้นให้ผู้ร่วมงานมองเห็น

ความสำเร็จขององค์กรมากกว่าความสำเร็จส่วนบุคคล ซึ่งนำไปสู่ประโยชน์ต่อกลุ่มหรือสังคม เพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่วางไว้

ความสำคัญของภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง

ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง เป็นคุณสมบัติอย่างหนึ่งที่ผู้บริการพึงมีอยู่ในตนจึงจะสามารถบริหารงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ตลอดจนสามารถนำพาองค์กรไปสู่เป้าหมายของความสำเร็จ ซึ่งความสำคัญของภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง มีนักวิชาการให้ความหมายหลายท่าน ดังนี้

พรชัย เจดามาน (2562) กล่าวว่า ผู้นำการเปลี่ยนแปลงจะมองเห็นการเปลี่ยนแปลงว่าเป็นโอกาส การทราบวิธีการค้นหาการเปลี่ยนแปลงที่ถูกต้อง และทราบวิธีที่จะสร้างการเปลี่ยนแปลงอย่างมีประสิทธิผลทั้งจากภายนอกและภายในองค์กร ได้แก่ ด้านนโยบายการสร้างอนาคต ด้านวิธีการอย่างเป็นระบบในการมองหาและคาดการณ์ถึงการเปลี่ยนแปลง ด้านวิธีที่ถูกต้อง ในการสร้างความคุ้นเคยกับการเปลี่ยนแปลงทั้งภายในและภายนอกองค์กร ด้านนโยบายในการสร้างสมดุลระหว่างการเปลี่ยนแปลงกับความต่อเนื่อง เพราะนโยบายการสร้างสรรค์สิ่งใหม่อย่างเป็นระบบ สามารถสร้างจิตสำนึกให้องค์กรในฐานะที่เป็นผู้นำการเปลี่ยนแปลง อีกทั้งยังทำให้องค์กรมองเห็นว่าการเปลี่ยนแปลงนั้นคือโอกาสที่เกิดขึ้นมาใหม่ภายใต้บทบาทสำคัญ

สุธิกานต์ บริเอก (2564) กล่าวว่า ผู้นำเป็นบุคลสำคัญในการเชื่อมโยงการนำนโยบาย หรือคำสั่งสู่การปฏิบัติได้อย่างมีคุณภาพสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้ร่วมผู้ปฏิบัติงานและนำองค์กรไปสู่ความสำเร็จตามเป้าหมาย ถ้าไม่มีการเตรียมการเพื่อให้ทันกับการเปลี่ยนแปลงที่จะเกิดขึ้นได้ในอนาคตก็จะยากที่จะอยู่รอดได้ในยุคโลกาภิวัตน์ ดังนั้นภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงจึงมีความสำคัญอย่างยิ่ง

ชณันภัสร์ ปิยะภัทรวิรัตน์ (2565) กล่าวว่า ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อความสำเร็จขององค์การ ซึ่งแสดงถึงคุณภาพขององค์กร เป็นการเสริมสร้างศักยภาพของผู้นำให้เต็มความสามารถให้เกิดพลังอิทธิพลในการครองใจผู้ใต้บังคับบัญชา ผู้ร่วมงานให้ความร่วมมือในการปฏิบัติงาน ทั้งยังเป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้ผู้นำเกิดบารมี ได้รับความเชื่อมั่น ความเคารพนับถือ มีกำลังใจในการร่วมทีมหรือกลุ่มดำเนินกิจกรรมให้บรรลุเป้าหมายที่ได้วางไว้

สามารถสรุปได้ว่า ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงมีความสำคัญต่อการบริหารงานขององค์กรเป็นอย่างยิ่ง ทำให้องค์กรมองเห็นว่าการเปลี่ยนแปลงนั้นคือโอกาสที่เกิดขึ้นมาใหม่ภายใต้บทบาทสำคัญ เพราะผู้นำจะสามารถนำพาให้ผู้ตามปฏิบัติตามได้ด้วยความเต็มใจ เชื่อมั่น ศรัทธา ก่อให้เกิดความร่วมมือในการปฏิบัติงานขององค์กร และส่งผลให้งานบรรลุผลสำเร็จและบรรลุเป้าหมายที่ได้วางไว้

คุณลักษณะของภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง

ลักษณะภาวะผู้นำเพื่อการเปลี่ยนแปลงทำให้ผู้ร่วมงานและผู้ตามมองตนเองและมองงานในแง่มุมหรือกระบวนการทัศน์ใหม่ ๆ สามารถกำหนดชี้แจงในเรื่องความต้องการ ทำให้เกิดการตระหนักรู้ในเรื่องวิสัยทัศน์และภารกิจของทีม และองค์การพัฒนาความสามารถของผู้ร่วมงานและผู้ตามไปสู่ระดับความสามารถที่สูงขึ้นและมีศักยภาพมากขึ้น ผู้นำจะชักนำให้ผู้ร่วมงาน และผู้ตามมองไกล เกิดความสนใจของเขาเองมีจุดยืนและยึด

มั่นในจรรยาบรรณขั้นพื้นฐาน นำไปสู่อุดมการณ์ที่เกี่ยวกับทางด้านผลสัมฤทธิ์และความเป็นอยู่ที่ดี ในที่สุดจะสามารถเปลี่ยนแปลงองค์การได้ทั้งของตนเอง ของผู้อื่น รวมทั้งขององค์การและสังคม (อุทุมพร จันทร์สิงห์, 2561)

ทฤษฎีภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง

Bass & Avolio (1994) ได้กล่าวว่า ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง (Transformational Leadership) เป็นกระบวนการที่มีอิทธิพลต่อผู้ร่วมงานและผู้ตาม ทำให้ ผู้ร่วมงานและผู้ตามมองตนเองและมองงานในแง่มุมใหม่ ๆ ทำให้เกิดการตระหนักรู้ในเรื่องวิสัยทัศน์ และภารกิจองค์กร พัฒนาความสามารถของผู้ร่วมงานและผู้ตามมองไปสู่ประโยชน์กลุ่มหรือสังคม กระบวนการที่มีผู้นำอิทธิพลต่อผู้ร่วมงานหรือผู้ตามนี้จะกระทำโดยผ่านองค์ประกอบพฤติกรรม 4 ประการ คือ

1. การมีอิทธิพลอย่างมีอุดมการณ์ (Idealized Influence or Charisma Leadership) หมายถึง การที่ผู้นำประพฤติตนเป็นแบบอย่างสำหรับผู้ตาม ผู้นำทุกคนจะมีคุณลักษณะบางอย่างที่ทำให้ผู้ตามมีความรู้สึกชื่นชม ศรัทธาให้ความนับถือ ประทับใจ เกิดความดึงดูด ความจงรักภักดี ทำให้ผู้ตามคล้อยตามเห็นด้วยโดยงานเพื่อที่จะปฏิบัติตามเป็นแบบอย่างผู้นำ ซึ่งถือเป็นลักษณะที่ผู้นำทุกคนต้องมีอยู่ในตัวและนับได้ว่าเป็นปัจจัยสำคัญที่สุดที่ต้องมีในตัวผู้นำทุกคน บุคลิกเหล่านี้จะมีอยู่ ในตัวผู้นำตลอดเวลา และผู้นำจะแสดงออกซึ่งพฤติกรรมระดับที่สูงเมื่อตกอยู่ในภาวะที่มีการเปลี่ยนแปลงหรือเกิดภาวะวิกฤติ ซึ่งจัดได้ว่าเป็นภาวะผู้นำที่จะเข้ามามีบทบาทในการแก้ปัญหา หรือนำให้การเปลี่ยนแปลงนั้นประสบความสำเร็จลุล่วงไปด้วยดี บุคลิกที่น่านับถือและที่แสดงออกได้ หลายลักษณะ เช่น การกระตุ้นให้ผู้ตามเกิดความกระตือรือร้นในการทำงานให้ผู้ตามได้มีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นของเขาอย่างกล้าหาญ ผู้นำจะคอยบ อกให้พูดตามทราบและทำความเข้าใจเกี่ยวกับเป้าหมายของหน่วยงาน และองค์การให้ผู้ตามสามารถใช้วิจารณญาณในการตัดสินใจ ดำเนินการด้วยตัวเองเป็นต้น

2. การสร้างแรงบันดาลใจ (Inspiration Motivation) หมายถึง การที่ผู้นำจะต้อง ประพฤติตนในทางที่จะจูงใจให้ผู้ตามเกิดแรงบันดาลใจภายในกับผู้ร่วมงานและผู้ตามสร้างให้เกิด ความหมายและท้าทายในการทำงาน โดยการกระตุ้นให้เกิดการทำงานเป็นทีม ทำงานอย่างมีชีวิตชีวา มีการแสดงออกซึ่งความกระตือรือร้นโดยการสร้างเจตคติที่ดีและการคิดในทางบวก ผู้นำจะต้องสร้างภาพของอนาคตที่ดีเพื่อสื่อความหวังที่ผู้นำต้องการชัดเจน ผู้นำต้องแสดงออกถึงความผูกพันต่อเป้าหมายและวิสัยทัศน์ร่วมกัน ผู้นำจะต้องแสดงความเชื่อมั่นและแสดงให้เห็นถึงความตั้งใจแน่วแน่ที่ ใช้ความสามารถของทุกคน ร่วมกันเพื่อให้บรรลุเป้าหมายได้ รวมทั้งทำให้ผู้ตามมองข้ามผลประโยชน์ของตนเองและให้คำนึงถึงประโยชน์ต่อองค์การ การสร้างแรงบันดาลใจนี้เกิดขึ้นผ่านการคำนึงถึง ปัจเจกบุคคลและการกระตุ้นทางปัญญา เนื่องจากการคำนึงถึงปัจเจกบุคคลนั้นทำให้ผู้ตามรู้สึกว่าตนเองมีค่า ซึ่งจะช่วยกระตุ้นให้ผู้ตามสามารถจัดการกับปัญหาที่เผชิญอยู่ได้สามารถกระตุ้นทางปัญญานั้น จะช่วยให้ผู้ตามจัดการกับอุปสรรคของตนเองและเสริมสร้างความคิดริเริ่มสร้างสรรค์

3. การกระตุ้นทางปัญญา (Intellectual Stimulation) หมายถึง ผู้นำจะต้องใช้ความรู้ ความสามารถของตนเองในการกระตุ้นให้ผู้ตามเกิดความตื่นตัว ตระหนักถึงปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นใน หน่วยงาน ได้พยายามใช้ความคิดของตนเองในการวิเคราะห์พิจารณาสิ่งต่าง ๆ ใช้สติในการแก้ปัญหา หรือเอาชนะอุปสรรคต่าง ๆ

รู้จักคิดทบทวน รู้จักหาแนวทางแก้ไขปัญหาด้วยวิธีใหม่ ๆ โดยการรวบรวมจากประสบการณ์จินตนาการ ความเชื่อและค่านิยมของตนเอง ที่จะทำให้ผู้ตามเกิดความรอบคอบ เข้าใจ มองเห็นปัญหา เกิดความคิดที่ว่าปัญหาเป็นสิ่งท้าทาย ผู้นำจะต้องเปิดโอกาสให้ ผู้ตามรู้จักแก้ปัญหาด้วยตัวเองและรวมถึงการให้เหตุผลในการเลือกวิธีแก้ปัญหานั้น ๆ ผู้นำจะต้องให้ ความสนใจในข้อเสนอแนะและสิ่งที่ผู้ตามพูด ซึ่งจะช่วยส่งเสริมความมั่นใจ ความภาคภูมิใจในผู้ตาม ได้มากขึ้นด้วย

4. การคำนึงถึงความเป็นปัจเจกบุคคล (Individualized Consideration) หมายถึง ผู้นำ จะต้องคำนึงถึงความแตกต่างระหว่างบุคคลในด้านความจำเป็นและความต้องการประพฤติปฏิบัติของผู้ตาม ผู้นำต้องแสดงให้เห็นว่ายอมรับความแตกต่างระหว่างบุคคล ผู้นำจะต้องมีวิธีการที่จะสนองตอบ ต่อความต้องการของผู้ตามแต่ละคน ให้ความเอาใจใส่ในความรู้สึกนึกคิดของผู้ตาม ผู้นำจะต้องมีความสามารถในการรับรู้ความแตกต่างของความต้องการ ความรู้ความสามารถ ทักษะ ประสบการณ์ ของผู้ตามแต่ละบุคคล เพื่อที่จะได้เลือกสิ่งจูงใจที่เหมาะสม การที่ผู้นำจะรับรู้ความต้องการหรือ ความรู้สึกของผู้ตามได้นั้น ผู้นำจะต้องสร้างความคุ้นเคยเอาใจใส่คอยสนับสนุน ส่งเสริมความ ช่วยเหลือเท่าที่จำเป็น เพื่อให้ผู้ตามเกิดความพัฒนาความสามารถของตนเอง ให้โอกาสในการเรียนรู้ สิ่งใหม่ ๆ เพิ่มเติม และใช้ความรู้ความสามารถนั้นในการทำงานอย่างเต็มที่ ถ้าผู้ตามพบปัญหา อุปสรรคผู้นำจะต้องเป็นผู้เลี้ยงคอยให้คำปรึกษาช่วยเหลือและชี้แนะแนวทางที่เหมาะสม นอกจากนั้น ผู้นำต้องมีการติดต่อสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ เพื่อให้เกิดความร่วมมือในการปฏิบัติงานจากผู้ตามและมีส่วนช่วยให้ประสบความสำเร็จมากขึ้น

ดังนั้น ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงเป็นกระบวนการที่ผู้นำมีอิทธิพลต่อผู้ร่วมงาน โดยมุ่งหวังให้ความพยายามของผู้ร่วมงานสูงขึ้นกว่าที่คาดหวัง และพัฒนาศักยภาพของพวกเขาให้ดีขึ้น ทั้งนี้ กระบวนการนี้ประกอบด้วยพฤติกรรมหลัก 4 ประการ หรือ "4I’s" ได้แก่ 1) การมีอิทธิพลอย่างมีอุดมการณ์ 2) การสร้างแรงบันดาล 3) การกระตุ้นการใช้ปัญญา 4) การคำนึงถึงความเป็นปัจเจกบุคคล โดยรวมแล้ว ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงไม่เพียงแต่ส่งผลดีต่อการพัฒนาตนเองของผู้ร่วมงาน แต่ยังมีส่วนสำคัญในการพัฒนาองค์กรในภาพรวมด้วย

ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของผู้บริหารสถานศึกษา

ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของผู้บริหารสถานศึกษา หมายถึง ผู้บริหารสามารถสร้างศรัทธา สร้างขวัญกำลังใจ สร้างแรงบันดาลใจ ใช้วาทศิลป์ ใช้กลวิธีใหม่ ๆ จูงใจผู้ตามให้ทำงานสำเร็จ ทำงานเป็นระบบ มีวิสัยทัศน์ มองการณ์ไกล สามารถปรับตัวให้เข้ากับการเปลี่ยนแปลงโดยอาศัยเทคโนโลยี มีคุณธรรม ทำงานด้วยจิตสำนึกและพัฒนาคนซึ่งเป็นผู้ตามให้ก้าวไปสู่การทำงานที่ดีกว่าเดิม เห็นประโยชน์ของการทำงานเพื่อส่วนรวม และกระจายอำนาจเพื่อให้ผู้ตามสามารถสร้างภาวะผู้นำที่มีคุณธรรมในตนเองได้พยายามเปลี่ยนแปลง ผู้ตามให้ปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ เกิดความไว้วางใจในการปฏิบัติงาน หรือภารกิจต่าง ๆ และเกิดความจงรักภักดีและเชื่อถือในตัวผู้นำเกิดความคล้อยตาม พยายามแก้ไขปัญหาในการปฏิบัติ ซึ่งนับว่าภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง มีบทบาทสำคัญและมีอิทธิพลอย่างมากในหน่วยงานราชการทั่วไป หรือในวงการด้านธุรกิจก็เช่นเดียวกัน เพราะถือว่าเป็นทฤษฎีที่นิยมของผู้นำหรือผู้บริหารสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน ซึ่งเป็น

พฤติกรรมการปฏิสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน จนส่งผลทำให้สมาชิกรู้สึกอยากปรับเปลี่ยนโดยใช้วิธีการประพฤติตนเป็นแบบอย่างที่ดี ทั้งด้านความรู้ ความสามารถในการทำงาน การเป็นคนดีมีคุณธรรมจนส่งผลให้ผู้ร่วมงานรู้สึกนิยมยกย่องนับถือไว้วางใจ และพัฒนาความสามารถไปสู่ระดับที่สูงขึ้น และมีศักยภาพในการปฏิบัติงานเพื่อความสำเร็จในการจัดการศึกษา ประกอบด้วย การโน้มน้าวหรือชักจูงอย่างมีอุดมการณ์ การสร้างแรงบันดาลใจ การกระตุ้นทางปัญญา และการคำนึงถึงความเป็นปัจเจกบุคคล (ชณันภัสร์ ปิยะภัทรวิรัตน์, 2565)

สรุป

ภาวะผู้นำคือพลังหรืออำนาจแฝงที่มีอยู่ในตัวบุคคล ซึ่งแสดงออกผ่านพฤติกรรมที่สามารถกระตุ้นและชี้นำบุคคลหรือกลุ่มให้มีความเต็มใจในการทำงานเพื่อบรรลุเป้าหมายขององค์กร ผู้นำที่มีประสิทธิภาพจะตระหนักถึงความต้องการและแรงจูงใจของผู้ตาม โดยมีการมีปฏิสัมพันธ์ที่ยกระดับความต้องการซึ่งกันและกัน ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทั้งในตัวผู้นำและผู้ตาม ผู้นำที่ดีจึงต้องมีวิสัยทัศน์ที่ทันสมัย สามารถมองเห็นอนาคตและวางแผนจัดระเบียบการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อให้การทำงานเป็นไปอย่างเรียบร้อยและประสบผลสำเร็จ ในยุคที่การศึกษาประสบกับการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วและมีความท้าทายหลายด้าน ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง จึงกลายเป็นแนวทางที่สำคัญสำหรับผู้บริหารสถานศึกษาในการพัฒนาองค์กรให้มีประสิทธิภาพ และสามารถตอบสนองต่อความต้องการของสังคมได้อย่างมีประสิทธิภาพ การพัฒนาภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงในผู้บริหารสถานศึกษาเป็นสิ่งจำเป็นเพื่อให้การศึกษาเติบโตและตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงอย่างต่อเนื่องในโลกปัจจุบันและอนาคต

บรรณานุกรม

ชณันภัสร์ ปิยะภัทรวิรัตน์. (2565). *ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักบริหารงานการศึกษาพิเศษจังหวัดยะลา* [การศึกษาค้นคว้าอิสระปริญญาครุศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา]. YRU Wisdom Bank. https://wb.yru.ac.th/bitstream/yru/6648/1/ชณันภัสร์ ปิยะภัทรวิรัตน์.pdf

ชุติมาพร เชาวน์ไว. (2562). *บทบาทของผู้บริหารสถานศึกษาในการบริหารแหล่งเรียนรู้ภายในสถานศึกษา สังกัดองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จังหวัดปทุมธานี* [วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์]. มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์. https://grad.vru.ac.th/VRU_Thesis/thesis/file_pdf/full_7B54650104.pdf

ถวิล อรัญเวศ. (2560). *ผู้บริหารกับการครองตน ครองคน และครองงาน: สุดยอดนักบริหาร.* นครราชสีมา: สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานครราชสีมาเขต 4.

ทิพยงค์ รักษาสิน. (2564). *ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของผู้บริหารที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการบริหารงานบุคคลของสถานศึกษา สังกัดองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจังหวัดฉะเชิงเทรา* [วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์]. มหาวิทยาลัยราชภัฏราชนครินทร์.

ปนุศรา เฉียดไธสง. (2563). *ความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงแปลงของผู้บริหารสถานศึกษากับประสิทธิผลในการบริหารงานวิชาการของโรงเรียน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 31* [วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์]. มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์.

พรชัย เจดามาน. (พฤษภาคม-สิงหาคม 2562). *ภาวะผู้นำเชิงกลยุทธ์ในศตวรรษที่ 21 เพื่อการเปลี่ยนผ่านการบริหารจัดการศึกษา 4.0 อย่างยั่งยืน. วารสารมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม, 13*(2), 27-35.

มัทนา วังถนอมศักดิ์. (2561). *ภาวะผู้นำทางการศึกษา ทฤษฎีและการปฏิบัติ*. นครปฐม: บริษัทเพชรเกษมพริ้นติ้งกรุ๊ปจำกัด.

วรัญญา ยินดี, อัญชิษฐา เชียงนิยม, และ มัทนา วังถนอมศักดิ์. (ตุลาคม-ธันวาคม 2565). *ภาวะผู้นำของผู้บริหารสถานศึกษาในยุคนิวนอร์มัล*. วารสารวิชาการสถาบันพัฒนาพระวิทยากร, 5(4), 245-259.

สุธิกานต์ บริเอก, (2564). *ภาวะผู้นำของผู้บริหารสถานศึกษาที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของครูผู้สอนในโรงเรียน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาเขต 22* [วิทยานิพนธ์ปริญญาครุศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร]. มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร. https://gsmis.snru.ac.th/e-thesis/file_att1/2021112962421229109_fulltext.pdf

อังกูร เถาวัลย์. (2562). *ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของผู้บริหารสถานศึกษาที่ส่งผลต่อการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 17* [วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี]. มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี. https://etheses.rbru.ac.th/showthesis.php?theid=345&group=20

อุทุมพร จันทร์สิงห์ (2561). *ความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงผู้บริหารสถานศึกษากับการทำงานเป็นทีมในโรงเรียน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาปทุมธานีเขต 2* [วิทยานิพนธ์ปริญญาครุศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี]. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี. http://www.repository.rmutt.ac.th/dspace/bitstream/123456789/3436/1/RMUTT%20160334.pdf

Bass & Avolio. (1994). *The implications of transactional and transformational leadership for Individual, team, and organization development*. Research in Organizational Change and Development.

Bass, B. M. (1985). *Leadership and performance beyond expectation*. New York: Free press.

Burns, J. M. (1978). *Leadership*. New York: Harper and Row.

การวิจัยเชิงปฏิบัติการโดยใช้การนิเทศภายในแบบมีส่วนร่วมที่ส่งผลต่อคุณภาพการจัดการเรียนรู้เชิงรุกของครูโรงเรียนบ้านอ่าวลึกน้อย สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษากระบี่

Action Research of Using Participatory Internal Supervision Affecting the Quality of Proactive Learning Management of Ban Aolueknoi School Teachers under the Office of Krabi Primary Educational Service Area

รังษิยา บินสามะแอ[1] และนันทพงศ์ หมิแหละหมัน[2]

Rangsiya Binsamaae[1] and Nanthaphong Milaehman [2]

นักศึกษาหลักสูตรครุศาสตรมหาบัณฑิต[1], อาจารย์ที่ปรึกษา[2]

สาขาวิชาการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี[1,2]

E-mail: rangsiya0403@gmail.com[1]

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ (1) เพื่อระบุสภาพการจัดการเรียนรู้เชิงรุกของครู (2) เพื่อพัฒนากระบวนการนิเทศภายในแบบมีส่วนร่วมที่ส่งผลต่อคุณภาพการจัดการเรียนรู้เชิงรุกของครู และ (3) เพื่อระบุความพึงพอใจของครูต่อการใช้กระบวนการนิเทศภายในแบบมีส่วนร่วมที่ส่งผลต่อคุณภาพการจัดการเรียนรู้เชิงรุกของครูโรงเรียนบ้านอ่าวลึกน้อย สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษากระบี่ โดยใช้การวิจัยเชิงปฏิบัติการตามแนวคิดของเคมมิสและแม็คแท็กการ์ด ประกอบด้วย 4 ขั้น ตอน คือ การวางแผน การปฏิบัติการ การสังเกตการณ์ และการสะท้อนผล กลุ่มเป้าหมาย ได้แก่ ครูโรงเรียนบ้านอ่าวลึกน้อย จำนวน 13 คน โดยการเลือกแบบเจาะจง เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ได้แก่ แบบสอบถามสภาพการจัดการเรียนรู้เชิงรุกของครู จำนวน 34 ข้อ มีค่าความสอดคล้อง ระหว่าง 0.80 – 1.00 และมีค่าความเชื่อมั่น 0.92 แบบนิเทศการจัดการเรียนรู้ จำนวน 45 ข้อ มีค่าความสอดคล้อง ระหว่าง 0.80 – 1.00 และแบบสอบถามความพึงพอใจของครู จำนวน 15 ข้อ มีค่าความสอดคล้อง ระหว่าง 0.80 – 1.00 และมีค่าความเชื่อมั่น 0.95 วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติพื้นฐาน ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการวิจัยพบว่า (1) การดำเนินการสอบถามสภาพการจัดการเรียนรู้เชิงรุกของครูโรงเรียนบ้านอ่าวลึกน้อย มีค่าเฉลี่ย 3.29 อยู่ในระดับปานกลาง (2) ผลการนิเทศการจัดการเรียนรู้เชิงรุก โดยใช้การนิเทศแบบมีส่วนร่วม มีค่าเฉลี่ย 2.64 อยู่ในระดับดี และ (3) ระดับความพึงพอใจของครูต่อการนิเทศภายในแบบมีส่วนร่วมที่ส่งผลต่อคุณภาพการจัดการเรียนรู้เชิงรุก มีค่าเฉลี่ย 4.58 อยู่ในระดับมากที่สุด

คำสำคัญ: การวิจัยเชิงปฏิบัติการ การจัดการเรียนรู้เชิงรุก การนิเทศภายในแบบมีส่วนร่วม คุณภาพการจัดการเรียนรู้เชิงรุก

Abstract

The objectives of this research were (1) to identify the conditions of teachers' active learning management Ban Aolueknoi School Under the Krabi Primary Educational Service Area Office (2) to develop a participatory internal supervision process that affects the quality of teachers' active learning management Ban Aolueknoi School under the Krabi Primary Educational Service Area Office and (3) to identify teachers' satisfaction with the use of participatory internal supervision processes that affect the quality of active learning management of teachers at Ban Aolueknoi School under the Krabi Primary Educational Service Area Office. This study was an action research based on Kemmis & McTaggart's concept with 4 steps including planning, action, observation and reflection. The sample consisted of 13 teachers in Ban Aolueknoi school who were selected by purposive sampling method. The tool used to collect data was a questionnaire on the conditions of teachers' active learning management, 30 questions, with a consistency value between 0.80 - 1.00 and a reliability value of 0.92. The learning management supervision form has 24 items with a consistency value between 0.80 - 1.00 and the 15-item teacher satisfaction questionnaire had a consistency value between 0.80 - 1.00 and a reliability value of 0.95. And data were analyzed using basic statistics including percentage, mean, and standard deviation. The research findings were as follows. 1) The implementation of active learning management by teachers at Ban Ao Luek Noi School has a value of 3.29, which is at a moderate level. 2) The results of proactive learning management supervision Using participatory supervision, the average was 2.64, at the good level. 3) The level of satisfaction of teachers with participatory internal supervision that affects the quality of active learning has an average of 4.58, the highest level.

Keywords: Action research, active learning management, participatory internal supervision, quality of active learning management

บทนำ

การศึกษาเป็นองค์ประกอบที่สำคัญในการพัฒนาประเทศให้ก้าวทันกับสภาวการณ์โลกและกระแสการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นอย่างรวดเร็ว การพัฒนาทั้งในด้านเศรษฐกิจ สังคม การเมือง และความก้าวหน้าทางวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี ครูเป็นบุคลากรที่มีบทบาทสำคัญในกระบวนการจัดการศึกษาเพราะเป็นผู้ที่อยู่ใกล้ชิดผู้เรียนมากที่สุด หน้าที่ครูที่สำคัญคือการจัดกระบวนการเรียนรู้ อบรม สั่งสอนให้ผู้เรียนเกิดความเจริญงอกงาม ให้เป็นผู้มีความรู้ มีทักษะความสามารถในการเผชิญสถานการณ์ต่าง ๆ ครูจึงมีบทบาทสำคัญอย่างยิ่ง

ในการพัฒนาคนให้เป็นมนุษย์ที่สมบูรณ์ทั้งร่างกาย จิตใจ สติปัญญา ความรู้ คุณธรรม จริยธรรม และวัฒนธรรมในการดำรงชีวิต สามารถอยู่ร่วมกับบุคคลอื่นได้อย่างมีความสุข คุณภาพของครูผู้สอนจึงเป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อการเปลี่ยนแปลงด้านการเรียนรู้ของผู้เรียน ครูผู้สอนจะต้องคำนึงถึงมาตรฐานคุณภาพการจัดการเรียนรู้อยู่เสมอเพื่อให้ผู้เรียนเกิดกระบวนการเรียนรู้ตรงตามเป้าหมายที่ต้องการ ดังที่พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 และที่แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ.2545 (ฉบับที่ 3) พ.ศ.2553 ได้กำหนดจุดมุ่งหมายและหลักการของแนวการจัดการศึกษา มาตรา 22 ไว้ว่า การจัดการศึกษาต้องยึดหลักว่าผู้เรียนทุกคนมีความสามารถเรียนรู้และพัฒนาตนเองได้ และถือว่าผู้เรียนมีความสำคัญที่สุด กระบวนการจัดการศึกษาต้องส่งเสริมให้ผู้เรียนสามารถพัฒนาตามธรรมชาติและเต็มตามศักยภาพ (สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ, 2545)

สิ่งจำเป็นสำคัญที่ต้องพัฒนาให้ควบคู่กับการส่งเสริมและพัฒนากระบวนการเรียนรู้ของครู นั่นคือการนิเทศ ทั้งการนิเทศงานและการนิเทศพัฒนาวิชาชีพ การนิเทศนับเป็นวิธีการหนึ่งที่สามารถช่วยเหลือครูและผู้บริหารให้เกิดการพัฒนาหลักสูตรสถานศึกษา และให้ครูสามารถนำหลักสูตรไปใช้ในการจัดการเรียนรู้ในห้อง เรียนได้บรรลุตามมาตรฐาน/ตัวชี้วัด ดังนั้นรูปแบบการนิเทศที่นำมาใช้ในการขับเคลื่อนการพัฒนาหลักสูตรสถานศึกษาจึงจำเป็นต้องมีรูปแบบการนิเทศที่ทำให้ครูยอมรับ เกิดการพัฒนาหลักสูตรและการจัดการเรียนรู้ร่วมกัน จำเป็นต้องมีคุณลักษณะของความเป็นกัลยาณมิตร (Critical Friend) และมีทักษะในการชี้แนะแบบสะท้อนคิด (Reflective Coaching) ควบคู่ไปด้วยขณะปฏิบัติงานนิเทศ (กระทรวงศึกษาธิการ, 2551)

การนิเทศภายในโรงเรียนเป็นกระบวนการหนึ่งที่มีประสิทธิภาพเน้นความร่วมมือร่วมใจในการดำเนินงาน โดยยึดวัตถุประสงค์การทำงานร่วมกัน การช่วยเหลือแบ่งปันประสบการณ์ซึ่งกันและกัน ร่วมคิดร่วมพัฒนา ทั้งนี้เพื่อความสำเร็จของงานโดยส่วนรวมจะช่วยให้ครูสามารถพัฒนาการสอน และพัฒนางานของตนได้ตรงตามสภาพของปัญหาและความต้องการที่แท้จริงของนักเรียนนำไปสู่การพัฒนานักเรียนในที่สุด แนว คิดการนิเทศแบบมีส่วนร่วม เป็นกิจกรรมหรือกระบวนการทำงานร่วมกันของผู้นิเทศและผู้รับการนิเทศในทุกขั้นตอนการนิเทศ เพื่อพัฒนาคุณภาพการศึกษา โดยใช้หลักการนิเทศ ได้แก่ หลักการเรียนรู้ร่วมกัน หลักการทำงานเป็นทีม หลักการทำงานอย่างเป็นระบบ และหลักของการพัฒนาที่ยั่งยืน (อัญชลี ธรรมะวิธีกุล, 2552)

โรงเรียนบ้านอ่าวลึกน้อย สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษากระบี่ เป็นโรงเรียนประถมศึกษาขนาดกลาง จัดการเรียนการสอนตั้งแต่ระดับชั้นอนุบาล 2 - ชั้นประถมศึกษาปีที่ 6 ในปีการศึกษา 2565 ที่ผ่านมาโรงเรียนมีแผนในการยกระดับผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนโดยกำหนดให้ครูผู้สอนทุกกลุ่มสาระการเรียนรู้ตั้งค่าเป้าหมายในการพัฒนาผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของนักเรียนเพื่อให้ให้เป็นไปตามกลยุทธ์ของสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐานและสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษากระบี่ ซึ่งเมื่อเปรียบเทียบผลสัมฤทธิ์ ทางการเรียนของนักเรียน ปีการศึกษา 2564 – 2565 พบว่าในภาพรวมมีค่าเฉลี่ยสูงขึ้น คิดเป็น ร้อยละ 1.37 แต่เมื่อพิจารณาเป็นรายกลุ่มสาระพบว่า ผลสัมฤทธิ์ไม่เป็นไปตามค่าเป้าหมายที่ได้

กำหนดไว้ ซึ่งกลุ่มสาระการเรียนรู้ต่าง ๆ ได้วิเคราะห์ปัญหาและอุปสรรคที่ส่งผลต่อการยกระดับผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน ปีการศึกษา 2565 สรุปได้ว่า ด้านผู้เรียน ผู้เรียนบางส่วนมีความบกพร่องในด้านการรับรู้ ขาดความรับผิดชอบ และขาดแรงจูงใจในการเรียน ด้านครูผู้สอน วิธีการสอนของครูไม่หลากหลายและไม่กระตุ้นให้ผู้เรียนอยากเรียน ครูผู้สอนขาดเทคนิควิธีสอนใหม่ ๆ มาใช้ในการจัดกิจกรรมการเรียนรู้ การนำการจัดการเรียนรู้เชิงรุกมาใช้ในการจัดการเรียนการสอนยังไม่มีคุณภาพเท่าที่ควร ด้านการบริหารจัดการ การนิเทศภายในโรงเรียนไม่เป็นระบบและขาดความต่อเนื่อง ซึ่งจากปัญหาดังกล่าวสะท้อนให้เห็นว่าปัญหาหลักสืบเนื่องมาจากการนิเทศภายในโรงเรียนยังไม่มีประสิทธิภาพส่งผลให้การจัดการเรียนรู้ไม่ประสบความสำเร็จตามเป้าหมายที่วางไว้ (โรงเรียนบ้านอ่าวลึกน้อย, 2565)

ด้วยสภาพการณ์ข้างต้น ผู้วิจัยจึงเห็นว่าประเด็นที่ควรพัฒนาอย่างเร่งด่วนคือด้านการบริหารจัดการ คือการนิเทศภายในโรงเรียนไม่มีระบบและขาดความต่อเนื่องส่งผลให้คุณภาพการจัดการเรียนรู้ของครูไม่เป็นไปตามเป้าหมายที่คาดหวัง กล่าวคือครูผู้สอนต้องปรับแนวทางการจัดการเรียนการสอนจากเดิมที่ ใช้วิธีการสอนแบบบรรยาย มุ่งเน้นทฤษฎีมากกว่าการปฏิบัติเปลี่ยนมาใช้วิธีการจัดการเรียนการสอนเชิงรุก (Active Learning) ที่เน้นให้ผู้เรียนได้ลงมือปฏิบัติด้วยตนเองผ่านรูปแบบและเทคนิค การสอนที่หลากหลาย สอดคล้องกับสภาพความเป็นจริง โดยครูผู้สอนต้องลดบทบาทในการสอนและการให้ข้อความรู้แก่ผู้เรียนโดยตรง แต่ไปเพิ่มกระบวนการและกิจกรรมที่จะทำให้ผู้เรียนเกิดความกระตือรือร้นในการเรียนรู้มากขึ้น และการใช้กระบวนการนิเทศภายในแบบมีส่วนร่วมจะกระตุ้นให้เกิดการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมการจัดการเรียนรู้ของครูผู้สอนตามแนวทางของการจัดการเรียนรู้เชิงรุก ผู้วิจัยจึงสนใจทำการวิจัยเรื่อง การวิจัยเชิงปฏิบัติการโดยใช้การนิเทศภายในแบบมีส่วนร่วมที่ส่งผลต่อคุณภาพการจัดการเรียนรู้เชิงรุกของครูโรงเรียนบ้านอ่าวลึกน้อย สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษากระบี่ เพื่อให้ครูสามารถจัดการเรียนการสอนได้อย่างมีประสิทธิภาพผู้เรียนมีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนเพิ่มขึ้นบรรลุตามค่าเป้าหมายที่ตั้งไว้

วัตถุประสงค์การวิจัย

1.เพื่อระบุสภาพการจัดการเรียนรู้เชิงรุกของครู โรงเรียนบ้านอ่าวลึกน้อย สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษากระบี่

2. เพื่อพัฒนากระบวนการนิเทศภายในแบบมีส่วนร่วมที่ส่งผลต่อคุณภาพการจัดการเรียนรู้เชิงรุกของครู โรงเรียนบ้านอ่าวลึกน้อย สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษากระบี่

3. เพื่อระบุความพึงพอใจของครูต่อการใช้กระบวนการนิเทศภายในแบบมีส่วนร่วมที่ส่งผลต่อคุณภาพการจัดการเรียนรู้เชิงรุกของครูโรงเรียนบ้านอ่าวลึกน้อย สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษากระบี่

การทบทวนวรรณกรรม

แนวคิดการนิเทศภายในสถานศึกษา

อนงค์นาถ เคนโพธิ์ (2562) ได้ให้ความหมายของการนิเทศ ไว้ว่า เป็นกระบวนการหรือขั้นตอนการปฏิบัติงานระหว่างผู้รับการนิเทศและผู้นิเทศที่เกิดจากการไว้ใจ การร่วมมือ ช่วยเหลือซึ่งกันและกัน กำหนดเป้าหมายร่วมกัน ส่งเสริม สนับสนุนให้เกิดการปรับปรุงและพัฒนาการเรียนการสอน เพื่อพัฒนาคุณภาพผู้เรียน โดยเน้นความเป็นประชาธิปไตย ความร่วมมือ ความต่อเนื่อง การสร้างขวัญกำลังใจ และการมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีร่วมกัน

สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน (2558) ได้กล่าวว่า การนิเทศการศึกษา เป็นการช่วยเหลือ อำนวยความสะดวก แนะนำ ชี้แจง บริการ ร่วมมือ ปรับปรุง พัฒนากระบวนการจัดการเรียนรู้ เพื่อส่งเสริมสนับสนุนให้ครูปรับปรุง เปลี่ยนแปลง และพัฒนากระบวนการจัดการเรียนรู้ให้มีประสิทธิผลและประสิทธิภาพสูงขึ้น

จากการศึกษาความหมายการนิเทศภายในข้างต้น สรุปได้ว่า การนิเทศภายในสถานศึกษา หมายถึง กระบวนการที่จัดขึ้นโดยความร่วมมือของผู้บริหารและบุคลากรในโรงเรียนเพื่อพัฒนาปรับปรุงประสิทธิภาพคุณภาพการเรียนการสอนในโรงเรียนให้สูงขึ้น รวมทั้งให้ครูเกิดความก้าวหน้าในวิชาชีพและก่อให้เกิดผลขั้นสุดท้าย คือการศึกษาของผู้เรียนเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

แนวคิดการนิเทศภายในแบบมีส่วนร่วม

ศุภลักษณ์ มีปาน (2562) ได้กล่าวว่า การนิเทศแบบมีส่วนร่วม หมายถึง การนิเทศการศึกษาอีกรูปแบบหนึ่งที่มุ่งการมีส่วนร่วมระหว่างผู้นิเทศและผู้รับการนิเทศในการแนะนำ ช่วยเหลือ กระตุ้น เพื่อให้เกิดกระบวนการทำงานร่วมกันระหว่างผู้นิเทศกับผู้รับการนิเทศเริ่มตั้งแต่การศึกษาข้อมูลสภาพปัจจุบันปัญหา การพิจารณาตัดสินใจ การร่วมปฏิบัติ การร่วมรับผิดชอบในเรื่องต่าง ๆ รวมทั้งการทุ่มเทความพยายามทั้งมวลเพื่อให้งานบรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมายที่ทุกคนร่วมกันกำหนดขึ้น

จันตรา ชื่นใจ (2566) ได้ให้ความหมายของการนิเทศภายในแบบมีส่วนร่วมว่า หลักการนิเทศแบบมีส่วนร่วมเป็นกระบวนการทำงานร่วมกันระหว่างผู้บริหาร ผู้นิเทศและผู้รับการนิเทศ ในการพัฒนาและปรับปรุงกระบวนการเรียนการสอนให้มีประสิทธิภาพ

จากความหมายของการนิเทศภายในแบบมีส่วนร่วมดังกล่าว สรุปได้ว่า การนิเทศภายในแบบมีส่วนร่วม หมายถึง กิจกรรมหรือกระบวนการทำงานร่วมกันของผู้นิเทศและผู้รับการนิเทศในทุกขั้นตอนการนิเทศ โดยใช้หลักการนิเทศ ได้แก่ หลักการเรียนรู้ร่วมกัน หลักการทำงานเป็นทีม หลักการทำงานอย่างเป็นระบบ

แนวคิดการจัดการเรียนรู้เชิงรุก

ณิรดา เวชญาลักษณ์ (2561) กล่าวว่า การเรียนรู้เชิงรุก หมายถึง กระบวนการจัดการเรียนการสอนที่ให้ผู้เรียนมีส่วนร่วมในการเรียน และการทำกิจกรรมต่าง ๆ โดยเปิดโอกาสให้ผู้เรียนมีปฏิสัมพันธ์กับผู้สอนและเพื่อนในชั้นเรียน โดยการเขียน การพูด การฟังและอ่าน และนำมาอภิปรายเพื่อสะท้อนคิด

ปราวีณยา สุวรรณณัฐโชติ (2558) กล่าวว่า การเรียนรู้เชิงรุก คือ การเรียนรู้ที่ผู้เรียนสามารถสร้างองค์ความรู้ มีความเข้าใจ และสามารถต่อเติมต่อยอดความหมายของเนื้อหา โดยการเชื่อมโยงกับประสบการณ์เดิมที่มีอยู่เพื่อสร้างแนวคิดของตนเองได้

จากความหมายข้างต้นที่กล่าวมา สรุปได้ว่า การจัดการเรียนรู้เชิงรุก หมายถึง กระบวนการจัดการเรียนรู้ที่มีชีวิตชีวา มุ่งให้ผู้เรียนมีปฏิสัมพันธ์กัน ผู้เรียนมีส่วนร่วมในการเรียนรู้ สามารถค้นคว้าหาความรู้ได้ด้วยตนเองจนทำให้เกิดองค์ความรู้โดยผ่านการทำกิจกรรมในรูปแบบต่าง ๆ

งานวิจัยที่เกี่ยวข้องในประเทศ

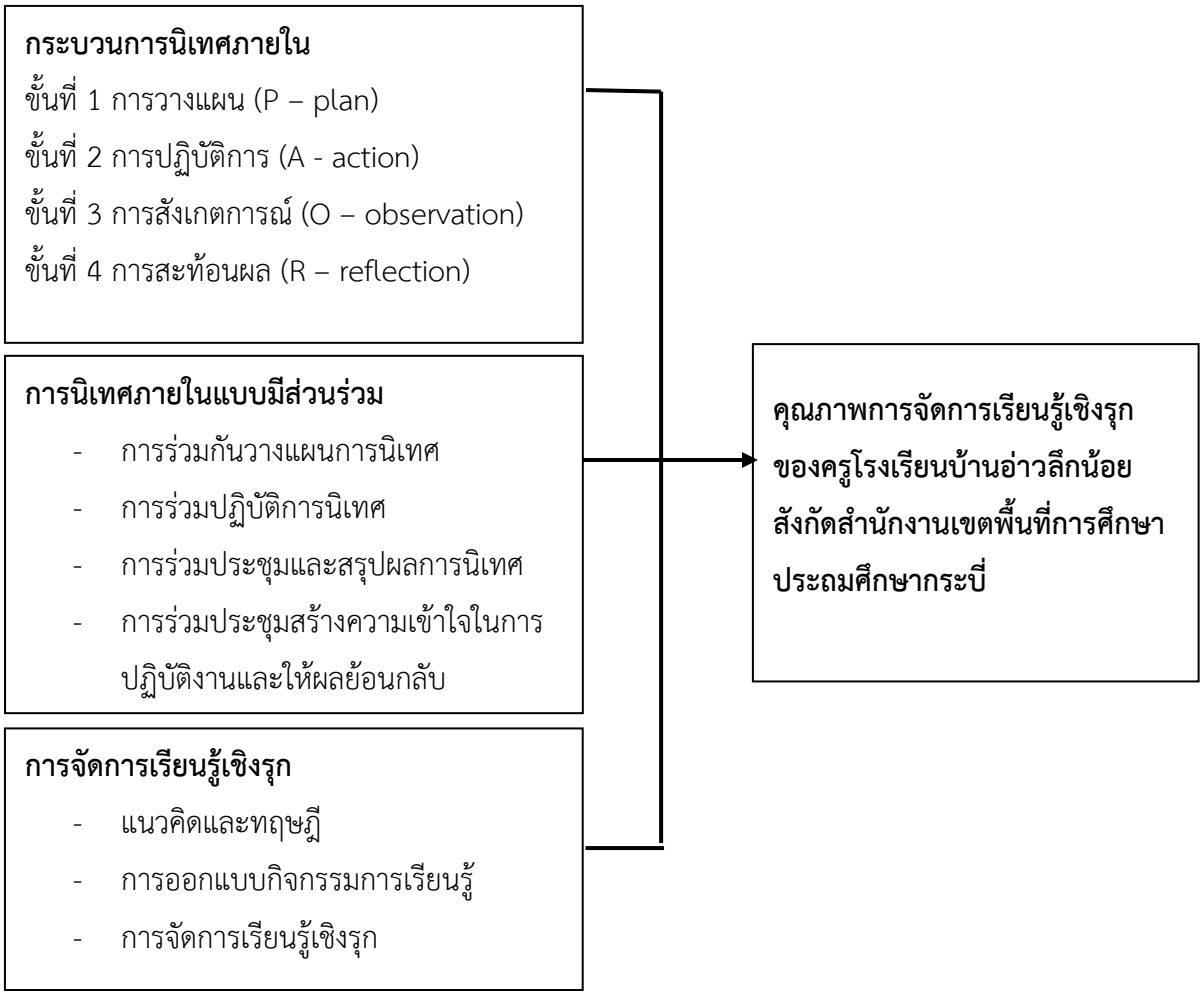
วราลักษณ์ อาจวิชัย (2565) ได้ศึกษาการพัฒนารูปแบบการนิเทศแบบมีส่วนร่วมเพื่อเสริมสร้างสมรรถนะการวัดและประเมินผลการเรียนรู้ของครูโรงเรียนประถมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐานในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

สรรเพชญ ศิริเกตุ และ สุธรรม ธรรมทัศนานนท์ (2563) ได้ศึกษาเรื่องการพัฒนารูปแบบการนิเทศภายในแบบมีส่วนร่วมของสถานศึกษา สังกัดสำนักงานส่งเสริมการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย จังหวัดกาฬสินธุ์

บุปผา รื่นรวย (2563) ได้ศึกษาเรื่องการพัฒนาการจัดการเรียนรู้เชิงรุกโดยใช้กระบวนการนิเทศสำหรับครูในโรงเรียนประชานิคม 4 สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชุมพร เขต 1

โรงเรียนหนองใหญ่ศิริวรวาทวิทยา (ม.ป.ป.) ได้ทำการวิจัย เรื่อง การศึกษาผลของกระบวนการนิเทศภายในที่มีต่อคุณภาพการจัดการเรียนรู้ของครูโรงเรียนหนองใหญ่ศิริวรวาทวิทยา

กรอบแนวคิด



รูปที่ 1 กรอบแนวคิด

ระเบียบวิธีการวิจัย

งานวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงปฏิบัติการ (Action Research) ตามแนวคิดของ Kemmis & McTaggart การดำเนินการวิจัยครั้งนี้ใช้รูปแบบPAOR ประกอบด้วย 4 ขั้นตอน คือ 1. การวางแผน (Planning) 2. การปฏิบัติการ (Action) 3. การสังเกตผล (Observation) 4. การสะท้อนผล (Reflection) ดังนี้

การเตรียมการ

ผู้วิจัยศึกษาทฤษฎี แนวคิด และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อเตรียมการนิเทศภายในแบบมีส่วนร่วมที่ส่งผลต่อคุณภาพการจัดการเรียนรู้เชิงรุกของครูโรงเรียนบ้านอ่าวลึกน้อย

ขั้นตอนที่ 1 การวางแผน (Planning) ศึกษาสภาพการจัดการเรียนรู้เชิงรุกของครูในโรงเรียนบ้านอ่าวลึกน้อย โดยศึกษาว่าประเด็นที่เป็นปัญหาที่ทำให้การจัดการเรียนรู้ของครูไม่เกิดคุณภาพตามเป้าหมายคือเรื่องใดบ้าง โดยใช้แบบสอบถามสภาพการจัดการเรียนรู้เชิงรุกของครู โดยกลุ่มเป้าหมาย คือ ครูโรงเรียนบ้านอ่าวลึกน้อย จำนวน 13 คน โดยการเลือกแบบเจาะจง เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ

แบบสอบถามสภาพการจัดการเรียนรู้เชิงรุกของครูโรงเรียนบ้านอ่าวลึกน้อย ซึ่งแบ่งเป็น 2 ตอน ตอนที่ 1 สอบถามข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ลักษณะเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check list) ตอนที่ 2 สอบถามข้อมูลการจัดการเรียนรู้เชิงรุกของครูโรงเรียนบ้านอ่าวลึกน้อย จำนวน 4 ด้าน รวม 34 ข้อ มีลักษณะเป็นมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) 5 ระดับ วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามโดยใช้สถิติพื้นฐาน ได้แก่ ค่าความถี่ (Frequency) และร้อยละ (Percentage) วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับการจัดการเรียนรู้เชิงรุกของครู โดยใช้สถิติพื้นฐาน ได้แก่ ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) โดยใช้เกณฑ์การแปลความหมายเป็นช่วงคะแนน (บุญชม ศรีสะอาด, 2556) นำผลการวิเคราะห์ข้อมูลสภาพการจัดการเรียนรู้เชิงรุกของครูมาจัดลำดับว่าด้านใดควรได้รับการพัฒนาอย่างเร่งด่วนซึ่งผลที่ได้จากการวิเคราะห์ข้อมูลคือด้านการออกแบบการเรียนรู้และด้านการจัดกิจกรรมการเรียนรู้

2. ผู้วิจัย ผู้บริหารและกลุ่มเป้าหมายได้ร่วมประชุมและวิเคราะห์ร่วมกันว่าสาเหตุหลักที่ทำให้การจัดการเรียนรู้เชิงรุกไม่มีคุณภาพเนื่องจากการนิเทศภายในโรงเรียนขาดระบบและขาดความต่อเนื่อง จึงได้กำหนดแนวทางร่วมกันว่าใช้การนิเทศภายในแบบมีส่วนร่วมของทุกฝ่ายโดยใช้รูปแบบการนิเทศแบบเพื่อนช่วยเพื่อน ร่วมกันกำหนดคู่นิเทศ ระยะเวลาในการนิเทศ การสะท้อนผลการนิเทศ

ขั้นตอนที่ 2 การปฏิบัติการ (Action) ร่วมกันประเมินแผนการจัดการเรียนรู้และดำเนินการนิเทศภายในตามที่ได้รับมอบหมาย กลุ่มเป้าหมาย คือ ครูโรงเรียนบ้านอ่าวลึกน้อย จำนวน 13 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบนิเทศการจัดการเรียนรู้เชิงรุก จำนวนทั้งสิ้น 45 ข้อ ซึ่งแบ่งเป็น 3 ตอน ตอนที่ 1 แบบประเมินแผนการจัดการเรียนรู้ ซึ่งลักษณะเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check list) ว่ามีองค์ประกอบสำคัญของแผนจัดการเรียนรู้ครบถ้วนหรือไม่ จำนวน 6 ข้อ ตอนที่ 2 ความเหมาะสมของแผนจัดการเรียนรู้ จำนวน 15 ข้อ มีลักษณะเป็นมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) 3 ระดับ คือ ดี พอใช้ และปรับปรุง ตอนที่ 3 แบบประเมินการจัดกิจกรรมการจัดการเรียนรู้ จำนวน 24 ข้อ ลักษณะเป็นมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) 3 ระดับ คือ ดี พอใช้ และปรับปรุง วิเคราะห์แผนการจัดการเรียนรู้โดยใช้สถิติพื้นฐาน ได้แก่ ค่าความถี่ (Frequency) และร้อยละ (Percentage) วิเคราะห์ความเหมาะสมของแผนการจัดการเรียนรู้และการจัดกิจกรรมการเรียนรู้ โดยใช้สถิติพื้นฐาน ได้แก่ ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) โดยใช้เกณฑ์การแปลความหมายเป็นช่วงคะแนนที่ผู้วิจัยกำหนดขึ้น 3 ระดับ คือ ดี พอใช้ และปรับปรุง

ขั้นตอนที่ 3 การสังเกตผล (Observation) สังเกตพฤติกรรมการจัดการเรียนรู้ของครูโรงเรียนบ้านอ่าวลึกน้อย กลุ่มเป้าหมาย คือ ครูโรงเรียนบ้านอ่าวลึกน้อย จำนวน 13 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบนิเทศการจัดการเรียนรู้เชิงรุก

ขั้นตอนที่ 4 การสะท้อนผล (Reflection) ประชุมเพื่อสะท้อนผลการนิเทศภายในแบบมีส่วนร่วมที่ส่งผลต่อคุณภาพการจัดการเรียนรู้เชิงรุกของครู ร่วมกันอภิปราย จุดเด่น จุดที่ควรพัฒนาในการจัดกิจกรรมการเรียนรู้ของครูแต่ละท่าน นำข้อสรุปและข้อเสนอแนะร่วมกันมาพัฒนาการจัดการเรียนรู้ให้มีคุณภาพยิ่งขึ้น และประเมินความพึงพอใจต่อการนิเทศภายในแบบมีส่วนร่วมที่ส่งผลต่อคุณภาพการจัดการเรียนรู้เชิงรุกของครูโรงเรียนบ้านอ่าวลึกน้อย กลุ่มเป้าหมาย คือ ครูโรงเรียนบ้านอ่าวลึกน้อย จำนวน 13 คน เครื่องมือที่ใช้คือ

แบบบันทึกการประชุม และแบบประเมินความพึงพอใจต่อการนิเทศภายในแบบมีส่วนร่วมที่ส่งผลต่อคุณภาพการจัดการเรียนรู้เชิงรุกของครูโรงเรียนบ้านอ่าวลึกน้อย ซึ่งแบ่งเป็น 2 ตอน ตอนที่ 1 สอบถามข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ลักษณะเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check list) ตอนที่ 2 ระดับความพึงพอใจของครูต่อการนิเทศภายในแบบมีส่วนร่วมที่ส่งผลต่อคุณภาพการจัดการเรียนรู้เชิงรุก จำนวน 15 ข้อ มีลักษณะเป็นมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) 5 ระดับ วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามโดยใช้สถิติพื้นฐาน ได้แก่ ค่าความถี่ (Frequency) และร้อยละ (Percentage) วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของครูต่อการนิเทศภายในแบบมีส่วนร่วมที่ส่งผลต่อคุณภาพการจัดการเรียนรู้เชิงรุก โดยใช้สถิติพื้นฐาน ได้แก่ ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) โดยใช้เกณฑ์การแปลความหมายเป็นช่วงคะแนน คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด (บุญชม ศรีสะอาด, 2556)

ผลการศึกษาและอภิปรายผล

ผลการดำเนินการวิจัย

ขั้นตอนที่ 1 การวางแผน (Planning)

ตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานตามความคิดเห็นที่มีต่อสภาพการจัดการเรียนรู้เชิงรุกของครูโรงเรียนบ้านอ่าวลึกน้อย โดยรวมทั้ง 4 ด้าน

รายการประเมิน	$\overline{X}$	S.D.	การแปลค่า
1. ด้านการออกแบบการเรียนรู้	**3.27**	**0.48**	ปานกลาง
2. ด้านการจัดกิจกรรมการเรียนรู้	**3.06**	**0.41**	ปานกลาง
3. ด้านการใช้และพัฒนาสื่อการเรียนรู้	**3.40**	**0.45**	ปานกลาง
4. ด้านการวัดและประเมินผล	**3.44**	**0.51**	ปานกลาง
ภาพรวม	**3.29**	**0.46**	ปานกลาง

จากตารางที่ 1 พบว่าความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามต่อสภาพการจัดการเรียนรู้เชิงรุกของครูโรงเรียนบ้านอ่าวลึกน้อย สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษากระบี่ โดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง โดยมีข้อที่ค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรกได้แก่ ด้านการวัดและประเมินผล ด้านการใช้และพัฒนาสื่อการเรียนรู้ ด้านการออกแบบการเรียนรู้ ตามลำดับ และด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ด้านการจัดกิจกรรมการเรียนรู้

ขั้นตอนที่ 2 การปฏิบัติการ (Action) และขั้นตอนที่ 3 การสังเกตผล (Observation)

ผู้วิจัยได้ดำเนินการนิเทศและสังเกตการดำเนินงานของกลุ่มเป้าหมายตามแผนการนิเทศที่ได้กำหนดไว้ สังเกตผลที่เกิดขึ้นกับกลุ่มเป้าหมาย บันทึกและเก็บรวบรวมข้อมูลผลการนิเทศภายในแบบมีส่วนร่วมที่ส่งผลต่อคุณภาพการจัดการเรียนรู้เชิงรุกของครู โรงเรียนบ้านอ่าวลึกน้อย สามารถสรุปผลได้ดังนี้

ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความครบถ้วนขององค์ประกอบที่สำคัญและความเหมาะสมของแผนการจัดการเรียนรู้

ตัวชี้วัดที่ประเมิน	ผลการนิเทศ		
	$\bar{X}$	S.D.	การแปลค่า
1. ความครบถ้วนขององค์ประกอบที่สำคัญของแผนการจัดการเรียนรู้	2.92	0.28	ดี
2. ความเหมาะสมของแผนการจัดการเรียนรู้	2.85	0.38	ดี

จากตารางที่ 2 พบว่า ครูทั้งหมดจำนวน 13 คน เขียนแผนการจัดการเรียนรู้ได้ครบถ้วนตามองค์ประกอบที่สำคัญของแผนการจัดการเรียนรู้ตามรูปแบบที่โรงเรียนกำหนด ซึ่งประกอบด้วยมาตรฐานการเรียนรู้ ตัวชี้วัด หรือผลการเรียนรู้ สาระสำคัญ จุดประสงค์การเรียนรู้ กิจกรรมการเรียนรู้ การวัดและประเมินผล สื่อและแหล่งการเรียนรู้ อยู่ในระดับดี และ สามารถเขียนแผนการจัดการเรียนรู้ได้อย่างถูกต้องเหมาะสม อยู่ในระดับดี

ตารางที่ 3 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานผลการนิเทศการจัดการเรียนรู้ โดยรวมทั้ง 8 ตัวชี้วัด

ตัวชี้วัดที่ประเมิน	ผลการนิเทศ		
	$\bar{X}$	S.D.	การแปลค่า
1. ผู้เรียนสามารถเข้าถึงสิ่งที่เรียนและเข้าใจบทเรียน	2.85	0.38	ดี
2. ผู้เรียนสามารถเชื่อมโยงความรู้หรือประสบการณ์เดิมกับการเรียนรู้ใหม่	2.54	0.52	ดี
3. ผู้เรียนได้สร้างความรู้เอง หรือได้สร้างประสบการณ์ใหม่จากการเรียนรู้	2.69	0.48	ดี
4. ผู้เรียนได้รับการกระตุ้นและเกิดแรงจูงใจในการเรียนรู้	2.62	0.51	ดี
5. ผู้เรียนได้รับการพัฒนาทักษะความเชี่ยวชาญจากการเรียนรู้	2.62	0.51	ดี
6. ผู้เรียนได้รับข้อมูลสะท้อนกลับเพื่อปรับปรุงการเรียนรู้	2.46	0.52	ดี
7. ผู้เรียนได้รับการพัฒนาการเรียนรู้ในบรรยากาศชั้นเรียนที่เหมาะสม	2.77	0.44	ดี
8. ผู้เรียนสามารถกำกับการเรียนรู้และมีการเรียนรู้แบบนำตนเอง	2.62	0.51	ดี
ภาพรวม	**2.64**	**0.48**	**ดี**

จากตารางที่ 3 พบว่า ผลการนิเทศการนิเทศภายในแบบมีส่วนร่วมที่ส่งผลต่อคุณภาพการจัดการเรียนรู้เชิงรุกของครู โรงเรียนบ้านอ่าวลึกน้อย ด้านการจัดกิจกรรมการเรียนรู้ ภาพรวมอยู่ในระดับดี โดยมีข้อที่ค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรกได้แก่ ผู้เรียนสามารถเข้าถึงสิ่งที่เรียนและเข้าใจบทเรียน มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด รองลงมาคือ ผู้เรียนได้รับการพัฒนาการเรียนรู้ในบรรยากาศชั้นเรียนที่เหมาะสม และผู้เรียนได้สร้างความรู้เองหรือได้สร้างประสบการณ์ใหม่จากการเรียนรู้ ตามลำดับ และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ผู้เรียนได้รับข้อมูลสะท้อนกลับเพื่อปรับปรุงการเรียนรู้

ขั้นตอนที่ 4 การสะท้อนผล (Reflection)

ตารางที่ 4 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของครูที่มีต่อการนิเทศภายในแบบมีส่วนร่วมที่ส่งผลต่อคุณภาพการจัดการเรียนรู้เชิงรุกของครูโรงเรียนบ้านอ่าวลึกน้อย

ความพึงพอใจต่อการนิเทศ	$\overline{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. ผู้นิเทศมีความรู้ความเข้าใจในเรื่องที่นิเทศ	4.62	0.51	มากที่สุด
2. ผู้นิเทศมีเทคนิคและวิธีการนิเทศที่เหมาะสม	4.62	0.51	มากที่สุด
3. ระยะเวลาในการนิเทศ	4.54	0.52	มากที่สุด
4. ผู้นิเทศมีการวางแผนการนิเทศอย่างเป็นระบบ	4.54	0.52	มากที่สุด
5. ผู้นิเทศเปิดโอกาสให้ผู้รับการนิเทศมีส่วนร่วม	4.46	0.52	มาก
6. ผู้นิเทศรับฟังความคิดเห็นของผู้รับการนิเทศ	4.54	0.52	มากที่สุด
7. ผู้นิเทศชี้ให้เห็นข้อบกพร่องของการจัดการเรียนรู้	4.38	0.51	มาก
8. ผู้นิเทศให้ข้อเสนอแนะแนวทางแก้ไขข้อบกพร่อง	4.31	0.63	มาก
9. ประโยชน์ที่ได้รับจากการนิเทศ	4.77	0.44	มากที่สุด
10. ครูมีความรู้ ความเข้าใจและทักษะในการปฏิบัติงานเพิ่มขึ้น	4.62	0.51	มากที่สุด
11. ผลการนิเทศสามารถนำไปใช้ในการพัฒนาผู้เรียน	4.54	0.52	มากที่สุด
12. ความร่วมมือของคณะครูในการดำเนินกิจกรรมการนิเทศ	4.62	0.51	มากที่สุด
13. ควรกำหนดให้มีการนิเทศอย่างต่อเนื่อง เป็นระบบ	4.77	0.44	มากที่สุด
14. การให้ขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน	4.69	0.48	มากที่สุด
15. ผู้นิเทศมีความเป็นกัลยาณมิตร	4.69	0.48	มากที่สุด
ภาพรวม	**4.58**	**0.51**	**มากที่สุด**

จากตารางที่ 4 พบว่าความพึงพอใจของครูที่มีต่อการนิเทศภายในแบบมีส่วนร่วมที่ส่งผลต่อคุณภาพการจัดการเรียนรู้เชิงรุก โรงเรียนบ้านอ่าวลึกน้อย โดยภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีข้อที่ค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรกได้แก่ ประโยชน์ที่ได้รับจากการนิเทศ และควรกำหนดให้มีการนิเทศอย่างต่อเนื่องเป็นระบบ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือ การให้ขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน และผู้นิเทศมีความเป็นกัลยาณมิตร ตามลำดับ และข้อที่ค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือผู้นิเทศให้ข้อเสนอแนะแนวทางแก้ไขข้อบกพร่อง

อภิปรายผลการวิจัย

1. ผลการศึกษาสภาพการจัดการเรียนรู้เชิงรุกของครูโรงเรียนบ้านอ่าวลึกน้อย โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ผลการวิจัยที่เป็นเช่นนี้อาจเนื่องจากการนิเทศภายในของสถานศึกษายังไม่เป็นระบบและขาดการนิเทศอย่างต่อเนื่อง ทำให้ครูผู้สอนสอนตามเนื้อหาในแบบเรียนและเน้นให้เขียนจดตามจากกระดานดำหรือ

แบบเรียน กิจกรรมการเรียนการสอนไม่หลากหลาย ทั้งนี้อาจเป็นเพราะครูผู้สอนไม่ได้จัดการเรียนรู้ตามแผน การจัดการเรียนรู้ที่ได้ออกแบบไว้ ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของบุปผา รื่นรวย (2563) ได้ศึกษาเรื่อง การพัฒนาการจัดการเรียนรู้เชิงรุกโดยใช้กระบวนการนิเทศ เมื่อศึกษาสภาพการจัดการเรียนรู้เชิงรุก พบว่าการจัดการเรียนรู้เชิงรุกของครูผู้สอนส่วนมากใช้วิธีการสอนโดยการเขียน บรรยายบนกระดานดำ มีการแจกใบงาน ใบความรู้ให้กับนักเรียน สอนตามเนื้อหาในหนังสือเรียน วัดผลจากการทำแบบฝึกหัดท้ายบทเรียน เรียนแต่ในห้องเรียน

2. ผลการพัฒนากระบวนการนิเทศภายในแบบมีส่วนร่วมที่ส่งผลต่อคุณภาพการจัดการเรียนรู้เชิงรุกของครู โรงเรียนบ้านอ่าวลึกน้อย สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษากระบี่ โดยการนิเทศแบบเพื่อนช่วยเพื่อนนั้น ด้วยวิธีการประชุม สร้างความเข้าใจ วางแผนและดำเนินการนิเทศร่วมกัน พบว่าหลังจากดำเนินการนิเทศตามแผนที่วางไว้นั้น ครูจำนวน 13 คน เขียนแผนการจัดการเรียนรู้ได้ครบถ้วนตามองค์ประกอบที่สำคัญของแผนการจัดการเรียนรู้ตามรูปแบบที่โรงเรียนกำหนดอยู่ในระดับดี และมีการเขียนแผนการจัดการเรียนรู้ได้อย่างถูกต้องเหมาะสมอยู่ในระดับดี ด้านการจัดกิจกรรมการเรียนรู้เชิงรุกนั้น พบว่าโดยภาพรวมอยู่ในระดับดี ผลการวิจัยที่เป็นเช่นนี้อาจเนื่องจากผู้บริหารและบุคลากรภายในโรงเรียนได้ใช้การนิเทศภายในแบบมีส่วนร่วม ประชุม ชี้แจง ทำความเข้าใจ สร้างความตระหนักให้ทุกคนเห็นความสำคัญของการนิเทศ ประชุมร่วมกัน วางแผนร่วมกัน ปฏิบัติร่วมกันและประเมินผลร่วมกัน เมื่อทุกคนมีส่วนร่วมทำให้ทุกคนปฏิบัติการนิเทศด้วยความเต็มใจและมีความสุขในการปฏิบัติส่งผลให้ครูมีการจัดกิจกรรมการเรียนรู้ที่มีคุณภาพมากขึ้นอย่างเห็นได้ชัด สอดคล้องกับสรรเพชญ ศิริเกตุ และสุธรรม ธรรมทัศนานนท์ (2563) กล่าวว่าการดำเนินการนิเทศ ประกอบด้วยกิจกรรม คือ ใช้กระบวนการทำงานร่วมกันระหว่างผู้บริหาร ผู้นิเทศ และผู้ปฏิบัติงานในหน่วยงานเดียวกันร่วมพิจารณาปัญหาแสวงหาแนวทางในการแก้ปัญหา หาทางในการทำงานร่วมกัน และจัดระบบนิเทศตามวงจรคุณภาพ PDCA สอดคล้องกับ Kutsyuruba (2003) ได้ทำการวิจัยเกี่ยวกับแนวทางการจัดการนิเทศในโรงเรียนของครูโรงเรียนมัธยมศึกษา ผลการวิจัย พบว่าการนิเทศภายในเป็นปัจจัยหนึ่งในการปรับปรุงพฤติกรรมของครูผู้สอน พัฒนาและปรับปรุงวิธีการจัดกิจกรรมการเรียนการสอน การนิเทศภายในจึงเป็นปัจจัยหนึ่งที่สำคัญต่อการพัฒนาครูโดยเริ่มต้นจากการ แนะนำ การสนับสนุน และการให้ความช่วยเหลือครู เมื่อครูผู้สอนได้รับการนิเทศภายในอย่างถูกต้องก็จะส่งผลให้คุณภาพการศึกษาของนักเรียนดียิ่งขึ้น

3. ผลการประเมินความพึงพอใจของครูที่มีต่อการนิเทศภายในแบบมีส่วนร่วมที่ส่งผลต่อคุณภาพการเรียนรู้เชิงรุก โรงเรียนบ้านอ่าวลึกน้อย สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถม ศึกษากระบี่ พบว่าครูมีความพึงพอใจโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ผลการวิจัยที่เป็นเช่นนี้อาจเนื่องจากการใช้การนิเทศภายในแบบมีส่วนร่วมที่ทุกคนในองค์กรได้มีบทบาทในทุกขั้นตอนของการนิเทศส่งผลให้ทุกคนมีความรู้สึกร่วมไม่รู้สึกเหมือน ถูกบังคับ อีกทั้งผู้ที่นิเทศและผู้รับการนิเทศมีความเป็นกันเองส่งผลให้การนิเทศบรรลุตามวัตถุประสงค์ สอด คล้องกับงานวิจัยของโรงเรียนหนองใหญ่ศิริวรวาทวิทยา ซึ่งได้ทำการวิจัยเรื่องการศึกษาผลของกระบวนการนิเทศภายในที่มีต่อคุณภาพการจัดการเรียนรู้ของครูโรงเรียนหนองใหญ่ศิริวรวาทวิทยา ผลการวิจัยพบว่าครูร้อยละ 87.50 มีผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการจัดการเรียนรู้อยู่ในระดับมากขึ้นไป

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะเพื่อนำผลการวิจัยไปใช้

1. ผู้นิเทศควรมีการการบันทึกจุดเด่น จุดที่ควรพัฒนาของผู้รับการนิเทศ เพื่อเป็นข้อมูลในการส่งเสริม ปรับปรุง และพัฒนาการจัดการเรียนรู้ร่วมกัน

2. ผู้บริหารควรส่งเสริมให้การดำเนินการนิเทศภายในอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอเพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อสถานศึกษา

3. ผู้รับการนิเทศควรมีการรับฟัง ข้อเสนอแนะของผู้นิเทศเพื่อนำไปปรับใช้ในการจัดการเรียนรู้ให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

ข้อเสนอแนะในการวิจัยในครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาปัจจัยที่ส่งเสริมและปัจจัยที่เป็นอุปสรรคในการนิเทศภายในแบบมีส่วนร่วมเพื่อนำไปพัฒนากระบวรการนิเทศให้มีประสิทธิภาพต่อไป

2. ควรมีการศึกษาการนิเทศหลาย ๆ รูปแบบเพื่อนำมาปรับใช้ให้เหมาะสมกับบริบทของสถานศึกษา

บรรณานุกรม

กระทรวงศึกษาธิการ. (2551). *หลักสูตรแกนกลางการศึกษาขั้นพื้นฐาน พุทธศักราช 2551*. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์ชุมชนสหกรณ์การเกษตรแห่งประเทศไทย.

จันตรา ชื่นใจ. (2566). *รูปแบบการนิเทศภายในแบบมีส่วนร่วมเพื่อส่งเสริมการจัดการเรียนรู้ของครูในศตวรรษที่ 21 สำหรับโรงเรียนสังกัดกรุงเทพมหานคร* [วิทยานิพนธ์ปริญญาดุษฎีบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์]. มหาวิทยาลัยนอร์ทกรุงเทพ.

ณิรดา เวชญาลักษณ์. (2561). *หลักการจัดการเรียนรู้.* กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

บุญชม ศรีสะอาด. (2556). *วิธีการทางสถิติสำหรับการวิจัย เล่ม 1* (พิมพ์ครั้งที่ 5). กรุงเทพมหานคร: สุวีริยาสาส์น.

บุปผา รื่นรวย. (2563). *การพัฒนาการจัดการเรียนรู้เชิงรุกโดยใช้กระบวนการนิเทศสำหรับครูในโรงเรียนประชานิคม 4 สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชุมพร เขต 1* [วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์]. มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี

ปราวีณยา สุวรรณณัฐโชติ. (2558). *รูปแบบการสอนที่เน้นการเรียนรู้เชิงรุกตามวิธีการสอนแบบห้องเรียนกลับด้านเพื่อส่งเสริมความสามารถในการคิดวิเคราะห์และการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารสำหรับนิสิตครู*. กรุงเทพมหานคร: ศูนย์นวัตกรรมการเรียนรู้จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

โรงเรียนบ้านอ่าวลึกน้อย. (2565). *รายงานการประเมินตนเองของสถานศึกษา ปีการศึกษา 2565*. กระบี่: โรงเรียนบ้านอ่าวลึกน้อย.

โรงเรียนหนองใหญ่ศิริวรวาทวิทยา. (ม.ป.ป). *การศึกษาผลของกระบวนการนิเทศภายในที่มีต่อคุณภาพการจัดการเรียนรู้ของครูโรงเรียนหนองใหญ่ศิริวรวาทวิทยา.* ชลบุรี : โรงเรียนหนองใหญ่ศิริวรวาทวิทยา.

วราลักษณ์ อาจวิชัย. (2565). *การพัฒนารูปแบบการนิเทศแบบมีส่วนร่วมเพื่อเสริมสร้างสมรรถนะการวัดและประเมินผลการเรียนรู้ของครูในโรงเรียนประถมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐานในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ* [วิทยานิพนธ์ปริญญาปรัชญาดุษฎีบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์]. มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร.

ศุภลักษณ์ มีปาน. (2562). *รูปแบบการนิเทศภายในสาหรับการจัดการเรียนร่วมในโรงเรียน สังกัดกรุงเทพมหานคร* [วิทยานิพนธ์ปริญญาปรัชญาดุษฎีบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์]. มหาวิทยาลัยนอร์ทกรุงเทพ.

สรรเพชญ ศิริเกตุ และ สุธรรม ธรรมทัศนานนท์ (2563). *การพัฒนารูปแบบการนิเทศภายในแบบมีส่วนร่วมของสถานศึกษา สังกัดสำนักงานส่งเสริมการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยจังหวัดกาฬสินธุ์*. *Journal of Modern Learning Development*, *5*(3), 107-123.

สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน. (2558). *คู่มือพัฒนาการนิเทศสู่วิธีการปฏิบัติที่ดี.* นนทบุรี: ชุมนุมสหกรณ์การเกษตรแห่ง ประเทศไทย.

สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ. (2545). *พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉ.2) พ.ศ. 2545*. กรุงเทพมหานคร: พริกหวานกราฟฟิก.

อนงค์นาถ เคนโพธิ์. (2562). *การพัฒนารูปแบบการนิเทศเพื่อเสริมสร้างสมรรถนะการจัดการเรียนรู้ในโรงเรียนประถมศึกษา* [วิทยานิพนธ์ปริญญาการศึกษาดุษฎีบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์]. มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.

อัญชลี ธรรมะวิธีกุล. (2552, 11 มีนาคม). *ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับการนิเทศการศึกษา*. WordPress.com. https://panchalee.wordpress.com/2009/03/30/supervision/

Kutsyuruba, B. (2003). *Instructional supervision: Perceptions of Canadian and Ukrainian beginning high-school teachers.* Canada: Kirk Hall

การประเมินโครงการระบบดูแลช่วยเหลือนักเรียนของโรงเรียนวัดโพธิ์เรียง สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษากระบี่ โดยใช้รูปแบบซิปเปี้ยสท์

The Evaluation of the Student Care and Support System Project of Watphoreang School under Krabi Primary Educational Service Area Office by Using Cippiest Model

ธัญชนก ธาวุฒิสกุล[1] และอนุ เจริญวงศ์ระยับ[2]

Thanchanok Thawutsakul[1] and Anu Jarernvongrayab[2]

นักศึกษาหลักสูตรครุศาสตรมหาบัณฑิต[1], อาจารย์ที่ปรึกษา[2]

สาขาวิชาการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี[1,2]

E-mail: t.intaraprueksa@gmail.com[1], anujarer@gmail.com[2]

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินโครงการระบบดูแลช่วยเหลือนักเรียนของโรงเรียนวัดโพธิ์เรียง สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษากระบี่ โดยใช้รูปแบบซิปเปี้ยสท์ ใน (1) ด้านบริบท (2) ด้านปัจจัยนำเข้า (3) ด้านกระบวนการ และ (4) ด้านผลผลิต ประกอบด้วย ก) ด้านผลกระทบ ข) ด้านประสิทธิผล ค) ด้านความยั่งยืน และ ง) ด้านการถ่ายทอดส่งต่อ โดยใช้รูปแบบการวิจัยเชิงประเมิน กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ผู้บริหารสถานศึกษา จำนวน 2 คน คณะกรรมการสถานศึกษา จำนวน 15 คน ครูผู้รับผิดชอบโครงการ จำนวน 5 คน ครูประจำชั้น/ครูที่ปรึกษา จำนวน 14 คน นักเรียน จำนวน 170 คน และผู้ปกครองนักเรียน จำนวน 33 คน รวมทั้งสิ้น 239 คน โดยการเลือกแบบเจาะจงและการสุ่มอย่างง่าย เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ได้แก่ แบบสอบถามความคิดเห็นที่มีต่อโครงการ จำนวน 6 ฉบับ รวม 107 ข้อ ซึ่งมีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติพื้นฐาน ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และวิเคราะห์เชิงเนื้อหา รวมทั้งการเทียบกับเกณฑ์ที่กำหนด ผลการวิจัยพบว่า โครงการมีผลการประเมินในภาพรวม (1) ด้านบริบท อยู่ในระดับมาก (2) ด้านปัจจัยนำเข้า อยู่ในระดับมากที่สุด (3) ด้านกระบวนการ อยู่ในระดับมากที่สุด และ (4) ด้านผลผลิต ได้แก่ ก) ด้านผลกระทบ อยู่ในระดับมาก ข) ด้านประสิทธิผล อยู่ในระดับมาก ค) ด้านความยั่งยืน อยู่ในระดับมากที่สุด และ ง) ด้านการถ่ายทอดส่งต่อ อยู่ในระดับมาก ซึ่งผ่านเกณฑ์การประเมินตามที่กำหนดไว้

คำสำคัญ: การประเมินโครงการ ระบบดูแลช่วยเหลือนักเรียน รูปแบบซิปเปี้ยสท์

Abstract

This research aimed to evaluate the student care and support system project at Watphoriang School under Krabi Primary Educational Service Area office using the CIPPIEST model. The evaluation focused on (1) Context, (2) Input, (3) Process, and (4) Product, which

includes a) Impact, b) Effectiveness, c) Sustainability, and d) Transportability. This was conducted through an evaluation research design. The sample group consisted of 2 school administrators, 15 school board members, 5 project coordinators, 14 homeroom teachers/advisors, 170 students, and 33 parents, totaling 239 participants, selected by purposive and simple random sampling. The data collection tool was a set of 6 questionnaires with 107 items. Data analysis was conducted using basic statistics, including percentage, mean, and content analysis, along with comparison against set criteria. The research results revealed that the overall project evaluation was as follows: (1) Context rated as high level; (2) Input rated as highest level; (3) Process rated as highest level; and (4) the product dimension, consisting of a) Impact rated as high level, b) Effectiveness rated as high level, c) Sustainability rated as highest level, and d) Transportability rated as high level. All aspects met the evaluation criteria set.

Keywords: Project evaluation, student care and support system, CIPPIEST model

บทนำ

การพัฒนานักเรียนให้เป็นบุคคลที่มีคุณภาพทั้งในด้านร่างกายและจิตใจ รวมถึงการใช้ชีวิตในสังคมอย่างมีความสุขนั้น จำเป็นต้องมีการดูแลนักเรียนอย่างใกล้ชิดและใส่ใจต่อเหตุการณ์ต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในชีวิตของพวกเขา สำนักงานคณะกรรมการสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน (2562) ได้กำหนดนโยบายและยุทธศาสตร์ในการพัฒนาระบบการดูแลและช่วยเหลือนักเรียน โดยให้ความสำคัญกับสิทธิของนักเรียนในการเข้าถึงโอกาสทางการศึกษาในรูปแบบที่เหมาะสม นอกจากนี้ยังมีการพัฒนาบุคลากรเพื่อเสริมสร้างความรู้และทักษะในการดูแลช่วยเหลือนักเรียนอย่างมีประสิทธิภาพอีกด้วย ระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียนถือเป็นกระบวนการสำคัญในการบริหารสถานศึกษา ซึ่งทุกแห่งต้องดำเนินการอย่างเป็นระบบและต่อเนื่อง เนื่องจากมีบทบาทสำคัญในการจัดการเรียนการสอนและการแนะแนว เพื่อสร้างบุคคลที่มีความรู้ความสามารถ และความถนัด สามารถตัดสินใจเลือกอาชีพได้อย่างเหมาะสม และมีชีวิตที่มีความสุขในสังคม จึงมีความจำเป็นที่จะต้องมีระบบการดูแลช่วยเหลือผู้เรียนอย่างใกล้ชิด โดยประกอบด้วยขั้นตอนที่ชัดเจน ครูประจำชั้นหรือครูที่ปรึกษาจะทำหน้าที่เป็นบุคลากรหลักในการดำเนินการจากการมีส่วนร่วมจากบุคลากรทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องทั้งในและนอกสถานศึกษา เช่น คณะกรรมการสถานศึกษา ผู้ปกครอง ชุมชน ผู้บริหาร และครูทุกคน โดยมีวิธีการและเครื่องมือที่มีมาตรฐานคุณภาพและหลักฐานการทำงานที่สามารถตรวจสอบได้ กระบวนการดำเนินงานประกอบด้วย 5 ขั้นตอน ได้แก่ (1) การรู้จักนักเรียนเป็นรายบุคคล (2) การคัดกรองนักเรียน (3) การป้องกันและแก้ไขปัญหา (4) การส่งเสริมและพัฒนานักเรียน และ (5) การส่งต่อ ดังนั้น ระบบการดูแลและช่วยเหลือ

จึงมีความสำคัญอย่างยิ่งในการส่งเสริมพัฒนาและแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นกับนักเรียน (สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน, 2559)

โรงเรียนวัดโพธิ์เรียง สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษากระบี่ จัดการเรียนการสอนและสร้างบรรยากาศการเรียนรู้ที่เหมาะสมและส่งเสริมกระบวนการเรียนรู้ที่เน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ ตลอดจนการปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการจัดการศึกษาอย่างต่อเนื่อง ได้จัดให้มีการดำเนินงานระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียน มีเป้าหมายในการพัฒนานักเรียนให้เป็นบุคคลที่มีคุณภาพในด้านร่างกาย จิตใจ สติปัญญา ความสามารถ รวมถึงคุณธรรมจริยธรรม และการมีวิถีชีวิตที่มีความสุขตามความต้องการของสังคม โดยใช้กระบวนการทางการศึกษาเป็นเครื่องมือในการดำเนินการ (โรงเรียนวัดโพธิ์เรียง, 2566) โรงเรียนวัดโพธิ์เรียงจึงได้นำระบบดูแลช่วยเหลือนักเรียนมาเป็นส่วนหนึ่งของการบริหารจัดการ โดยมีการดำเนินงานอย่างเป็นระบบ มีขั้นตอนที่ชัดเจน และมีการประสานความร่วมมือจากทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง จากการดำเนินโครงการระบบดูแลช่วยเหลือนักเรียน ที่ผ่านมาพบว่ามีการประเมินผลที่ยังไม่ตรงกับวัตถุประสงค์ของโครงการ ยังพบปัญหาการวิเคราะห์ข้อมูลเพียงจุดหนึ่งจุดใดเพียงจุดเดียว (โรงเรียนวัดโพธิ์เรียง, 2566) การประเมินโครงการในครั้งนี้จะทำให้ได้ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับโครงการว่าควรจะเป็นไปทิศทางใด รวมถึงปัญหาและอุปสรรคในส่วนใด เพื่อนำมาพิจารณาหาวิธีพัฒนาปรับปรุงแก้ไขร่วมกัน และสามารถวางแผนการจัดโครงการให้ดีขึ้นในครั้งต่อไปและเป็นประโยชน์ในการตัดสินใจ หาทางเลือกที่เหมาะสมกับบริบทของสถานศึกษา ซึ่งผู้วิจัยเลือกใช้การประเมินรูปแบบซิปเปี้ยสท์ (CIPPIEST) ของสตัฟเฟิลบีมและชิงฟีลด์ ซึ่งเป็นการประเมินภาพรวมของโครงการประกอบด้วย 7 ด้าน ดังนี้ (1) การประเมินด้านบริบท (2) การประเมินด้านปัจจัยนำเข้า (3) การประเมินด้านกระบวนการ (4) การประเมินด้านผลผลิต ประเด็นย่อย ได้แก่ (4.1) การประเมินด้านผลกระทบ (4.2) การประเมินด้านประสิทธิผล (4.3) การประเมินด้านความยั่งยืน และ (4.4) การประเมินด้านการถ่ายทอดส่งต่อ เนื่องจากเป็นรูปแบบการประเมินที่มีจุดมุ่งเน้นของการประเมินเพื่อการจัดหาและวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อตัดสินใจ นำไปสู่การสรุปผลในการตัดสินใจเลือกแนวทางที่เหมาะสมกับการดำเนินโครงการและเพื่อการยอมรับโครงการ ผลการประเมินแต่ละด้านเป็นอย่างไร อยู่ในระดับใด จะช่วยให้ผู้วิจัยตัดสินใจได้ว่าควรปรับปรุงและพัฒนาโครงการในแต่ละด้านอย่างไร หรืออาจต้องยุติการดำเนินโครงการ (Stufflebeam and Shinkfield, 2007) ซึ่งผลของการประเมินโครงการนี้ จะเป็นข้อเสนอแนะแนวทางในการพิจารณาและตัดสินใจรวมถึงการปรับปรุงการปฏิบัติงานของโรงเรียนต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

เพื่อประเมินโครงการระบบดูแลช่วยเหลือนักเรียนของโรงเรียนวัดโพธิ์เรียง สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษากระบี่ โดยใช้รูปแบบซิปเปี้ยสท์ (CIPPIEST)

การทบทวนวรรณกรรม

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการประเมินโครงการ

พงศ์เทพ จิระโร (2561) ให้ความหมายว่า หมายถึง กระบวนการวัดตัวบ่งชี้คุณภาพโครงการที่กำหนดไว้และการนำเกณฑ์มาเทียบกับผลการวัดทำให้ได้ผลการประเมินที่นำไปใช้ในการปรับปรุงและพัฒนาโครงการหรือนำไปสู่การตัดสินใจในการดำเนินโครงการ สอดคล้องกับศิริรัตน์ นิลนาก (2562) กล่าวถึง การประเมินโครงการว่า หมายถึง กระบวนการเก็บรวบรวมข้อมูลและวิเคราะห์ข้อมูล เพื่อให้ได้มาซึ่งข้อมูลหรือสารสนเทศต่าง ๆ มาใช้เป็นแนวทางการพัฒนาหรือปรับปรุงคุณภาพของการดำเนินงานหรือนำไปประกอบการพิจารณาตัดสิน ผลสำเร็จของโครงการว่าตรงตามวัตถุประสงค์ เป้าหมาย หรือสอดคล้องกับมาตรฐานตามที่หน่วยงานต้นสังกัดได้กำหนดไว้หรือไม่ มีคุณภาพหรือประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากน้อยเพียงใด ดังนั้น การประเมินโครงการ หมายถึง กระบวนการในการเก็บข้อมูลอย่างเป็นระบบที่ทำให้ได้ข้อมูลสารสนเทศที่เป็นประโยชน์ต่อการนำไปใช้ในการประกอบการตัดสินใจในการกำหนดแนวทางที่เหมาะสมกับการดำเนินโครงการ ตลอดจนการปรับปรุง แก้ไขส่วนที่บกพร่องของโครงการ ขยายผลหรือยกเลิกโครงการ

รูปแบบการประเมินซิปเปี้ยสท์ (CIPPIEST)

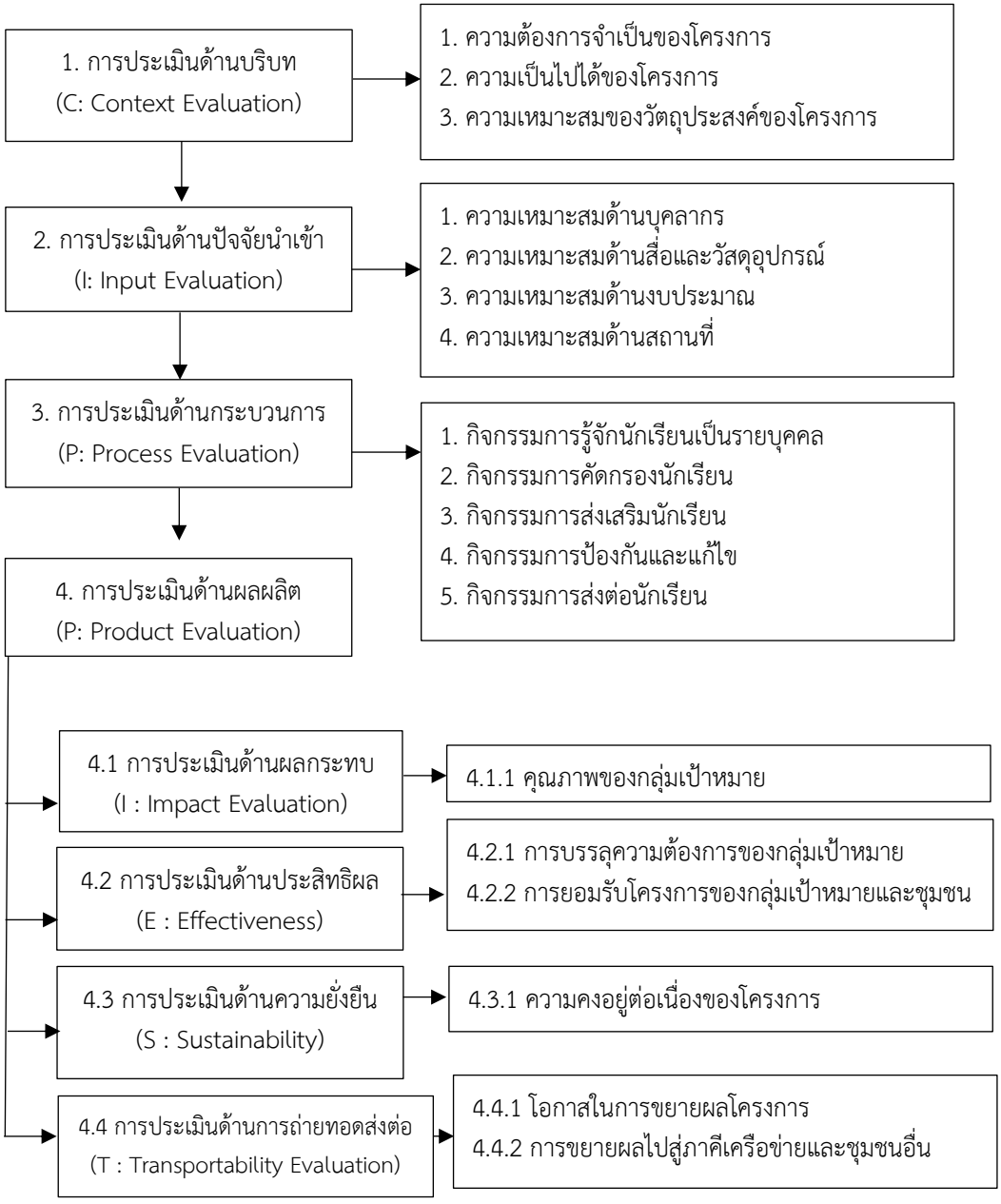
รัตนะ บัวสนธ์ (2556) ได้กล่าวถึง รูปแบบการประเมินแบบซิปเปี้ยทส์ (CIPPIEST) ไว้ว่า เป็นการพัฒนารูปแบบการประเมินจาก CIPP โดยได้ปรับขยายการประเมินผลผลิต (Product Evaluation) ไปสู่การประเมินผลกระทบ (Impact Evaluation) การประเมินประสิทธิผล (Effectiveness Evaluation) การประเมินความยั่งยืน (Sustainability Evaluation) และการประเมินการถ่ายทอดส่งต่อ (Transportability Evaluation) สำหรับโครงการ แผนงาน หรือการแทรกแซงต่าง ๆ ที่ได้รับการประเมิน โดยมีส่วนขยายของมิติการประเมินที่เพิ่มขึ้นซึ่งครอบคลุมทั้งการประเมินผลผลิตเดิมและการประเมินผลลัพธ์ ดังนี้ (1) การประเมินด้านบริบท (C : Context Evaluation) (2) การประเมินปัจจัยนำเข้า (I : Input Evaluation) (3) การประเมินด้านกระบวนการ (P : Process Evaluation) (4) การประเมินด้านผลผลิต (P : Product Evaluation) ประกอบด้วย (4.1) การประเมินด้านผลกระทบ (I : Impact Evaluation) (4.2) การประเมินด้านประสิทธิผล (E: Effectiveness Evaluation) (4.3) การประเมินด้านความยั่งยืน (S: Sustainability Evaluation) และ (4.4) การประเมินด้านการถ่ายทอดส่งต่อ (T : Transportability Evaluation)

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับระบบดูแลช่วยเหลือนักเรียน

อัจฉรา สอนโว (2560) ได้ให้ความหมายไว้ว่า หมายถึง การดำเนินงานของสถานศึกษาเพื่อให้นักเรียนมีทักษะชีวิตในการดำรงตนในสังคมได้ อย่างมีความสุขบนพื้นฐานของการเป็นคนดี โดยมีบุคลากร 5 ฝ่าย ซึ่งประกอบด้วย ผู้บริหาร สถานศึกษา ครูประจำชั้น ครูแนะแนว เครือข่ายผู้ปกครอง และนักเรียนตาม 5 ขั้นตอนคือ การรู้จักนักเรียนรายบุคคล การคัดกรองนักเรียน การส่งเสริมพัฒนา การป้องกันและแก้ไขปัญหา การส่งต่อภายในและภายนอก สอดคล้องกับ พรศักดิ์ ผกากรอง (2562) ได้ให้ความหมายไว้ว่า หมายถึง กระบวนการดูแลและช่วยเหลือนักเรียนจะต้องมีขั้นตอนที่ชัดเจน พร้อมทั้งวิธีการและเครื่องมือที่เหมาะสม โดยมีการทำงานร่วมกันระหว่างครูและบุคคลภายนอก รวมถึงการสนับสนุนจากโรงเรียน กระบวนการนี้

ประกอบด้วยองค์ประกอบสำคัญ 5 ประการ ได้แก่ การรู้จักนักเรียนรายบุคคล การคัดกรองนักเรียน การส่งเสริมนักเรียน การป้องกันและแก้ไขปัญหา และการส่งต่อหรือการช่วยเหลือเพิ่มเติมเมื่อจำเป็น ดังนั้น ระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียน หมายถึง กระบวนการดำเนินงานอย่างเป็นระบบและมีขั้นตอนชัดเจน พร้อมด้วยวิธีการและเครื่องมืออย่างหลากหลาย ที่ช่วยสนับสนุนส่งเสริมพัฒนาให้นักเรียนมีคุณลักษณะที่พึงประสงค์และมีคุณภาพชีวิตที่ดี โดยมีครูที่ปรึกษาเป็นบุคลากรหลักในการดำเนินงาน มีองค์ประกอบสำคัญ 5 ประการ คือ (1) การรู้จักนักเรียนเป็นเป็นรายบุคคล (2) การคัดกรองนักเรียน (3) การส่งเสริมนักเรียน (4) การป้องกันและแก้ไขปัญหา และ (5) การส่งต่อนักเรียน

กรอบแนวคิด



รูปที่ 1 กรอบแนวคิดที่ใช้ในการประเมินโครงการ

ระเบียบวิธีการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงประเมิน (Evaluative Research) โดยมีการเก็บรวบรวมข้อมูล และวิเคราะห์ข้อมูลทั้งเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ ผู้วิจัยได้กำหนดวิธีการดำเนินการวิจัย ดังนี้

ผู้ให้ข้อมูล

(1) กลุ่มเป้าหมาย ได้แก่ ผู้บริหารสถานศึกษา จำนวน 2 คน คณะกรรมการสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน จำนวน 15 คน ครูผู้รับผิดชอบโครงการ จำนวน 5 คน ครูประจำชั้น/ครูที่ปรึกษา จำนวน 14 คน นักเรียน จำนวน 170 คน และผู้ปกครองนักเรียน จำนวน 33 คน ประจำปีการศึกษา 2566 รวมทั้งสิ้นจำนวน 239 คน โดยการเลือกแบบเจาะจงและการสุ่มอย่างง่าย

รูปแบบการประเมิน

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยประยุกต์ใช้รูปแบบซิปเปี้ยสท์ (CIPPIEST) โดยมุ่งประเมิน 7 องค์ประกอบ ดังนี้

(1) การประเมินด้านบริบท (2) การประเมินด้านปัจจัยนำเข้า (3) การประเมินด้านกระบวนการ (4) การประเมินด้านผลผลิต ประกอบด้วย (4.1) การประเมินด้านผลกระทบ (4.2) การประเมินด้านประสิทธิผล (4.3) การประเมินด้านความยั่งยืน และ (4.4) การประเมินด้านการถ่ายทอดส่งต่อ

เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล

แบบสอบถามความคิดเห็นใช้สำหรับโครงการระบบดูแลช่วยเหลือนักเรียนของโรงเรียนวัดโพธิ์เรียง สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษากระบี่ โดยใช้รูปแบบซิปเปี้ยสท์ (CIPPIEST) มีองค์ประกอบ 7 ด้าน ดังนี้ (1) ด้านบริบท ผู้ให้ข้อมูล ได้แก่ ผู้บริหารและคณะกรรมการสถานศึกษา (2) ด้านปัจจัยนำเข้า ผู้ให้ข้อมูล ได้แก่ ผู้บริหารและครูผู้รับผิดชอบโครงการ (3) ด้านกระบวนการ ผู้ให้ข้อมูล ได้แก่ ครูผู้รับผิดชอบโครงการ และครูประจำชั้น/ครูที่ปรึกษา (4) ด้านผลผลิต ประกอบด้วย (4.1) ด้านผลกระทบ ผู้ให้ข้อมูล ได้แก่ ผู้บริหาร นักเรียน และผู้ปกครอง (4.2) ด้านประสิทธิผล ผู้ให้ข้อมูล ได้แก่ คณะกรรมการสถานศึกษา ครูผู้รับผิดชอบโครงการ นักเรียน และผู้ปกครอง (4.3) ด้านความยั่งยืน ผู้ให้ข้อมูล ได้แก่ ผู้บริหาร ครูผู้รับผิดชอบโครงการ และผู้ปกครอง (4.4) ด้านการถ่ายทอดส่งต่อ ผู้ให้ข้อมูล ได้แก่ ผู้บริหาร คณะกรรมการสถานศึกษา ครูผู้รับผิดชอบโครงการ และผู้ปกครอง มี 2 ตอน ได้แก่ ตอนที่ 1 ประเด็นการสอบถาม เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ และตอนที่ 2 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมแบบปลายเปิด ตรวจสอบความถูกต้องและความครอบคลุมของประเด็นการประเมินตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย และประเมินความสอดคล้องของประเด็นการประเมินแต่ละข้อเพื่อหาค่าดัชนีความสอดคล้องโดยผู้เชี่ยวชาญ 5 ท่านและนำเครื่องมือที่ได้ไปทดลองใช้ เพื่อหาค่าความเชื่อมั่น

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลที่โรงเรียนวัดโพธิ์เรียง สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษากระบี่ จากนั้นตรวจสอบความสมบูรณ์ของข้อมูลทั้งหมดและนำมาวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูล

วิเคราะห์ข้อมูลการวิจัยโดยใช้ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์เชิงเนื้อหา

ผลการศึกษาและอภิปรายผล

ผลการศึกษา

ผลการวิจัย พบว่า โครงการระบบดูแลช่วยเหลือนักเรียนของโรงเรียนวัดโพธิ์เรียง สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษากระบี่ โดยใช้รูปแบบซิปเปี้ยสท์ (CIPPIEST) โดยรวม มีผลการประเมินอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 4.49, SD = 0.83) ผ่านเกณฑ์การประเมินที่กำหนดไว้ เมื่อพิจารณาแต่ละด้าน พบว่า ด้านปัจจัยนำเข้า มีผลการประเมินอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.83, SD = 0.38) รองลงมา คือ ด้านกระบวนการ ($\bar{X}$ = 4.78, SD = 0.44) มีผลการประเมินอยู่ในระดับมากที่สุด ด้านความยั่งยืน ($\bar{X}$ = 4.67, S.D. = 0.88) มีผลการประเมินอยู่ในระดับมากที่สุด ด้านบริบท ($\bar{X}$ = 4.25, SD = 0.63) ด้านการถ่ายทอดส่งต่อ ($\bar{X}$ = 4.40, SD = 0.68) ด้านประสิทธิผล ($\bar{X}$ = 4.32, SD = 0.82) และด้านผลกระทบ ($\bar{X}$ = 4.19, SD = 0.88) มีผลการประเมินอยู่ในระดับมาก ตามลำดับ

ตารางที่ 1 แสดงค่าเฉลี่ยสรุปผลภาพรวมแต่ละด้าน

ที่	รายการ	n	$\bar{X}$	SD	แปลความหมาย	การผ่านเกณฑ์ประเมิน > 3.51
1	ด้านบริบท	17	4.25	0.63	มาก	ผ่าน
2	ด้านปัจจัยนำเข้า	7	4.83	0.38	มากที่สุด	ผ่าน
3	ด้านกระบวนการด้านผลผลิต	19	4.78	0.44	มากที่สุด	ผ่าน
4	ด้านผลกระทบ	205	4.19	0.88	มาก	ผ่าน
5	ด้านประสิทธิผล	223	4.32	0.82	มาก	ผ่าน
6	ด้านความยั่งยืน	40	4.67	0.88	มากที่สุด	ผ่าน
7	ด้านการถ่ายทอดส่งต่อ	55	4.40	0.68	มาก	ผ่าน
	รวมค่าเฉลี่ย		**4.49**	**0.83**	**มาก**	**ผ่าน**

1. ผลการประเมินด้านบริบท โดยภาพรวม พบว่า มีความสอดคล้องอยู่ในระดับมาก ผ่านเกณฑ์ทุกประเด็นที่ประเมิน โดยโครงการมีความสอดคล้องกับความต้องการจำเป็น ความเป็นไปได้และวัตถุประสงค์ของโครงการ จากการพิจารณาผลการประเมินของผู้บริหารและคณะกรรมการสถานศึกษาในประเด็นย่อย พบว่า มีความเห็นสอดคล้องกันในระดับมาก ($\bar{X}$ = 4.50, SD = 0.71) เกี่ยวกับปัญหาพฤติกรรมนักเรียน ในการทำผิด

ระเบียบวินัยและพฤติกรรมก้าวร้าวและทะเลาะวิวาท ส่วนวัตถุประสงค์ของโครงการในการช่วยเหลือนักเรียนให้มีชีวิตที่มีความสุขนั้น ทั้งผู้บริหาร ($\bar{X}$ = 4.00, SD = 0.71) และคณะกรรมการสถานศึกษา ($\bar{X}$ = 3.93, SD = 0.26) ได้ประเมินในระดับใกล้เคียงกันแต่ค่อนข้างต่ำ เนื่องจากวัตถุประสงค์ระบุเพียงภาพรวม จึงให้ข้อเสนอแนะว่า "ควรมีการจัดประชุมร่วมกันเพื่อวางแผนแก้ไขปัญหาอย่างเป็นระบบ พิจารณาการจัดทำโครงการพัฒนาคุณธรรม จริยธรรม วินัยนักเรียน และส่งเสริมกิจกรรมที่ช่วยลดความก้าวร้าวและเสริมอยู่ร่วมกันอย่างสันติ" และ "อาจเพิ่มวัตถุประสงค์มุ่งเน้นในการส่งเสริมและแก้ไขปัญหานักเรียน สร้างความสุขและการพัฒนาคุณภาพชีวิตของนักเรียนในด้านต่าง ๆ และจัดกิจกรรมหรือโครงการย่อยที่เกี่ยวข้องกันเพิ่มเติม เช่น กิจกรรมส่งเสริมวิชาการ กิจกรรมสุนทรียภาพ เป็นต้น"

2. ผลการประเมินด้านปัจจัยนำเข้า โดยภาพรวม พบว่า มีความเหมาะสมอยู่ในระดับมากที่สุด ผ่านเกณฑ์ทุกประเด็นที่ประเมิน ได้แก่ ความพร้อมด้านงบประมาณ ด้านสถานที่ ด้านบุคลากร และด้านสื่อและวัสดุอุปกรณ์ จากการพิจารณาผลประเมินของผู้บริหารและครูผู้รับผิดชอบโครงการในประเด็นย่อย พบว่าด้านความรู้ความเข้าใจของผู้ปกครองนั้น ผู้บริหารประเมินต่ำกว่าครูผู้รับผิดชอบโครงการ ($\bar{X}$ = 4.00, SD = 0.00 และ $\bar{X}$ = 4.40, SD = 0.55 ตามลำดับ) โดยผู้บริหารให้ข้อเสนอแนะว่า "ควรมีการจัดอบรมเพิ่มเติมสำหรับผู้ปกครอง เพื่อเพิ่มความรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับระบบดูแลช่วยเหลือนักเรียน โดยเน้นการมีส่วนร่วมมากขึ้น" ส่วนด้านความร่วมมือของผู้ปกครอง ผู้บริหารประเมินสูงกว่าครูผู้รับผิดชอบโครงการ ($\bar{X}$ = 4.50, SD = 0.71 และ $\bar{X}$ = 4.20, SD = 0.45 ตามลำดับ) โดยครูผู้รับผิดชอบโครงการเสนอว่า "ควรสร้างความตระหนักให้กับผู้ปกครองในการเข้าร่วมกิจกรรมของโรงเรียนอย่างสม่ำเสมอ" ด้านวัสดุอุปกรณ์และเครื่องมือ ครูผู้รับผิดชอบโครงการประเมินสูงกว่าผู้บริหาร ($\bar{X}$ = 4.80, SD = 0.45 และ $\bar{X}$ = 4.50, SD = 0.71 ตามลำดับ) โดยผู้บริหารเสนอว่า "ควรมีการพัฒนาสื่อและเครื่องมือในการรู้จักนักเรียนเป็นรายบุคคลที่มีประสิทธิภาพ" ส่วนด้านงบประมาณ ผู้บริหารประเมินสูงกว่าครูผู้รับผิดชอบโครงการ ($\bar{X}$ = 5.00, SD = 0.00 และ $\bar{X}$ = 4.60, SD = 0.55 ตามลำดับ) โดยครูผู้รับผิดชอบโครงการเสนอว่า "ควรมีการยืดหยุ่นในการใช้จ่ายงบประมาณของโครงการและมีการพัฒนางบประมาณสนับสนุน"

3. ผลการประเมินด้านกระบวนการ โดยภาพรวม พบว่า มีระดับปฏิบัติอยู่ในระดับมากที่สุด ผ่านเกณฑ์ทุกประเด็นที่ประเมิน ได้แก่ การรู้จักนักเรียนเป็นรายบุคคล การคัดกรองนักเรียน การส่งเสริมนักเรียน การป้องกันและแก้ไข และการส่งต่อนักเรียน จากการเปรียบเทียบผลประเมินระหว่างครูผู้รับผิดชอบโครงการและครูประจำชั้นในประเด็นย่อย พบว่าด้านการจัดกิจกรรมเสริมสร้างทักษะการดำรงชีวิตและพัฒนาผู้เรียน ครูผู้รับผิดชอบโครงการประเมินในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.80, SD = 0.45) สูงกว่าครูประจำชั้น ($\bar{X}$ = 4.50, SD = 0.52) สาเหตุอาจมาจากบทบาทที่ต่างกัน โดยครูประจำชั้นเสนอแนะว่า "ควรจัดกิจกรรมเสริมสร้างทักษะการดำรงชีวิตและประเมินอย่างจริงจัง เพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิตของนักเรียน" ในด้านการให้คำปรึกษาแก่นักเรียนกลุ่มเสี่ยง ครูผู้รับผิดชอบโครงการประเมินในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 5.00, SD = 0.00) สูงกว่าครูประจำชั้น ($\bar{X}$ = 4.64, SD = 0.50) เช่นเดียวกับการจัดกิจกรรมซ่อมเสริม (ครูผู้รับผิดชอบโครงการ:

$\bar{X}$ = 4.60, SD = 0.55; ครูประจำชั้น: $\bar{X}$ = 4.43, SD = 0.65) อาจเนื่องมาจากมุมมองจากภาพรวมของครูผู้รับผิดชอบโครงการ ครูประจำชั้นเสนอว่า "ควรจัดตั้งระบบพี่เลี้ยงเพื่อขอคำแนะนำจากผู้เชี่ยวชาญ และมีแนวทางการสอนซ่อมเสริมที่ชัดเจน" สำหรับการส่งต่อนักเรียน ครูผู้รับผิดชอบโครงการประเมินในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.60, SD = 0.55) สูงกว่าครูประจำชั้น ($\bar{X}$ = 4.43, SD = 0.65) เช่นเดียวกับการบันทึกการส่งต่อ (ครูผู้รับผิดชอบโครงการ: $\bar{X}$ = 4.60, SD = 0.55; ครูประจำชั้น: $\bar{X}$ = 4.36, SD = 0.50) ครูประจำชั้นเสนอว่า "ควรสร้างเครือข่ายความร่วมมือและสร้างวัตถุประสงค์ของการส่งต่อให้ชัดเจน เพื่อการดูแลนักเรียนอย่างต่อเนื่อง”

4. ผลการประเมินด้านผลผลิต ประกอบด้วยประเด็นย่อยดังนี้

4.1 ผลการประเมินด้านผลกระทบ โดยภาพรวม พบว่า มีความสอดคล้องอยู่ในระดับมากผ่านเกณฑ์ทุกประเด็นที่ประเมิน ได้แก่ คุณภาพของกลุ่มเป้าหมาย จากการพิจารณาความแตกต่างของผลการประเมินในประเด็นย่อยระหว่างผู้บริหาร นักเรียน และผู้ปกครอง พบว่าด้านสัมพันธภาพและบทบาทนักเรียนในการพัฒนาชุมชน ผลการประเมินอยู่ในระดับมากจากทุกกลุ่ม ได้แก่ ผู้บริหาร ($\bar{X}$ = 4.00, SD = 0.00) นักเรียน ($\bar{X}$ = 4.19, SD = 0.86) และผู้ปกครอง ($\bar{X}$ = 4.03, SD = 0.91) เช่นเดียวกับด้านเศรษฐกิจและการดำเนินชีวิต ซึ่งผู้บริหารให้คะแนน ($\bar{X}$ = 4.00, SD = 0.00) นักเรียน ($\bar{X}$ = 3.85, SD = 0.83) และผู้ปกครอง ($\bar{X}$ = 4.06, SD = 0.84) ซึ่งสะท้อนว่าต้องพัฒนานโยบายและแนวทางปฏิบัติที่ชัดเจน ผู้บริหารเสนอแนะว่า "ควรสร้างความร่วมมือกับชุมชนและสนับสนุนนักเรียนให้มีส่วนร่วมในการพัฒนาชุมชน" นักเรียนเสนอว่า "ต้องการบรรยากาศที่เปิดกว้างในการแสดงความคิดเห็น และจัดกิจกรรมเสริมทักษะอาชีพเพื่อเพิ่มรายได้ให้ครอบครัว" ส่วนผู้ปกครองเสนอว่า "ควรมีกิจกรรมเพื่อสร้างสัมพันธ์กับโรงเรียน รวมถึงการสื่อสารที่ชัดเจนและจัดหาทุนนักเรียนยากจนสำหรับนักเรียนที่มีผลการเรียนดีแต่ขาดแคลนทุนทรัพย์" ด้านความสุขและความพอใจในการเรียน นักเรียนประเมินตนเองต่ำกว่าผู้บริหารและผู้ปกครอง โดยนักเรียนเสนอแนะว่า "ควรปรับตารางเรียนและการบ้านให้สมดุล และรับฟังปัญหาจากการเรียนและการใช้ชีวิต" สำหรับการจบการศึกษาของนักเรียนกลุ่มเสี่ยง ผู้บริหารประเมินสูงกว่า ($\bar{X}$ = 4.50, SD = 0.71) เมื่อเทียบกับนักเรียน ($\bar{X}$ = 3.91, SD = 0.99) และผู้ปกครอง ($\bar{X}$ = 3.97, SD = 1.00) โดยนักเรียนเสนอว่า "โรงเรียนควรมีการแนะแนวอาชีพและการศึกษาต่อที่นำไปใช้ได้จริง และเปิดโอกาสให้นักเรียนกลุ่มเสี่ยงปรึกษาครูอย่างสม่ำเสมอ"

4.2 ผลการประเมินด้านประสิทธิผล โดยภาพรวม พบว่า มีความสอดคล้องอยู่ในระดับมากผ่านเกณฑ์ประเด็นที่ประเมิน ได้แก่ ด้านการยอมรับโครงการของกลุ่มเป้าหมาย และด้านการบรรลุความต้องการของกลุ่มเป้าหมาย จากการพิจารณาความแตกต่างของผลการประเมินของคณะกรรมการสถานศึกษา ครูผู้รับผิดชอบโครงการ นักเรียน และผู้ปกครองในประเด็นย่อย พบว่า ในการรู้จักความถนัดและการพัฒนาตามศักยภาพของนักเรียน ผลการประเมินส่วนใหญ่อยู่ในระดับมาก โดยผู้ปกครองให้คะแนนต่ำสุดเมื่อเทียบกับกลุ่มอื่น ($\bar{X}$ = 4.06, SD = 0.61 และ $\bar{X}$ = 4.00, SD = 0.56 ตามลำดับ) สะท้อนถึงการสื่อสารระหว่างครูและผู้ปกครองที่ยังไม่เพียงพอ ผู้ปกครองเสนอแนะว่า "ควรมีกิจกรรมที่หลากหลายเพื่อให้นักเรียนได้ค้นพบความสามารถพิเศษ และควรจัดกลุ่มนักเรียนตามความสามารถเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการเรียนรู้" ประเด็น

สุขภาพกาย สุขนิสัย และการมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ผลการประเมินอยู่ในระดับมากถึงมากที่สุด โดยครูผู้รับผิดชอบโครงการให้คะแนนสูงสุด ($\bar{X}$ = 4.80, SD = 0.45) ส่วนการรู้จักความสนใจด้านอาชีพและการเลือกอาชีพ นักเรียนประเมินตนเองต่ำสุด ($\bar{X}$ = 3.96, SD = 0.82 และ $\bar{X}$ = 3.95, SD = 0.78) โดยนักเรียนเสนอว่า "อยากให้มีการให้คำปรึกษาด้านอาชีพ ส่งเสริมทักษะชีวิตและสุขภาพกาย และเปิดโอกาสให้แสดงออก" ในประเด็นการวิเคราะห์และจำแนกสิ่งที่เป็นพิษภัย คณะกรรมการสถานศึกษาให้คะแนนต่ำสุด ($\bar{X}$ = 4.00, SD = 0.65) และเสนอว่า "โรงเรียนควรพัฒนาหลักสูตรเสริมเกี่ยวกับการรู้เท่าทันภัย จัดทำแผนเผชิญเหตุที่ทันต่อสถานการณ์ จัดกิจกรรมทักษะชีวิต และสร้างความร่วมมือกับผู้ปกครองและชุมชน" ด้านความพึงพอใจของชุมชนต่อโครงการ ครูผู้รับผิดชอบประเมินสูงสุด ($\bar{X}$ = 5.00, SD = 0.00) ขณะที่นักเรียนประเมินต่ำสุด ($\bar{X}$ = 4.00, SD = 0.87) โดยนักเรียนเสนอว่า "ควรพัฒนาระบบการดูแลที่เฉพาะเจาะจง และส่งเสริมการมีส่วนร่วม"

4.3 ผลการประเมินด้านความยั่งยืน โดยภาพรวม พบว่า มีความสอดคล้องอยู่ในระดับมากที่สุด ผ่านเกณฑ์ทุกประเด็นที่ประเมิน ได้แก่ ความคงอยู่ต่อเนื่องของโครงการ จากการพิจารณาความแตกต่างของผลการประเมินของผู้บริหาร ครูผู้รับผิดชอบโครงการ และผู้ปกครอง พบว่า โรงเรียนสามารถรักษาความสำเร็จของโครงการ ผู้บริหารประเมินความสอดคล้องในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 5.00, SD = 0.00) ครูผู้รับผิดชอบโครงการประเมินในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.80, SD = 0.45) และผู้ปกครองประเมินในระดับมาก ($\bar{X}$ = 4.00, SD = 0.71) ซึ่งผู้ปกครองให้คะแนนต่ำสุด อาจเนื่องจากมุมมองที่ต่างกัน รวมถึงข้อมูลโครงการที่ไม่เพียงพอ การขาดการสื่อสารและการมีส่วนร่วมในกระบวนการ ผู้ปกครองเสนอแนะว่า "ควรมีการประเมินและปรับปรุงโครงการอย่างสม่ำเสมอ พร้อมประชาสัมพันธ์กิจกรรม ผลการดำเนินงานและความสำเร็จของนักเรียน เพื่อให้ผู้ปกครองสามารถติดตามและมีส่วนร่วมในโครงการได้มากขึ้น"

4.4 ผลการประเมินด้านการถ่ายทอดส่งต่อ โดยภาพรวม พบว่า มีความสอดคล้องอยู่ในระดับมาก ผ่านเกณฑ์ทุกประเด็นที่ประเมิน ได้แก่ ด้านโอกาสในการขยายผลโครงการ และการขยายผลไปสู่ภาคีเครือข่ายและชุมชนอื่น จากการพิจารณาความแตกต่างของผลการประเมินของผู้บริหาร คณะกรรมการสถานศึกษา ครูผู้รับผิดชอบโครงการ และผู้ปกครอง พบว่า ด้านการประชาสัมพันธ์และเผยแพร่ความสำเร็จของโครงการ ทุกกลุ่มประเมินในระดับมากถึงมากที่สุด โดยครูผู้รับผิดชอบโครงการประเมินสูงสุด ($\bar{X}$ = 4.60, SD = 0.55) ขณะที่คณะกรรมการสถานศึกษาประเมินต่ำสุด ($\bar{X}$ = 4.00, SD = 0.93) คณะกรรมการสถานศึกษาจึงเสนอแนะว่า "ควรเพิ่มช่องทางประชาสัมพันธ์ หรือจัดกิจกรรมที่เปิดให้ผู้ปกครองและชุมชนเข้าร่วม เพื่อเผยแพร่ข้อมูลโครงการและความสำเร็จ" ผู้ปกครองยังเสนอว่า "ควรประชาสัมพันธ์ข้อมูล เพื่อให้ผู้ปกครองติดตามข่าวสารของนักเรียนได้ตลอดเวลา" ด้านการยอมรับจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและสาธารณชน ครูผู้รับผิดชอบโครงการประเมินสูงสุด ($\bar{X}$ = 4.80, SD = 0.45) ขณะที่ผู้ปกครองประเมินต่ำสุด ($\bar{X}$ = 3.97, SD = 0.61) โดยผู้ปกครองเสนอแนะว่า "โรงเรียนควรประชาสัมพันธ์ผลการดำเนินงานของโครงการอย่างชัดเจนและสม่ำเสมอ เช่น รายงานหรือข่าวสารสรุปผลการดำเนินงานและผลกระทบที่ทุกภาคส่วนสามารถรับรู้ได้สะดวก"

อภิปรายผล

1. ผลการประเมินด้านบริบท พบว่า มีความสอดคล้องอยู่ในระดับมาก ผ่านเกณฑ์ภาพรวมและทุกประเด็นที่ประเมิน จุดเด่นคือ วัตถุประสงค์ของโครงการมีความชัดเจน ตรงกับความต้องการของนักเรียน นโยบายของ สพฐ. และพันธกิจของโรงเรียน รวมถึงมีความเป็นไปได้ในการปฏิบัติจริง แต่ควรปรับปรุงวัตถุประสงค์ด้านการส่งเสริมและแก้ไขปัญหานักเรียนให้มีรายละเอียดชัดเจนยิ่งขึ้น ที่ต้องเน้นให้วัตถุประสงค์มีการระบุผลลัพธ์ที่ชัดเจน อาจเป็นวัตถุประสงค์ที่บอกไว้ในลักษณะของจุดประสงค์เชิงพฤติกรรม (พิชิต ฤทธิ์จรูญ, 2562) อีกทั้งความต้องการจำเป็นของโครงการได้คะแนนต่ำ โดยเฉพาะในด้านพฤติกรรมนักเรียน เช่น การติดเกมและปัญหาครอบครัว ซึ่งสามารถ ในการเข้าใจและแก้ไขปัญหาที่ต้นเหตุ

2. ผลการประเมินด้านปัจจัยนำเข้า พบว่ามีความเหมาะสมอยู่ในระดับมากที่สุด ผ่านเกณฑ์ภาพรวมและทุกประเด็นที่ประเมิน โดยด้านความพร้อมของสถานที่ได้รับคะแนนสูงสุด เนื่องจากมีการจัดสรรและปรับปรุงให้เหมาะสม เอื้อต่อคุณภาพชีวิตนักเรียนและมีงบประมาณเพียงพอ แม้จะต้องการวัสดุอุปกรณ์เพิ่มเติม โดยด้านสื่อและวัสดุอุปกรณ์ได้รับการประเมินในระดับสูง แต่ผู้บริหารมีความคาดหวังสูงกว่าครูในด้านคุณภาพและปริมาณของวัสดุ ที่เน้นการเตรียมปัจจัยนำเข้าที่มีคุณภาพเพื่อผลลัพธ์ที่ดีและการปรับปรุงปัจจัยนำเข้าที่มีคุณภาพสามารถส่งผลต่อระบบและผลลัพธ์โดยรวมได้อย่างชัดเจน (Meadows, 2008) การมีส่วนร่วมของผู้ปกครองได้รับการประเมินต่ำกว่าด้านอื่น เนื่องจากบางกลุ่มยังขาดความเข้าใจ ซึ่งการสื่อสารที่เปิดกว้าง (Open Communication) และการสร้างความไว้วางใจ (Trust Building) เป็นความร่วมมือที่แน่นแฟ้นระหว่างโรงเรียนและผู้ปกครองเป็นรากฐานสำคัญของการพัฒนาการศึกษาที่ตอบโจทย์ความต้องการของนักเรียนและสังคมโดยรวม (Goodall, J., & Montgomery, C., 2014)

3. ผลการประเมินด้านกระบวนการ พบว่ามีการปฏิบัติในระดับมากที่สุด ผ่านเกณฑ์ภาพรวมและทุกประเด็นที่ประเมิน โดยการรู้จักนักเรียนรายบุคคลได้รับคะแนนสูงสุดเนื่องจากครูจัดทำข้อมูลและประเมินพฤติกรรมอย่างละเอียด ด้านการคัดกรองนักเรียนได้รับการประเมินในระดับสูง เช่นเดียวกับการส่งเสริมนักเรียน อย่างไรก็ตาม กิจกรรมเสริมทักษะชีวิตยังมีการปฏิบัติไม่เพียงพอ และการส่งต่อนักเรียนมีข้อจำกัด ควรออกแบบกิจกรรมที่ตรงกับความต้องการเฉพาะของนักเรียน (Walker & Gresham, 2013) ด้านการส่งต่อนักเรียนมีผลการประเมินต่ำสุด แม้การส่งต่อภายในโรงเรียนจะเหมาะสม แต่การส่งต่อภายนอกมีข้อจำกัด กระทรวงศึกษาธิการ (2562) กล่าวไว้ว่า ควรมีการระบุปัญหา การปรึกษาและวางแผน การส่งต่อ และการติดตามผลอย่างเป็นระบบ เพื่อให้การแก้ไขปัญหาเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและทันท่วงที

4. ผลการประเมินด้านผลผลิต ประกอบด้วยประเด็นย่อยดังนี้

4.1 ผลการประเมินด้านผลกระทบ พบว่า มีความสอดคล้องอยู่ในระดับมาก ผ่านเกณฑ์ภาพรวมและทุกประเด็นที่ประเมิน โดยการไม่ยุ่งเกี่ยวกับสิ่งเสพติดและนักเรียนมีจิตใจช่วยเหลือผู้อื่นได้คะแนนสูง เนื่องจากการสร้างภูมิคุ้มกันทางจิตใจให้กับนักเรียน ด้านคุณภาพชีวิตและการทำหน้าที่ในครอบครัวของนักเรียนก็ได้รับการพัฒนาผ่านกิจกรรมที่ส่งเสริมให้เป็นคนดีและรับผิดชอบ แต่การมีส่วนร่วม

พัฒนาชุมชนของนักเรียนได้คะแนนต่ำเนื่องจากยังขาดนโยบายที่ชัดเจนในการส่งเสริมการมีส่วนร่วม (สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน, 2562)

4.2 ผลการประเมินด้านประสิทธิผล พบว่า มีความสอดคล้องอยู่ในระดับมาก ผ่านเกณฑ์ภาพรวมและทุกประเด็นที่ประเมิน โดยเฉพาะการยอมรับจากกลุ่มเป้าหมายและชุมชน แต่การประเมินจากนักเรียนและผู้ปกครองต่ำกว่า เนื่องจากการสื่อสารและการมีส่วนร่วมที่ยังไม่ทั่วถึง การสร้างความสัมพันธ์เชิงบวก การกำหนดบทบาทและหน้าที่ที่ชัดเจน การทำงานเป็นทีม การส่งเสริมความโปร่งใสและการ และการประเมินและเรียนรู้ร่วมกัน เป็นแนวทางที่ช่วยเพิ่มโอกาสให้โครงการประสบความสำเร็จและสร้างผลกระทบเชิงบวกต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกฝ่าย (พรรณี พัฒนาศิลป์, 2560)

4.3 ผลการประเมินด้านความยั่งยืน พบว่า มีความสอดคล้องอยู่ในระดับมากที่สุด ผ่านเกณฑ์ภาพรวมและทุกประเด็นที่ประเมิน โดยโรงเรียนมีการดำเนินงานต่อเนื่อง มีการวางแผน ติดตามผล และใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ รวมถึงรายงานผลให้ผู้ปกครองและชุมชนทราบอย่างสม่ำเสมอ อย่างไรก็ตาม กลุ่มผู้ปกครองนักเรียนให้คะแนนต่ำกว่ากลุ่มอื่นเนื่องจากต้องการการสื่อสารและมีส่วนร่วมมากขึ้น (ศุภชัย กาญจนกูล, 2563)

4.4 ผลการประเมินการถ่ายทอดส่งต่อ พบว่า มีความเหมาะสมอยู่ในระดับมาก ผ่านเกณฑ์ภาพรวมและทุกประเด็นที่ประเมิน โดยการขยายผลสู่ภาคีเครือข่ายและชุมชนอื่นได้รับการประเมินในระดับสูง ยกเว้นผู้ปกครองที่ให้คะแนนต่ำกว่า เนื่องจากต้องการการรับรู้ข้อมูลและประชาสัมพันธ์มากขึ้น โรงเรียนควรเพิ่มการมีส่วนร่วมภายนอกเพื่อการขยายผลที่มีประสิทธิภาพ (วิทยา ประมวลกุล, 2563)

ข้อเสนอแนะ

1. ผู้บริหารสถานศึกษาควรกำหนดวัตถุประสงค์ของโครงการให้ครอบคลุมทุกมิติของปัญหานักเรียน เช่น ปัญหาการเรียน ปัญหาพฤติกรรมนักเรียน และปัญหาสุขภาพจิต

2. ผู้บริหารสถานศึกษาควรส่งเสริมการจัดอบรมให้ความรู้ความเข้าใจในการดำเนินงานโครงการแก่ผู้ปกครอง และเปิดกาสให้ผู้ปกครองมีส่วนร่วมในการรับรู้อย่างต่อเนื่อง

3 ผู้บริหารสถานศึกษควรสนับสนุนให้มีการพัฒนาสื่อและเครื่องมือในการดำเนินการตามกระบวนการของโครงการและนำมาปรับประยุกต์ใช้ตามบริบทของโรงเรียนให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

4. ผู้บริหารสถานศึกษาควรเพิ่มโอกาสในการพัฒนาศักยภาพส่วนบุคคลของนักเรียนและจัดกิจกรรมที่เน้นการค้นหาความถนัดและความสนใจของนักเรียน

5. ผู้บริหารสถานศึกษาควรสร้างเครือข่ายความร่วมมือกับหน่วยงานภายนอก เช่น โรงพยาบาล หน่วยงานสุขภาพจิต เพื่อให้การส่งต่อนักเรียนที่มีปัญหาสามารถดำเนินการได้อย่างราบรื่นและครบวงจร

6. ผู้บริหารสถานศึกษาควรศึกษาแนวทาง รูปแบบ หรือนวัตกรรมอื่น ๆ ในการขับเคลื่อนโครงการระบบดูแลช่วยเหลือนักเรียนที่สอดรับกับสถานการณ์ปัจจุบันและสอดคล้องกับบริบทของโรงเรียน

บรรณานุกรม

กระทรวงศึกษาธิการ. (2562). *แนวทางการส่งต่อนักเรียนในระบบการศึกษา (ฉบับปรับปรุง)*. กรุงเทพมหานคร: สำนักนโยบายและแผนการศึกษาขั้นพื้นฐาน.

พงศ์เทพ จิระโร. (2561). *แนวคิดและกระบวนการประเมินโครงการในการประเมินโครงการ หน่วยที่ 1-7* (พิมพ์ครั้งที่ 6). นนทบุรี: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.

พรรณี พัฒนาศิลป์. (2560). *การสร้างความรู้สึกเป็นเจ้าของในองค์กรการศึกษา.* กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

พรศักดิ์ ผกากรอง. (2562). *การศึกษาการดำเนินงานระบบดูแลช่วยเหลือนักเรียนของโรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 11* [วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์]. มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี.

พิชิต ฤทธิ์จรูญ. (2562). *การประเมินโครงการ แนวคิดและการประยุกต์ใช้*. กรุงเทพมหานคร: เฮ้าส์ ออฟ เคอร์ มีสท์.

รัตนะ บัวสนธ์. (2556). รูปแบบการประเมิน CIPP และ CIPPEST มโนทัศน์ที่คลาดเคลื่อนและถูกต้องในการใช้ CIPP และ CIPPIEST Evaluation Models: Mistaken and Precise Concepts of Applications. *วารสารศิลปากรศึกษาศาสตร์วิจัย*, *5*(2), 7-24.

โรงเรียนวัดโพธิ์เรียง. (2566). *แผนปฏิบัติราชการประจำปีการศึกษา 2566*. กระบี่: โรงเรียนวัดโพธิ์เรียง.

วิทยา ประมวลกุล. (2563). *การส่งต่อความรู้จากสถานศึกษาไปยังหน่วยงานภายนอก: กรณีศึกษาโครงการพัฒนาเด็กปฐมวัย* [วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์]. มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

ศิริรัตน์ นิลนาก. (2562). *การประเมินโครงการการบริหารโดยใช้โรงเรียนเป็นฐานในการพัฒนาท้องถิ่นของโรงเรียนในสังกัดองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจังหวัดพิจิตร* [วิทยานิพนธ์หลักสูตรครุศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์]. มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์.

ศุภชัย กาญจนกูล (2563). *การบริหารจัดการโครงการอย่างยั่งยืน*. กรุงเทพ: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน. (2559). *การพัฒนาระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียน.* กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์ชุมนุมสหกรณ์การเกษตรแห่งประเทศไทย จำกัด.

สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน. (2562). *คู่มือการคัดเลือกสถานศึกษาและสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาเพื่อรับรางวัลระบบดูแลช่วยเหลือนักเรียน ประจำปี 2562*. กรุงเทพฯ. สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน.

สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน. (2562). *แนวทางการส่งเสริมสุขภาพจิตและคุณภาพชีวิตของนักเรียนในสถานศึกษา.* กรุงเทพฯ:

อัจฉรา สอนโว. (2560). *ประสิทธิผลการบริหารระบบดูแลช่วยเหลือนักเรียนตามหลักสังคหวัตถุ 4 ในสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 25* [วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์]. มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.

Goodall, J., & Montgomery, C. (2014). Parental involvement to parental engagement: *A continuum. Educational Review*, *66*(4), 399-410.

Meadows, D. H. (2008). *Thinking in Systems*: A Primer. Chelsea Green Publishing

Stufflebeam, D. L., & Shinkfield, A. J. (2007). *Evaluation theory, models, and applications*. San Francisco, CA: Jossey-Bass.

Walker, H. M., & Gresham, F. M. (2013). *Handbook of Evidence-Based Practices for Emotional and Behavioral Disorders: Applications in Schools.* Guilford Press.

การศึกษาหลักธรรมาภิบาลของผู้บริหารสถานศึกษา

A Study of Good Governance Principles for Educational Institution Administrators

วันวิสา โสสุด[1] และธดา สิทธิ์ธาดา[2]

Wanwisa Sosud[1] and Thada Sithada[2]

นักศึกษาปริญญาโท หลักสูตรครุศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา

มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา[1]

อาจารย์ประจำหลักสูตรครุศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา

มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา[2]

E-mail: S66561802072@ssru.ac.th[1]

บทคัดย่อ

บทความนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาเกี่ยวกับหลักธรรมาภิบาลของผู้บริหารสถานศึกษา การบริหารสถานศึกษาตามนโยบายของกระทรวงศึกษาธิการในปัจจุบัน ผู้บริหารสถานศึกษาคือบุคคลสำคัญที่ส่งผลต่อความสำเร็จและความน่าเชื่อถือของสถานศึกษา ทั้งยังส่งผลต่อการดำเนินงานของครูและบุคลากรภายในองค์กร ผู้บริหารสถานศึกษาที่มีหลักธรรมาภิบาล จะส่งผลดีต่อการบริหารงานในด้านต่าง ๆ ขององค์กร ส่งผลให้การดำเนินงานในสถานศึกษาประสบความสำเร็จตามนโยบายหรือวัตถุประสงค์ หลักธรรมาภิบาลจึงเป็นสิ่งสำคัญที่ผู้บริหารสถานศึกษาพึงปฏิบัติ หลักธรรมาภิบาลที่ผู้บริหารสถานศึกษาควรนำมาใช้เพื่อบริหารองค์กร การบริหารตามหลักธรรมาภิบาลของผู้บริหารสถานศึกษา ถือเป็นเครื่องมือในการขับเคลื่อน อันประกอบด้วย 1) หลักนิติธรรม 2) หลักคุณธรรม 3) หลักความโปร่งใส 4) หลักการมีส่วนร่วม 5) หลักความรับผิดชอบ และ 6) หลักความคุ้มค่า

คำสำคัญ: การศึกษา หลักธรรมาภิบาล ผู้บริหารสถานศึกษา

Abstract

This article aims to study the principles of good governance of school administrators. The article aims to study the principles of good governance of school administrators and the administration of educational institutions according to the current policies of the Ministry of Education. School administrators are important individuals who affect the success and credibility of educational institutions, as well as the operations of teachers and staff. School administrators who apply the principles of good governance will have a positive effect on the management in various aspects of the organization, leading to successful operations aligned with the school's policies and objectives. Therefore, the principles of good governance are

important for school administrators to practice. The key principles of good governance that school administrators should apply to manage the organization are: 1) Rule of law, 2) Morality, 3) Transparency, 4) Participation, 5) Accountability, and 6) Value for money.

Keywords: Education, good governance, school administrators

บทนำ

ปัจจุบันนี้เป็นที่ยอมรับกันทั่วโลกว่า กลยุทธ์ในการบริหารที่ดีที่สุด คือ การเน้นเรื่องของคุณภาพ ผู้บริหารต้องเรียนรู้กลยุทธ์การบริหารสมัยใหม่ หรือต้องพัฒนาทักษะการบริหารของตน ในด้านคุณภาพจึงจำเป็นต้องศึกษาหาความรู้ในการบริหารที่มีคุณภาพ ในช่วงเวลา 20 ปีที่ผ่าน เพื่อให้เกิดความพึงพอใจเป็นไปตามความต้องการผู้รับบริการสูงสุด แนวคิดในการบริหารงานให้มีคุณภาพจึงได้รับความนิยม แพร่หลายทั่วไป (รุ่งชัชดาพร เวหะชาติ, 2556) การบริหารของผู้บริหารจึงเป็นกลไกสำคัญขององค์การ โดยมีเป้าหมายหลัก คือ การขับเคลื่อนองค์การให้เป็นไปตามแนวทางที่กำหนดไว้ด้วย การทำหน้าที่ของผู้บริหาร (Administrative functions) เช่น การวางแผน (Planning) การจัดองค์การ (Organizing) การจัดบุคลากร (Staffing) การอำนวยการหรือสั่งการ (Directing) การประสานงาน (Coordinating) การกำกับ ควบคุม (Controlling) การติดตามตรวจสอบ ประเมินผลและรายงาน (Reporting) และการจัดสรรงบประมาณ (Budgeting) เป็นต้น (สมุทร ชำนาญ, 2556)

การบริหารจัดการในทุกระดับตามแนวโน้มปัจจุบันจำเป็นต้องอาศัยการบริหารจัดการที่ดี ซึ่งเรียกโดยทั่วไปว่า “ธรรมาภิบาล” (Good governance) ซึ่งเป็นระบบแนวทางการบริหารจัดการที่ได้รับการกล่าวถึงมากที่สุดในปัจจุบัน “ธรรมาภิบาล” เป็นแนวทางการบริหารที่กำหนดไว้ในกฎหมายและระเบียบแบบแผนในหลายระดับ เริ่มต้นตั้งแต่รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2540 ตามด้วยพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยการบริหารหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2542 และหน่วยงานระดับรองได้ประกาศหลักการนำธรรมาภิบาลมาใช้ในการบริหารจัดการในแวดวงการศึกษาที่กำหนดไว้ในการบริหารฐานโรงเรียน (School- based management: SBM) และแนวทางการบริหารโรงเรียนในฐานะที่เป็นนิติบุคคล ตาม พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการกระทรวงศึกษาธิการ พ.ศ. 2546 ในการบริหารสถานศึกษาให้ประสบความสำเร็จ ผู้ที่มีบทบาทมากที่สุด คือ ผู้บริหาร ซึ่งนับได้ว่าเป็นบุคคลสำคัญในการจัดระบบบริหารทั้งในงานวิชาการ งบประมาณ บริหารงานบุคคล และบริหารงานทั่วไป ให้มีประสิทธิภาพโดยยึดหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี (Good governance) หรือหลักธรรมาภิบาลที่ยึดหลักนิติธรรม หลักคุณธรรม หลักการมีส่วนร่วม หลักความรับผิดชอบ หลักความโปร่งใส และหลักความคุ้มค่า เป็นเครื่องมือในการนำวิสัยทัศน์ และนโยบายสู่การปฏิบัติ (กระทรวงศึกษาธิการ, 2546)

ความหมายของหลักธรรมาภิบาล

มีผู้ศึกษาและกล่าวถึงหลักธรรมาภิบาลไว้มากมายดังนี้

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน ได้ให้ความหมายของธรรมาภิบาล มาจากคำว่า ธรรมซึ่งตามพจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน ให้ความหมายว่า คุณความดี ความยุติธรรม ความถูกต้องและอภิบาล หมายความว่า บำรุงรักษา ปกครอง ดังนั้น ธรรมาภิบาล ตามศัพท์บัญญัติราชบัณฑิตยสถาน หมายถึง วิธีการปกครองที่ดี (Good Governance)

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ (2559) ได้ให้ความหมายของคำว่าธรรมาภิบาล หมายถึง การบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี เป็นแนวทางสำคัญในการจัด ระเบียบให้สังคมทั้งภาครัฐ ภาคธุรกิจ เอกชนและประชาชน ซึ่งครอบคลุมถึงฝ่ายวิชาการ ฝ่ายปฏิบัติการ ฝ่ายราชการและฝ่ายธุรกิจ สามารถอยู่ร่วมกันอย่างสงบสุข มีความรู้รักสามัคคีและ ร่วมกันเป็นพลังก่อให้เกิดการพัฒนาอย่างยั่งยืนและเป็นส่วนเสริมความเข้มแข็งหรือสร้างภูมิคุ้มกันแก่ประเทศ เพื่อบรรเทาป้องกัน หรือแก้ไขเยียวยาภาวะวิกฤตภยันตรายที่หากจะมีมาในอนาคต เพราะสังคมจะรู้สึกถึงความยุติธรรม ความโปร่งใส และการมีส่วนร่วมอันเป็นคุณลักษณะสำคัญของ ศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์และการปกครองแบบประชาธิปไตยอันมีพระมหากษัตริย์ทรงเป็นประมุข สอดคล้องกับความเป็นไทย รัฐธรรมนูญ และกระแสโลกยุคปัจจุบัน

ปธาน สุวรรณมงคล (2558) ได้ให้ความหมายคำว่า ธรรมาภิบาล หรือ Good governance ในความหมายกว้าง ๆ หมายถึงการปกครองหรือการบริหารที่ดี ที่มุ่งให้เกิดประโยชน์ต่อประชาชน สังคม ประเทศชาติหรือองค์การนั้น แต่หากพิจารณาให้แคบเข้า คำว่า ธรรมาภิบาล หรือการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี หรือธรรมรัฐ ธรรมาภิบาล มาจากคำว่า ธรรม รวมกับ อภิบาล หมายถึงวิธีการที่ดีในการใช้อำนาจเพื่อบริหารจัดการทรัพยากรขององค์การ

ธัญวกาญจน์ คำมูล (2559) กล่าวว่า ธรรมาภิบาลเป็นแนวคิดสำคัญที่นำมาใช้ในการบริหารจัดการทั้งภาครัฐและภาคเอกชน เนื่องจากเป็นหลักการที่ครอบคลุมกว้างขวางทั้งมิติทางการเมือง ทางเศรษฐกิจ ทางสังคม ดังนั้น การบริหารธรรมาภิบาลจึงเป็นแนวคิดที่มีความสำคัญอย่างยิ่งสำหรับประเทศไทย ธรรมาภิบาล ยังเป็นหลักการที่นำมาใช้บริหารงานในปัจจุบันอย่างแพร่หลายเพื่อช่วยสร้างสรรค์และส่งเสริมองค์กรให้มีศักยภาพและประสิทธิภาพ นอกจากนี้แล้วยังทำให้บุคคลภายนอกที่เกี่ยวข้องเกิดความศรัทธาและเชื่อมั่นในองค์กรนั้น ๆ จะทำให้เกิดการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง เช่น รัฐบาลที่โปร่งใสตรวจสอบได้สามารถสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ประชาชน ตลอดจนส่งผลดีต่อเสียรภาพของรัฐบาลและความเจริญก้าวหน้าของประเทศอีกด้วย

Jindal (2014) กล่าวว่า หลักธรรมาภิบาลเป็นแนวคิดที่องค์กรต่าง ๆ ทั่วโลกได้ให้ความสำคัญ เช่น ธนาคารโลก, UNDP, OECD, ADB ฯลฯ ซึ่งเป็นแนวคิดที่ให้ความสำคัญในการตอบสนองความต้องการของประชาชน และให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ หากองค์กรไม่มีหลักธรรมาภิบาลจะไม่มีแผนพัฒนาใดที่จะทำให้คุณภาพชีวิตของประชาชนดีขึ้นได้

Ali (2016) กล่าวว่า การปฏิบัติตามหลักธรรมาภิบาลนั้นมีข้อจำกัดจากปัจจัยต่าง ๆ เช่น การทุจริตของระบบราชการ และความล่าช้าในการปฏิบัติงาน ดังนั้นผู้บริหารความส่งเสริม กำกับติดตาม และตรวจสอบ

ระบบการทำงานอย่างสม่ำเสมอ รวมถึงการให้ทุกคนตระหนักถึงความสำคัญของหลักธรรมาภิบาล และมีการพัฒนาบุคลากรให้เหมาะสมในการปฏิบัติงาน อีกทั้งควรส่งเสริมความรู้เกี่ยวกับธรรมาภิบาลให้เกิดขึ้นในองค์กรด้วย

องค์ประกอบของหลักธรรมภิบาล

ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยการสร้างระบบบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี พ.ศ.2542 ระบุว่าธรรมาภิบาลมีองค์ประกอบ 6 ประกอบ คือ

1. หลักนิติธรรม (The Rule of Law) หลักนิติธรรม หมายถึง การปฏิบัติตามกฎหมาย กฎระเบียบข้อบังคับต่าง ๆ โดยถือว่าเป็นการปกครองภายใต้กฎหมายมิใช่ตามอำเภอใจ หรืออำนาจของตัวบุคคล จะต้องคำนึงถึงความเป็นธรรม และความยุติธรรม รวมทั้งมีความรัดกุมและ รวดเร็วด้วย

2. หลักคุณธรรม (Morality) หลักคุณธรรม หมายถึง การยึดมั่นในความถูกต้อง ดีงาม การส่งเสริมให้บุคลากรพัฒนาตนเอง ไปพร้อมกัน เพื่อให้บุคลากรมีความซื่อสัตย์ จริงใจ ขยัน อดทน มีระเบียบ วินัย ประกอบอาชีพสุจริต เป็นนิสัย ประจำชาติ

3. หลักความโปร่งใส (Accountability) หลักความโปร่งใส หมายถึง ความโปร่งใส พอเทียบได้ว่ามีความหมาย ตรงข้าม หรือเกือบตรงข้าม กับการทุจริต คอร์รัปชั่น โดยที่เรื่องทุจริต คอร์รัปชั่น ให้มีความหมายในเชิงลบ และความน่าสะพรึงกลัวแฝงอยู่ ความโปร่งใสเป็นคำศัพท์ที่ให้แง่มุมในเชิงบวกและให้ความสนใจในเชิงสงบสุข ประชาชนเข้าถึงข้อมูลข่าวสาร ได้สะดวกและเข้าใจง่าย และมีกระบวนการให้ประชาชนตรวจสอบความถูกต้องอย่างชัดเจนในการนี้ เพื่อเป็น สิริมงคลแก่บุคลากรที่ปฏิบัติงานให้มีความโปร่งใส ขออัญเชิญพระราชกระแสรับสั่งในองค์พระบาทสมเด็จ พระเจ้าอยู่หัว ภูมิพลอดุลยเดชมหาราช ที่ได้ทรงมีพระราชกระแสรับสั่ง ได้แก่ ผู้ที่มีความสุจริต และบริสุทธิ์ใจ แม้จะมีความรู้น้อยก็ย่อมทำประโยชน์ให้แก่ส่วนรวมได้มากกว่าผู้ที่มีความรู้มาก แต่ไม่มีความสุจริต ไม่มีความบริสุทธิ์ใจ

4. หลักการมีส่วนร่วม (Participation) หลักการมีส่วนร่วม หมายถึง การให้โอกาสให้บุคลากรหรือผู้มีส่วนเกี่ยวข้องเข้ามามีส่วนร่วมทางการ บริหารจัดการเกี่ยวกับการตัดสินใจในเรื่องต่าง ๆ เช่น เป็นคณะกรรมการ คณะอนุกรรมการหรือคณะทำงาน โดยให้ข้อมูล ความคิดเห็น แนะนำ ปรึกษาร่วมวางแผนและร่วมปฏิบัติ

5. หลักความรับผิดชอบ (Responsibility) หลักความรับผิดชอบ หมายถึง การตระหนักในสิทธิและหน้าที่ ความสำนึกในความรับผิดชอบต่อสังคม การใส่ใจปัญหาการบริหารจัดการ การกระตือรือร้นในการแก้ปัญหา และเคารพในความคิดเห็นที่แตกต่าง รวมทั้งความกล้าที่จะยอมรับผลดีและผลเสียจากกระทำของตนเอง

6. หลักความคุ้มค่า (Cost – effectiveness or Economy) หลักความคุ้มค่า หมายถึง การบริหารจัดการและใช้ทรัพยากรที่มีจำกัด เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ส่วนรวม โดยรณรงค์ให้บุคลากรมีความประหยัด ใช้วัสดุอุปกรณ์อย่างคุ้มค่า และรักษาทรัพยากรธรรมชาติให้สมบูรณ์ยั่งยืน

บทบาทของผู้บริหารสถานศึกษา

ผู้บริหารสถานศึกษามิใช่แค่ผู้ดารงค์ตาแหนงผู้บังคับบัญชา มิใช่แค่ผู้ดำรงค์ตำแหน่งผู้บริหารสถานศึกษาเพียงอย่างเดียว แต่สิ่งที่ผู้บริหารจะบริหารสถานศึกษาให้บรรลุผลสำเร็จตามวิสัยทัศน์ตามเป้าหมายได้คือ ต้องมีความเป็นเป็นผู้นาในรูปแบบใหม่ที่ทันสมัย ปรับเปลี่ยนให้ทันต่อสถานการณ์ต่อการเปลี่ยนแปลงของบุคคลากรของสถานศึกษา และสังคม (มารุต สมวงศ์, 2555) กล่าวว่า การเป็นผู้นำทางการศึกษาที่พึงปรารถนา ไม่ได้มีหน้าที่เพียงบริหารงาน ให้โครงการต่าง ๆ ของสถานศึกษาให้ลุล่วงไปตามวัตถุประสงค์ของโครงการเท่านั้น แต่ยังต้องส่งเสริมสนับสนุนครู และบุคลากรทางการศึกษาให้สามารถพัฒนาสถานศึกษาของตนเองโดยการกระทาร่วมกันของครู นักเรียน ชุมชน และยังใช้กระบวนการทางานร่วมกันของครูในสถานศึกษาเป็นเครื่องมือในการพัฒนาศักยภาพและกระบวนการเรียนรู้ของนักเรียน

ดังนั้นในฐานะผู้บริหารสถานศึกษา ที่เป็นผู้นำขององค์กรต้องศึกษาแนวคิดทฤษฎีภาวะผู้นำการที่เรียกว่า ทฤษฎี (4I’s) ซึ่งเป็นองค์ประกอบที่ผู้บริหารสถานศึกษาต้องมีในตน และนามาปรับ ประยุกต์ใช้ในสถานศึกษาของตนให้สำเร็จก้าวหน้าและบรรลุผลได้ ประการแรกคือ การมีอิทธิพลอย่างมี อุดมการณ์ (Idealized Influence) ผู้บริหารสถานศึกษาต้องมีการวางกระบวนการทางานของสถานศึกษา อย่างเป็นระบบ แก้ไขปัญหาชัดเจน เป็นแบบอย่างที่ดีให้ครูรู้สึกยอมรับเชื่อมั่นศรัทธาภาคภูมิใจและไว้ใจในตัว ผู้บริหารมีความเต็มใจอุทิศตนในการทางานเพื่อให้สถานศึกษาพัฒนาสูงขึ้น เช่น ผู้บริหารชี้ให้ครูเห็นเป้าหมาย ของงานที่ได้รับมอบหมายและสร้างความมั่นใจให้ครูเห็นในความสามารถของตนและตัวครูว่าสามารถทางาน นั้นได้และร่วมมือกันทาให้สถานศึกษานั้นเจริญไปพร้อมกับตัวครู อาทิ การมอบหมายให้ครูผู้หญิงรับหน้าที่เป็นหัวหน้าลูกเสือในสถานศึกษาขนาดใหญ่ ให้ครูผู้ช่วยรับตำแหน่งหัวหน้างานการเงินและพัสดุ ซึ่งจากสองกรณีที่กล่าวถึงไม่ค่อยมีครูผู้หญิงรับตำแหน่งหัวหน้าลูกเสือเนื่องจากธรรมชาติของวิชาเป็นวิชาที่ต้องลงฝึกภาคสนามและไม่ค่อยมีโรงเรียนใดมอบหมายให้ครูผู้ช่วยรับตำแหน่งหัวหน้าการเงินและพัสดุ เนื่องจากขาดประสบการณ์ แต่ถ้าสถานศึกษานั้นมีความจำเป็น เนื่องจากปัญหาหาครูขาดหรือมีครูในจำนวนที่จำกัด หน้าที่ของผู้บริหารเมื่อ มอบหมายงานให้ครูแล้วจึงต้องเป็นผู้นาปฏิบัติให้ครูเห็นเป็นแบบอย่าง สร้างแรงบันดาลใจให้ครูในการทำงาน สอบถามแก้ไขปัญหา รับฟังปัญหาและไม่จำกัดความคิดเห็นของครู ไม่ทิ้งให้ครูต้องเผชิญปัญหาโดยลำพัง ผู้บริหารเช่นนี้ที่เรียกว่า ผู้บริหารที่ปฏิบัติและเป็นผู้บริหารที่สร้างให้ครูเป็นผู้นำในการพัฒนาสถานศึกษา ประการที่สอง การสร้างแรงบันดาลใจ (Inspiration Motivation) ผู้บริหารสถานศึกษาต้องสร้างแรงจูงใจ และสร้างแรงบันดาลใจให้ครูในการปฏิบัติงานด้วยร้อยยิ้มที่มีความสุข สนุกกับงานที่ปฏิบัติ ครูเห็นความยาก ความท้าทายของงาน เป็นเรื่องของการพัฒนาตนและสถานศึกษาให้สูงขึ้น ผู้บริหารต้องเน้นสร้างความสัมพันธ์ ระหว่างครูกับเพื่อร่วมงานและครูกับผู้บริหารเพื่อนำไปสู่ความสำเร็จ ดังคากล่าวที่ว่า คนสำราญงานสำเร็จ เน้น ความเป็นมิตรในการบริหาร บางสถานการณ์ที่ครูต้องปฏิบัติงานที่เร่ง บังคับด้วยแรงกดดันจากเวลาและคุณภาพของงาน ผู้บริหารต้องใช้คำพูดเชิงบวกที่ให้กำลังใจมากกว่าการตำหนิ หรืออาจหาเวลาในการจัดกิจกรรมสร้างสัมพันธ์ร่วมกันโดยไม่ยึดคำว่าเจ้านายลูกน้อง ให้ยึดคำว่าเพื่อนร่วมงานที่ร่วมมือกันทำกิจกรรม ผู้บริหารเช่นนี้จึงเรียกว่า ผู้บริหารที่สร้างแรงบันดาลใจในการทำงานให้ครู ประการที่สาม

Intellectual Stimulation (4I’s) ที่ผู้บริหารจะนำไปประยุกต์ใช้ในสถานศึกษา คือ (Individualized Consideration) ผู้บริหารสถานศึกษาต้องคำนึงถึงความแตกต่างของครูแต่ละคน เนื่องจากครูแต่ละคนมีความถนัดที่แตกต่างกัน หรืออาจจะมีปัญหาที่ต่างกันออกไป เช่นผู้บริหารต้องวิเคราะห์ ครูว่ามีความถนัดด้านใด และมอบหมายงานให้ตรงกับความสามารถหรือความถนัดในด้านนั้น และผู้บริหารต้อง สนับสนุนให้ครูอบรมเพิ่มความรู้ในสิ่งที่ครูไม่ถนัด และพัฒนาในสิ่งที่ครูถนัดเพื่อนำความรู้ของครูมาเป็นแรง ขับเคลื่อนสถานศึกษา ผู้บริหารต้องมีความเอื้ออารีย์กับครู เช่น ครูบางคนมาโรงเรียนสายเนื่องจากดูแลคนในครอบครัวที่ช่วยเหลือตนเองไม่ได้ ครูบางคนต้องรักษาตัวในโรงพยาบาลเป็นประจำ ผู้บริหารอาจดูแลเอื้อ ตารางสอนให้ครูไม่มีคาบสอนในวันเวลาดังกล่าวเป็นต้น ดังนั้นการเป็นผู้บริหารที่ดีจำเป็นต้องคำนึงถึงความ แตกต่างระหว่างบุคคล เพราะแต่ละคนมีความแตกต่างทั้งด้านความถนัด ความสามารถ และสถานการณ์ในการ ดำเนินชีวิต

หลักธรรมาภิบาลของผู้บริหารสถานศึกษา

การนำหลักธรรมาภิบาลไปใช้ในการบริหารสถานศึกษาให้บรรลุผลนั้น มีความจำเป็นอย่างยิ่ง ที่จะต้องมีกระบวนการพัฒนาวัฒนธรรมองค์การสู่วัฒนธรรมธรรมาภิบาล เนื่องจากวัฒนธรรมองค์การเป็นเครื่องหล่อหลอมพลังจิตใจของบุคคลให้เป็นหนึ่งเดียว เพื่อนำพาองค์การสู่ความสำเร็จ หลักธรรมาภิบาลของผู้บริหารที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลของสถานศึกษาในแต่ละแห่ง (เสน่ห์ จุ้ยโต, 2557) ได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับวัฒนธรรมองค์การว่า วัฒนธรรมองค์การ (Corporate Culture) หมายถึง สิ่งที่มนุษย์สร้างขึ้น ซึ่งประกอบด้วยสิ่งประดิษฐ์ แบบแผนพฤติกรรมบรรทัดฐานความเชื่อ ค่านิยม อุดมการณ์ของคนส่วนใหญ่ในองค์การ ซึ่งใช้เป็นเครื่องหล่อหลอมพลังจิตใจของบุคคลให้เป็นหนึ่งเดียว เพื่อนำพาองค์การสู่ความสำเร็จ ในยุคโลกาภิวัตน์นั้น มีวัฒนธรรมองค์การที่สำคัญ 4 ประการ ได้แก่ 1) ต้องปรับเปลี่ยนองค์การ สู่ยุคการแข่งขันแบบเสรี โดยมุ่งเน้นคุณภาพ (Quality) และมาตรฐานสากล (Standard) 2) ต้องปรับเปลี่ยนองค์การ สู่องค์การแห่งการเรียนรู้ (Learning Organization) 3) ต้องปรับเปลี่ยนองค์การ สู่องค์การแบบธรรมาภิบาล (Good Governance Organization) และ 4) ต้องปรับเปลี่ยนองค์การสู่องค์การแห่งภูมิปัญญา โดยมีการบริหารวัฒนธรรมองค์การ 3 ขั้นตอน คือ ขั้นตอนแรก สร้างวัฒนธรรมองค์การ ซึ่งผู้ก่อตั้งหรือผู้นำมีส่วนสำคัญอย่างยิ่งต่อการสร้างวัฒนธรรมองค์การในระยะเริ่มแรก ขั้นตอนที่สอง พัฒนาวัฒนธรรมองค์การ เกิดขึ้นหลังจากนำวัฒนธรรมองค์การไปประยุกต์ใช้แล้ว และมีการปรับเปลี่ยนโดยสมาชิกขององค์การ ขั้นตอนที่สาม ธำรงรักษาวัฒนธรรมองค์การ เป็นการสืบสานวัฒนธรรมองค์การที่ดีไปยังบุคคลและทีมงานในรุ่นต่อไป เพื่อใช้เป็นปัจจัยเกื้อหนุนการบริหารองค์การสู่ความเป็นเลิศต่อไป

สรุป

กระบวนการบริหารจัดการโรงเรียนมีกระบวนการต่าง ๆ ที่มีผลต่อการพัฒนาการศึกษาไทยหากผู้บริหารยึดหลักการทำงานตามหลักธรรมาภิบาล ซึ่งประกอบไปด้วย 1) หลักนิติธรรม คือ การปฏิบัติตามกฎหมาย กฎ ระเบียบ ข้อบังคับต่าง ๆ โดยถือว่าเป็นการปกครองภายใต้กฎหมายมิใช่ตามอำเภอใจ

หรืออำนาจของ ตัวบุคคล จะต้องคำนึงถึงความเป็นธรรม และความยุติธรรม รวมทั้งมีความรัดกุมและ รวดเร็วด้วย 2) หลักคุณธรรม การยึดมั่นในความถูกต้อง ดีงาม การส่งเสริม ให้บุคลากรพัฒนาตนเอง ไปพร้อมกัน เพื่อให้บุคลากรมีความซื่อสัตย์ จริงใจ ขยัน อดทน มีระเบียบ วินัย ประกอบอาชีพสุจริต เป็นนิสัย ประจำชาติ 3) หลักความโปร่งใส คือ ความโปร่งใส พอเทียบได้ว่ามีความหมายตรงข้าม หรือเกือบตรงข้าม กับการทุจริตคอร์รัปชั่น โดยที่เรื่องทุจริตคอร์รัปชั่น ให้มีความหมายในเชิงลบ และความน่าสะพรึงกลัวแฝงอยู่ ความโปร่งใสเป็นคำศัพท์ที่ให้แง่มุมในเชิงบวก และให้ความสนใจในเชิงสงบสุข ประชาชนเข้าถึงข้อมูลข่าวสาร ได้สะดวกและเข้าใจง่าย 4) หลักการมีส่วนร่วม คือ การให้โอกาสให้บุคลากรหรือผู้มี ส่วนเกี่ยวข้องเข้ามามีส่วนร่วมทางการ บริหารจัดการเกี่ยวกับการตัดสินใจในเรื่องต่าง ๆ เช่น เป็นคณะกรรมการ คณะอนุกรรมการ และหรือคณะทำงานโดยให้ข้อมูลความคิดเห็น แนะนำ ปรึกษา ร่วมวางแผนและร่วมปฏิบัติ 5) หลักความรับผิดชอบ คือ การตระหนักในสิทธิและหน้าที่ ความสำนึกในความรับผิดชอบต่อสังคม การใส่ใจปัญหาการบริหารจัดการ การกระตือรือร้นในการแก้ปัญหา และเคารพในความคิดเห็นที่แตกต่าง รวมทั้งความกล้าที่จะยอมรับผลดีและผลเสียจากกระทขอำงตนเอง 6) หลักความคุ้มค่า คือการบริหารจัดการและใช้ทรัพยากรที่มีจำกัดเพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ส่วนรวม โดยรณรงค์ให้บุคลากรมีความประหยัด ใช้วัสดุอุปกรณ์อย่างคุ้มค่า และรักษาทรัพยากรธรรมชาติให้สมบูรณ์ยั่งยืน จะส่งผลต่อการพัฒนาการศึกษาอย่างมีประสิทธิภาพและยั่งยืน

บรรณานุกรม

กระทรวงศึกษาธิการ. (2546). *พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการกระทรวงศึกษาธิการ พ.ศ. 2546*. กรุงเทพมหานคร: สยามสปอรต์ซินดิเคท.

ธัญวกาญจน์ คำมูล. (2559). *การบริหารจัดการตามหลักธรรมาภิบาลของเทศบาลตำบลช้างเผือก จังหวัดเชียงใหม่* [การค้นคว้าอิสระปริญญามหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์]. มหาวิทยาลัยแม่โจ้.

ปธาน สุวรรณมงคล. (2558). การบริหารงานภาครัฐกับการสร้างธรรมาภิบาล. *วารสารนวังคสัตถุสาสน์ ปรินิทรรศน์สาสน์, 1*(2), 75.

มารุต สมวงศ์. (2555, 20 มิถุนายน). *ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงจากการศึกษายุคใหม่.* Gotoknow. https://www.gotoknow.org/posts/373193

รุ่งชัชดาพร เวหะชาติ. (2556). *การบริหารจัดการศึกษาขั้นพื้นฐาน* (พิมพ์ครั้งที่ 5). สงขลา: นำศิลป์โฆษณา.

สมุทร ชำนาญ. (2556). *ภาวะผู้นำทางการศึกษาทฤษฎีและปฏิบัติ* (พิมพ์ครั้งที่ 2). ระยอง: พี. เอส. การพิมพ์.

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. (2559). การบริหารราชการแผ่นดินที่มีประสิทธิภาพและธรรมาภิบาล. *วารสารเศรษฐกิจและสังคม*, *53*(3), 1 - 52.

เสน่ห์ จุ้ยโต. (2557). *มิติใหม่การบริหารธรรมาภิบาลขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น*. นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.

Al –Qa'oud, M. M. (2016 October). The Requirements of Good Governance at Schools of Public Education for Girls in Al Madinah Al Munawarah from the Viewpoint of Female School Principals. *Scientific Research Journal, 4*(1), 8.

Jindal, N. (2014 May). Good Governance: Need and Challenges. *International Journal of Scientific & Engineering Research*, *5*(1), 113.

การพัฒนาชุดฝึกอบรมภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารสำหรับสมาชิกกลุ่มท่องเที่ยวโดยชุมชน ในจังหวัดสงขลา

Development of a Training Package on English for Communication for Community-Based Tourism Group Members in Songkhla Province

จิตตวดี ศรีชู

Jittawadee Srichoo

ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต (บริหารการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย)

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

E-mail: mariah_jittawadee@yahoo.co.th

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ดังนี้ (1) เพื่ออธิบายสภาพปัญหาและความต้องการการสื่อสารภาษาอังกฤษของสมาชิกกลุ่มท่องเที่ยวโดยชุมชนในจังหวัดสงขลา (2) เพื่อพัฒนาชุดฝึกอบรมภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารสำหรับสมาชิกกลุ่มท่องเที่ยวโดยชุมชนในจังหวัดสงขลา และ (3) เพื่อประเมินผลการใช้ชุดฝึกอบรมภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารสำหรับสมาชิกกลุ่มท่องเที่ยวโดยชุมชนในจังหวัดสงขลา ดำเนินการวิจัยโดยเก็บข้อมูลจาก (1) กลุ่มตัวอย่างสำหรับศึกษาสภาพปัญหาและความต้องการการสื่อสารภาษาอังกฤษ ได้มาจากการสุ่มอย่างง่าย และ (2) กลุ่มตัวอย่างสำหรับศึกษาผลการใช้ชุดฝึกอบรมภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร ได้มาจากการสุ่มโดยความสมัครใจ โดยวิธี วิจัยเชิงปริมาณ เครื่องมือวิจัย ได้แก่ แบบสัมภาษณ์ แบบสอบถาม แบบทดสอบวัดผลสัมฤทธิ์ทางการฝึกอบรม ชุดฝึกอบรม และแบบประเมินความพึงพอใจ วิเคราะห์ข้อมูลด้วยค่าร้อยละ ค่าประสิทธิภาพ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที ผลการวิจัยประกอบด้วย (1) สมาชิกกลุ่มท่องเที่ยวโดยชุมชนในจังหวัดสงขลามีปัญหาในการพูดภาษาอังกฤษมากที่สุด และมีความต้องการเรียนรู้ภาษาอังกฤษเพื่อให้บริการนักท่องเที่ยวที่เข้ามาในชุมชนและเพื่อยกระดับความรู้ความสามารถของตนเป็นลำดับสูงสุด (2) ชุดฝึกอบรมที่สร้างขึ้นมีประสิทธิภาพ 73.61/81.74 ซึ่งเป็นไปตามเกณฑ์ที่กำหนด และ (3) ผลการใช้ชุดฝึกอบรม พบว่า ผลสัมฤทธิ์ในการฝึกอบรมภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารของสมาชิกกลุ่มท่องเที่ยวโดยชุมชนในจังหวัดสงขลาหลังใช้ชุดฝึกอบรมสูงกว่าก่อนการฝึกอบรมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และสมาชิกกลุ่มท่องเที่ยวที่เข้ารับการฝึกอบรมมีความพึงพอใจต่อชุดฝึกอบรมในระดับมาก

คำสำคัญ: ชุดฝึกอบรม ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร การท่องเที่ยวชุมชน

Abstract

The purposes of this study were (1) to illustrate the current state of problems and needs for English for communication among community-based tourism group members in

Songkhla ; (2) to develop a training package and (3) to evaluate the result of using the training package. Data were collected from (1) the sample for studying the problems and needs of English communication obtained by simple random sampling; and (2) the sample for studying the results of using the training package on English for communication obtained from voluntary random sampling. This study was conducted by a quantitative approach. The instruments were: (1) interview form regarding conditions and problems in using English for communication (2) a questionnaire on the current state of problems and needs for English for communication; (3) pre-test and post-test on English for communication for community-based tourism group members in Songkhla Province; (4) a training package on English for communication for community-based tourism group members in Songkhla Province; and (5) a satisfaction evaluation form. The data obtained were analyzed by the percentage, E_1/E_2 efficiency index, mean, standard deviation and t-test. Results showed that (1) the community-based tourism group members had the most difficulty speaking English. And there is a need to learn English to serve tourists and to raise their knowledge and abilities to the highest level (2) the training package has an efficiency of 73.61/81.74, which meets the required criteria, and (3) the achievement in the training was significantly higher than before the training at a level of .05, and the members were satisfied with the training package at a high level.

Keywords: Training package, English for communication, community-based tourism

บทนำ

อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวเป็นอุตสาหกรรมที่สร้างรายได้หลักให้ประเทศไทยมาเป็นระยะเวลาหลายปี แต่รายได้ที่เกิดขึ้นนั้นเป็นประโยชน์ต่อการท่องเที่ยวกระแสหลักมากกว่าการท่องเที่ยวกระแสรอง เช่น การท่องเที่ยวโดยชุมชน โดยนอกจากชุมชนจะไม่ได้รับการกระจายรายได้อย่างเท่าเทียมจากการท่องเที่ยวแล้ว ยังต้องแบกรับภาระจากความเสื่อมโทรมของทรัพยากร ซึ่งส่งผลกระทบต่อสภาพแวดล้อมภายในชุมชนอีกด้วย ทั้งที่ชุมชนมิได้มีส่วนร่วมกับการท่องเที่ยวนั้น แต่ปัญหานี้จะสามารถแก้ไขได้โดยการผลักดัน “การท่องเที่ยวยั่งยืน” โดยเน้นการมีส่วนร่วมของคนในชุมชนเพื่อกระจายรายได้ไปยังทุกภูมิภาคของประเทศ

การท่องเที่ยวโดยชุมชนทำให้นักท่องเที่ยวได้รับความสนุกสนานเพลิดเพลิน ทั้งยังได้ศึกษาวิถีชีวิตของคนในชุมชนท้องถิ่น จึงเป็นรูปแบบการท่องเที่ยวที่กำลังได้รับความนิยมเป็นอันมาก ข้อมูลจากเว็บไซต์ของธนาคารแห่งประเทศไทย ในบทความชื่อ “อนาคตภาคการท่องเที่ยวไทย เดินต่ออย่างไรในฟ้าหลังฝน” ได้ระบุไว้ว่า “รายได้จากกลุ่มนักท่องเที่ยวเชิงสิ่งแวดล้อมและท่องเที่ยววิถีชุมชนนั้น จะช่วยกระตุ้นการท่องเที่ยวในเมืองรอง และสร้างมูลค่าเพิ่มให้กับเศรษฐกิจถึงประมาณร้อยละ 60-80 ของรายได้ที่ได้รับ” สิ่งหนึ่งที่สำคัญ

มากต่อการจัดการท่องเที่ยวโดยชุมชนคือการจัดการทรัพยากรมนุษย์ หรือการจัดการให้สมาชิกชุมชนมีความสามารถ และมีความพร้อมสำหรับการต้อนรับนักท่องเที่ยว โดยมีเป้าหมายสำคัญคือต้องทำให้การท่องเที่ยวสามารถสร้างรายได้ และกระจายรายได้สู่ท้องถิ่น

จังหวัดสงขลาได้รับความนิยมมากจากนักท่องเที่ยวทั้งในประเทศและต่างประเทศ การท่องเที่ยวในจังหวัดสงขลามีรูปแบบที่หลากหลายครบทั้ง 3 รูปแบบตามที่องค์การการท่องเที่ยวโลกกำหนดไว้ คือ 1) การท่องเที่ยวในแหล่งธรรมชาติ 2) การท่องเที่ยวในแหล่งวัฒนธรรม 3) การท่องเที่ยวในความสนใจพิเศษและการท่องเที่ยวโดยชุมชน สงขลามีแหล่งท่องเที่ยวในชุมชนที่ผ่านเกณฑ์ประเมินมาตรฐานการท่องเที่ยวโดยชุมชน CBT Thailand: Community – Based Tourism จำนวน 29 ชุมชน จาก 76 ชุมชน แต่บางช่วงเวลาบางชุมชนอาจขาดความต่อเนื่องในการปฏิบัติงานเพราะการดำเนินงานนั้นขึ้นอยู่กับสภาพเศรษฐกิจและสังคม โดยข้อมูลจากสำนักงานท่องเที่ยวและกีฬาจังหวัดสงขลาพบว่า กลุ่มท่องเที่ยวโดยชุมชนที่ยังมีความเคลื่อนไหวและยังมีแนวโน้มที่จะพัฒนาศักยภาพได้อย่างต่อเนื่องต่อไปนั้นมีอยู่ 22 ชุมชน นักท่องเที่ยวที่เข้ามาในจังหวัดสงขลานั้นส่วนใหญ่เป็นนักท่องเที่ยวชาวมาเลเซียเนื่องจากมีชายแดนติดต่อกัน โดยในปี 2565 นั้น ชาวมาเลเซียได้เดินทางมายังประเทศไทยมากถึง 800,000 คน สร้างรายได้ให้ประเทศกว่า 4,400 ล้านบาท หากนักท่องเที่ยวในส่วนนี้ได้เดินทางท่องเที่ยวในชุมชนต่าง ๆ ด้วย ก็จะสร้างรายได้ให้กับชุมชนอย่างมากมายมหาศาลเช่นกัน

แต่จากการสำรวจโดยการสัมภาษณ์และแจกแบบสอบถามพบว่าสมาชิกกลุ่มท่องเที่ยวโดยชุมชนในจังหวัดสงขลานั้นยังพูดภาษาอังกฤษไม่ได้ ทำให้ยังไม่สามารถต้อนรับนักท่องเที่ยวชาวมาเลเซียและชาติอื่น ๆ ได้อย่างเต็มที่ ส่งผลให้ชุมชนไม่สามารถรับรายได้จากนักท่องเที่ยวต่างชาติได้มากอย่างที่ควรจะเป็น ดังนั้นเพื่อส่งเสริมการจัดการท่องเที่ยวโดยชุมชนในจังหวัดสงขลา ผู้วิจัยจึงเห็นสมควรให้มีการจัดกิจกรรมฝึกอบรมภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารสำหรับสมาชิกกลุ่มท่องเที่ยวโดยชุมชนในจังหวัดสงขลา โดยให้มีการจัดการเรียนการสอนเพื่อมุ่งเน้นการพูดสื่อสารกับนักท่องเที่ยว ให้สมาชิกกลุ่มท่องเที่ยวโดยชุมชนสามารถเล่าเรื่องต่างๆที่สำคัญและโดดเด่นที่เกี่ยวกับจังหวัดสงขลาให้นักท่องเที่ยวฟังได้ เพื่อช่วยแก้ปัญหาเล็กๆน้อยๆที่เกิดขึ้นในระหว่างการท่องเที่ยวให้นักท่องเที่ยวได้บ้าง ซึ่งจะทำให้สมาชิกกลุ่มท่องเที่ยวโดยชุมชนได้มีทั้งความมั่นใจในตนเองและมีความสามารถที่จะต้อนรับนักท่องเที่ยวได้ดีขึ้น มีรายได้มากขึ้นและอาจเป็นการสร้างแรงบันดาลใจให้สมาชิกเกิดความต้องการการศึกษาเรียนรู้อย่างต่อเนื่องตลอดชีวิตรองรับนโยบายไทยแลนด์ 4.0 และแนวโน้มการศึกษาของโลก

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์สามข้อ คือ (1) อธิบายสภาพ ปัญหาและความต้องการการสื่อสารภาษาอังกฤษของสมาชิกกลุ่มท่องเที่ยวโดยชุมชนในจังหวัดสงขลา (2) พัฒนาชุดฝึกอบรมภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารสำหรับสมาชิกกลุ่มท่องเที่ยวโดยชุมชนในจังหวัดสงขลา (3) ประเมินผลการใช้ชุดฝึกอบรมภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารสำหรับสมาชิกกลุ่มท่องเที่ยวโดยชุมชนในจังหวัดสงขลา

การทบทวนวรรณกรรม

แนวคิดการท่องเที่ยวโดยชุมชน

“การท่องเที่ยวโดยชุมชน คือการท่องเที่ยวที่คำนึงถึงความยั่งยืนของสิ่งแวดล้อม สังคม และวัฒนธรรม กำหนดทิศทางโดยชุมชน จัดการโดยชุมชนเพื่อชุมชน และชุมชนมีบทบาทเป็นเจ้าของมีสิทธิในการจัดการดูแลเพื่อให้เกิดการเรียนรู้แก่ผู้มาเยือน” สำนักงานปลัดกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา (2561) วางแผนปฏิบัติการขับเคลื่อนการพัฒนาการท่องเที่ยวโดยชุมชนอย่างยั่งยืนและสร้างสรรค์ พ.ศ.2561-2565 โดยพัฒนาให้เป็นการท่องเที่ยวที่ให้ชุมชนเป็นฐานการบริหารจัดการ หรือ Community-based Tourism : CBT โดย CBT เป็นที่รู้จักและใช้กันอย่างแพร่หลายในหลายๆความหมาย ลักษณะเด่นคือมีวัฒนธรรมประจำชุมชนเป็นตัวชูโรงและมีโฮมสเตย์เป็นหนึ่งในเครื่องมือสำคัญ

แนวคิดเกี่ยวกับชุดฝึกอบรม

ชุดฝึกอบรม (Training Package) หมายถึง ชุดของสื่อประกอบการฝึกอบรม ที่ประกอบด้วย เนื้อหาสาระ วิธีการ อุปกรณ์และแบบประเมินผลสำหรับการฝึกอบรมในเรื่องใดเรื่องหนึ่งให้มีประสิทธิภาพ บรรลุตามวัตถุประสงค์และเกิดผลสัมฤทธิ์แก่ผู้เข้ารับการฝึกอบรม

นฤมล ตันธสุรเศรษฐ์ (2551) กล่าวถึงองค์ประกอบของชุดฝึกอบรมว่า ประกอบด้วย 1) คู่มือการฝึกอบรม 2) สื่อในการฝึกอบรม 3) กิจกรรมในชุดฝึกอบรม 4) การประเมินการฝึกอบรม ซึ่งสอดคล้องกับสุเทพ หุ่นสวัสดิ์ (2550) ที่กล่าวว่า ชุดฝึกอบรมโดยทั่วไป ประกอบด้วย 1) วัตถุประสงค์การฝึกอบรม 2) เนื้อหาของการฝึกอบรม 3) วิธีการฝึกอบรม 4) สื่อและอุปกรณ์ที่ใช้ในการฝึกอบรมและ 5) การประเมินผลการฝึกอบรม

แนวคิดทฤษฎีการเรียนรู้

การเรียนรู้ของมนุษย์เกิดจากการที่บุคคลรับความรู้และประสบการณ์ แล้วนำไปใช้ หรือปฏิบัติ ส่วนหนึ่งของการเรียนรู้เกิดจากการศึกษา การพัฒนาตนเอง การเรียนการสอน หรือการฝึกฝน ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม ทั้งพฤติกรรมภายนอกที่สังเกตเห็นได้ และพฤติกรรมภายในที่เปลี่ยนแปลงสติปัญญา ความคิด ความรู้สึก จิตใจ อารมณ์ และลักษณะนิสัย เกรกอรี่กล่าวว่าการเรียนรู้คือการเปลี่ยนแปลงศักยภาพแห่งพฤติกรรมที่ค่อนข้างถาวรซึ่งเป็นผลมาจากการฝึกหรือการปฏิบัติที่ได้รับการเสริมแรง (Gregory, 1974)

อุษณีย์ โพธิสุข (2543) ได้กล่าวถึงวิธีการเรียนรู้ที่เน้นผู้เรียนเป็นสำคัญซึ่งเป็นวิธีการเรียนรู้ที่ได้รับความนิยมมากจนถึงปัจจุบันว่า เป็นวิธีที่มุ่งเน้นให้ผู้เรียนเป็นผู้ร่วมคิด ร่วมตัดสินใจ หลักการของวิธีการเรียนรู้ที่มีผู้เรียนเป็นศูนย์กลาง คือ วิธีการเรียนรู้ที่ผู้เรียนเป็นเจ้าของกิจกรรมการเรียนรู้ ปฏิบัติกิจกรรมด้วยตนเองเป็นส่วนใหญ่ มีผู้สอนคอยให้ความช่วยเหลือ แนะนำ และให้กำลังใจ

แนวคิดเกี่ยวกับการสอนภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร

กรมวิชาการ (2544) ได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับการสอนภาษาเพื่อการสื่อสารที่ได้รับความนิยมในปัจจุบันตามหลักสูตรสาระการเรียนรู้ภาษาต่างประเทศ(ภาษาอังกฤษ) พุทธศักราช 2544 ไว้ว่า แนวคิดในการสอนภาษาเพื่อการสื่อสาร เป็นแนวคิดที่เน้นความรู้ความสามารถ ในการติดต่อสื่อสารของบุคคลในสถานการณ์ต่าง ๆ

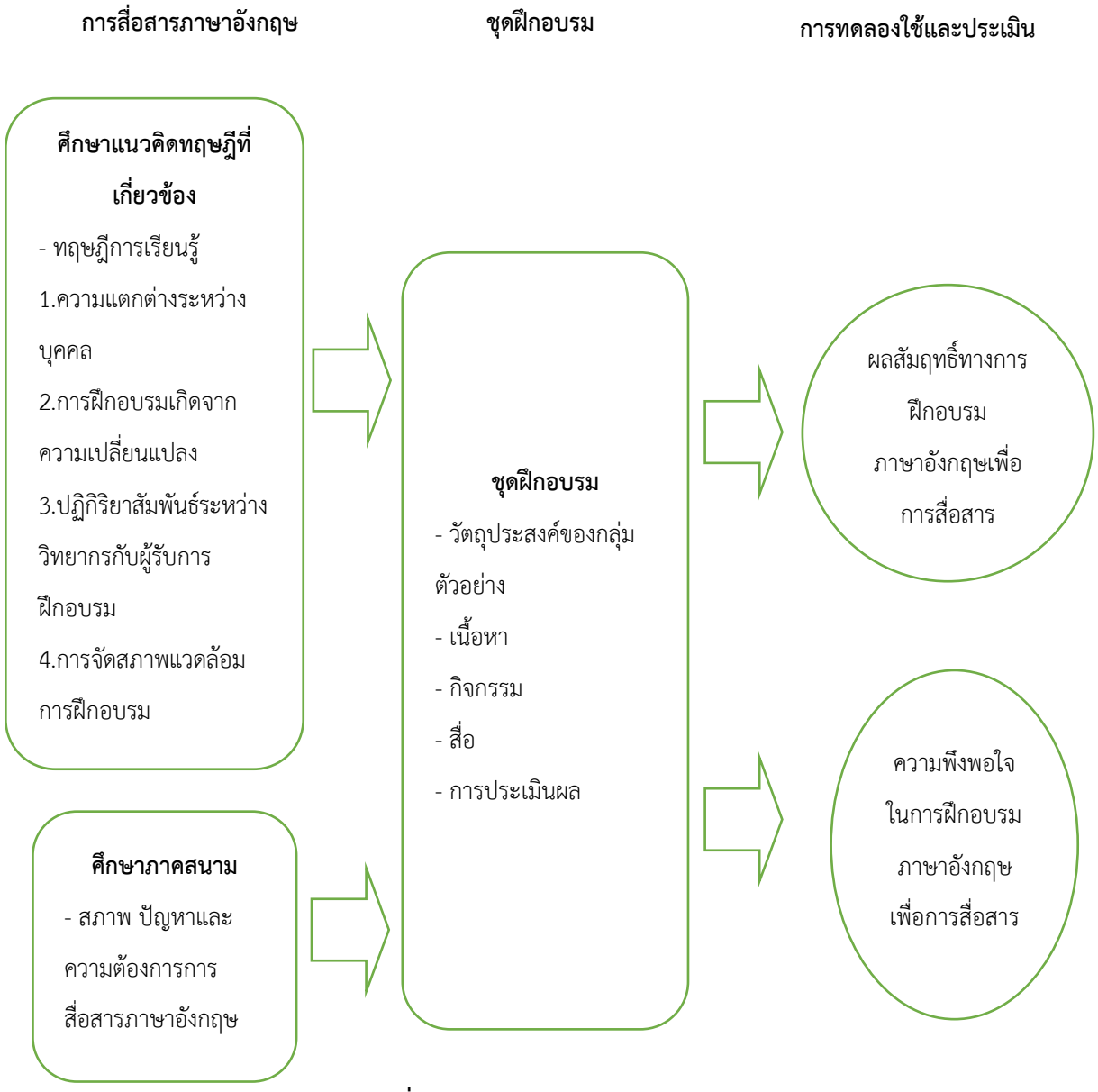
โดยเชื่อว่าการเรียนรู้ภาษาเป็นลักษณะเฉพาะที่ติดตัวมา เป็นกระบวนการที่เกิดขึ้นภายในสมอง และเชื่อว่าภาษาเป็นเรื่องของกฎเกณฑ์ มนุษย์จึงต้องมีความรู้ความสามารถทางภาษาก่อนที่จะแสดงพฤติกรรมทางภาษา

การสอนภาษาอังกฤษมีหลายรูปแบบ รูปแบบหนึ่งที่น่าสนใจคือการสอนแบบ B-SLIM ของบิลาช (Bilash, 1992) ซึ่งเป็นรูปแบบหนึ่งของการสอนภาษาอังกฤษเป็นภาษาที่สองเพื่อมุ่งเน้นการสื่อสารโดยอาศัยหลักการและแนวคิดทฤษฎีพัฒนาการเชาวน์ปัญญาของพีอาเจต์ (Piaget, 1952) ทฤษฎีพัฒนาการเชาวน์ปัญญาของวิทก็อตสกี (Vygotsky, 1978) และทฤษฎี การเรียนรู้โดยการค้นพบ (Discovery Approach) ของบรูนเนอร์ (Bruner, 1961) ผู้วิจัยเลือกรูปแบบ B-SLIM มาฝึกอบรมสมาชิกกลุ่มท่องเที่ยวโดยชุมชนในจังหวัดสงขลาเพราะสมาชิกฯต้องการฝึกการสื่อสาร B-SLIM จึงเป็นรูปแบบที่เหมาะสมเพราะเป็นรูปแบบที่บูรณาการการฝึกทักษะการฟัง พูด อ่านและเขียนไว้ด้วยกันในสัดส่วนที่เหมาะสม

จังหวัดสงขลาและการท่องเที่ยวโดยชุมชนในจังหวัดสงขลา

จังหวัดสงขลา มีสถานที่ท่องเที่ยวที่น่าสนใจมากมาย ทั้งแหล่งท่องเที่ยวทางธรรมชาติ วัฒนธรรมวิถีชีวิตและยังมีแหล่งท่องเที่ยวใหม่ ๆ ที่รอต้อนรับนักท่องเที่ยว อาทิ แกรนด์แคนยอนที่เกาะใหญ่ อำเภอกระแสสินธุ์ เหมืองลิวง อำเภอจะนะ เขาเล่ อำเภอสะเดา ชุมชนปาดังเบซาร์กับการท่องเที่ยววิถีเกษตรสวนลุงใหญ่ อำเภอสะเดา ควนคันหลาว อำเภอนาหม่อม การส่งเสริมอัตลักษณ์มโนราห์เพื่อการทำสินค้าท่องเที่ยวชุมชนบ้านขาว อำเภอระโนด ชุมชนเส้นทางตามรอยหลวงปู่ทวด อำเภอสทิงพระ และชุมชนลุ่มน้ำคลองเทพาเกาะแลหนังในอำเภอเทพา และสะบ้าย้อย เป็นต้น และสงขลามีความพร้อมที่จะสนับสนุนการท่องเที่ยวโดยชุมชน เพื่อกระตุ้นเศรษฐกิจ และเพื่อให้เกิดการกระจายรายได้สู่ท้องถิ่นอย่างรวดเร็ว และทั่วถึง หลังจากสถานการณ์ COVID - 19 คลี่คลาย หน่วยงานราชการต่างๆที่เกี่ยวข้องเช่น การท่องเที่ยวและกีฬาจังหวัดสงขลา สถาบันการศึกษา องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และภาคีเครือข่าย ได้เข้าร่วมการประชุมเพื่อขับเคลื่อนการพัฒนาการท่องเที่ยวโดยชุมชนในจังหวัดสงขลา และเพื่อกำหนดแนวทางการส่งเสริมและพัฒนาศักยภาพการท่องเที่ยวโดยชุมชนจังหวัดสงขลาให้เป็นไปในทิศทางเดียวกัน

กรอบแนวคิดในการวิจัย



รูปที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

ระเบียบวิธีวิจัย

การศึกษานี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณและมีวิธีดำเนินการวิจัย ดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 การอธิบายสภาพปัญหาและความต้องการเรียนรู้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร

การศึกษาสภาพปัญหาและความต้องการเรียนรู้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารใช้วิธีการเก็บข้อมูลโดย (1) สัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างตามการนัดหมายและใช้แนวทางการสัมภาษณ์ที่มีข้อคำถามแบบกว้าง ๆ เริ่มด้วยการสร้างความคุ้นเคยด้วยการสนทนาเกี่ยวกับเรื่องทั่วๆไปเพื่อทำความรู้จักกับชุมชนและสภาพการท่องเที่ยวโดยชุมชน แล้วสอดแทรกคำถามและประเด็นสำคัญตามหัวข้อและวัตถุประสงค์การวิจัยเพื่อให้ผู้

สัมภาษณ์มีความไว้วางใจและให้ความร่วมมือในการให้ข้อมูลที่เป็นจริงเพื่อนำไปสู่การ พัฒนาชุดฝึกอบรมให้ตรงกับสภาพปัญหา จากนั้น (2) แจกแบบสอบถามความต้องการการฝึกอบรมภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารซึ่งประกอบด้วย 3 ตอน คือ ข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม ความคิดเห็นในการฝึกอบรมภาษาอังกฤษ และ หัวข้อที่ต้องการการฝึกอบรมภาษาอังกฤษ

สำหรับการเก็บรวบรวมข้อมูลนั้น ผู้วิจัยได้ทำการติดต่อสำนักงานการท่องเที่ยวและกีฬาจังหวัดสงขลาเพื่อขอข้อมูลกลุ่มท่องเที่ยวโดยชุมชนในจังหวัดสงขลาทุกกลุ่มและขอหมายเลขโทรศัพท์ของผู้นำชุมชน จากนั้นติดต่อผู้นำชุมชนทุกชุมชนเพื่อนัดหมายวันเวลาที่จะนำแบบสัมภาษณ์และแบบสอบถามไปแจกจ่ายแก่สมาชิกกลุ่มท่องเที่ยวโดยชุมชนด้วยตัวของผู้วิจัยเอง และดำเนินการนำแบบสัมภาษณ์ไปสัมภาษณ์และนำแบบสอบถามไปอธิบายและแจกกลุ่มเป้าหมายตามวันเวลานัดหมายด้วยตัวเองและเก็บคืนได้ทั้งหมด 224 ชุด โดยใช้เวลาดำเนินการ 9 วัน ในการวิเคราะห์ข้อมูลผู้วิจัยวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากแบบสัมภาษณ์โดยใช้เทคนิคการสังเคราะห์เนื้อหา ด้วยการนำไฟล์ข้อมูลจากการบันทึกเสียงของกลุ่มผู้ให้ข้อมูลมาเปรียบเทียบความเหมือนและความต่างในประเด็นสำคัญ จัดลำดับความสำคัญและเชื่อมโยงข้อมูลที่นำไปสู่ข้อค้นพบตามแนวคำถามแล้วเขียนสรุปเป็นประเด็นสำคัญ ส่วนการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามในส่วนของข้อมูลส่วนตัวและความคิดเห็นในการฝึกอบรมผู้วิจัยวิเคราะห์โดยการแจกแจงความถี่ หาค่าร้อยละ และนำเสนอเป็นตารางประกอบความเรียงท้ายตาราง และในส่วนการวิเคราะห์ความต้องการของสมาชิกกลุ่มท่องเที่ยวที่มีต่อหัวข้อการฝึกอบรมภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร ผู้วิจัยได้หาค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานเป็นภาพรวมและรายด้าน แล้วนำไปแปลความหมายตามเกณฑ์

ขั้นตอนที่ 2 การพัฒนาชุดฝึกอบรม

ผู้วิจัยนำผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากขั้นตอนที่ 1 มาสรุป สังเคราะห์และพัฒนาเป็นชุดฝึกอบรมภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารสำหรับสมาชิกกลุ่มท่องเที่ยวโดยชุมชนในจังหวัดสงขลา โดยชุดฝึกอบรมในการวิจัยครั้งนี้ ประกอบด้วยเครื่องมือดังนี้ (1) แบบทดสอบวัดผลสัมฤทธิ์ทางการฝึกอบรม (แบบทดสอบก่อนและหลังการฝึกอบรม) (2) ชุดฝึกอบรมที่มีเนื้อหา 7 บท และ (3) แบบประเมินความพึงพอใจ

ขั้นตอนที่ 3 การประเมินผลการใช้ชุดฝึกอบรม

ผู้วิจัยได้กำหนดกลุ่มตัวอย่างตามความสมัครใจ 30 คน เข้าร่วมอบรมเพื่อทดลองใช้ชุดฝึกอบรม ที่ห้องประชุมใหญ่ขององค์การบริหารส่วนตำบลคูหา อ.สะบ้าย้อย จ.สงขลา เป็นระยะเวลา 5 วัน วันละ 6 ชั่วโมง รวมเวลาฝึกอบรมทั้งสิ้น 30 ชั่วโมง

สถิติที่ผู้วิจัยใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าประสิทธิภาพ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการทดสอบค่าที

ผลการศึกษาและอภิปรายผล

ผลการศึกษาสภาพปัญหาพื้นฐานความรู้ด้านภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารของสมาชิกกลุ่มท่องเที่ยวโดยชุมชนในจังหวัดสงขลา พบว่า มีความรู้ทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารในระดับพอใช้ ปัญหาที่สมาชิก

กลุ่มท่องเที่ยวโดยชุมชนในจังหวัดสงขลาพบมากที่สุด คือ ปัญหาในการพูดและการฟังภาษาอังกฤษ เนื่องจากขาดการฝึกฝนและไม่กล้าสนทนา ไม่สามารถใช้คำศัพท์ภาษาอังกฤษสำหรับผลิตภัณฑ์ในท้องถิ่น ไม่สามารถบอกทิศทาง วันเวลา ราคา และไม่สามารถเล่าเรื่องราวต่างๆของท้องถิ่นเป็นภาษาอังกฤษเพื่อการนำนักท่องเที่ยวต่างชาติเยี่ยมชมชุมชนได้ สอดคล้องกับงานวิจัยของธญวรรณ ก๋ำคำ ที่ได้พัฒนาแบบฝึกภาษาอังกฤษสำหรับผู้ประกอบการผลิตภัณฑ์ท้องถิ่น:ประเภทของใช้ ของตกแต่งและของที่ระลึก ซึ่งพบว่าผู้ประกอบการผลิตภัณฑ์ท้องถิ่นไม่ทราบคำศัพท์ที่ใช้เรียกผลิตภัณฑ์ ไม่สามารถใช้ประโยคในการบรรยายผลิตภัณฑ์ ไม่สามารถบอกทิศทาง ไม่สามารถบอกราคาและไม่สามารถเล่าเรื่องราวของผลิตภัณฑ์ได้ (ธญวรรณ ก๋ำคำ, 2565)

ความต้องการเรียนรู้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารของสมาชิกกลุ่มท่องเที่ยวโดยชุมชนในจังหวัดสงขลาอยู่ในระดับมาก โดยต้องการเรียนรู้เรื่องการพูดมากที่สุด รองลงมาคือการบูรณาการ 4 ทักษะ ฟังพูดอ่านเขียน

ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารมีความสำคัญมากในสังคมโลกและรวมถึงสังคมไทยด้วย หากสมาชิกกลุ่มท่องเที่ยวโดยชุมชนได้รับการฝึกอบรมภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารเพื่อเพิ่มศักยภาพในการต้อนรับนักท่องเที่ยวเข้าสู่ชุมชน พวกเขาย่อมได้รับรายได้เพิ่มขึ้นอย่างมหาศาล พวกเขาจึงมีความต้องการเป็นอย่างมากที่จะพูดหรือสื่อสารภาษาอังกฤษให้ได้เพื่อยกระดับชีวิตตัวเอง สอดคล้องกับงานวิจัยของปัญจลักษณ์ ถวายที่ได้พัฒนาชุดฝึกอบรมทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษเพื่อส่งเสริมการตลาดสำหรับผู้ประกอบการวิสาหกิจชุมชนฝั่งธนบุรี กรุงเทพมหานคร พบว่า ผู้ประกอบการมีความต้องการในการพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษในด้านคำศัพท์เกี่ยวกับเครื่องดื่มและอาหาร การกล่าวทักทายและเชิญชวนลูกค้า การถามราคาสินค้า การสื่อสารเกี่ยวกับรสชาติอาหาร และการกล่าวขอบคุณลูกค้า เพื่อเพิ่มความสามารถในการค้าขายกับลูกค้าต่างชาติซึ่งจะทำให้มีรายได้เพิ่มขึ้น ผู้วิจัยจึงนำข้อมูลดังกล่าวมาวิเคราะห์และกำหนดจุดประสงค์ในชุดฝึกอบ รมโดยให้ชุดฝึกอบรมประกอบด้วยคำศัพท์เกี่ยวกับอาหารและเครื่องดื่มที่หลากหลายซึ่งเกี่ยวข้องกับวิสาหกิจชุมชนเพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการของชุมชน (ปัญจลักษณ์ ถวาย, 2564)

ผลการประเมินประสิทธิภาพของชุดฝึกอบรม E_1/E_2 เท่ากับ 73.61/81.74 ซึ่งเป็นไปตามเกณฑ์ที่กำหนด แต่ผลของการประเมินหลังฝึกอบรม (E_2) มีค่าค่อนข้างสูงกว่าเกณฑ์ที่ตั้งไว้ และพบว่าคะแนนทดสอบหลังฝึกอบรมของผู้เข้าฝึกอบรมสูงกว่าก่อนฝึกอบรมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของธญวรรณ ก๋ำคำ เรื่อง การพัฒนาแบบฝึกภาษาอังกฤษสำหรับผู้ประ กอบการผลิตภัณฑ์ท้องถิ่น: ประเภทของใช้ ของตกแต่งและของที่ระลึก ซึ่งผลการวิจัยพบว่า แบบฝึกภาษาอังกฤษสำหรับผู้ประกอบการผลิตภัณฑ์ท้องถิ่น: ประเภทของใช้ของตกแต่งและของที่ระลึก มีประสิทธิภาพตามเกณฑ์ 75% E_1/E_2 และผลสัมฤทธิ์ด้านการใช้ภาษาอังกฤษของผู้ประกอบการฯ หลังการอบรมสูงกว่าก่อนการอบรมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (ธญวรรณ ก๋ำคำ, 2565)

ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้เข้าอบรมภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารสำหรับสมาชิกกลุ่มท่องเที่ยวโดยชุมชนในจังหวัดสงขลา พบว่าสมาชิกฯมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากทั้ง 3 ด้าน คือ ด้านวิทยากร ด้านความรู้ความเข้าใจต่อชุดฝึกอบรมและด้านการนำความรู้ไปใช้ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของวิ

ลดา ศรีทองกุล เรื่อง การพัฒนาทักษะการฟัง-พูดในวิชาภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารของนักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี สมุทรปราการ โดยใช้แอพพลิเคชั่น Echo English โดยผลการวิจัยพบว่าผลการศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี สมุทรปราการที่ใช้แอพพลิเคชั่น Echo Englishในการพัฒนาทักษะการฟัง-พูด ในวิชาภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร มีภาพรวมอยู่ในระดับมาก (วิลดา ศรีทองกุล, 2562)

ข้อเสนอแนะในการวิจัยและการนำผลการวิจัยไปใช้

ผู้นำกลุ่มท่องเที่ยวชุมชนในจังหวัดสงขลาควรนำชุดฝึกอบรมภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารชุดนี้ไปปรับปรุงแก้ไขบางประการแล้วนำไปฝึกอบรมให้แก่สมาชิก โดยประเมินผลการอบรมกับผลการปฏิบัติในสถานการณ์จริงเมื่อมีนักท่องเที่ยวเข้ามาเยี่ยมชมชุมชน

ในการใช้ชุดฝึกอบรม ควรนำวิทยากรที่เชี่ยวชาญด้านการสอนภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร มีความรอบรู้เรื่องที่เกี่ยวข้องกับจังหวัดสงขลา เช่น เรื่องแหล่งท่องเที่ยว หรือเรื่องประวัติศาสตร์ของจังหวัดสงขลา มีใจรักจังหวัดสงขลา และมีประสบการณ์การให้บริการแก่นักท่องเที่ยว มาฝึกอบรมแก่สมาชิกกลุ่มท่องเที่ยวโดยชุมชน

ควรเพิ่มแรงจูงใจแก่สมาชิกกลุ่มท่องเที่ยวโดยชุมชนในจังหวัดสงขลา ให้มีความกระตือรือร้นที่จะเรียนรู้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารมากขึ้น เพื่อพัฒนาศักยภาพของสมาชิกกลุ่มท่องเที่ยว พัฒนาคุณภาพการให้บริการการท่องเที่ยว และเพิ่มโอกาสที่มากขึ้นในการต้อนรับนักท่องเที่ยว ทำให้เกิดรายได้เพิ่มขึ้นในครัวเรือนและในชุมชน ซึ่งการสร้างแรงจูงใจในเรื่องโอกาสการเพิ่มรายได้นั้นเป็นแรงจูงใจที่สำคัญยิ่งและอาจเป็นแรงจูงใจที่สำคัญเป็นอันดับหนึ่งต่อผู้เรียนรู้ที่อยู่ในวัยผู้ใหญ่

ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยต่อไป

ผู้วิจัยควรศึกษาปัจจัยต่างๆภายในชุมชนเพิ่มเติม เช่น ศึกษาว่าสถานที่ท่องเที่ยวนั้นๆยังเปิดให้บริการอยู่หรือไม่ เพราะในบางช่วงระยะเวลาที่มีสถานการณ์บางอย่างเกิดขึ้น เช่น สถานการณ์การระบาดอย่างรุนแรงของเชื้อไวรัสโคโรนา COVID-19 ที่จังหวัดสงขลาซึ่งมีจำนวนผู้ติดเชื้อมากเป็นอันดับสองของประเทศไทยติดต่อกันเป็นระยะเวลานานหลายเดือน สถานที่ท่องเที่ยวในชุมชนหลายแห่งก็ได้ปิดบริการไปอย่างค่อนข้างถาวรซึ่งส่งผลกระทบต่อความทันสมัยของข้อมูลที่จะใช้ผลิตชุดฝึกอบรม นอกจากนี้ควรมีการวิจัยในลักษณะของการพัฒนาชุดฝึกอบรมภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารสำหรับกลุ่มบุคคลเฉพาะถิ่นหรือเฉพาะเรื่องด้วยเช่นเดียวกันในถิ่นอื่น ๆ เช่น ชุดฝึกอบรมภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารสำหรับผู้สูงอายุ และควรพัฒนาชุดฝึกอบรมภาษาอังกฤษเพื่อสารสื่อสารเพื่อรองรับผู้เข้าฝึกอบรมที่สะกดภาษาอังกฤษไม่ได้หรือไม่คล่องทำให้ไม่สะดวกในการอ่านออกเสียงหรือพูด ซึ่งจะทำให้ไม่สามารถเรียนภาษาอังกฤษในบทเรียนได้เพราะอ่านไม่ออก เช่น ควรพัฒนาชุดฝึกอบรมภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารที่มีคำอ่านเป็นตัวอักษรภาษาไทยกำกับไว้ เพื่อทำให้ผู้ฝึกอบรมสามารถอ่านออกเสียงได้แทนที่จะอ่านไม่ออกเลย นอกจากนี้ ยังควรกำกับคำอ่านด้วยตัวอักษรไทยที่

สะกดให้ใกล้เคียงสำเนียงเจ้าของภาษาอังกฤษมากที่สุด เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดในการออกเสียงสนทนาแทนที่จะอ่านด้วยสำเนียงภาษาไทย เช่น คำว่า Peter ซึ่งเป็นชื่อบุคคล อ่านด้วยสำเนียงใกล้เคียงเจ้าของภาษาว่า พี้-เถ่อร์ แต่อ่านด้วยสำเนียงภาษาไทยว่า ปี-เต้อร์ การมีตัวอักษรภาษาไทยกำกับไว้ว่า “พี้-เถ่อร์”เช่นนี้ จะเป็นการอำนวยความสะดวกและสร้างความมั่นใจในการเรียนรู้ให้กับผู้เข้าฝึกอบรมได้มากขึ้น ทำให้เพิ่มประสิทธิภาพในการเรียนรู้ อีกทั้งยังเพิ่มโอกาสในการเรียนรู้ให้แก่ผู้ที่ไม่มั่นใจในการออกเสียงภาษาอังกฤษด้วย

บรรณานุกรม

กรมวิชาการ กระทรวงศึกษาธิการ. (2544). *หลักสูตรการศึกษาขั้นพื้นฐาน พุทธศักราช 2544*. กรุงเทพฯ: องคการรับสงสินคาและพัสดุภัณฑ.

ธญวรรณ ก๋ำคำ. (2565). *การพัฒนาแบบฝึกภาษาอังกฤษสำหรับผู้ประกอบการผลิตภัณฑ์ท้องถิ่น ประเภทของใช้ ของตกแต่งและของที่ระลึก.* กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี.

ธนาคารแห่งประเทศไทย. (2564). *อนาคตภาคการท่องเที่ยวไทย เดินต่อไปอย่างไรในฟ้าหลังฝน.* ธนาคารแห่งชาติ. https://www.bot.or.th/th/research-and-publications/articles-and-publications/articles/Article_1Aug2021.html

นฤมล ตันธสุรเศรษฐ์. (2551). *การพัฒนาชุดฝึกอบรมทางไกล เรื่อง การสืบค้นสารสนเทศเพื่อพัฒนาการเรียนการสอน.* นนทบุรี: สาขาวิชาศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.

ปัญจลักษณ์ ถวาย. (2564). *การพัฒนาชุดฝึกอบรมทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษเพื่อส่งเสริมการตลาดสำหรับผู้ประกอบการวิสาหกิจชุมชน ฝั่งธนบุรี.* กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี.

วิลดา ศรีทองกุล. (2562). *การพัฒนาทักษะการฟัง-พูดในวิชาภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารของนักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี สมุทรปราการ โดยใช้แอพพลิเคชั่น Echo English*, *2*(3), 23-42.

สุเทพ หุ่นสวัสดิ์. (2550). *การพัฒนาชุดฝึกอบรมเกี่ยวกับการป้องกันและควบคุมโรคเอดส์ สำหรับ นักศึกษาระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพในวิทยาลัยเทคนิค* [ปริญญานิพนธ์ กศ.ด. (เทคโนโลยี การศึกษา) ไม่ได้ตีพิมพ์]. มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

สำนักงานปลัดกระทรวงท่องเที่ยวและกีฬา. (2561). *วางแผนปฏิบัติการขับเคลื่อนการพัฒนาการท่องเที่ยวโดยชุมชนอย่างยั่งยืนและสร้างสรรค์ พ.ศ.2561-2565.* https://secretary.mots.go.th/download/PDF/Action%20Plan%20for%20Tourism%20Development.pdf.

อุษณีย์ โพธิสุข. (2543). *ร่วมคิดร่วมเขียนปฏิรูปการเรียนรู้ผู้เรียนสำคัญที่สุด.* กรุงเทพมหานคร: สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ.

Bilash, O. (1992). *B-SLIM*: *Bilash's Success-Guided Language Instuctional Model*. Best of bilash. https://sites.ualberta.ca/~obilash/bslim%20overview.html.

Bruner, J. (1961). *Bruner’s Discovery Approach*. eGyankosh. https://egyankosh.ac.in/bitstream/12345 6789/96071/1/Unit-16.pdf.

Gregory, A., Garmezy, N., & Zigler, E. (1974). *Principles of general psychology* (4th ed.). New York: The Ronald Company.

Piaget, J. (1952). *The origins of intelligence in children.* APA PsycNet. https://doi.org/10.1037/11494-000

Vygotsky, L.S., & Cole, M. (1978). *Mind in society: The development of higher psychological processes.* Harvard University Press.

ทัศนคติการจัดการเรียนรู้แบบ Cooperative Learning ของผู้สอนและผู้เรียน

Attitude of Cooperative Learning Organization of Teachers and Learners

อภิญญา ขาวแดง[1] และพรรณวดี ขำจริง[2]

Apinya Kawdaeng[1] and Panwadee Khumjing[2]

นักศึกษา[1], อาจารย์ที่ปรึกษา[2]

มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต[1,2]

E-mail: s6511149124@pkru.ac.th[1]

บทคัดย่อ

การศึกษาวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ (1) เพื่อศึกษาทัศนคติการจัดการเรียนรู้แบบ Cooperative Learning ของผู้สอนและ (2) เพื่อศึกษาทัศนคติการจัดการเรียนรู้แบบ Cooperative Learning ของผู้เรียน ดำเนินการวิจัยโดยเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยจำนวน 502 คน จำแนกเป็นผู้เรียนจำนวน 327 คน และผู้สอนจำนวน 175 คน โดยวิธีการใช้แบบสอบถาม จำนวน 1 ฉบับ วิเคราะห์ข้อมูลด้วย ค่าร้อยละ ผลการวิจัยประกอบด้วย (1) ด้านความรู้ความเข้าใจของผู้เรียน ส่วนใหญ่เห็นว่าช่วยเพิ่มความเข้าใจในเนื้อหาวิชาได้ จำนวน 320 คน คิดเป็นร้อยละ 97.90 ด้านความรู้สึกต่อการเรียนแบบร่วมมือทำให้บรรยากาศการเรียนรู้สึกดีขึ้นจำนวน 317 คน คิดเป็นร้อยละ 96.90 ในพฤติกรรมการเรียนรู้ ส่วนใหญ่มักจะมีส่วนร่วมในการอภิปรายในกลุ่ม เข้าร่วมทุกครั้งจำนวน 280 คน คิดเป็นร้อยละ 85.60 (2) ด้านความรู้ความเข้าใจของผู้สอน ส่วนใหญ่นั้นเห็นว่าช่วยเพิ่มความเข้าใจในเนื้อหาวิชาได้ จำนวน 175 คน คิดเป็นร้อยละ 100 ด้านความรู้สึกต่อการจัดการเรียนรู้ทำให้บรรยากาศการเรียนรู้สึกดีขึ้นจำนวน 175 คน คิดเป็นร้อยละ 100 มีพฤติกรรมการมีส่วนร่วมในการอภิปรายในกลุ่ม เข้าร่วมทุกครั้งจำนวน 167 คน คิดเป็นร้อยละ 95.40

คำสำคัญ: ทัศนคติ การจัดการเรียนรู้ การเรียนรู้แบบร่วมมือ

Abstract

The study aimed at (1) To study attitude of Cooperative learning of teachers. (2) To study attitude of Cooperative learning organization of students. This research was collected the data from 182 target samples of students in Srinagarindra the princess mother school and 145 students of Phuket Wittayalai School. There were 96 teachers of Srinagarindra the princess mother school and also 79 teachers of Phuket Wittayalai School. It was collected the data using a questionnaire. It was analyzed the data using percentage. The finding of this research was found that (1) 320 learners agreed that it was able to understand knowledge better at percentage of 97.90. 317 learners felt better towards learning atmosphere at percentage of

96.90. 280 learners’ behaviors who always participated in group discussing at percentage of 85.60. (2) 175 teachers agreed that knowledge aspect which could support understanding the contents at percentage of 100.00. 175 teachers felt better towards learning atmosphere at percentage of 100.00. 167 of them always participated in group discussing at percentage of 95.40.

Keywords: Attitude, cooperative, learning organization

บทนำ

ทฤษฎีการเรียนรู้แบบร่วมมือ (Cooperative Learning) เป็นส่วนสำคัญที่ทำให้การเรียนรู้ประสบความสำเร็จได้นักการศึกษาสำคัญที่เผยแพร่แนวคิดของการเรียนรู้แบบความร่วมมือ คือ สลาวิน (Slavin, 1995) เดวิด จอห์นสัน (David Johnson) และรอเจอร์จอห์นสัน (Roger Johnson) กล่าวว่า การจัดการเรียนการสอนโดยทั่วไป มักจะไม่ให้ความสนใจเกี่ยวกับความสัมพันธ์และปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้เรียน ส่วนใหญ่มักจะมุ่งไปที่ปฏิสัมพันธ์ระหว่างครูกับผู้เรียน หรือระหว่างผู้เรียนกับบทเรียนความสัมพันธ์ระหว่างผู้เรียนเป็นมิติที่มักจะถูกละเลยหรือมองข้ามไป ทั้งที่มีผลการวิจัยชี้ชัดเจนว่า ความรู้สึกของผู้เรียนต่อตนเอง ต่อโรงเรียน ครูและเพื่อนร่วมชั้นมีผลต่อการเรียนรู้มาก (ทิศนา แขมมณี, 2560) Penn State University College of Education (2004) ได้ให้คำจำกัดความของ Collaborative Learning ว่ามีคุณลักษณะของการแบ่งปัน เข้าใจเป้าหมาย มีการยอมรับ ซึ่งกันและกัน เชื่อมั่นและมีขอบเขตความรับผิดชอบที่ชัดเจนมีการติดต่อสื่อสารในสิ่งแวดล้อมที่เป็นทั้งแบบเป็นทางการและไม่เป็นทางการ มีการตัดสินใจจากการลงความเห็นร่วมกัน ซึ่งผู้สอนจะเป็นผู้เอื้ออำนวยและชี้แนะให้ นักเรียนได้มองเห็นทางออกของปัญหานั้น ๆ ทฤษฎีการเรียนรู้แบบร่วมมือ (Theory of Cooperative or Collaborative Learning) แนวคิดของทฤษฎีนี้ คือ การเรียนรู้เป็นกลุ่มย่อยโดยสมาชิกกลุ่มที่มีความสามารถแตกต่างกันประมาณ 3 – 6 คน ช่วยกันเรียนรู้เพื่อไปสู่เป้าหมายของกลุ่ม โดยผู้เรียนมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างกันในลักษณะแข่งขันกัน ต่างคนต่างเรียนและร่วมมือกันหรือช่วยกันในการเรียนรู้ การจัดการเรียนการสอนตามทฤษฎีนี้จะเน้นให้ผู้เรียนช่วยกันในการเรียนรู้ โดยมีกิจกรรมที่ให้ผู้เรียนมีการพึ่งพาอาศัยกันในการเรียนรู้ มีการปรึกษาหารือกันอย่างใกล้ชิด มีการสัมพันธ์กัน มีการทำงานร่วมกันเป็นกลุ่ม มีการวิเคราะห์กระบวนการของกลุ่ม และมีการแบ่งหน้าที่รับผิดชอบงานร่วมกัน ส่วนการประเมินผลการเรียนรู้ควรมีการประเมินทั้งทางด้านปริมาณและคุณภาพ โดยวิธีการที่หลากหลายและควรให้ผู้เรียนมีส่วนร่วมในการประเมิน และครูควรจัดให้ผู้เรียนมีเวลาในการวิเคราะห์การทำงานกลุ่มและพฤติกรรมของสมาชิกกลุ่ม เพื่อให้กลุ่มมีโอกาสที่จะปรับปรุงส่วนบกพร่องของกลุ่มเดียว สยุมพร ศรีมุงคุณ (2555)

จากที่กล่าวมา ผู้วิจัยเห็นว่าดังนั้นผู้วิจัยจึงมีความสนใจเป็นอย่างยิ่งที่จะทำการศึกษาเกี่ยวกับทัศนคติของผู้เรียนและผู้สอนที่มีต่อการเรียนการสอนแบบ Cooperative Learning ตามทัศนคติของผู้เรียนและผู้สอน

ที่มีต่อการเรียนการสอนแบบ Cooperative Learning เพื่อใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงทักษะและรูปแบบการสอนภายในห้อง อันจะเป็นประโยชน์ต่อการจัดการเรียนการสอนและการปรับปรุงในทัศนคติของผู้สอนและผู้เรียนให้มีเป้าหมายสำคัญในการจัดการเรียนการสอนให้ดีและมีประสิทธิภาพซึ่งจะส่งผลให้ทัศนคติของนักเรียนที่มีต่อการเรียนการสอนของผู้สอนและผู้เรียนดีขึ้นและเป็นการกระตุ้นในการปรับปรุงการสอนในห้องเรียนให้ดียิ่งขึ้นในโอกาสต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาทัศนคติการจัดการเรียนรู้แบบ Cooperative Learning ของผู้เรียน
2. เพื่อศึกษาทัศนคติการจัดการเรียนรู้แบบ Cooperative Learning ของผู้สอน

การทบทวนวรรณกรรม

ทัศนคติ หมายถึง ความรู้สึกส่วนตัวที่เห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วยต่อเรื่องใดเรื่องหนึ่งหรือบุคคลใดบุคคลหนึ่ง เพื่อสะท้อนให้เห็นถึงความโน้มเอียงของบุคคลว่ามีความพอใจหรือไม่พอใจต่อสิ่งต่าง ๆ มีองค์ประกอบดังนี้

1) องค์ประกอบด้านความรู้ ความเข้าใจ หมายถึงความรู้ และการรับรู้ ของบุคคลที่ได้รับจากประสบการณ์โดยตรงที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง จะนำไปสู่ความเชื่อ ที่จะก่อให้เกิดพฤติกรรมตอบสนอง หากบุคคลมีความรู้หรือเชื่อว่าสิ่งใดดี ก็มักจะมีทัศนคติที่ดีต่อสิ่งนั้น ในทางตรงข้าม หากมีความรู้มาก่อนว่าสิ่งใดไม่ดีก็จะมีทัศนคติที่ไม่ดีต่อสิ่งนั้น

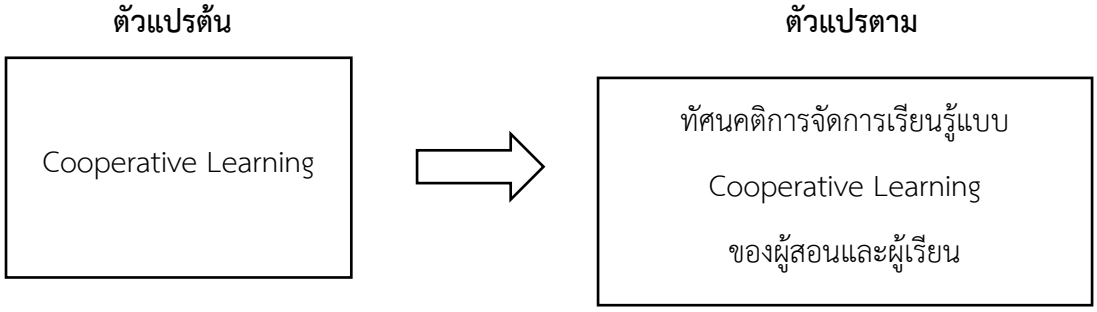
2) องค์ประกอบด้านความรู้สึก หมายถึง ส่วนที่แสดงอารมณ์หรือความรู้สึกที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง องค์ประกอบด้านอารมณ์ความรู้สึกนี้เป็นส่วนที่เริ่มมีการประเมิน โดยอาจเป็นแนวทางที่ชอบหรือไม่ชอบ ดีหรือไม่ดี หากบุคคลมีความรู้สึกรักหรือชอบพอในบุคคลใดหรือสิ่งใด ก็จะช่วยให้เกิดทัศนคติที่ดีต่อบุคคลนั้นไปด้วย แต่ถ้าหากมีความรู้สึกเกลียดหรือโกรธบุคคลใด สิ่งใด ก็จะทำให้มีทัศนคติที่ไม่ดีต่อบุคคลนั้นหรือสิ่งนั้น

3) องค์ประกอบทางพฤติกรรม หมายถึงความโน้มเอียงที่บุคคลจะปฏิบัติต่อสิ่งของบุคคล หรือสถานการณ์นั้น หรือความโน้มเอียงที่บุคคลจะแสดงพฤติกรรมตอบโต้อย่างใดอย่างหนึ่งออกมา พฤติกรรมที่เขาแสดงออกมานั้นเกิดจากความรู้และความรู้สึกที่เขามีอยู่เกี่ยวกับวัตถุ เหตุการณ์ หรือบุคคลนั้น ๆ นั่นเอง

การจัดการเรียนรู้ หมายถึง เป็นกระบวนการหรือวิธีการใด ๆ ก็ตามที่ผู้สอนนำมาใช้เพื่อให้ผู้เรียนเกิดการเรียนรู้และเกิดการพัฒนาตนในทุก ๆ ด้านอย่างเต็มศักยภาพ เรียกได้ว่าเป็นการจัดการเรียนรู้

การจัดการเรียนรู้แบบ Cooperative Learning หมายถึง การจัดการเรียนการสอนที่ผู้สอนจัดให้ผู้เรียนแบ่งเป็นกลุ่มตั้งแต่ 2 คนขึ้นไป เพื่อให้ผู้เรียนได้เรียนรู้โดยการทำงานร่วมกันช่วยเหลือซึ่งกันและกันและร่วมกันรับผิดชอบงานในกลุ่มที่ได้รับมอบหมาย เพื่อให้เกิดเป็นความสำเร็จของกลุ่ม การจัดการเรียนรู้แบบร่วมมือเป็นการเรียนรู้ที่ให้ผู้เรียนช่วยเหลือซึ่งกันและกัน เรียนร่วมกัน เรียนรู้ทำงานเป็นกลุ่ม เพื่อให้บรรลุเป้าหมายมีองค์ประกอบของการจัดการเรียนรู้แบบร่วมมือ

กรอบแนวคิด



รูปที่ 1 กรอบแนวคิด

ระเบียบวิธีการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้เรียนชั้นมัธยมศึกษาตอนปลายสังกัด สพม. จำนวน 5,702 คน และผู้สอน จำนวน 653 คนในจังหวัดภูเก็ต ปีการศึกษา 2567

ใช้วิธีการสุ่มแบบเจาะจงและการสุ่มอย่างง่ายโดยการจับฉลาก เลือกเป็นโรงเรียนในอำเภอเมืองภูเก็ต เนื่องจาก ผู้วิจัยได้เคยไปฝึกประสบการณ์การสังเกตการสอนที่โรงเรียนและรู้จักกับกลุ่มตัวอย่างเป็นจำนวนเยอะจึงสะดวกต่อการเก็บข้อมูลและให้กลุ่มตัวอย่างทำแบบสอบถาม

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นแบบสอบถามงานวิจัยเรื่อง ศึกษาทัศนคติการจัดการเรียนรู้แบบ Cooperative Learning ของผู้สอนและผู้เรียน จำนวน 2 ฉบับ

ตอนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 แบบสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับทัศนคติการจัดการเรียนรู้แบบ Cooperative Learning ของผู้สอนและผู้เรียน

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะ

หาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถามทั้งฉบับ ได้ค่าความเชื่อมั่นของผู้เรียน = .852 และ ได้ค่าความเชื่อมั่นของผู้สอน = .804

ผลการศึกษาและอภิปรายผล

1. ทัศนคติของผู้สอนที่มีต่อการจัดการเรียนรู้แบบ Cooperative Learning กลุ่มตัวอย่างทั้งหมด จำนวน 175 คน ส่วนใหญ่เป็นหญิงจำนวน 96 คนคิดเป็นร้อยละ 54.90 รองลงมาคือชายจำนวน 79 คน คิดเป็นร้อยละ 45.10 กลุ่มตัวอย่างทั้งหมดจำนวน 175 คน ส่วนใหญ่เป็นผู้สอนมีประสบการณ์การสอน 1-5 ปี จำนวน 93 คน คิดเป็นร้อยละ 53.10 ผู้สอนมีประสบการณ์การสอน 6-10ปี จำนวน 49 คน คิดเป็นร้อยละ 28.00 ผู้สอนมีประสบการณ์การสอน 11-20 ปี จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 17.70 และรองลงมาคือผู้สอนมีประสบการณ์การสอน 21-30 ปี จำนวน 2 คนคิดเป็นร้อยละ 1.10 กลุ่มตัวอย่างทั้งหมดจำนวน 175 คน

ส่วนใหญ่เป็นผู้สอนโรงเรียนเฉลิมพระเกียรติ จำนวน 96 คนคิดเป็นร้อยละ 54.90 รองลงมาคือผู้สอนโรงเรียนภูเก็ตวิทยาลัย จำนวน 79 คน คิดเป็นร้อยละ 45.10

ทัศนคติด้านความรู้ความเข้าใจ ศึกษาทัศนคติการจัดการเรียนรู้แบบ cooperative learning ของผู้สอน ส่วนใหญ่การเรียนแบบร่วมมือช่วยเพิ่มความเข้าใจในเนื้อหาวิชาได้เห็นด้วยจำนวน 175 คน คิดเป็นร้อยละ 100 , ความรู้สึกสะดวกใจในการแสดงความคิดเห็นเมื่อเรียนแบบร่วมมือเห็นด้วยจำนวน 175 คน คิดเป็นร้อยละ 100 , การตั้งคำถามและคำตอบระหว่างการทำงานร่วมกันช่วยเพิ่มความเข้าใจในเนื้อหาเห็นด้วยจำนวน 175 คน คิดเป็นร้อยละ 100 และส่วนใหญ่ความเข้าใจในเนื้อหาที่เรียนรู้จากการทำงานกลุ่มมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$ = 4.63, S.D = .51) ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัย พัทธนันท์ วงษ์วิชยุตม และคณะ (2560) พบว่า ด้านการจัดการเรียนการสอน คือ เสริมสร้างความรู้ ความเข้าใจ ในเรื่องความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับเด็กที่มีความต้องการพิเศษ เสริมสร้างความรู้ ความ เข้าใจ ในการคัดกรองนักเรียนที่มีความต้องการพิเศษ จัดทำคู่มือหรือแบบฟอร์มที่ชัดเจนในการจัดการเรียนการ สอนเด็กที่มีความต้องการพิเศษเป็นรายบุคคล จัดสื่อและเทคโนโลยีกำกับติดตาม วัดผลและประเมินผลก่อน

ทัศนคติองค์ประกอบด้านความรู้สึกศึกษาทัศนคติการจัดการเรียนรู้แบบ Cooperative Learning ของผู้สอน ส่วนใหญ่การเรียนแบบร่วมมือทำให้บรรยากาศการเรียนรู้สึกดีขึ้นเห็นด้วยจำนวน 175 คน คิดเป็นร้อยละ 100 การจัดการเรียนรู้แบบร่วมมือสามารถช่วยลดสภาวะตึงเครียดได้เห็นด้วยจำนวน 174 คน คิดเป็นร้อยละ 99.40 การทำงานร่วมกันทำให้คุณมีความมั่นใจมากขึ้นเห็นด้วยจำนวน 173 คน คน คิดเป็นร้อยละ 98.90 มีความรู้สึกกังวลหรือเครียดเมื่อทำงานในกลุ่มเห็นด้วยจำนวน 129 คน คิดเป็นร้อยละ 73.70 ส่วนใหญ่เมื่อได้มีการเรียนรู้แบบร่วมมือและมีงานกลุ่มรู้สึกสบายใจและอบอุ่นใจเพิ่มมากขึ้นมากที่สุด 123 คน มีค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$ = 4.69, S.D = .50) ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยอารีย์ ธรรมโคร่ง (2559) พบว่า การทำงานร่วมกับเพื่อนช่วยเพิ่มความมั่นใจในการเรียนรู้มากที่สุดมีค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$ = 4.67, S.D = .50) พบว่าผู้เรียนมีความคิดเห็นในเชิงบวกและ จากการสังเกต ผู้เรียนมีการตอบรับการจัดการเรียนรู้นี้เป็น อย่างดี นอกจากนั้น ผลการวิจัยยังสะท้อนให้เห็นว่าผู้เรียนได้ใช้ ทักษะในการคิดและกระบวนการคิดเป็นเครื่องมือในการสร้างองค์ความรู้ โดยมีผู้สอนเป็นผู้อำนวยความสะดวก ทำหน้าที่ กระตุ้นเร้าให้เกิดการเรียนรู้และถ่ายทอดกระบวนการเรียนรู้ทั้งหมดให้แก่ผู้เรียน การจัดการเรียนรู้นี้จึงถือได้ว่าเป็นตัวช่วย พัฒนาทักษะการสอนให้แก่ผู้สอนและพัฒนาทักษะการเรียนรู้ ให้แก่ผู้เรียน รวมทั้งเหมาะสมกับการนำไปจัดการเรียนรู้ ในรายวิชานี้ได้เป็นอย่างดี

ทัศนคติองค์ประกอบทางพฤติกรรมศึกษาทัศนคติการจัดการเรียนรู้แบบ Cooperative Learning ของผู้สอน ส่วนใหญ่มักจะมีส่วนร่วมในการอภิปรายในกลุ่มเข้าร่วมทุกครั้งจำนวน 167 คน คิดเป็นร้อยละ 95.40 มักจะช่วยเหลือเพื่อนในกลุ่มเมื่อประสบปัญหาในการเรียนช่วยทุกครั้งจำนวน 166 คน คิดเป็นร้อยละ 94.60 มักจะให้ข้อเสนอแนะแก่สมาชิกในกลุ่มเมื่อเห็นว่าพวกเขาทำผิดพลาดจำนวน 175 คน คิดเป็นร้อยละ 100.00 มีแนวโน้มที่จะยอมรับความคิดเห็นที่แตกต่างจากคุณในกลุ่มจำนวน 175 คน คิดเป็นร้อยละ 100.00 ส่วนใหญ่ความมุ่งมั่นและกระตือรือร้นในการทำงานกลุ่มมากที่สุดมีค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$ = 4.76, S.D = .44) ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยเหงียน ยุย ลินห์ และ สุขสรรพ์ ศุภเศรษฐเสรี (2561) พบว่า แบบสอบถามและ

การสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้างแสดงให้เห็นวานักศึกษามีทัศนคติที่ดีต่อบทเรียน FBCL ที่ค่าเฉลี่ย 4.25 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.448 จึงกล่าวได้ว่านักศึกษามีความพึงพอใจต่อบทเรียน FBCL และเห็นว่าบทเรียนนี้มีประสิทธิภาพและเหมาะสมต่อการพัฒนาทักษะทางการเขียนภาษาอังกฤษ

การจัดการเรียนรู้ศึกษาทัศนคติการจัดการเรียนรู้แบบ Cooperative Learning ของผู้สอน ส่วนใหญ่เมื่อมีการจัดการเรียนรู้ที่ดี การเรียนรู้ของคุณจะมีประสิทธิภาพมากขึ้นจำนวน 175 คน คิดเป็นร้อยละ 100 การจัดการเรียนรู้ที่ดีสามารถพัฒนาศักยภาพและความสนใจในเนื้อหาของคุณได้จำนวน 175 คน คิดเป็นร้อยละ 100 ส่วนใหญ่การประเมินผลการทำงานกลุ่มมีความเป็นธรรมและชัดเจนมากที่สุดมีค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$ = 4.76, S.D = .44) ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยวิชาญ จารุกาญจน (2564) พบว่า องค์ประกอบการบริหารจัดการศึกษาแบบเรียนรวมของโรงเรียนสังกัดสำนักงาน เขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา ประกอบด้วย 4 องค์ประกอบ คือ 1) การบริหารจัดการ 2) การนำ องค์กร 3) การจัดการเรียนการสอน และ 4) สิ่งสนับสนุนการเรียนรู้ ผลการยืนยันองค์ประกอบการบริหารจัดการศึกษาแบบเรียนรวมของโรงเรียนสังกัด สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา ผู้ทรงคุณวุฒิและเชี่ยวชาญ มีความเห็นสอดคล้องกันว่า องค์ประกอบการบริหารจัดการศึกษาแบบเรียนรวมของโรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา มัธยมศึกษามีความถูกต้องเหมาะสม เป็นไปได้และเป็นประโยชน์

ความสัมพันธ์กันศึกษาทัศนคติการจัดการเรียนรู้แบบ Cooperative Learning ของผู้สอน ใหญ่ความรู้สึกเมื่อได้ทำงานร่วมกับเพื่อนในกลุ่ม มีความสุขรู้สึกตื่นเต้นจำนวน 171 คน คิดเป็นร้อยละ 97.70 และรู้สึกเครียดกังวลจำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 2.30 , ส่วนใหญ่เรียนแบบร่วมมือช่วยสร้างความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างเพื่อนร่วมชั้นจำนวน 175 คน คิดเป็นร้อยละ 100.00 และการเรียนการสอนแบบร่วมมือช่วยเพิ่มความคิดสร้างสรรค์ในกลุ่มจำนวน 175 คน คิดเป็นร้อยละ 100.00

การมีปฏิสัมพันธ์ที่ส่งเสริมซึ่งกันและกันศึกษาทัศนคติการจัดการเรียนรู้แบบ Cooperative Learning ของผู้สอน ส่วนใหญ่การแบ่งปันความคิดเห็นในกลุ่มช่วยให้การเรียนรู้ดีขึ้นจำนวน 175 คน คิดเป็นร้อยละ 100.00 ส่วนใหญ่การรับข้อเสนอแนะแบบตรงไปตรงมาจากเพื่อนในกลุ่มช่วยให้การเรียนรู้ดีขึ้นมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$ = 4.78, S.D = 4.76) การสนับสนุนกันในกลุ่มช่วยให้เกิดผลลัพธ์ที่ดีขึ้น มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$ = 4.78, S.D = 4.45)

ความรับผิดชอบศึกษาทัศนคติการจัดการเรียนรู้แบบ Cooperative Learning ของผู้สอน ส่วนใหญ่การสื่อสารที่ดีในกลุ่มช่วยเสริมสร้างความรับผิดชอบของสมาชิกแต่ละคนได้จำนวน 175 คน คิดเป็นร้อยละ 100 , ส่วนใหญ่การทำงานร่วมกันทำให้เห็นถึงความรับผิดชอบของแต่ละคนชัดเจนขึ้นมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$ = 4.78, S.D = .47) หากตนเองมีความรับผิดชอบในการเรียนรู้ของตนเอง มากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$ = 4.65, S.D = .47) ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยนิติชาติ ตันตระกูล (2559) พบว่าการจัดกิจกรรมการเรียน รู้แบบผสมผสานรวมกบเทคนิค STAD ประกอบด้วย กระบวนการจัดการเรียนรู้ 5 ขั้นตอน ซึ่งเป็นกิจกรรมที่เน้นให้ผู้เรียนมีส่วนร่วม กับกิจกรรมกลุ่ม มีการช่วยเหลือกัน มีการเคารพกติกาของกลุ่ม ยอมรับฟังความคิดเห็นของ

ผู้อื่นแสดงความคิดเห็นที่มีประโยชน์ต่อกลุ่ม มีความเป็นผู้นำและผู้ตามที่ดีและร่วมมือกัน ทำงานจนสำเร็จตามเป้าหมายที่ได้วางไว้

การใช้ทักษะระหว่างบุคคลและทักษะทำงานกลุ่มศึกษาทัศนคติการจัดการเรียนรู้แบบ Cooperative Learning ของผู้สอน ส่วนใหญ่ในการทำงานกลุ่ม รู้สึกว่าทุกคนมีส่วนร่วมในกระบวนการตัดสินใจจำนวน 175 คน คิดเป็นร้อยละ 100.00, ส่วนใหญ่การสอนในรูปแบบร่วมมือช่วยพัฒนาทักษะการทำงานเป็นทีม มากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$ = 4.69, S.D = .49) ส่วนใหญ่ปัญหาเมื่อทำงานร่วมกับเพื่อนในกลุ่มการสื่อสาร จำนวน 174 คน คิดเป็นร้อยละ 97.20 รองลงมาการแบ่งงาน 100 คน คิดเป็นร้อยละ 55.90 และเวลาไม่เพียงพอ 45 คน คิดเป็นร้อยละ 25.10

2. เพื่อศึกษาทัศนคติของผู้เรียนที่มีต่อการจัดการเรียนรู้แบบ Cooperative Learning กลุ่มตัวอย่างทั้งหมดจำนวน 327 คน ส่วนใหญ่เป็นหญิง จำนวน 188 คน คิดเป็นร้อยละ 57.50 รองลงมาคือชาย จำนวน 139 คน คิดเป็นร้อยละ 42.50 กลุ่มตัวอย่างทั้งหมดจำนวน 327 คน ส่วนใหญ่เป็นผู้เรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่4 จำนวน 95 คน คิดเป็นร้อยละ 29.10 เป็นผู้เรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 5 จำนวน 136 คนคิดเป็นร้อยละ 41.60 และรองลงมาคือเป็นผู้เรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 6 จำนวน 96 คน คิดเป็นร้อยละ 29.40 กลุ่มตัวอย่างทั้งหมดจำนวน 175 คน ส่วนใหญ่เป็นผู้เรียนโรงเรียนเฉลิมพระเกียรติ จำนวน 182 คนคิดเป็นร้อยละ 55.70 รองลงมาคือผู้สอนโรงเรียนภูเก็ตวิทยาลัย จำนวน 145 คน คิดเป็นร้อยละ 44.30

ทัศนคติองค์ประกอบด้านความรู้ความเข้าใจศึกษาทัศนคติการจัดการเรียนรู้แบบ Cooperative Learning ของผู้เรียน ส่วนใหญ่การเรียนแบบร่วมมือช่วยเพิ่มความเข้าใจในเนื้อหาวิชาได้จำนวน 320 คน คิดเป็นร้อยละ 97.90 การตั้งคำถามและคำตอบระหว่างการทำงานร่วมกันช่วยเพิ่มความเข้าใจในเนื้อหาจำนวน 316 คน คิดเป็นร้อยละ 96.60 ความรู้สึกสะดวกใจในการแสดงความคิดเห็นเมื่อเรียนแบบร่วมมือจำนวน 314 คน คิดเป็นร้อยละ 96.00 ส่วนใหญ่ความเข้าใจในเนื้อหาที่เรียนรู้จากการทำงานกลุ่ม มากที่สุด ($\bar{x}$ = 4.43, S.D = .64)

ทัศนคติองค์ประกอบด้านความรู้สึกศึกษาทัศนคติการจัดการเรียนรู้แบบ Cooperative Learning ของผู้เรียน ส่วนใหญ่การเรียนแบบร่วมมือทำให้บรรยากาศการเรียนรู้สึกดีขึ้นจำนวน 317 คน คิดเป็นร้อยละ 96.90 การทำงานร่วมกันทำให้คุณมีความมั่นใจมากขึ้น จำนวน 317 คน คน คิดเป็นร้อยละ 96.90 การจัดการเรียนรู้แบบร่วมมือสามารถช่วยลดสภาวะตึงเครียดได้จำนวน 315 คน คิดเป็นร้อยละ 96.30 มีความรู้สึกกังวลหรือเครียดเมื่อทำงานในกลุ่มจำนวน 184 คน คิดเป็นร้อยละ 56.30 , ส่วนใหญ่เมื่อได้มีการเรียนรู้แบบร่วมมือและมีงานกลุ่มรู้สึกสบายใจและอบอุ่นใจเพิ่มมากขึ้นมากที่สุด ($\bar{x}$ = 4.40, S.D = .66) ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัย ไชยยงค์ สืบสารคาม (2562) พบว่า ความพึงพอใจของนักศึกษาหลักสูตรประกาศนียบัตรบัณฑิตวิชาชีพครูที่มีต่อการใช้เอกสารประกอบการสอน รายวิชา 810243 กฎหมายทางการศึกษา ด้วยการจัดการเรียนรู้แบบร่วมมือ (Cooperative Learning) โดยใช้เทคนิค TGT วิทยาลัยบัณฑิตเอเชีย พบว่า โดยรวม ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}$ =4.58)

ทัศนคติองค์ประกอบทางพฤติกรรมศึกษาทัศนคติการจัดการเรียนรู้แบบ Cooperative Learning ของผู้เรียน ส่วนใหญ่มักจะมีส่วนร่วมในการอภิปรายในกลุ่ม เข้าร่วมทุกครั้งจำนวน 280 คน คิดเป็นร้อยละ 85.6, มักจะช่วยเหลือเพื่อนในกลุ่มเมื่อประสบปัญหาในการเรียน ช่วยทุกครั้งจำนวน 277 คน คิดเป็นร้อยละ 84.70 ส่วนใหญ่มักจะให้ข้อเสนอแนะแก่สมาชิกในกลุ่มเมื่อเห็นว่าพวกเขาทำผิดพลาดจำนวน 316 คน คิดเป็นร้อยละ 96.60, มีแนวโน้มที่จะยอมรับความคิดเห็นที่แตกต่างจากคุณในกลุ่ม จำนวน 318 คน คิดเป็นร้อยละ 97.20, ส่วนใหญ่ความมุ่งมั่นและกระตือรือร้นในการทำงานกลุ่มมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$ = 4.48, S.D = .70) ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัย์อรรชนิดา หวานคง (2565) การรับรู้ที่มีต่อการเรียนรู้แบบร่วมมือเทคนิค STAD พบว่าอยู่ในระดับมากที่สุด2.ทัศนคติที่มีต่อการเรียนรู้แบบร่วมมือเทคนิค STAD พบว่าอยู่ในระดับมากที่สุด 3. นักศึกษาที่มีลักษณะส่วนบุคคล ด้านเพศสถานภาพ ชั้นปี และความถี่ในการเข้าร่วมกิจกรรมการเรียนแบบแบ่งกลุ่มแตกต่างกัน มีการรับรู้และทัศนคติต่อการเรียนรู้แบบร่วมมือเทคนิค STAD แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

การจัดการเรียนรู้ศึกษาทัศนคติการจัดการเรียนรู้แบบ Cooperative Learning ของผู้เรียน ทั้งหมดจำนวน 327 คน ส่วนใหญ่เมื่อมีการจัดการเรียนรู้ที่ดี การเรียนรู้ของคุณจะมีประสิทธิภาพมากขึ้นจำนวน 318 คน คิดเป็นร้อยละ 97.20 การจัดการเรียนรู้ที่ดีสามารถพัฒนาศักยภาพและความสนใจในเนื้อหาของคุณได้ใช่ 314 คน คิดเป็นร้อยละ 96.00 ส่วนใหญ่การทำงานร่วมกับเพื่อนช่วยเพิ่มความมั่นใจในการเรียนรู้ มากที่สุด ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$ = 4.46, S.D = .73) การประเมินผลการทำงานกลุ่มมีความเป็นธรรมและชัดเจน มากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$ = 4.44, S.D = .74) ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัย์นันท์ภัส นิยมทรัพย์ (2560) พบว่า ผลการออกแบบกิจกรรมการเรียนรู้ในรายวิชาหลักการสอนและการจัดการเรียนรู้โดยใช้แนวคิด การเรียนรู้แบบร่วมมือสำหรับนักศึกษาครู พบว่า รูปแบบจิ๊กซอว์และรูปแบบร่วมกันเรียนรู้สามารถนำไป ใช้ออกแบบกิจกรรมในเนื้อหาเรื่องทฤษฎีการเรียนรู้ รูปแบบการสอน และวิธีสอนในรายวิชาหลักการสอนและการจัดการเรียนก็ได้เนื่องจากส่งผลให้นักศึกษามีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนผ่านเกณฑ์ที่ร้อยละ 70

ความสัมพันธ์กันศึกษาทัศนคติการจัดการเรียนรู้แบบ Cooperative Learning ของผู้เรียน ทั้งหมดจำนวน 327 คน ส่วนใหญ่ความรู้สึกเมื่อได้ทำงานร่วมกับเพื่อนในกลุ่ม มีความสุขรู้สึกตื่นเต้นจำนวน 288 คน คิดเป็นร้อยละ 88.10 รองลงมารู้สึกเครียดกังวลจำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 4.90 และรู้สึกเฉย ๆ เบื่อจำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 7.00 ส่วนใหญ่เรียนแบบร่วมมือช่วยสร้างความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างเพื่อนร่วมชั้นจำนวน 318 คน คิดเป็นร้อยละ 97.20 และการเรียนการสอนแบบร่วมมือช่วยเพิ่มความคิดสร้างสรรค์ในกลุ่ม จำนวน 317 คน คิดเป็นร้อยละ 96.90

การมีปฏิสัมพันธ์ที่ส่งเสริมซึ่งกันและกันศึกษาทัศนคติการจัดการเรียนรู้แบบ cooperative learning ของผู้เรียน ทั้งหมดจำนวน 327 คน ส่วนใหญ่การแบ่งปันความคิดเห็นในกลุ่มช่วยให้การเรียนรู้ดีขึ้น จำนวน 319 คน คิดเป็นร้อยละ 97.60 ส่วนใหญ่การรับข้อเสนอแนะแบบตรงไปตรงมาจากเพื่อนในกลุ่มช่วยให้การเรียนรู้ดีมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$ = 4.60, S.D = .61) , การสนับสนุนกันในกลุ่มช่วยให้เกิดผลลัพธ์ที่ดีขึ้นมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$ = 4.54, S.D = .69) ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของญาณวรุตม์ ติระพัฒน์ (2564) พบว่า

ความรับผิดชอบศึกษาทัศนคติการจัดการเรียนรู้แบบ Cooperative Learning ของผู้เรียน ส่วนใหญ่การสื่อสารที่ดีในกลุ่มช่วยเสริมสร้างความรับผิดชอบของสมาชิกแต่ละคนได้จำนวน 321 คน คิดเป็นร้อยละ 98.20 , ส่วนใหญ่การทำงานร่วมกันทำให้เห็นถึงความรับผิดชอบของแต่ละคนชัดเจนขึ้นมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$ = 4.48, S.D = .63) หากตนเองมีความรับผิดชอบในการเรียนรู้ของตนเองมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$ = 4.43, S.D = .71) ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของนภัทร ไชยบุดดี (2562) พบว่า การจัดการเรียนรู้แบบร่วมมือ ส่งเสริมให้ผู้เรียนทำกิจกรรมร่วมกัน เน้นให้ผู้เรียนลงมือปฏิบัติ โดยใน สมาชิกที่มีความสามารถแตกต่างกัน มีการแลกเปลี่ยนความคิดเห็น มีการช่วยเหลือพึ่งพากัน มีความรับผิดชอบ ร่วมกัน ทั้งในส่วนตนและส่วนรวม ซึ่งมีวัตถุประสงค์ให้ผู้เรียนศึกษา ค้นคว้า และปฏิบัติงานให้มากที่สุด ภายใต้ บรรยายการที่เอื้อต่อการเรียนรู้ที่เกิดปฏิสัมพันธ์ทางสังคมกับเพื่อนในกลุ่ม เกิดทัศนคติที่ดีต่อการเรียนรู้ และ ประสบความสำเร็จตามเป้าหมายที่กำหนด

การใช้ทักษะระหว่างบุคคลและทักษะทำงานกลุ่มศึกษาทัศนคติการจัดการเรียนรู้แบบ Cooperative Learning ของผู้เรียน ส่วนใหญ่ในการทำงานกลุ่ม รู้สึกว่าทุกคนมีส่วนร่วมในกระบวนการตัดสินใจ จำนวน 313 คน คิดเป็นร้อยละ 95.70, ส่วนใหญ่การสอนในรูปแบบร่วมมือช่วยพัฒนาทักษะการทำงานเป็นทีมมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$ = 2.51, S.D = .75) ส่วนใหญ่ปัญหาเมื่อทำงานร่วมกับเพื่อนในกลุ่มการสื่อสารจำนวน 304 คน คิดเป็นร้อยละ 91.80 รองลงมาการแบ่งงานจำนวน 284 คน คิดเป็นร้อยละ 85.80 เวลาไม่เพียงพอจำนวน 244 คน คิดเป็นร้อยละ 73.70

ข้อเสนอแนะ

1.อาจารย์ผู้สอนควรจัดกิจกรรมการเรียนรู้โดยยืดหยุ่นตามสถานการณ์ความพร้อมของผู้เรียนได้ตามความเหมะสม เช่น มีการปรับ-ลด หรือขยายเวลาเพื่อให้นักศึกษาได้เรียนรู้และลงมือปฏิบัติอย่างเต็มที่

2.อาจารย์ผู้สอนควรให้ความสำคัญกับการแบ่งกลุ่ม

3.ควรศึกษารูปแบบการสอนอื่น ๆ เพื่อให้ได้ข้อมูลไปสู่การแก้ไข ปรับปรุง

บรรณานุกรม

ไชยยงค์ สืบสารคาม. (เดือนพฤศจิกายน 2562).) การจัดการเรียนรู้แบบร่วมมือ (Cooperative Learning) โดยใช้เทคนิค TGT รายวิชา 810243 กฎหมายทางการศึกษาของนักศึกษาหลักสูตรประกาศนียบัตรบัณฑิตวิชาชีพครู. *วารสารวิทยาลัยบัณฑิตเอเชีย, 9*(พิเศษ), 149-160.

ญาณวรุตม์ ติระพัฒน์. (2564). *การจัดการเรียนรวมของสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน* [ปรัชญาดุษฎีบัณฑิตภาควิชาการบริหารการศึกษา, มหาวิทยาลัยศิลปากร]. http://ithesis-ir.su.ac.th/dspace/bitstream/123456789/3516/1/58252919.pdf

ทิศนา แขมมณี. (2553). *ศาสตร์การสอน : องค์ความรู้เพื่อการจัดกระบวนการเรียนรู้ที่มีประสิทธิภาพ*. 004kanpaksorn.blogspot.com. https://004kanpaksorn.blogspot.com/ 2018 /07/theory-of-cooperative-or-collaborative.html

นภัทร ไชยบุดดี. (2562). *การส่งเสริมความสามารถการทำงานเป็นทีมด้วยการเรียนรู้แบบร่วมมือ ร่วมกับเว็บสนับสนุน รายวิชาการเขียนโปรแกรม สำหรับนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 4 นารี* [วิทยานิพนธ์ปริญญาครุศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม]. https://fulltext.rmu.ac.th/fulltext/2562/M126719/Chaibudee%20%20Napat.pdf

นันท์ภัส นิยมทรพย์. (2560). เจตคติต่อกิจกรรมการเรียนรู้แบบร่วมมือของนักศึกษาครู. *วารสารครุศาสตร์*, *45*(4), 89-107.

นิติชาติ ตันตระกล. (2559). *การส่งเสริมพฤติกรรมการทำงานเป็นกลุ่มโดยการจัดการเรียนรู้แบบ ผสมผสานร่วมกับเทคนิค STAD สำหรับนักเรียนห้องเรียนพิเศษ วิทยาศาสตร์ ชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 4 โรงเรียนอนุกูลนารี* [วิทยานิพนธ์ปริญญาครุศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์]. มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.

พัทธนันท์ วงษ์วิชยุตม, บุญล้อม ด้วงวิเศษ, วรพรรณ ขาวประทุม, และกัลยารัตน์ มาลาศรี. (2560). แนวทางการพัฒนาการจัดการศึกษาแบบเรียนรวม โรงเรียนบ้านลำมะโกรก สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การประถมศึกษากำแพงเพชร เขต 1 จังหวัดกำแพงเพชร. *Veridian E-Journal, Silpakorn University, 11*(1), 2843-2854.

วิชาญ จารุกาญจน์. (2564). *การบริหารจัดการศึกษาแบบเรียนรวมของโรงเรียน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา* [วิทยานิพนธปรัชญาดุษฎีบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์]. มหาวิทยาลัยศิลปากร.

สยุมพร ศรีมุงคุณ. (2555). *ทฤษฎีการเรียนรู้แบบร่วมมือ (Theory of Cooperative or Collaborative Learning).* GotoKnow. https://www.gotoknow.org/posts/341272

เหงียน ยุย ลินห์ และ สุขสรรพ์ ศุภเศรษฐเสรี. (มกราคม – มิถุนายน 2561). ทัศนคติของนักศึกษาที่ใช้ภาษาอังกฤษในฐานะภาษาต่างประเทศที่มีต่อ บทเรียนการเรียนรู้แบบร่วมมือกันผ่านทางเครือข่ายสังคมออนไลน์เฟซบุ๊ก เพื่อช่วยสงเสริมทักษะทางการเขียนภาษาอังกฤษ. *วารสารศิลปากรศึกษาศาสตร์วิจัย, 10*(1), 249-261.

อรรชนิดา หวานคง. (2565). การรับรู้และทัศนคติของนักศึกษาสาขาภาษาอังกฤษที่มีต่อการเรียนรู้แบบร่วมมือเทคนิค STAD มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย. *ศึกษาศึกษาศาสตร์ มมร, 10*(1), 156-172.

อารีย์ ธรรมโคร่ง. (มกราคม - มิถุนายน 2559). ทัศนคติและพฤติกรรมของผู้เรียนต่อการจัดการเรียนรู้เชิงรุกโดยการบูรณาการเชิงเนื้อหาผ่านสื่อการเรียนการสอนสมัยใหม่. *วารสารวิชาการ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์, 12*(1), 124-145.

Penn State University College of Education. (2004). *ทฤษฎีการเรียนรู้แบบร่วมมือบน E-Learning.* ครูบ้านนอก.คอม. https://www.kroobannok.com/25557

การพัฒนาสมรรถนะเป็นพลเมืองที่เข้มแข็งโดยผ่านกิจกรรม To Be Number One เพื่อส่งเสริมการเป็นพลเมืองที่ดีของโรงเรียนทุ่งโพธิ์วิทยา

Proficient Development of Vigorous Citizens via To Be Number One Activity Thungphowittaya School

มงคล ตันเจริญรัตน์[1] และพรรณวดี ขำจริง[2]

Mongkhon Tancharoenrat [1] and Panwadee Khumjing[2]

นักศึกษา[1], อาจารย์ที่ปรึกษา[2]

มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต[1,2]

E-mail: s6511149112@pkru.ac.th[1]

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ดังนี้ (1) เพื่อพัฒนาสมรรถนะการเป็นพลเมืองที่เข้มแข็งผ่านกิจกรรม To Be Number One (2) เพื่อศึกษาประสิทธิภาพผลการจัดกิจกรรม To Be Number One เพื่อส่งเสริมการเป็นพลเมืองที่ดี ดำเนินการวิจัยโดยเก็บข้อมูลจาก กลุ่มตัวอย่างชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 4 - 6 โรงเรียนทุ่งโพธิ์วิทยา ทั้งผู้หญิงและผู้ชาย จำนวน 393 คน โดยใช้วิธีแบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล วิเคราะห์ข้อมูลด้วย ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการวิจัยประกอบด้วย (1) การพัฒนาสมรรถนะด้านความรู้ ทักษะในเชิงพฤติกรรม และคุณลักษณะเฉพาะบุคคลมีค่าเฉลี่ยรวมในระดับสูงสุด ($\bar{X}$ = 4.74–4.81, S.D. = .43–.53) โดยกิจกรรม To Be Number One ส่งเสริมให้ผู้เรียนมีสมรรถนะในการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ (2) กิจกรรม To Be Number One มีประสิทธิภาพในการพัฒนาสมรรถนะการเป็นพลเมืองที่เข้มแข็งและส่งเสริมการเป็นพลเมืองที่ดีในด้านต่าง ๆ อย่างมีนัยสำคัญ คือ การเคารพสิทธิ ($\bar{X}$ = 4.72, S.D. = .52), รับผิดชอบต่อบทบาทหน้าที่ ($\bar{X}$ = 4.74, S.D. = .50), มีส่วนร่วมอย่างมีวิจารณญาณ ($\bar{X}$ = 4.74, S.D. = .50), และสร้างการเปลี่ยนแปลงในสังคม ($\bar{X}$ = 4.75, S.D. = .50) โดยมีผู้ตอบเห็นด้วยมากถึง 95–95.9%

คำสำคัญ: สมรรถนะ พลเมืองที่เข้มแข็ง To Be Number One

Abstract

This research aimed to (1) develop strong citizenship competence through the To Be Number One activity. (2) To investigate the efficiency of the To Be Number One activity to promote good citizenship. The sample group was 393 Mattayomsuksa 4 - 6 students of Thungphowittaya School. The research instrument used was a questionnaire to collect the data. The data analyzed by using means and standard deviation. (1) The result found that the

development of knowledge competence, behavioral skills, and personal characteristics had the highest mean score ($\bar{X}$ = 4.74–4.81, S.D. = .43–.53). The To Be Number One activity promoted learners to have the ability to work efficiently. (2) The results of the study found that the To Be Number One activity helped promote citizenship with good characteristics, such as respecting rights ($\bar{X}$ = 4.72, S.D. = .52), taking responsibility for roles and duties ($\bar{X}$ = 4.74, S.D. = .50), participating critically ($\bar{X}$ = 4.74, S.D. = .50), and creating social change ($\bar{X}$ = 4.75, S.D. = .50), with 95–95.9% of respondents agreeing.

Keywords: Competence, strong citizenship, To Be Number One

บทนำ

สมรรถนะมีที่มาจากการศึกษาและวิจัยในด้านพฤติกรรมของมนุษย์ ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้บุคคลแสดงออกถึงพฤติกรรม ความสามารถแต่ละอย่างล้วนมีส่วนส่งเสริมให้ประสบความสำเร็จในด้านนั้น ๆ หากได้รับการกระตุ้นหรือส่งเสริมอย่างเหมาะสม สามารถผลักดันให้สร้างผลการปฏิบัติงานที่ดีหรือตามเกณฑ์ที่กำหนดประกอบด้วย ทักษะ ความรู้ทัศนคติ ค่านิยม คุณลักษณะเชิงพฤติกรรมนี้เรียกว่า “สมรรถนะ” (รัตตินันท์ ฏิระวณิชย์กุล, 2558) สมรรถนะความเป็นพลเมืองที่เข้มแข็ง เป็นคุณลักษณะที่พึงประสงค์ โดยองค์ประกอบของสมรรถนะความเป็นพลเมืองที่เข้มแข็ง ประกอบด้วย 1. ด้านความรู้ความเข้าใจ ได้แก่ การเมืองการปกครอง ความเป็นพลเมืองดีตามวิถีประชาธิปไตยรัฐธรรมนูญและกฎหมาย และวัฒนธรรมและประเพณี 2 .ด้านทักษะ ได้แก่ ทักษะการคิดอย่างมีวิจารณญาณ ทักษะการคิดแก้ปัญหา 3. ด้านคุณลักษณะและเจตคติ ได้แก่ คุณลักษณะการเคารพสิทธิของผู้อื่นและกฎหมาย คุณลักษณะความรับผิดชอบต่อส่วนรวม คุณลักษณะการมีส่วนร่วมทางสังคม คุณลักษณะการยอมรับความแตกต่างระหว่างบุคคลและ คุณลักษณะการมีคุณธรรมจริยธรรม ในการสร้างพลเมืองไทยให้เป็นพลเมืองที่ดีและมีความเข้มแข็ง เริ่มต้นจากการพัฒนากฎหมาย นโยบาย แผนการศึกษา และหลักสูตร โดยมีจุดมุ่งหมายให้เด็กและเยาวชนเติบโตขึ้นเป็นพลเมืองที่ดีในครอบครัว ชุมชน สังคม ประเทศชาติ เป็นพลโลก และเป็นพลเมืองที่มีความเข้มแข็ง พัฒนาให้เป็นคนดี มีวินัย ภูมิใจในชาติ มีความรู้ความเชี่ยวชาญตามความถนัดของตนและมีความรับผิดชอบต่อครอบครัว ชุมชน สังคมและประเทศชาติ (ศุภชัย สมนวล, กิตติชัย สุธาสิโนบล, และรุ่งทิวา แย้มรุ่ง, 2565) การเป็นพลเมืองที่เข้มแข็งโดยผ่านกิจกรรม To Be Number One เพื่อส่งเสริมการเป็นพลเมืองที่ดี โครงการ To Be number one มุ่งเน้นการให้โอกาสและทางเลือกแก่เด็กและเยาวชนเพื่อพัฒนาทักษะทางร่างกาย อารมณ์ จิตใจและสังคม พลเมืองดี ต้องตระหนักถึง บทบาท หน้าที่ ที่จะต้องปฏิบัติสอดคล้องกับหลักธรรม วัฒนธรรม ประเพณีและรัฐธรรมนูญที่กำหนดไว้ รวมทั้งบทบาททางสังคมที่ตนดำรงอยู่เมื่อสามารถปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างถูกต้องสมบูรณ์ ย่อมเกิดความภาคภูมิใจ และเกิดผลดีทั้งต่อตนเองและสังคม การเป็นพลเมืองที่ดีเคารพกฎหมายเคารพสิทธิเสรีภาพของผู้อื่น มีความกระตือรือร้น ที่จะเข้ามามีส่วนร่วมในการแก้ปัญหาของชุมชนและสังคม

มีคุณธรรมและจริยธรรมเป็นหลัก ในการดำเนินชีวิตอย่างสงบสุข ในปัจจุบันเป็นยุคแห่งการแข่งขันเพื่อการขับเคลื่อนเข้าสู่สังคมแห่งประสิทธิภาพ ประชาชนในสังคมจึงจำเป็นที่จะต้องเป็นบุคคลที่มีประสิทธิภาพด้วยเช่นกัน ทั้งนี้ประชาชนจะเป็นสมาชิกที่ดีของสังคมได้จะต้องคำนึงถึงสถานภาพ บทบาท สิทธิและหน้าที่ในการปฏิบัติตนเป็นพลเมืองที่ดี ดังนั้นการที่บุคคลจะเป็นพลเมืองที่ดีของสังคมได้นั้นจึงต้องตระหนักถึงบทบาทหน้าที่ ต้องปฏิบัติและมุ่งมั่นเพื่อให้บรรลุเป้าหมายด้วยความรับผิดชอบอย่างเต็มที่ (สมเดช นามเกตุ, พระศิลาศักดิ์ สุเมโธ, และพระณัฐพงษ์ สิริสุวณฺโณ, 2561)

พลเมืองที่เข้มแข็ง เป็นรูปแบบหนึ่งของการแสดงออกถึงความเป็นพลเมืองที่หลากหลายภายใต้กระแสโลกาภิวัตน์ และความเป็นพหุวัฒนธรรมของโลกในศตวรรษที่ 21 ที่ตระหนักถึงการมีส่วนร่วมในประเด็นทางสังคม เศรษฐกิจ การเมืองอย่างเป็นประชาธิปไตย การทำงานร่วมกับชุมชน และอื่นใดในการพยายามปรับปรุงชีวิตเพื่อพลเมืองทุกคนรวมถึงการมีส่วนร่วมอย่างเต็มที่ในวิถีการดำรงชีวิตของชุมชนที่เข้าใจถึงหน้าที่ และกระทำการใด ๆ ด้วยความรับผิดชอบไม่ว่าจะเป็นการช่วยพัฒนาชุมชน ตระหนักถึงปัญหาสังคมที่เกิดขึ้น เป็นผู้ที่มีความเชื่อ และความเข้าใจเรื่องการมีส่วนร่วมในแนวทางประชาธิปไตย เป็นผู้ปฏิรูปสังคมที่พยายามทำความเข้าใจปัญหาของสังคม สาเหตุของปัญหา และพร้อมช่วยเหลือแก้ไขรวมถึงมีความตระหนักในวัฒนธรรมและเคารพในความหลากหลายที่มีอยู่บนโลก ตระหนักว่าการกระทำจากคนหลาย ๆ คนอาจส่งผลกระทบกว้าง-ขึ้นทั่วโลก (National Union of Students (NUS) and GuildHE, 2017; Soares & Lopes, 2020) พลเมืองที่เข้มแข็งจึงเป็นการขยายขอบเขต และท้าทายต่อความเป็นพลเมืองตามแนวจารีตที่มักอ้างถึงความสัมพันธ์ระหว่างปัจเจกกับชุมชนทางการเมืองอย่างรัฐชาติ ผ่านการกำหนดสิทธิ และหน้าที่รวมถึงความจงรักษ์ภักดี เป็นความสัมพันธ์ที่อยู่บนฐานสิทธิและหน้าที่ระหว่างปัจเจกกับรัฐกว่ากลับละเลยต่อมิติความหลากหลาย และซับซ้อนของผู้คนในสังคม (Yarwood, 2014)

ความท้าทายต่อความเป็นพลเมืองในปัจจุบันส่งผลให้รัฐบาลในหลายประเทศพยายามปรับเปลี่ยนหลักสูตรและแนวทางการจัดการศึกษาเพื่อสร้างความเป็นพลเมืองให้สอดคล้องกับพลวัตของผู้คน สังคม เศรษฐกิจ สิ่งแวดล้อม และการเมืองที่เปลี่ยนไป เช่นเดียวกับประเทศไทยมีความพยายามของรัฐบาลในการปรับหลักสูตรเพื่อส่งเสริมสมรรถนะความพลเมืองที่เข้มแข็ง ดังปรากฏว่ามีการปรับเปลี่ยนหลักสูตรระดับการศึกษาขั้นพื้นฐานเป็นหลักสูตรฐานสมรรถนะ โดยมีสมรรถนะความพลเมืองที่เข้มแข็งเป็นหนึ่งในสมรรถนะหลักของหลักสูตร มีเป้าหมายให้ผู้เรียนปฏิบัติตนอย่างรับผิดชอบในฐานะพลเมืองไทย และพลโลกรู้เคารพสิทธิเสรีภาพของตนเองและผู้อื่น เคารพในกฎกติกา และกฎหมาย มีส่วนร่วมทางสังคมอย่างมีวิจารณญาณอยู่ร่วมกับผู้อื่นท่ามกลางความหลากหลาย เห็นคุณค่าของศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์ มีบทบาทในการตัดสินใจและสร้างการเปลี่ยนแปลงทางสังคม โดยยึดมั่นในความเท่าเทียมเป็นธรรม ค่านิยมประชาธิปไตย และสันติ (กระทรวงศึกษาธิการ, 2564) เช่นเดียวกันระดับอุดมศึกษาได้กำหนดให้สมรรถนะพลเมืองที่เข้มแข็งเป็นส่วนสำคัญในมาตรฐานการผลิตบัณฑิตให้มีความกล้าหาญทางจริยธรรม ยึดมั่นในความถูกต้อง รู้คุณค่า และรักษ์ความเป็นไทยร่วมมือรวมพลังเพื่อสร้างสรรค์การพัฒนา และเสริมสร้างสันติสุขอย่างยั่งยืนทั้งในระดับครอบครัว ชุมชน สังคม และประชาคมโลก (ประกาศกระทรวงศึกษาธิการ เรื่อง มาตรฐานการอุดมศึกษา พ.ศ. 2561)

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการพัฒนาการเป็นพลเมืองที่เข้มแข็งในโดยผ่านกิจกรรม To be number one ผู้วิจัยได้ นำประโยชน์จากข้อมูลจากผลการศึกษาดังกล่าวจะได้เป็น ประโยชน์แก่ผู้ที่ประสงค์ที่ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการจัดการตนเองโดยผ่านกิจกรรม To Be Number One เพื่อส่งเสริมการเป็นพลเมืองที่ดี เพื่อได้ทราบเกี่ยวกับการจัดการตนเองให้บรรลุเป้าหมาย

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อพัฒนาสมรรถนะการเป็นพลเมืองที่เข้มแข็งผ่านกิจกรรม To Be Number One เพื่อส่งเสริมการเป็นพลเมืองที่ดี
2. เพื่อศึกษาประสิทธิภาพผลการจัดกิจกรรม To Be Number One เพื่อส่งเสริมการเป็นพลเมืองที่ดี

การทบทวนวรรณกรรม

ความหมายของสมรรถนะ

สมรรถนะ เรียกได้อีกอย่างว่าขีดความสามารถ ซึ่งตรงกับคำในภาษาอังกฤษว่า Competency

จารุวรรณ จันเลือน (2557) กล่าวว่า สมรรถนะ หมายถึง ความสำคัญต่อ การปฏิบัติงานของแต่ละบุคคลากรและองค์กรช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานทราบถึงระดับความสามารถของ ตนเองว่าอยู่ในระดับใด และจะต้องพัฒนาในเรื่องใด ช่วยให้เกิดการเรียนรู้ด้วยตนเอง ทำให้เกิดการ หล่อหลอมไปสู่สมรรถนะขององค์กรที่ดีขึ้นทำให้เกิดการปฏิบัติงานนั้น ๆ ให้บรรลุผลงานตามเป้าหมาย

นิทัศน์ หามนตรี (2557) กล่าวว่า สมรรถนะ หมายถึง พลังที่มีอยู่ในตัวคนหนึ่ง ที่ประกอบไปด้วยความรู้ ทักษะ ความสามารถ คุณลักษณะและพฤตกรรมที่โดดเด่น ส่งผลทำให้การปฏิบัติงานประสบผลสำเร็จบรรลุตามจุดประสงค์ที่กำหนดแบบยอดเยี่ยม

ดังนั้นจึงสรุปได้ว่า สมรรถนะ คือ ความรู้ ความสามารถ ทักษะ และคุณลักษณะเฉพาะ บุคคล ซึ่งบุคคลนั้นจะแสดงออกมาเป็นวิธีคิดและพฤติกรรมในการทำงาน ที่จะส่งผลต่อการ ปฏิบัติงานของแต่ละบุคคล อันจะส่งผลให้เกิดความสำเร็จตามมาตรฐานหรือสูงกว่ามาตรฐาน และบรรลุเป้าหมายตามที่องค์กรกำหนดไว้

ความหมายของความเป็นพลเมืองดี

คำว่า “พลเมือง” (citizen) หมายถึง สถานะบุคคลในสังคมใด ๆ ที่แสดงถึงความเป็นผู้มีสิทธิและเสรีภาพอย่างอิสระในการอยู่ร่วมกันในสังคม นักวิชาการกล่าวถึงความหมายของความเป็นพลเมือง (citizenship) ไว้อย่างคล้ายคลึงกัน สรุปได้ดังนี้

สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา (2557) ระบุว่าหน้าที่และความเป็นพลเมือง หมายถึง ภารกิจที่บุคคลได้รับการปลูกฝัง สร้างจิตสำนึกให้ประพฤติปฏิบัติตามหลักศีลธรรมและคุณธรรม ทางศาสนา กฎหมาย ขนบธรรมเนียมประเพณี และวัฒนธรรมของชาติ ตลอดจนคำสั่งสอนของพ่อ แม่ ครูอาจารย์ หรือจิตสำนึกที่ถูกต้อง เพื่อเป็นสมาชิกที่ดีของสังคม และเป็นการสร้างคุณค่า ของตนเองให้เป็นที่ยอมรับของสังคมสามารถ

รับผิดชอบตนเองได้ ตลอดจนบุคคลนั้น ๆ จะต้องเสียสละ ความรู้ความสามารถของตนเองเพื่อประโยชน์ต่อส่วนรวมและความเจริญก้าวหน้าของประเทศ

สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร (2555) กล่าวว่า ความเป็นพลเมืองมีความหมาย ที่สะท้อนให้เห็นบทบาท หน้าที่และความรับผิดชอบของสมาชิกทางสังคมที่มีต่อรัฐ

วิชัย ตันศิริ (2551) ให้ความหมายของความเป็นพลเมืองไว้ 2 ลักษณะ คือ ความเป็น พลเมืองในความหมายเก่าหมายถึงความเป็นผู้รับ ส่วนความเป็นพลเมืองในความหมายใหม่ พลเมือง มีส่วนเป็นผู้กระทำ มีจิตสาธารณะ เห็นประโยชน์ส่วนรวม มีความรับผิดชอบ และพร้อมเป็นผู้นำการ เปลี่ยนแปลงในทุกระดับ

ทิพย์พาพร ตันติสุนทร (2557) กล่าวว่า ความเป็นพลเมือง หมายถึง คนที่มีความสามารถ ในการแสดงความรับผิดชอบทั้งต่อตัวเองและส่วนรวม มีความรู้และช่วยตัดสินใจในปัญหาสำคัญ ๆ ของสังคม ชุมชน และ ประเทศ มีส่วนร่วมในความคิดอย่างอิสระ

ภัสยกร เลาสวัสดิกุล (2557) กล่าวว่า ความเป็นพลเมือง หมายถึง สมาชิกที่มีความรับผิดชอบต่อสังคม เคารพสิทธิและหน้าที่ของตน เห็นต่อประโยชน์ส่วนรวมและมีจิตสาธารณะ

กมลวรรณ คารมปราชญ์ คล้ายแก้ว (2557) ได้สรุปถึงความหมายของความเป็นพลเมือง ว่าหมายถึง บุคคลผู้มีคุณลักษณะสำคัญ คือ

1. เป็นผู้ที่ความรู้ความเข้าใจในการปกครองระบอบประชาธิปไตย
2. เป็นผู้ที่สามารถอยู่ร่วมกับผู้อื่น ได้ทำงานร่วมกับผู้อื่นได้ มีความเคารพผู้อื่น เคารพสิทธิของผู้อื่น เคารพความเสมอภาค และเคารพความแตกต่าง ทางความคิดและวัฒนธรรม
3. เป็นผู้ที่พึ่งพาตนเองได้โดยไม่ต้องพึ่งพาหรือเบียดเบียนผู้อื่น
4. เป็นผู้ที่มีจิตสำนึกสาธารณะมีความตั้งใจที่จะทำประโยชน์เพื่อส่วนรวมและรักษาสาธารณะสมบัติ
5. เป็นผู้ที่เคารพกติกาของสังคมและเคารพกฎหมาย
6. เป็นผู้ที่มีความเต็มใจที่จะแก้ปัญหาความขัดแย้งในทุกกรณีด้วยท่าทีที่สันติ
7. เป็นผู้ที่ตระหนักและมีความกระตือรือร้นที่จะมีส่วนร่วมทางการเมืองด้วยความสมัครใจ

ดารุณี ทิพยกุลไพโรจน์ (2557) กล่าวถึงความหมายของความเป็นพลเมืองว่าเป็นการ ที่สมาชิกของสังคมแสดงบทบาท หน้าที่ และความรับผิดชอบทางสังคมต่อรัฐ เคารพกฎเกณฑ์ ในสังคม ยอมรับความแตกต่างและเคารพกติกาการอยู่ร่วมกัน และการมีส่วนร่วมในกิจกรรม ที่เกี่ยวข้องกับสังคม

ปริญญา เทวานฤมิตรกุล (2559) กล่าวถึงความหมายของการเป็นพลเมือง คือ การเป็น สมาชิกของสังคมที่มีอิสรภาพควบคู่กับความรับผิดชอบและมีสิทธิเสรีภาพควบคู่กับหน้าที่ โดยมี ความสามารถในการยอมรับความแตกต่างและเคารพกติกาการอยู่ร่วมกัน พร้อมทั้งมีส่วนร่วม ต่อความเป็นไป และการแก้ปัญหาในสังคมของตนเอง

จากที่กล่าวมาข้างต้น สรุปได้ว่า ความเป็นพลเมืองดีหมายถึง การเป็นสมาชิกที่ดีของสังคม รู้จักสิทธิหน้าที่ และความรับผิดชอบของตนเองในการเป็นสมาชิกของสังคม เคารพกฎเกณฑ์ของสังคม ยอมรับความ

แตกต่างและเคารพกติกาการอยู่ร่วมกัน มีความเสมอภาค และความรับผิดชอบ ต่อสังคม รวมถึงเคารพสิทธิของผู้อื่นซึ่งความเป็นพลเมืองในระบอบประชาธิปไตย

ความสำคัญของความเป็นพลเมืองดี

พลเมืองเป็นองค์ประกอบที่สำคัญด้านหนึ่งที่ส่งผลต่อสังคมโดยตรง กล่าวคือ หากพลเมือง มีคุณภาพ มีสุขภาพที่ดีจิตใจที่เข้มแข็ง มีภูมิคุ้มกันที่ดี คิดดี ทำดี แก้ปัญหาเป็น มีสำนึกต่อส่วนรวม ส่งผลให้สังคมพัฒนาเจริญก้าวหน้าและพัฒนาไปอย่างต่อเนื่องและยั่งยืน มีนักวิชาการกล่าวถึง ความสำคัญของความเป็นพลเมืองดีไว้อย่างคล้ายคลึงกัน สรุปได้ดังนี้

ทสมล ชนาดิศัย (2557) กล่าวถึงความสำคัญของความเป็นพลเมือง ดังนี้

1. ด้านการเมืองการปกครอง เพราะพลเมืองดีจะใช้สิทธิและหน้าที่ของตนอย่างเต็มที่ตามที่กฎหมายและรัฐธรรมนูญบัญญัติไว้โดยมีส่วนร่วมทางการเมือง

2. ด้านสังคม เพราะพลเมืองดีจะไม่ก่อความวุ่นวายหรือสร้างความเดือดร้อนแก่ผู้อื่นเพื่อรักษาความเป็นระเบียบเรียบร้อยและสงบสุขแก่สังคม นอกจากนี้พลเมืองดีจะตักเตือน และปฏิบัติตนให้เป็นแบบอย่างที่ดีแก่บุคคลบางส่วนที่ยังหลงผิดประพฤติไม่ดีอยู่

3. ด้านเศรษฐกิจ เพราะพลเมืองดีจะประกอบอาชีพสุจริต และใช้ชีวิตตามหลักเศรษฐกิจพอเพียงซึ่งจะทำให้ตนเองมีฐานะมั่นคง และทำให้ครอบครัวเข้มแข็ง

สำนักงานเลขาสภาผู้แทนราษฎร (2555) กล่าวถึงความสำคัญของความเป็นพลเมืองดี ดังนี้

1. ทำให้สังคมและประเทศชาติมีการพัฒนาไปอย่างมั่นคง เพราะการที่ทุกคนมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นอย่างหลากหลาย และมีเหตุผลในงานหรือโครงการต่าง ๆ ทั้งในระดับชุมชนถึงระดับประเทศ ตลอดจนเปิดโอกาสให้คนที่มีความรู้ความสามารถได้ร่วมกันทำงาน ย่อมส่งผล ให้การทำงานและผลงานนั้นมีประสิทธิภาพ

2. เกิดความรักและความสามัคคีในหมู่คณะ เพราะเมื่อมีการทำกิจกรรมร่วมกันย่อมมีความผูกพัน ร่วมแรงร่วมใจในการทำงานทั้งปวงให้บรรลุเป้าหมายได้

3. สังคมมีความเป็นระเบียบ สงบเรียบร้อย เพราะทุกคนต้องปฏิบัติตามระเบียบกติกาของสังคม ซึ่งเป็นกฎเกณฑ์ที่ทุกคนยอมรับ

4. สังคมมีความเป็นธรรม สมาชิกทุกคนได้รับสิทธิ หน้าที่ เสรีภาพ ความเท่าเทียมกันตามกฎหมายทำให้สมาชิกทุกคนได้รับการปฏิบัติอย่างยุติธรรมก่อให้เกิดความเป็นธรรมในสังคม

5. สมาชิกในสังคมมีความเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่และมีน้ำใจต่อกัน โดยยึดหลักศีลธรรมเป็นพื้นฐานในการปฏิบัติต่อกันตามวิถีประชาธิปไตย

จากที่กล่าวถึงความสำคัญของความเป็นพลเมืองดีดังกล่าวข้างต้น สรุปได้ว่า ความเป็นพลเมืองดี จะช่วยให้สังคมมีความเป็นธรรม ส่งผลให้สังคมและประเทศชาติเกิดการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง

คุณลักษณะของความเป็นพลเมือง

นักวิชาการกล่าวถึงคุณลักษณะของความเป็นพลเมือง ไว้อย่างคล้ายคลึงกัน สรุปได้ดังนี้

สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร (2559) กล่าวว่าคุณลักษณะของความเป็นพลเมืองดี ได้แก่

1. มีอิสรภาพและพึ่งตนเองได้

2. เคารพสิทธิของผู้อื่น โดยใช้สิทธิเสรีภาพในระบอบประชาธิปไตยได้เท่าที่ไม่ละเมิดสิทธิเสรีภาพของผู้อื่น

3. เคารพความแตกต่าง ในระบอบประชาธิปไตยให้สิทธิและเสรีภาพ และยอมรับความหลากหลายของประชาชนจึงมีความแตกต่างกัน

4. วิถีชีวิต ความเชื่อทางศาสนาหรือความคิดเห็นทางการเมือง เพื่อไม่ให้ความแตกต่างนำมาซึ่งความแตกแยก พลเมืองในระบอบประชาธิปไตยจึงต้องยอมรับและเคารพความแตกต่างของกันและกันเพื่อให้สามารถอยู่ร่วมกันได้

5. เคารพหลักความเสมอภาค โดยเห็นตนเท่าเทียมกับคนอื่นและเห็นคนอื่นเท่าเทียมกับตน

6. เคารพกติกา พลเมืองต้องเคารพกติกาและยอมรับผลของการละเมิดกติกา หากมีปัญหาหรือมี ความขัดแย้งเกิดขึ้นก็ต้องใช้วิถีทางประชาธิปไตยและใช้กติกาในการแก้ไข

7. รับผิดชอบต่อสังคมและส่วนรวม พลเมืองต้องรับผิดชอบต่อสังคมและมองตนเองเชื่อมโยงกับสังคม เห็นตนเองเป็นส่วนหนึ่งของปัญหาและมีส่วนร่วมในการแก้ไขปัญหา

สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา (2557) อธิบายความเป็นพลเมืองโดยเชื่อมโยง กับกรอบการศึกษาและการเรียนรู้ว่า พลเมือง เป็นผู้ที่มีความรู้ ความเข้าใจ ทักษะ เจตคติและค่านิยม มีพฤติกรรมหรือความประพฤติที่ดีงาม มีความรับผิดชอบต่อตนเอง สังคม ประเทศชาติ เป็นพลเมือง และพลโลกที่ดีในระบอบประชาธิปไตย ดังนี้

1. ด้านความรู้ เป็นผู้มีความรู้ความเข้าใจ มีข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้องในวิถีการดำรงตนในระบอบประชาธิปไตยภายใต้กฎหมาย ประเพณีวัฒนธรรมและแนวปฏิบัติของการอยู่ร่วมกัน ในสังคมได้อย่างสงบสุขทั้งสังคมไทยและสังคมโลก

2. ด้านทักษะ เป็นผู้มีความคิดวิจารณญาณและการตัดสินใจบนพื้นฐานของความรู้ ข้อมูลข่าวสาร การดำรงชีวิต ความชำนาญ สามารถแก้ปัญหาการอยู่ร่วมกันในสังคม และประเทศชาติ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

3. ด้านเจตคติและค่านิยม เป็นผู้ดำรงและยึดมั่นในวิถีประชาธิปไตย ยึดมั่นคุณความดี มีศีลธรรมจริยธรรม พึ่งพาตนเองและเป็นที่พึ่งของบุคคลอื่นได้ คำนึงถึงการมีส่วนร่วม เคารพสิทธิ ของตนเองและผู้อื่น ยอมรับและเชื่อมั่นในวิถีที่แตกต่างทั้งเชื้อชาติ ศาสนา วัฒนธรรม เพศ ผิวพรรณ วรรณะ และความเป็นมนุษย์ของกันและกัน

4. ด้านพฤติกรรมหรือความประพฤติที่ดีงาม เป็นผู้มีคุณธรรมจริยธรรม ซื่อสัตย์สุจริต ขยัน อดทน รู้จักเสียสละ ช่วยเหลือเกื้อกูล ไม่นิ่งดูดาย บำเพ็ญตนให้เป็นประโยชน์ คำนึงถึงการมีส่วนร่วม มีสำนึกของการพัฒนา ทั้งการพัฒนาตนเอง ชุมชน สังคมและประเทศชาติ

สำนักงานคณะกรรมการการเลือกตั้งและสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน (2557) กล่าวถึงคุณลักษณะของพลเมืองดีตามวิถีประชาธิปไตย ดังน

1. เคารพศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์ ทุกคนเกิดมามีคุณค่าเท่ากันมิอาจล่วงละเมิดได้ การมีอิสรภาพ ความเสมอภาค การยอมรับในเกียรติภูมิของแต่ละบุคคลโดยไม่คำนึงถึงสถานภาพ ทางสังคม ยอมรับความแตกต่างของทุกคน

2. เคารพสิทธิ เสรีภาพ และกฎหมาย กติกาของสังคมเป็นธรรม โดยให้ความสำคัญต่อสิทธิเสรีภาพ มีกฎกติกาที่วางอยู่บนความยุติธรรมและชอบธรรม มีหลักนิติรัฐในการคุ้มครองสิทธิ เสรีภาพมิให้ถูกละเมิด

3. รับผิดชอบต่อตนเอง ผู้อื่น และสังคม โดยตระหนักถึงบทบาท หน้าที่ของความเป็นพลเมือง ในระบอบประชาธิปไตยในหน้าที่และความรับผิดชอบของตนเองต่อสังคมในการดำรงตนเป็นประโยชน์ต่อสังคม ช่วยเกื้อกูลกัน ใช้สติปัญญาในการแก้ไขปัญหาด้วยเหตุและผล

ถวิลวดี บุรีกุล และรัชวิน แสงมหะหมัด (2560) กล่าวว่า ความเป็นพลเมืองนั้นเป็นการรัก ความเป็นธรรมและความเสมอภาค การเคารพกฎหมาย การเห็นแก่ประโยชน์ส่วนรวม การเรียกร้อง หรือต่อสู้เมื่อมีความจำเป็น การแก้ปัญหา ความขัดแย้งด้วยสันติวิธี การใช้สิทธิแต่ไม่ละทิ้งหน้าที่ และการมีส่วนร่วมทางการเมือง

ทิพย์พาพร ตันติสุนทร (2557) ได้สรุปคุณลักษณะสำคัญของความเป็นพลเมือง 9 ประการ ได้แก่

1. การเป็นผู้ที่มีความรู้ มีการศึกษา และมีความสามารถที่จะมองเห็นและเข้าสังคมของตนและสังคมโลกเฉกเช่นเป็นสมาชิกของสังคม

2. ยึดถือประโยชน์ส่วนรวมและสังคมเป็นหลัก

3. มีความรักในเสรีภาพและความรับผิดชอบ

4. เคารพความเสมอภาคและความยุติธรรม

5. มีความสามารถที่จะคิด วิเคราะห์อย่างมีเหตุผล

6. มีความเข้าใจเรื่องสิทธิมนุษยชนและยอมรับความแตกต่างในความเป็นพหุสังคม

7. เคารพกฎหมายและยึดหลักนิติรัฐ

8. มีความรู้ ความเข้าใจต่อการเปลี่ยนแปลงทางสังคมและทางการเมือง

9. ยึดมั่นในสันติวิธีและไม่ใช้ความรุนแรงในการแก้ปัญหาความขัดแย้ง

สมชาย แสวงการ (2558) กล่าวถึงคุณลักษณะที่สำคัญของความเป็นพลเมือง ได้แก่

1. เคารพศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์ที่ทุกคนเกิดมามีคุณค่าเท่ากันมิอาจล่วงละเมิดได้ การมีอิสรภาพและความเสมอภาค การยอมรับในเกียรติภูมิของแต่ละบุคคลโดยไม่คำนึงถึงสถานภาพ ทางสังคม ยอมรับความแตกต่างระหว่างบุคคล

2. เคารพสิทธิ เสรีภาพ และกฎกติกาของสังคมที่เป็นธรรม เป็นการให้ความสำคัญต่อสิทธิเสรีภาพ การมีกฎกติกาที่วางอยู่บนความยุติธรรมและชอบธรรม มีหลักนิติรัฐในการคุ้มครองสิทธิ เสรีภาพมิให้ถูกละเมิด

3. รับผิดชอบต่อตนเอง ผู้อื่น และสังคม โดยตระหนักถึงบทบาทหน้าที่ของความเป็นพลเมืองในระบอบประชาธิปไตยที่มุ่งเน้นเนื้อหาที่มีคุณลักษณะสำคัญในหน้าที่และความรับผิดชอบ ของตนเองต่อสังคม การดำรงตนเป็นประโยชน์ต่อสังคม ช่วยเหลือเกื้อกูลกัน ใช้สติปัญญาในการ แก้ไขปัญหาด้วยเหตุผล

ปริญญา เทวานฤมิตรกุล (2559) กล่าวถึงลักษณะความเป็นพลเมือง ดังนี้

1. มีอิสรภาพและพึ่งตนเองได้ พลเมืองมีฐานะเป็นเจ้าของประเทศ ซึ่งเมื่อเป็นเจ้าของประเทศ พลเมืองก็ย่อมเป็นเจ้าของชีวิตและมีสิทธิเสรีภาพในประเทศของตนเอง ระบอบประชาธิปไตยจึงทำให้เกิดหลักสิทธิเสรีภาพและทำให้ประชาชนมีอิสรภาพ

2. เห็นคนเท่าเทียมกัน พลเมืองต้องเคารพหลักความเสมอภาคและเห็นคนเท่าเทียมกัน โดยเห็นตนเท่าเทียมกับคนอื่นและเห็นคนอื่นเท่าเทียมกับตน ทุกคนล้วนมีศักดิ์ศรีของความเป็น เจ้าของประเทศเสมอกัน

3. ยอมรับความแตกต่าง พลเมืองต้องยอมรับและเคารพความแตกต่างของกันและกัน เพื่อให้สามารถอยู่ร่วมกันได้ภายใต้ความแตกต่างกันและต้องไม่มีการใช้ความรุนแรงต่อผู้ที่เห็นแตกต่างจากตนเอง ถึงแม้จะไม่เห็นด้วยก็ตาม แต่จะต้องยอมรับว่าคนอื่นมีสิทธิที่จะแตกต่างหรือมีความคิดเห็น ที่แตกต่างได้

4. เคารพสิทธิผู้อื่น พลเมืองเคารพสิทธิผู้อื่นและจะต้องไม่ใช้สิทธิเสรีภาพของตนไปละเมิดสิทธิของผู้อื่น

5. รับผิดชอบต่อสังคม พลเมืองต้องใช้สิทธิเสรีภาพของตนโดยรับผิดชอบต่อสังคม ไม่ใช้สิทธิเสรีภาพตามอำเภอใจแล้วทำให้สังคมเสื่อมลงไป หากเป็นผู้ที่ใช้สิทธิเสรีภาพโดยรับผิดชอบต่อสังคมและส่วนรวมโดยมีส่วนร่วมในการแก้ปัญหาและช่วยกันทำให้สังคมดีขึ้นกว่าที่ผ่านมา

6. เข้าใจระบอบประชาธิปไตยและมีส่วนร่วม พลเมืองต้องเข้าใจหลักการพื้นฐาน ของการปกครองในระบอบประชาธิปไตยตามสมควร ทั้งในเรื่องหลักประชาธิปไตยและหลักนิติรัฐ เข้าใจเรื่องการเลือกตั้งและการมีส่วนร่วมทางการเมืองของพลเมือง รวมทั้งติดตามความเป็นไป และมีส่วนร่วมในเรื่องต่าง ๆ

จากที่กล่าวมาข้างต้น สรุปได้ว่า คุณลักษณะของความเป็นพลเมืองดี ได้แก่ มีอิสรภาพ และพึ่งตนเองได้ เคารพสิทธิของผู้อื่น เคารพความแตกต่าง เคารพหลักความเสมอภาค เคารพกติกา และรับผิดชอบต่อสังคมและส่วนรวม

กรอบแนวคิด



รูปที่ 1 กรอบแนวคิด

ระเบียบวิธีการวิจัย

ประชากรและกลุ่มประชากร

ประชากร คือ นักเรียนโรงเรียนทุ่งโพธิ์วิทยา ชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 1 - ปวช.3 ปีการศึกษา 2567 จำนวน 908 คน

กลุ่มตัวอย่าง คือ นักเรียนโรงเรียนทุ่งโพธิ์วิทยาที่เข้าร่วมกิจกรรม To Be Number One โรงเรียนทุ่งโพธิ์วิทยาชั้นมัธยมศึกษาปี 4 - 6 ปีการศึกษา 2567 จำนวน 393 คน

เครื่องมือที่ใช้ในงานวิจัย เครื่องมือที่ใช้ในงานวิจัยครั้งนี้ เป็นแบบสอบถามการพัฒนาสมรรถะการเป็นพลเมืองที่เข้มแข็งโดยผ่านกิจกรรม To Be Number One ของนักเรียนโรงเรียนทุ่งโพธิ์วิทยาชั้นมัธยมศึกษาปี 4 – 6 การศึกษา 2567 ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น แบ่งออกเป็น 2 ตอนดังนี้

ตอนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นแบบตรวจสอบรายการ (Checklist) ได้แก่ เพศ ระดับชั้น

ตอนที่ 2 แบบสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะการพัฒนาสมรรถะการเป็นพลเมืองที่เข้มแข็งโดยผ่านกิจกรรม To Be Number One ของนักเรียนโรงเรียนทุ่งโพธิ์วิทยา เป็นแบบตรวจสอบรายการ (Checklist) ประกอบด้วย ทักษะความรู้ด้านสมรรถนะ ความรู้ความเข้าใจในการเป็นพลเมืองที่เข้มแข็ง ความสำคัญในการเสริมสร้างทักษะของกิจกรรม To Be Number One ในโรงเรียนทุ่งโพธิ์วิทยา

หาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถามทั้งฉบับ โดยใช้สัมประสิทธิ์อัลฟา (α - Coefficient) ตามวิธีของ Cronbach ซึ่งมีสูตรดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด, 2547) ได้ค่าความเชื่อมั่น = 0.925

ผลการศึกษาและอภิปราย

ผลการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 209 คน คิดเป็นร้อยละ 53.20 และรองลงมาเป็นเพศชาย จำนวน 184 คน คิดเป็นร้อยละ 46.80 เป็นนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 4 จำนวน 141 คน คิดเป็นร้อยละ 31.60 รองลงมาได้แก่นักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 6 จำนวน 128 คน คิดเป็นร้อยละ 35.90 และนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 5 จำนวน 124 คน คิดเป็นร้อยละ 32.60

สมรรถนะ / ด้านความรู้ ด้านความรู้พบว่า ความรู้นั้นมีความสำคัญกับการปฏิบัติงานเป็นอย่างมากมีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$= 4.74, S.D.=.51) รองลงมาความรู้ในวิชาชีพมีความสำคัญในการพัฒนาเยาวชนมากเป็นอย่างมาก ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$= =4.70, S.D.=.54) คนความรู้มีความสำคัญในการพัฒนาองค์กรให้ประสบความสำเร็จมีจำนวน 380 คน คิดเป็นร้อยละ 96.70 สอดคล้องกับ (เบญญาภา คงมาลัย และศรเนตร อารีโสภณพิเชฐ, 2558) ศึกษาการพัฒนาสมรรถนะการจัดการความรู้ของนิสิตนักศึกษาระดับอุดมศึกษาในศตวรรษที่ 21 ผลของการวิจัยพบว่าสมรรถนะการจัดการความรู้ของนิสิตนักศึกษาระดับอุดมศึกษาใน ศตวรรษที่ 21 ประกอบด้วย 9 สมรรถนะได้แก่ (1) มีความรู้ด้านหลักการจัดการความรู้ (2) มีความรู้ ความเข้าใจด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (3) มีทักษะด้านการบ่งชี้ความรู้ (4) มีทักษะในการจัดการความรู้ (5) มีทักษะการสื่อสารระหว่างบุคคล (6) มีทักษะในการแบ่งปันความรู้ (7) มีทักษะการคิดและแก้ปัญหา (8) มีจิตสำนึกด้านคุณธรรมจริยธรรมและความซื่อสัตย์ในการจัดการความรู้ (9) มีความรับผิดชอบในการแบ่งปั่นความรู้

สมรรถนะ / ด้านทักษะ พบว่าการแสดงออกมีความสำคัญในเชิงพฤติกรรมกับการทำกิจกรรมมีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$=4.81, S.D.=.43) รองลงมาการแสดงออกมีความสำคัญในเชิงพฤติกรรมกับการทำงานให้ประสบผลสำเร็จ ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$= 4.79, S.D.=.44) และการฝึกปฏิบัติให้เกิดความชำนาญมีความสำคัญกับการปฏิบัติอย่างต่อเนื่องในการทำกิจกรรมมีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$= =4.74, S.D.=.49) ตามลำดับ สอดคล้องกับงานวิจัยของ (บังอร เสรีรัตน์, 2565) ศึกษาครูกับการพัฒนาสมรรถนะผู้เรียน ผลการศึกษาพบว่าสมรรถนะเป็นพฤติกรรมที่แสดงออกถึงความสามารถของบุคคลในการนำความรู้ทักษะเจตคติและคุณลักษณะต่าง ๆ มาใช้ในการทำงาน การใช้ชีวิตและการแก้ปัญหาในการพัฒนาสมรรถนะผู้เรียนนั้นสามารถดำเนินการ 4 ขั้นตอนคือ 1) การกำหนดสมรรถนะและรายละเอียดที่เกี่ยวข้อง 2) การจัดการเรียนรู้ผ่านกิจกรรมการเรียนรู้เชิงรุก และการเรียนรู้เชิงลึกเพื่อเตรียมให้มีเจตคติ/คุณลักษณะความรู้และทักษะที่จำเป็น 3) การจัดการเรียนรู้ให้ปฏิบัติจริงผ่านสถานการณ์เพื่อการพัฒนาสมรรถนะ และ 4) การประเมินสมรรถนะโดยใช้สถานการณ์การที่จะพัฒนาสมรรถนะดังกล่าวครูเป็นบุคคลที่มีบทบาทสำคัญยิ่ง โดยครูจะต้องมีคุณลักษณะสำคัญอย่างน้อย 6 ประการคือมีเมตตาอาทร มีทักษะการสอนสู่สมรรถนะ มีศิลปะสร้างแรงบันดาลใจ เรียนรู้สิ่งใหม่และใฝ่พัฒนาตน เป็นพลเมืองตื่นรู้ เป็นผู้เท่าทันและมีทักษะเทคโนโลยี

สมรรถนะ / ด้านคุณลักษณะเฉพาะบุคคล พบว่าคุณลักษณะที่แสดงลักษณะเฉพาะ มีความสำคัญกับการทำกิจกรรม มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$=.4.74, S.D.=.53) รองลงมาลักษณะเอกลักษณ์ที่แสดงออก มีความสำคัญกับการทำกิจกรรม ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$= 4.73, S.D.= .48) คุณลักษณะเฉพาะที่มีความเป็นเอกลักษณ์ส่งผลเกี่ยวกับบุคลิกภาพที่แตกต่างแต่ละบุคคล มีจำนวน 377 คน คิดเป็นร้อยละ 95.90 สอดคล้องกับงานวิจัยของ (สิริวดี ชูเชิด, 2564) พบว่า สมรรถนะ คือ คุณลักษณะหรือความสามารถของแต่ละบุคคลที่ผสมผสานกับความรู้ และทักษะต่าง ๆ ซึ่งเป็นแรงผลักดันในการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพและสามารถบรรลุตามเป้าหมายของตนเอง และขององค์การได้

กิจกรรมTo Be Number One / กรรมการ พบว่าคณะกรรมการ มีความสำคัญในการตัดสินกิจกรรม มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$= 4.82, S.D.= .42)

กิจกรรมTo Be Number One / กองทุน พบว่าเงินกองทุนที่ใช่หมุนเวียนมีความสำคัญต่อการทำกิจกรรม มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$= 4.76, S.D.=.48) รองลงมาเงินกองทุนมีความสำคัญกับระบบเศรษฐกิจในปัจจุบันเป็นอย่างมาก ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$= 4.67, S.D.= .55**)** สอดคล้องกับงานวิจัยของ (เทพฤทธิ์ เยาว์ธานี และคณะ, 2562) ศึกษาปัจจัยแห่งความสำเร็จของ TO BE NUMBER ONE ระดับเพชร พบว่า กระบวนการสู่ ความสำเร็จ ได้แก่ ศึกษารายละเอียดโครงการ คู่มือการดำเนินงาน แต่งตั้งคณะกรรมการ วางแผนการ ดำเนินงาน ทีมงาน จัดทำโครงการขออนุมัติ แกนนำและคณะกรรมการ กำหนดกลุ่มเป้าหมาย ประสานความ ร่วมมือ สรุปผล ประเมินผล รายงาน และการเผยแพร่

กิจกรรมTo Be Number One พบว่ากิจกรรม To Be Number One สามารถเสริมสร้างทักษะการเรียนรู้ให้แก่เยาวชนเห็นด้วยจำนวน 382 คน คิดเป็นร้อยละ 97.20 มีการเสริมสร้างทักษะการเรียนรู้มีความสำคัญต่อเยาวชน มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$= 4.79, S.D.= 4.6) รองลงมาการเสริมสร้างทักษะการเรียนรู้มีความสำคัญต่อเยาวชน ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$= 4.66, S.D.= .51) สอดคล้องกับงานวิจัยของ กรมสุขภาพจิต กระทรวงสาธารณสุข, 2561) ที่ได้ศึกษาประเมินผลโครงการรณรงค์ป้องกันและแก้ไข ปัญหายาเสพ ติด TO BE NUMBER ONE พบว่า แกนนำที่ เข้าร่วมกิจกรรมค่ายพัฒนาสมาชิก To Be Number One สู่ความเป็นหนึ่ง ได้พัฒนาการอยู่ร่วมกันกับผู้อื่น มีภาวะผู้นำทัศนคติที่ดีต่อการทำงานและสามารถนำความรู้ทักษะและสมรรถนะที่ได้พัฒนาจากโครงการฯ มาช่วยกิจกรรมสาธารณประโยชน์อื่น ๆ อันเป็นการขยายผลการพัฒนาแกนนำต่อยอดออกไป

2. เพื่อศึกษาผลการจัดกิจกรรม To Be Number One เพื่อส่งเสริมการเป็นพลเมืองที่ดีของนักเรียนโรงเรียนทุ่งโพธิ์วิทยา ด้านการพัฒนา พบว่า กิจกรรมทำให้ตัวเรามีการเปลี่ยนแปลงในทางที่ดีขึ้นมีจำนวน 374 คน คิดเป็นร้อยละ 95.20 รองลงมาการได้รับความร่วมมือร่วมใจจากบุคคลที่เกี่ยวข้องทุกฝ่ายในการทำกิจกรรมจะสามารถทำให้กิจกรรมประสบความสำเร็จ มีจำนวน 362 คน คิดเป็นร้อยละ 92.10 สอดคล้องกับงานวิจัยของ (สามารถ สว่างแจ้ง และชัยวิชิต เชียรชนะ, 2565) ศึกษาการพัฒนารูปแบบกิจกรรมส่งเสริมทักษะในศตวรรษที่ 21 ของนักเรียนสังกัดคณะกรรมการการอาชีวศึกษา ผลการวิจัยพบว่า เกิดความสัมฤทธิ์ผลระดับมากที่สุด จากการเข้าร่วมกิจกรรมส่งเสริมทักษะในศตวรรษที่ 21 ในด้านการเรียนรู้จากการ ดำเนินกิจกรรมการพัฒนาตนเอง และการนำความรู้ไปปฏิบัติจริงและถ่ายทอดให้แก่ผู้อื่น คิดเป็นร้อยละ 59 ร้อยละ 54.2 และร้อยละ 53 ตามลำดับ

การเป็นพลเมืองที่เข้มแข็ง / พลเมืองที่รู้เคารพสิทธิ พบว่าการตระหนักในสิทธิเสรีภาพของตนเองมีความสำคัญกับตนเองเป็นอย่างมาก มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$= 4.72, S.D.= .52) รองลงมาการเคารพสิทธิเสรีภาพของผู้อื่นนั้นมีความสำคัญ ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$= 4.62, S.D.= .61) การเคารพสิทธิเสรีภาพของผู้อื่นเป็นสิ่งที่เยาวชนควรนั้นปฏิบัติจำนวน 381 คน คิดเป็นร้อยละ 96.90 รองลงมาการช่วยเหลือให้เกียรติ และเห็นอกเห็นใจผู้อื่นบนพื้นฐานของการพึ่งพาอาศัยกันโดยปราศจากอคติ ไม่เลือกปฏิบัติ

เพื่อการอยู่ร่วมกันอย่างสันติเป็นสิ่งที่เยาวชนควรนั้นปฏิบัติเป็นแบบอย่างที่ดีจำนวน 369 คน คิดเป็นร้อยละ 93.90 สอดคล้องกับงานวิจัยของ (เอกราช มะลิวรรณ์ และคณะ, 2563) ศึกษาความเป็นพลเมืองตามระบอบประชาธิปไตยของประชาชนในจังหวัดสงขลา: กรณีศึกษาประชาชนในพื้นที่อำเภอบางกล่ำ ผลการศึกษาพบว่าระดับความเป็นพลเมืองของประชาชนในพื้นที่อำเภอบางกล่ำนั้น ผู้วิจัยพบว่าอยู่ในระดับสูง โดยใช้เกณฑ์การประเมินคือ 1) ด้านการเคารพกติกา 2) ด้านเคารพผู้อื่น การเคารพสิทธิผู้อื่นเคารพความแตกต่าง เคารพหลักความเสมอภาค 3) มีส่วนร่วมในสังคม มีความรับผิดชอบต่อสังคม ผลการวิเคราะห์เหตุที่มีผลต่อระดับความเป็นพลเมือง.พบว่าเหตุที่มีผลต่อระดับความเป็นพลเมือง ดีในระบอบประชาธิปไตยของประชาชนนั้น

การเป็นพลเมืองที่เข้มแข็ง / พลเมืองรับผิดชอบต่อบทบาทหน้าที่ พบว่า บทบาทหน้าที่ของพลเมืองมีความสำคัญต่อสังคมจำนวน 357 คน คิดเป็นร้อยละ 95.90 รองลงมาการปฏิบัติตนตามกฎ กติกา ข้อตกลง กฎหมาย อย่างถูกต้องและเหมาะสม รับผิดชอบบทบาทหน้าที่ตนเองเป็นสิ่งที่เยาวชนควรปฏิบัติ จำนวน 377 คน คิดเป็นร้อยละ 95.90 สอดคล้องกับ (สิรวิชญ์ วัฒนวาทิน และสุทธินันท์ หล่อวิไลกุล, 2563) ศึกษารูปโฉมและบทบาทเพื่อส่งเสริมความเป็นพลเมืองที่ใส่ใจสังคมให้น่าอยู่ ผลการศึกษาพบว่า คำว่าพลเมืองที่ดีของสังคมนั้นต้องตระหนักถึงบทบาทหน้าที่ที่จะต้องปฏิบัติ และมุ่งมั่น เพื่อให้บรรลุผลด้วยความรับผิดชอบอย่างเต็มที่ สอดคล้องกับหลักวัฒนธรรมและ รัฐธรรมนูญที่กำหนดไว้รวมทั้งบทบาททางสังคมที่เราอยู่ เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดและได้ประสิทธิผลทั้งในส่วนตนและสังคม

การเป็นพลเมืองที่เข้มแข็ง / พลเมืองมีส่วนร่วมอย่างมีวิจารณญาณ พบว่าการติดตามสถานการณ์และประเด็นปัญหาของสังคมอย่างมีวิจารณญาณมีความสำคัญต่อสังคมเป็นอย่างมาก มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$= 4.74, S.D.=.50) สอดคล้องกับงานวิจัยของ (อรทัย อาจหาญ, นพมณี เชื้อวัชรินทร์, และวิมลรัตน์ จตุรานนท์ะ, 2562) ศึกษาผลการจัดการเรียนรู้โดยใช้ปัญหาเป็นฐาน กลุ่มสาระการเรียนรู้วิทยาศาสตร์ ของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 2 พบว่า การจัดการ เรียนรู้แบบใช้ปัญหาเป็นฐาน มีปัญหาเป็นจุดเริ่มต้นกระบวนการเรียนรู้ ผู้เรียน เรียนรู้ โดยการชี้นำตนเองผ่านกระบวนการคิด จึงเป็นเหตุให้ความสามารถในการคิดอย่างมี วิจารณญาณสูงขึ้น

การเป็นพลเมืองที่เข้มแข็ง / พลเมืองผู้สร้างการเปลี่ยนแปลง พบว่าความเท่าเทียมมีความสำคัญต่อเยาวชนไทยเป็นอย่างมาก มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$= 4.75, S.D.= .50) สอดคล้องกับงานวิจัยของ (Payaksee, 2560) ศึกษาเรื่อง ความไม่เท่าเทียมในสิทธิกับกลุ่มคนที่มีความหลากหลายทางเพศ พบว่าในสังคมไทยถึงแม้จะเปิดกว้างให้กับกลุ่ม คนหลากหลายทางเพศ แต่การเปิดกว้างนั้นก็ยังไม่เพียงพอที่จะทำให้กลุ่มคนเหล่านี้สามารถใช้ชีวิตได้อย่างมีความสุข หรือได้รับสิทธิเท่าเทียมกับประชาชนคนอื่นๆการใช้สิทธิอันสมบูรณ์และการมีส่วนร่วมในสังคมไม่มีทางเป็นไปได้ หากภาครัฐ สังคมและทุกภาคส่วนไม่ยอมรับและไม่เข้าใจว่าสมาชิกในสังคมทุกคนเสมอกันและควรได้รับสิทธิมนุษยชนเท่าเทียมกัน และร่วมกันผลักดันและไม่ละเลยเพิกเฉย

ข้อเสนอแนะ

1. การพัฒนาสมรรถนะการเป็นพลเมืองที่เข้มแข็งโดยผ่านกิจกรรม To Be Number One เพื่อส่งเสริมการเป็นพลเมืองที่ดีของโรงเรียนทุ่งโพธิ์วิทยา ควรทำการเปรียบเทียบผลลัพธ์ของการเข้าร่วมในกลุ่มต่าง ๆ เพื่อค้นหาปัจจัยที่ส่งผลต่อการเป็นพลเมืองที่เข้มแข็ง

2. การพัฒนาสมรรถนะการเป็นพลเมืองที่เข้มแข็งโดยผ่านกิจกรรม To Be Number One เพื่อส่งเสริมการเป็นพลเมืองที่ดีของโรงเรียนทุ่งโพธิ์วิทยา ควรวิเคราะห์กิจกรรมภายใต้โครงการ To Be Number One เพิ่มเติม ว่ามีผลพัฒนาความรับผิดชอบต่อสังคมและการมีส่วนร่วมของประชาชนและชุมชนอย่างไร

บรรณานุกรม

กมลวรรณ คารมปราชญ์ คล้ายแก้ว. (2557). บทบาทของครอบครัวในการปลูกฝังและพัฒนาความเป็นพลเมืองดี ตามระบอบประชาธิปไตย. *วารสารพฤติกรรมศาสตร์, 20*(1), 1-18.

กรมสุขภาพจิต. (2561). รายงานการวิจัยประเมินผลเพื่อปรับปรุง (Formative Evaluation) โครงการรณรงค์ป้องกันและแก้ไขปัญหายาเสพติด To Be Number One. *กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์ชุมนุมสหกรณ์การเกษตรแห่งประเทศไทย จำกัด*.

กระทรวงศึกษาธิการ. (2564). *มาตรฐานการอุดมศึกษา.* กระทรวงศึกษาธิการ.

จารุวรรณ จันเลือน. (2557). *แนวทางการพัฒนาสมรรถนะครูสังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดใน เขตจังหวัดภาคเหนือ* [วิทยานิพนธ์ครุศาสตร์มหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์]. มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม.

ดารุณี ทิพยกุลไพโรจน์. (2557). *พลเมืองและความรับผิดชอบทางสังคม.* เชียงใหม่: มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

ถวิลวดี บุรีกุล และ รัชวิน แสงมหะหมัด. (2560). การพัฒนาคุณลักษณะของพลเมืองดีในสังคมไทย. *วารสารสังคมศึกษา, 45*(3), 22-34.

ทสมล ชนาดิศัย. (2557). *อัจฉริยะ 100 หน้า หน้าที่พลเมือง.* กรุงเทพฯ: บริษัท อมรินทร์ พริ้นติ้ง แอนด์ พับลิชชิ่ง จำกัด (มหาชน).

ทิพย์พาพร ตันติสุนทร. (2557). *คุณลักษณะสำคัญของความเป็นพลเมืองในสังคมไทย.* การศึกษาปริญญาโท, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

ทิพย์พาพร ตันติสุนทร. (2557). *พลเมืองดีในยุคโลกาภิวัตน์.* งานวิจัย, มหาวิทยาลัยมหิดล.

เทพฤทธิ์ เยาว์ธานี, วรินทรีย์ เยาว์ธานี, นงนุช กันธะชัย, สุรพล เวียงนนท, และ สุรวีร์ ชัยชนะ. (2562). ปัจจัยแห่งความสำเร็จของ TO BE NUMBER ONE ระดับเพชร. *วารสารการวิจัยมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย, 13*(1), 45-57.

นิทัศน์ หามนตรี. (2557*). การนำเสนอแนวทางการพัฒนาสมรรถนะครูสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่ การศึกษาประถมศึกษาพระนครศรีอยุธยา เขต 1* [วิทยานิพนธ์ครูศาสตร์มหาบัณฑิต ไม่ได้พิมพ์]. มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา.

บังอรเสรีรัตน์. (มกราคม-มิถุนายน2565). ครูกับการพัฒนาสมรรถนะผู้เรียน. *วารสารศิลปากรศึกษาศาสตร์วิจัย, 1*(1), 1-11.

บุญชม ศรีสะอาด. (2547). *การวิจัยทางการศึกษา* (พิมพ์ครั้งที่ 2). โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

เบญญาภา คงมาลัย และ ศรเนตร อารีโสภณพิเชฐ. (2558). การพัฒนาสมรรถนะการจัดการความรู้ของนิสิตนักศึกษา ระดับอุดมศึกษาในศตวรรษที่ 21. *วารสารครุศาสตร์*, *43*(1), 37-47.

ปริญญา เทวานฤมิตรกุล. (2559). *ความเป็นพลเมืองในระบอบประชาธิปไตย.* มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ สถาบันสัญญา ธรรมศักดิ์ เพื่อประชาธิปไตย.

ปริญญา เทวานฤมิตรกุล. (2559). *คุณลักษณะของพลเมืองในระบอบประชาธิปไตย.* สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

ภัสยกร เลาสวัสดิกุล. (2557). *การส่งเสริมความเป็นพลเมืองที่ดีในสังคมไทย* [สารนิพนธ์ ไม่ได้ตีพิมพ์]. มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

รัตตินันท์ ฏิระวณิชย์กุล และ มาเรียม นิลพันธ. (มกราคม – มิถุนายน 2558). การพัฒนาสมรรถนะตัวชี้วัดสมรรถนะบัณฑิต สาขาวิชาความผิดปกติของการสื่อความหมาย. *วารสารศิลปากรศึกษาศาสตร์วิจัย, 7*(1), 84-96.

วิชัย ตันสิริ. (2551). *วัฒนธรรมพลเมือง.* กรุงเทพมหานคร: บริษัทสุขุมและบุตร จำกัด

ศุภชัย สมนวล, กิตติชัย สุธาสิโนบล, และ รุ่งทิวา แย้มรุ่ง. (2565). องค์ประกอบของสมรรถนะความเป็นพลเมืองที่เข้มแข็งของนักเรียนชั้นประถมศึกษา. *วารสารสังคมศาสตร์และมานุษยวิทยาเชิงพุทธ, 7*(12) , 175-186

สมชาย แสวงการ. (2558). ความเป็นพลเมืองในสังคมประชาธิปไตย. *วารสารวิจัยทางการศึกษา*, *35*(2), 47-56.

สมเดช นามเกตุ, พระศิลาศักดิ์ สุเมโธ, และ พระณัฐพงษ์ สิริสุวณฺโณ. (2561). การปลูกจิตสำนึกทางจริยธรรมในสังคมไทย. *วารสารปัญญาปณิธาน*, *3*(1), 13-27.

เอกราช มะลิวรรณ์, วิลาสินี สุขกา, ปวีณ์กร สุรบรรณ์, และ สุพรรณี เกสรินทร์. (2563). ศึกษาความเป็นพลเมืองตามระบอบประชาธิปไตยของประชาชนในจังหวัดสงขลา: กรณีศึกษาประชาชนในพื้นที่อำเภอบางกล่ำ. ใน *การประชุมหาดใหญ่วิชาการระดับชาติและนานาชาติครั้งที่ 11* (น.1082-1092). มหาวิทยาลัยหาดใหญ่.

สามารถ สว่างแจ้ง และ ชัยวิชิต เชียรชนะ. (2565). ศึกษาการพัฒนารูปแบบกิจกรรมส่งเสริมทักษะในศตวรรษที่ 21 ของนักเรียนสังกัดคณะกรรมการการอาชีวศึกษา. *วารสารสังคมศาสตร์และมานุษยวิทยาเชิงพุทธ, 7*(4), 1-17.

สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา. (2557). *พลเมืองดีในระบอบประชาธิปไตย.* สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา.

สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร. (2555). *การมีส่วนร่วมทางการเมืองและการพัฒนาประชาธิปไตย.* สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร.

สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร. (2559). *คุณลักษณะของความเป็นพลเมืองดีในระบอบประชาธิปไตย.* สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร.

สำนักงานคณะกรรมการการเลือกตั้ง และสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน. (2557). *คุณลักษณะของพลเมืองดีตามวิถีประชาธิปไตย.* สำนักงานคณะกรรมการการเลือกตั้ง.

สิรวิชญ์ วัฒนวาทิน และ สุทธินันท์ หล่อวิไลกุล. (กรกฎาคม-ธันวาคม2563). รูปโฉมและบทบาทเพื่อส่งเสริมความเป็นพลเมืองที่ใส่ใจสังคมให้น่าอยู่. *วารสารสังคมศาสตร์และศาสตร์ร่วมสมัย, 1*(2), 59.

สิริวดี ชูเชิด. (2564). ศึกษาการพัฒนาสมรรถนะบุคลากรในการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพ. *วารสารวไลยอลงกรณ์ปริทัศน, 1*(234).

อรทัย อาจหาญ, นพมณี เชื้อวัชรินทร์, และ วิมลรัตน์ จตุรานนท์. (2562). ผลการจัดการเรียนรู้โดยใช้ปัญหาเป็นฐานกลุ่มสาระการเรียนรู้วิทยาศาสตร์ของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 2. *วารสารศิลปากรศึกษาศาสตร์วิจัย, 11*(2), 441-456.

National Union of Students (NUS) & GuildHE. (2017). *Active citizenship: A global perspective.* National Union of Students.

Payaksee, S. (2017). Inequalities of rights with sexual diversity. *Proceedings of the 16th Graduate Student Network Seminar in Sociology and Anthropology Academic Year 2016* (pp. 903-914). Phitsanulok: Naresuan University.

Soares, D., & Lopes, M. (2020). *Citizen engagement in the 21st century: Challenges and opportunities*. Journal of Social Science and Technology, *45*(3), 22-34.

Yarwood, R. (2014). *Citizenship in the global age: Understanding diversity and community*. Routledge.

แผนธุรกิจร้านไอศกรีมสำหรับสัตว์เลี้ยง

Business Plan of Pet Ice Cream Shop

รัตติกาล ทองยี่สุ่น[1] และสุนันทา เสถียรมาศ[2]

Ruttikarn Thongyeesun[1] and Sunanta Satieramas[2]

นักศึกษาสาขาวิชาการจัดการมหาบัณฑิต[1], อาจารย์ที่ปรึกษา[2]

วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ นครปฐม 73170[1,2]

E-mail: ruttikarn.tho@rmutr.ac.th[1]

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาพฤติกรรมการซื้อไอศกรีมให้สัตว์เลี้ยงของผู้เลี้ยงสัตว์เลี้ยงสุนัขและแมว (2) ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อไอศกรีมสำหรับสัตว์เลี้ยงของผู้เลี้ยงสัตว์เลี้ยงสุนัขและแมวในพื้นที่จังหวัดนครปฐม (3) จัดทำแผนธุรกิจร้านไอศกรีมสำหรับสัตว์เลี้ยง ดำเนินการวิจัยเชิงปริมาณ กลุ่มตัวอย่างจากประชากรในพื้นที่จังหวัดนครปฐม จำนวน 404 คน โดยคำนวณจากสูตร Taro Yamane ใช้ Google Form ในการเก็บข้อมูล วิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงพรรณา ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการวิจัยพบว่า (1) ข้อมูลพฤติกรรมการซื้อไอศกรีมให้สัตว์เลี้ยงของผู้เลี้ยงสัตว์เลี้ยงสุนัขและแมว ส่วนใหญ่เคยซื้อไอศกรีมให้สัตว์เลี้ยงของตนเองกิน ด้วยเหตุผล ซื้อให้รางวัลเพื่อตอบแทนความเก่ง และนิยมแบรนด์ DOG DUK DIK และ Wiggly Buddies (2) ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อไอศกรีมสำหรับสัตว์เลี้ยง (7 Ps) ประกอบด้วย ด้านผลิตภัณฑ์ สินค้ามีคุณภาพและคุณค่าทางอาหารที่เหมาะสมกับสัตว์เลี้ยง ด้านราคา ราคามีความเหมาะสมกับคุณภาพและปริมาณของสินค้า ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย สามารถสั่งซื้อได้ในระบบออนไลน์ Facebook, Line, Shopee, Lazada ด้านการส่งเสริมการขาย มีส่วนลดพิเศษสำหรับลูกค้าที่เป็นสมาชิก ด้านบุคคลหรือพนักงาน พนักงาน มีอัธยาศัยและมารยาทที่ดีในการตอบคำถามลูกค้า ด้านกระบวนการให้บริการ ระบบการสั่งซื้อที่มีความปลอดภัย ด้านสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพผู้ซื้อให้ความสำคัญกับป้ายโฆษณาที่ติดตู้แช่ ให้ข้อมูลด้านวัตถุดิบที่เหมาะสมสำหรับสัตว์เลี้ยง (3) ธุรกิจจะใช้เงินลงทุนเริ่มต้น 1.2 ล้านบาท มีระยะคืนทุนในเวลา 1 ปี 3 เดือน

คำสำคัญ: ไอศกรีมสำหรับสัตว์เลี้ยง พฤติกรรมการซื้อไอศกรีมให้สัตว์เลี้ยง การตัดสินใจซื้อ

Abstract

The purposes of this research were to (1) study the purchasing behavior of dog and cat owners towards pet ice cream; (2) examine the factors influencing the purchasing decision of dog and cat owners for pet ice cream in Nakhon Pathom province; and (3) develop a business plan for a pet ice cream Shop. A quantitative research approach was employed, with

a sample size of 404 respondents from Nakhon Pathom province calculated using the Taro Yamane formula. Data was collected using Google Forms and analyzed using descriptive statistics such as frequency, percentage, mean, and standard deviation. The research results found that (1) A majority of dog and cat owners had purchased pet ice cream for their pets. The primary reason was to reward their pets. Popular brands included DOG DUK DIK and Wiggly Buddies. (2) Factors affecting the decision to buy ice cream for pets include Product: The product has quality and nutritional value that is suitable for pets. Price: The price is suitable for the quality and quantity of the product. Place : It can be ordered online(Facebook, Line, Shopee, Lazada). Promotion: There are special discounts for customers who are members. People : The staff are friendly and have good manners in answering customer questions. Process: The ordering system is safe. Physical evidence : Consumers value freezer displays that provide detailed information about the pet-friendly ingredients used in the product. (3) The business will require an initial investment of 1.2 million baht with a payback period of 1 year 3 months.

Keywords: Pet ice cream, pet ice cream purchasing behavior, purchasing decision

บทนำ

จากพฤติกรรมการเลี้ยงสัตว์เลี้ยงของคนเราในปัจจุบันเปลี่ยนแปลงไปจากอดีตมากพอสมควร เนื่องจากขนาดของครอบครัวที่เล็กลง จากเดิมที่เคยเป็นครอบครัวใหญ่ มีลูกหลานหลายคน ก็เหลือเพียง 1-2 คนเท่านั้น หรือไม่นิยมมีลูก และประชากรผู้สูงอายุที่นิยมเลี้ยงสัตว์เป็นเพื่อนแก้เหงา ทำให้เกิดเป็นเมกะเทรนด์ที่คนนิยมเลี้ยงสัตว์เลี้ยงเหมือนลูก หรือคนในครอบครัวไปทั่วโลก ยิ่งไปกว่านั้นยังพร้อมจ่ายไม่อั้น มีคำศัพท์ใหม่มากมายเกี่ยวกับเทรนด์สัตว์เลี้ยงที่เกิดขึ้นนั่นคือ “Pet Humanization” และ “Pet Parents” ที่หมายถึงพฤติกรรมที่เจ้าของเลี้ยงดูสัตว์เลี้ยงเสมือนลูกหรือสมาชิกของครอบครัว นำไปสู่การเป็น “ Petriarchy” ที่แปลว่า “ทาสหมา-ทาสแมว” หรือการเลี้ยงดูแบบตามใจการสำรวจของ Morgan Stanley Research ที่ระบุว่าเกือบ 70% ของผู้เลี้ยงสัตว์ในปัจจุบันให้ความสำคัญกับสัตว์เลี้ยง ของตัวเองเสมือนสมาชิกในครอบครัว และอีก 66% ของผู้เลี้ยงมีความรักความผูกพันกับสัตว์เลี้ยงของตนมาก ซึ่ง 47% ของผู้เลี้ยงยังมองสัตว์เลี้ยงของตนเป็นเสมือนลูกอีกด้วยนอกจากนี้ 37% ของผู้เลี้ยงยอมที่จะจ่ายเงินสำหรับสิ่งของที่ต้องการนำมาให้กับสัตว์เลี้ยงของตน โดย Pet Humanization มากกว่า 75% จะอยู่ในช่วงอายุ 18–34 ปี ซึ่งปัจจุบันเป็นกลุ่ม Millennial ที่มีสัตว์เลี้ยงเป็นของตัวเอง และ 65% มีแนวโน้มว่า จะเลี้ยงสัตว์เพิ่มขึ้นภายใน 5 ปีข้างหน้า

ในปัจจุบันตลาดผลิตภัณฑ์อาหารสัตว์เลี้ยงมีศักยภาพการเติบโตสูง ศูนย์วิเคราะห์เศรษฐกิจ “ทีทีบี” (ttb analytics) คาดว่าตลาดสัตว์เลี้ยงของไทยในปี 2567 จะมีมูลค่าราว 7.5 หมื่นล้านบาท ปรับเพิ่มขึ้น

12.4% จากปี 2566 ปัจจัยหลักมาจากผู้คนให้ความนิยมเลี้ยงสัตว์เลี้ยงมากขึ้น โดยเฉพาะกลุ่ม Millennial และ Gen Z ต้นปี 2567 ได้มีจัดอันดับให้ธุรกิจสัตว์เลี้ยงอยู่ในอันดับ 8 จาก 10 ธุรกิจดาวรุ่งประจำปี 2567 ข้อมูลจากกระทรวงพาณิชย์ แนวโน้มมูลค่าตลาดสัตว์เลี้ยงคาดการณ์ว่าในปี 2569 ตลาดสัตว์เลี้ยงจะมีมูลค่าสูงถึง 66,748 ล้านบาท เติบโตเฉลี่ยปีละ 8.4% จากสภาพอากาศประเทศไทยมีอากาศร้อนและอุณหภูมิสูงตลอดเกือบทั้งปี ไอศกรีมเป็นของหวานที่คลายร้อน ทำให้สดชื่นและสร้างความสุขได้เป็นอย่างดี ทำให้ผู้รับประทานไอศกรีมอารมณ์ดีขึ้นและลดความเครียดได้ ซึ่งรวมไปถึงสัตว์เลี้ยง การให้ไอศกรีมเย็นๆเพื่อดับร้อนแก่สุนัขและแมวถือเป็นทางเลือกที่ดี ทำให้สัตว์เลี้ยงอารมณ์ดี ผ่อนคลาย ป้องกันการเกิดฮีทสโตรก แต่จะให้กินไอศกรีมทั่วไปของคน ก็อาจส่งผลเสียต่อสุขภาพของสัตว์เลี้ยงได้

ด้วยเหตุข้างต้นนี้ผู้วิจัยจึงมองเห็นโอกาสในการพัฒนาผลิตภัณฑ์ที่เกี่ยวข้องกับสุขภาพสัตว์เลี้ยงที่ยังมีน้อยในท้องตลาด คือไอศกรีมสำหรับสัตว์เลี้ยงที่เป็นไอศกรีมเพื่อสุขภาพสำหรับแมวและสุนัขที่ผลิตจากวัตถุดิบธรรมชาติ มีส่วนผสมที่เหมาะกับโภชนาการของสัตว์เลี้ยงในแต่ละวัย ไม่ใส่สารกันเสียหรือสารเคมีใด ๆ เพื่อให้มั่นใจได้ว่า เป็นไอศกรีมที่ไม่มีอันตรายต่อแมวและสุนัข ด้วยวัตถุดิบที่คัดสรรเป็นอย่างดี ส่วนผสมทั้งหมดคุณภาพเทียบเท่ากับเกรดคน แนวโน้มธุรกิจสำหรับสัตว์เลี้ยงยังไม่ถึงจุดอิ่มตัวและมีแนวโน้มว่าจะเติบโตขึ้นเรื่อย ๆ ซึ่งจะสวนทางกับสภาพเศรษฐกิจที่ชะลอตัว เพราะถ้าหากพฤติกรรมของคนเลี้ยงแมวและสุนัขที่รักและเอาใจใส่สัตว์เลี้ยงตนเองยังมีอยู่ ธุรกิจสำหรับสัตว์เลี้ยงก็จะยังคงมีอยู่ต่อไป ดังนั้น ผู้วิจัยจึงจัดทำแผนร้านธุรกิจไอศกรีมสำหรับสัตว์เลี้ยง

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาพฤติกรรมการซื้อไอศกรีมให้สัตว์เลี้ยงของผู้เลี้ยงสัตว์เลี้ยงสุนัขและแมว ในพื้นที่จังหวัดนครปฐม
2. เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อไอศกรีมสำหรับสัตว์เลี้ยงของผู้เลี้ยงสัตว์เลี้ยง ในพื้นที่จังหวัดนครปฐม
3. เพื่อจัดทำแผนธุรกิจร้านไอศกรีมสำหรับสัตว์เลี้ยง เป็นแผนธุรกิจที่จัดทำเพื่อจัดจำหน่ายไอศกรีมเพื่อสุขภาพสำหรับสัตว์เลี้ยงประเภทสุนัขและแมว ในแบรนด์ Furry Friendly ที่จัดจำหน่ายใน ร้าน Pet shop, Pet care ร้านอาหารสัตว์ คาเฟ่สัตว์เลี้ยงและในออนไลน์

การทบทวนวรรณกรรม

แนวคิดเกี่ยวกับพฤติกรรมของผู้บริโภค

จากความหมายพฤติกรรมผู้บริโภคผู้วิจัยขอให้ความหมายพฤติกรรมผู้บริโภคในงานวิจัยครั้งนี้หมายถึง พฤติกรรม การตัดสินใจ และการกระทำของผู้บริโภคที่เกี่ยวกับการซื้อ และการใช้สินค้า ซึ่งเกี่ยวข้องโดยตรงกับ การจัดการหาให้มาและการใช้ซึ่งสินค้าและบริการ แนวคิดเกี่ยวกับพฤติกรรมผู้บริโภค ในเชิงจิตวิทยาซึ่งเป็นศาสตร์ที่ศึกษาพฤติกรรมของมนุษย์ คำว่า "พฤติกรรม (behavior)" หมายถึง การกระทำของ

บุคคลซึ่งสามารถจำแนกได้เป็น 2 ประเภทคือ พฤติกรรมภายนอก (Overt behavior) และพฤติกรรมภายใน (Covert behavior)

Sundel & Sundel (2004, อ้างถึงใน นัฐพงศ์ ยาวิละ, 2020) กล่าวว่า 1. พฤติกรรมภายนอก คือ การกระทำที่บุคคลอื่นสามารถสังเกตเห็นได้และวัดได้ และอาจแสดงออกได้ทั้งในรูปแบบวัจนภาษา (Verbal) และแบบอวัจนภาษา (nonverbal) เช่น การพูด การหัวเราะ การร้องไห้ การเดิน การซื้อสินค้า 2. ส่วนพฤติกรรมภายใน คือ การกระทำที่เกิดขึ้นภายในตัวบุคคล ซึ่งบุคคลอื่นไม่สามารถสังเกตเห็น ได้ เช่น ความรู้สึก ทัศนคติ ความเชื่อ การรับรู้ การคิด อย่างไรก็ตาม สามารถวัดพฤติกรรมแบบนี้ได้ด้วย เครื่องมือทางจิตวิทยา เช่น แบบวัด แบบทดสอบ ทั้งพฤติกรรมภายนอกและพฤติกรรมภายในของบุคคล ต่างมีความสัมพันธ์ซึ่งกันและกันอย่างมีนัยสำคัญ กล่าวคือ พฤติกรรมภายนอกมักเป็นสิ่งที่สะท้อนให้ทราบถึงพฤติกรรมภายในของบุคคล

ทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับส่วนประสมทางการตลาด 7P’s

ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมผู้บริโภคทฤษฎีหนึ่ง คือ ทฤษฎีส่วนประสมทางการตลาด โดยมีรายละเอียดดังนี้

Kotler (1997, อ้างถึงใน อรุณี นุสิทธิ์ และสัมพันธ์ เงินเหรียญ, 2564) กล่าวว่า ส่วนประสมทางการตลาด (Marketing Mix) หมายถึง ตัวแปรหรือเครื่องมือทางการตลาดที่สามารถควบคุมได้ มักจะนำมาใช้ร่วมกันเพื่อตอบสนอง ความพึงพอใจและความต้องการของลูกค้าที่เป็นกลุ่มเป้าหมาย แต่เดิมส่วนประสมการทางตลาดจะมีเพียงแค่ 4 ตัวแปรเท่านั้น (4Ps) ได้แก่ ผลิตภัณฑ์ (Product) ราคา (Price) สถานที่หรือช่องทางการ จัดจำหน่ายผลิตภัณฑ์ (Place) การส่งเสริมการตลาด (Promotion) ต่อมามีการคิดตัวแปรเพิ่มเติมขึ้นมา อีก 3 ตัวแปร ได้แก่ บุคคล (People) ลักษณะทางกายภาพ (Physical Evidence) และกระบวนการ (Process) เพื่อให้สอดคล้องกับแนวคิดที่สำคัญทางการตลาดสมัยใหม่ โดยเฉพาะอย่างยิ่งกับธุรกิจ ทางด้านการบริการ ดังนั้นจึงรวมเรียกได้ว่าเป็นส่วนประสมทางการตลาดแบบ 7Ps

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2541) ส่วนประสมทางการตลาดใหม่ (Marketing mix) หรือ 7Ps นั้นมีความสำคัญมากโดยเฉพาะกับธุรกิจบริการ หน้าที่ของ 7Ps ช่วยกรอบความคิดและเป็นเครื่องมือชี้ทางช่วยธุรกิจบริการให้สามารถสร้างความแตกต่างจากคู่แข่งได้เพราะในปัจจุบันผู้บริโภคมีทางเลือกมาก การเสนอสินค้าหรือบริการที่โดดเด่นแตกต่าง จะเป็นกุญแจให้เกิดการทดลองซื้อและซื้อซ้ำแต่เดิม ส่วนประสมทางการตลาดมีเพียง 4Ps คือ ผลิตภัณฑ์ (Product) ราคา (Price) ช่องทางการจัดจำหน่ายหรือสถานที่ (Place) และการส่งเสริมการตลาดและการขาย (Promotion) หลักการตลาดขั้นพื้นฐานเพื่อทำความเข้าใจ การตลาดและใช้ประโยชน์จากเครื่องมือต่าง ๆ นี้นั้นได้ถูกพัฒนาอย่างต่อเนื่องเรื่อยมาตั้งแต่ยุค 60 จนกระทั่งปัจจุบันได้บรรจุส่วนขยายเพิ่มจาก 4Ps เป็น 7Ps อันประกอบไปด้วย บุคลากร (People) กระบวนการ (Process) ลักษณะทางกายภาพ (Physical evidence)

แนวความคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการออกแบบจำลองโมเดลธุรกิจ

อเล็กซานเดอร์ ออสเทอร์วัลเดอร์ (2010, อ้างถึงใน วชิระ พรหมวงศ์, 2564) ได้ออกแบบแนวคิดแบบจำลองโมเดลทางธุรกิจ (Business Model Canvas: BMC) โดยกำหนดองค์ประกอบสำคัญ 9 ส่วนสำคัญ ซึ่งแต่ละส่วนจะมีตัวเลขกำกับอยู่เพื่อให้ง่ายต่อการเขียนและการวิเคราะห์ เมื่อเขียนไล่ตามลำดับที่กำหนดไว้จะเป็นการช่วยไล่ระดับทางความคิดเพื่อให้สามารถเขียนออกมาได้ชัดเจน โดยทั้ง 9 ช่อง ได้แก่

1) Customer segment (กลุ่มลูกค้า) : ลูกค้าของเราคือใคร เราไปช่วยใคร

2) Value proposition (คุณค่าของสินค้าและบริการ) : เราให้อะไรกับลูกค้าหรือเรา ไปช่วยลูกค้าของเราในเรื่องใด

3) Channels (ช่องทางการเข้าถึงลูกค้า) : ลูกค้าเจอเราได้ช่องทางไหน

4) Customer relationship (ความสัมพันธ์กับลูกค้า) : ทำอย่างไรให้ลูกค้าติดใจเรา

5) Revenue streams (รายรับ) : รายได้

6) Cost structure (รายจ่าย ต้นทุน) : รายจ่าย

7) Key resources (ทรัพยากรหลัก) : เราต้องใช้อะไร

8) Key activities (กิจกรรมหลัก) : เราต้องทำอะไร

9) Key partners (ผู้ร่วมงานหลัก) : ใครจะมาเป็นตัวช่วยเรา

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ณิชา สมรรคเสวี (2558) ศึกษาค้นคว้าอิสระแผนธุรกิจขนมสุนัขเพื่อสุขภาพ พบว่าผลการวิเคราะห์สภาพการแข่งขันของธุรกิจขนมสุนัขเพื่อสุขภาพ ยังถือว่ามีโอกาสในการทำธุรกิจ เนื่องจากมีจุดเด่นในเรื่องของวัตถุดิบที่เป็นธรรมชาติ และมีคุณประโยชน์ต่อสุนัข ผลจากการวิเคราะห์แบบสอบถามพบว่าผู้เลี้ยงสุนัขต้องการขนมประเภทเนื้อสัตว์แท้ และมีส่วนผสมของเนื้อสัตว์แท้

ศิวพร เที่ยงธรรม และบุหงา ชัยสุวรรณ (2561) ศึกษาเรื่อง รูปแบบการดำเนินชีวิตและพฤติกรรมการซื้อของผู้บริโภค กลุ่ม Pet Parents พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีพฤติกรรมความเป็น Pet Parents โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาพฤติกรรมย่อย พบว่ามีพฤติกรรมในระดับมากที่สุด คือ รู้สึกว่าสัตว์เลี้ยงเป็นหนึ่งในสมาชิกครอบครัว ผลการวิจัยด้านกิจกรรม พบว่ารูปแบบการดำเนินชีวิตด้านกิจกรรมในระดับมาก คือ 1) การใช้เวลาว่างกับสัตว์เลี้ยงที่บ้านเพื่อทำกิจกรรมร่วมกัน เช่น การฝึกสัตว์เลี้ยง การพูดคุย 2) มักชอบไปช็อปปิ้งสินค้าของสัตว์เลี้ยงมากกว่าสินค้าของตัวเอง 3) การหาโอกาสไปพักผ่อนโดยพาสัตว์เลี้ยงไปตามสถานที่ต่าง ๆ เช่น งานสังสรรค์กลุ่มสัตว์เลี้ยงที่เป็นสมาชิกงานแสดงสินค้าเกี่ยวกับสัตว์เลี้ยง รวมถึงการออกกำลังกายที่สัตว์เลี้ยงสามารถมีส่วนร่วมด้วยได้ ผลการวิจัยด้านความสนใจพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีรูปแบบการดำเนินชีวิตด้านความสนใจที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ลำดับ 1 คืออ่านข้อมูลเกี่ยวกับการดูแลสัตว์เลี้ยง รองลงมา คือ ติดตามเพจใน Social Network เพื่อติดตามข่าวสารเกี่ยวกับการดูแลสัตว์เลี้ยง ลำดับที่ 3 คือ สนใจสื่อที่มี

เรื่องราวเกี่ยวกับสัตว์เลี้ยง เช่น วิดีโอคลิป, ภาพยนตร์ , โฆษณา ลำดับที่ 4 คือ สนใจสินค้าและบริการที่ทำ ให้สามารถดูแลสัตว์เลี้ยงได้ดีขึ้น และลำดับที่ 5 สนใจกิจกรรมเกี่ยวกับสัตว์เลี้ยง

ภาสนา อัครกุลไชย (2562) ศึกษาพฤติกรรมการเลือกซื้ออาหารสุนัขสำเร็จรูปเกรดโฮลิสติกของประชากรใน กรุงเทพมหานครและปริมณฑล พบว่า ผู้ซื้อในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ที่มีปัจจัยด้านประชากร ด้านอายุ, ด้านสถานภาพการสมรส, ด้านระดับการศึกษา, ด้านอาชีพ และด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน ทำให้พฤติกรรมการเลือกซื้ออาหารสุนัขสำเร็จรูปเกรดโฮลิสติกของประชากรในกรุงเทพมหานครและปริมณฑลไม่ต่างกัน และส่วนประสมทางการตลาด ด้านผลิตภัณฑ์และด้านการส่งเสริมการตลาด มีผลต่อพฤติกรรมการเลือกซื้ออาหารสุนัขสำเร็จรูปเกรดโฮลิสติกของประชากรในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

ธฤตภณ ผูกจิตร (2564) ศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์เสริมอาหารในสัตว์เลี้ยงของ ผู้บริโภค ในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่าด้านประโยชน์หลัก ด้านรูปลักษณ์ของผลิตภัณฑ์ด้านผลิตภัณฑ์ที่คาดหวัง ด้านผลิตภัณฑ์ควบและด้านศักยภาพเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์อยู่ในระดับดีมาก และมีแรงจูงใจโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ส่วนด้านเหตุผลและด้านอารมณ์อยู่ในระดับมากที่สุด ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า องค์ประกอบของผลิตภัณฑ์ได้แก่ ด้านรูปลักษณ์ผลิตภัณฑ์ ด้านผลิตภัณฑ์ที่คาดหวังและด้านผลิตภัณฑ์ควบ มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์เสริมอาหารในสัตว์เลี้ยง นอกจากนี้แรงจูงใจ ได้แก่แรงจูงใจด้านเหตุผล และแรงจูงใจด้านอารมณ์มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์เสริมอาหารในสัตว์เลี้ยง

กนกพร ลู่ (2566) ทำการค้นคว้าอิสระ เรื่องแผนธุรกิจแอพพลิเคชั่น 24/7 Pet therapy Community สำหรับคนเลี้ยงสัตว์พบว่า ปัจจุบันพฤติกรรมการดูแลสัตว์เลี้ยงของเจ้าของนั้นเปลี่ยนไป มีการดูแลสัตว์เลี้ยง เหมือนลูกหรือคนในครอบครัวมากยิ่งขึ้น ส่งผลให้ตลาดสัตว์เลี้ยงมีแนวโน้มการเติบโตขึ้นทุกปี ซึ่งได้รวมถึงธุรกิจบริการรับฝากสัตว์เลี้ยงที่ปัจจุบันมีผู้ประกอบการจำนวนมากและมีความหลากหลายในการให้บริการมากขึ้นโดยสัตว์เลี้ยงที่ได้รับความนิยมมากที่สุด คือ สุนัขและแมว ปัจจัยที่ส่งผลต่อการเติบโตของธุรกิจสัตว์เลี้ยงเป็นผลมาจากการมีแนวโน้มที่จะแต่งงานน้อยลง นิยมอยู่เป็นโสด และการแต่งงานแต่ไม่มีบุตรมากขึ้น จึงหันมานิยม เลี้ยงสัตว์เลี้ยงเป็นเพื่อนคลายเหงา ประกอบกับแนวคิดเกี่ยวกับพฤติกรรมความเป็น Pet Parents ที่เริ่มเกิดขึ้นในช่วงปีค.ศ. 2000 ซึ่งการมีพฤติกรรมในลักษณะ Pet Parents คือการดูแลเอาใจใส่สัตว์เลี้ยงอย่างดีเสมือนหนึ่งเป็นสมาชิกในครอบครัว ในขณะที่ประเทศไทยเริ่มมีแนวคิด เกี่ยวกับพฤติกรรมความเป็น Pet Parents เช่นกัน โดยจากการสำรวจพบว่ากลุ่มเป้าหมายหลักของธุรกิจคือกลุ่มพนักงานบริษัทเอกชนที่มี อายุ21-30 ปี และมีรายได้เฉลี่ย 15,000 บาทขึ้นไปต่อเดือน

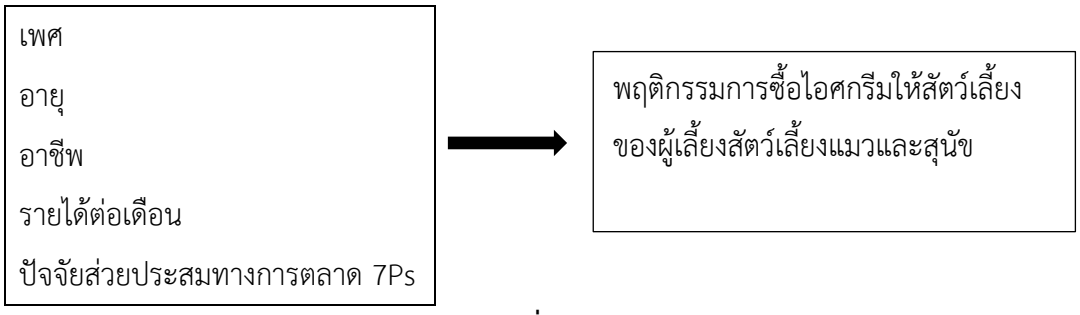
เอมอร หมั่นเขตกรณ์ (2566) ศึกษาปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการซื้ออาหาร แมวสำเร็จรูป ชนิดเม็ดของผู้บริโภค ในจังหวัดปทุมธานี ศึกษาวิจัยเรื่องปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการซื้ออาหารแมวสำเร็จปชนิดเม็ดของผู้บริโภค ในจังหวัดปทุมธานี พบว่า ส่วนใหญ่ไปซื้ออาหารแมวสำเร็จรูปชนิดเม็ดด้วยตนเอง สถานที่ซื้อ อาหารแมวที่ไปใช้บริการเป็นประจำ คือ ร้านขายอาหารสัตว์เลี้ยง (Pet Shop) ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการซื้ออาหารแมวสำเร็จรูปชนิดเม็ดทางด้าน การเลือกซื้ออาหารแมวสำเร็จรูปชนิดเม็ด ด้านความถี่ในการซื้ออาหาร

แมวสำเร็จรูปชนิดเม็ด ด้านค่าใช้จ่ายต่อครั้งในการซื้ออาหารแมวสำเร็จรูปชนิดเม็ด ด้านบุคคลที่มีส่วนร่วมในการ ตัดสินใจซื้ออาหารแมวสำเร็จรูปชนิดเม็ด ด้านปริมาณการซื้ออาหารแมวสำเร็จรูปชนิดเม็ดต่อครั้ง ด้านช่องทางในการซื้ออาหารแมวสำเร็จรูปชนิดเม็ด และด้านสถานที่ซื้ออาหารแมว สำเร็จรูปชนิดเม็ดที่ไปใช้บริการเป็นประจำมากที่สุด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

นฤชิต สุนทรกิติ (2566) ศึกษาเรื่อง พฤติกรรมผู้บริโภคในการตัดสินใจซื้อสินค้าที่เกี่ยวกับสัตว์เลี้ยงทางออนไลน์ ผลการวิจัยพบว่า 1) ผู้บริโภคมีพฤติกรรมซื้อสินค้าที่เกี่ยวกับสัตว์เลี้ยงทางออนไลน์ มากที่สุด คือ สุนัข ช่องทางที่ซื้อสินค้าทางออนไลน์มากที่สุด คือ Shopee ความถี่ในการซื้อสินค้าทางออนไลน์ น้อยกว่า 1 ครั้งต่อเดือน ค่าใช้จ่ายเฉลี่ยต่อครั้ง คือ 501 – 1,000 บาท ประเภทของสินค้าที่ซื้อส่วนใหญ่ คือ อาหารและขนม เหตุผลที่สำคัญในการเลือกซื้อทางออนไลน์ คือ คุณภาพของสินค้า 2) การตัดสินใจซื้อสินค้าที่เกี่ยวกับสัตว์เลี้ยงทางออนไลน์ ภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง และ 3) ผู้บริโภคที่มีเพศ อายุ สถานภาพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน แตกต่างกัน มีการตัดสินใจซื้อสินค้าที่เกี่ยวกับสัตว์เลี้ยงทางออนไลน์ที่ไม่แตกต่างกัน แต่ผู้บริโภคที่มีการศึกษาที่แตกต่างกัน จะมีการตัดสินใจซื้อสินค้าที่เกี่ยวกับสัตว์เลี้ยงทางออนไลน์ที่แตกต่างกัน โดยผู้บริโภคที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี มีการตัดสินใจซื้อสินค้าที่เกี่ยวกับสัตว์เลี้ยงทางออนไลน์ที่มากกว่าระดับการศึกษาอื่น

กรอบแนวคิด

จากการศึกษาข้อมูลแนวคิดและทบทวนงานวิจัยที่เกี่ยวข้องข้างต้น ผู้วิจัยสามารถกำหนดกรอบแนวคิดของงานวิจัยเพื่อใช้เป็นแนวทางในการดำเนินงานวิจัย ได้ดังนี้



รูปที่ 1 กรอบแนวคิด

ระเบียบวิธีการวิจัย

การค้นคว้าอิสระครั้งนี้มีขั้นตอนกระบวนการ ดังนี้ (1) ศึกษางานวิจัยและวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง (2) ศึกษาสภาวะตลาดลอุตสาหกรรม (3) กำหนดแนวคิดทางธุรกิจ (4) ศึกษาพฤติกรรมหรือการยอมรับของผู้บริโภค โดยประชากรที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ ประชากรในพื้นที่จังหวัดนครปฐม ณ ปี 2566 จำนวนประชากร 922,078 คน กำหนดกลุ่มตัวอย่าง โดยคำนวณจากสูตร ยามาเน่ ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่าง 400 คน ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple random sampling) ใช้วิธีการวิจัยเชิงปริมาณ โดยการเก็บรวบรวมข้อมูลจะใช้

แบบสอบถามทที่ผ่านผู้เชี่ยวชาญในการตรวจสอบความตรงของเนื้อหาจำนวน 3 คน ซึ่งแบ่งแบบสอบถามออกเป็น 5 ตอน ดังนี้ ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับสัตว์เลี้ยง ตอนที่ 3 พฤติกรรมในการซื้อไอศกรีมสัตว์เลี้ยง ตอนที่ 4 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกซื้อไอศกรีมสัตว์เลี้ยง ตอนที่ 5 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม (5) ออกแบบโมเดลธุรกิจ (BMC Model) (6) จัดทำแผนธุรกิจไอศกรีมสำหรับสัตว์เลี้ยง

ผลการศึกษาและอภิปรายผล

ผู้วิจัยได้ทำแบบสำรวจปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการซื้อไอศกรีมสำหรับสัตว์เลี้ยงของผู้เลี้ยงสัตว์เลี้ยงในพื้นที่จังหวัดนครปฐม โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาส่วนประสมทางการตลาดที่มีความสัมพันธ์ต่อการตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์ไอศกรีมสำหรับสัตว์เลี้ยง เพื่อจัดทำแผนธุรกิจร้านไอศกรีมสำหรับสัตว์เลี้ยง โดยแบ่งออกเป็น 5 ตอน ดังนี้ ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ช่วงอายุระหว่าง 27-44 ปี (Gen Y) ประกอบอาชีพอิสระมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 25,001-35,000 บาท ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับสัตว์เลี้ยง ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีสัตว์เลี้ยงเป็นของตนเอง อายุของสัตว์เลี้ยงอยู่ในช่วงวัยรุ่น >6 เดือน - 2ปี ชนิดของสัตว์เลี้ยงมากที่สุดคือแมว รองลงมาเป็นสุนัข และผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เคยซื้อไอศกรีมให้สัตว์เลี้ยงของตนเองกิน ตอนที่ 3 พฤติกรรมในการซื้อไอศกรีมสำหรับสัตว์เลี้ยง พบว่าผู้เลี้ยงสัตว์เลี้ยง ซื้อไอศกรีมให้สัตว์เลี้ยงกินด้วยเหตุผล ซื้อให้รางวัลเพื่อตอบแทนความเก่ง เช่น เวลาฝึกสอน โดยเคยได้ยินหรือลองซื้อไอศกรีมสำหรับสัตว์เลี้ยงในตลาด แบรนด์ DOG DUK DIK เป็นลำดับสูงสุด รองลงมาคือแบรนด์ Wiggly Buddies ตอนที่ 4 ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด(7 Ps) ที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกซื้อไอศกรีมสำหรับสัตว์เลี้ยง

ด้านผลิตภัณฑ์ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ ให้ความสำคัญในเรื่องสินค้ามีคุณภาพและคุณค่าทางอาหารที่เหมาะสมกับสัตว์เลี้ยง รองลงมาคือสินค้าหลากหลายขนาดให้เลือก สินค้ามีการแจ้งรายละเอียดและส่วนผสมในผลิตภัณฑ์ ส่วนผสมของสินค้ามาจากธรรมชาติ เหมาะสำหรับสัตว์ สินค้ามีอายุการเก็บรักษาได้นานโดยไม่สูญเสียคุณค่าทางอาหารและสินค้ามีความหลากหลายในแง่มุมของรสชาติ

ด้านราคา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับราคามีความเหมาะสมกับคุณภาพและปริมาณของสินค้า รองลงมาคือราคาที่เหมาะสมเมื่อเทียบกับแบรนด์อื่น สินค้ามีการแจ้งรายละเอียดและส่วนผสมในผลิตภัณฑ์ มีการแจ้งราคาที่ชัดเจนที่บรรจุภัณฑ์ และสินค้ามีหลายราคาขึ้นกับปริมาณ

ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ ให้ความสำคัญกับการสามารถสั่งซื้อได้ในระบบออนไลน์ Facebook, Line, Shopee, Lazada รองลงมาคือ มีบริการจัดส่งถึงบ้าน สถานที่จัดจำหน่ายอยู่ไม่ไกลจากบ้านหาซื้อได้ และมีช่องทางการจัดจำหน่ายตามงานต่าง ๆ เช่น Pet expo, Dog fair

ด้านการส่งเสริมการขาย พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ ให้ความสำคัญกับการมีส่วนลดพิเศษสำหรับลูกค้าที่เป็นสมาชิก รองลงมาคือ มีส่วนลดสำหรับลูกค้าที่สะสมแต้มครบตามที่กำหนด มีของแถมเมื่อซื้อสินค้าตามที่ครบ มีโฆษณาที่ผ่านสื่อออนไลน์และมีส่วนลดตามฤดูกาลหรือการส่งเสริมด้วยการชิงโชค

ด้านบุคคลหรือพนักงาน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ ให้ความสำคัญกับพนักงาน มีอัธยาศัยและมารยาทที่ดีในการตอบคำถามลูกค้ารองลงมาคือ พนักงานให้คำแนะนำและบริการที่รวดเร็ว และพนักงานมีความรู้ความสามารถในการแนะนำสินค้า

ด้านกระบวนการให้บริการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ ให้ความสำคัญกับระบบการสั่งซื้อที่มีความปลอดภัยรองลงมาคือ การให้บริการที่มีมาตรฐาน การให้บริการของพนักงาน สะดวก รวดเร็วและสามารถชำระสินค้าได้หลายแบบ เช่น เงินสด เงินโอนผ่านแอปพลิเคชัน บัตรเครดิต

ด้านสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ ให้ความสำคัญกับป้ายโฆษณาที่ติดตู้แช่ มีการให้ข้อมูลด้านวัตถุดิบที่เหมาะสมสำหรับสัตว์เลี้ยงรองลงมาคือ บรรจุภัณฑ์มีสีสันบ่งบอกถึงข้อมูลทางโภชนาการ จุดที่จัดจำหน่ายและช่องทางการจัดจำหน่ายมีความน่าเชื่อถือ ไม่มีความเสี่ยงในเรื่องสินค้าปลอม ตู้แช่ ณ จุดจำหน่ายสินค้ามีความน่าสนใจ และดึงดูดใจ

ข้อเสนอแนะ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ข้อเสนอแนะว่า ปกติส่วนผสมในไอศกรีมส่วนใหญ่จะเป็นคาร์โบไฮเดรต ต้องคำนึงถึงผลทางสุขภาพ สำหรับสุนัขหรือสัตว์เลี้ยง แปลกดีน่าสนใจ เป็นของทานเล่นและลดอาการเครียดของสุนัข อยากให้สัตว์เลี้ยงได้กินไอศกรีมที่อร่อยบ้าง จะซื้อให้กินบ่อยในช่วงฤดูร้อน เพื่อให้สุนัขได้คลายร้อน และยังไม่ไอศกรีมแนวนี้ขายใกล้บ้าน จากผลการสำรวจผู้วิจัยได้นำมาปรับโมเดลแบบจำลองทางธุรกิจและแผนธุรกิจ ดังนี้

กลยุทธ์ด้านผลิตภัณฑ์และการบริการ

ไอศกรีมสำหรับสัตว์เลี้ยงที่เป็นไอศกรีมเพื่อสุขภาพสำหรับสุนัขและแมว มีส่วนผสมที่เหมาะกับโภชนาการของสัตว์เลี้ยงในแต่ละช่วงวัย ผลิตจากวัตถุดิบธรรมชาติ ร้อยเปอร์เซ็นต์ และไม่ใส่สารกันเสียหรือสารเคมีใด ๆ เพื่อให้มั่นใจได้ว่า เป็นไอศกรีมที่ไม่มีอันตรายต่อสุนัขและแมว เหมาะสำหรับสุนัขและแมวในแต่ละช่วงวัย ราคาอยู่ในระดับกลางแต่คุณภาพระดับสูง สินค้ามีการแจ้งรายละเอียดและส่วนผสมในผลิตภัณฑ์มีหลากหลายรสชาติเลือกสรร

กลยุทธ์ด้านราคา

ราคาที่ผู้ประกอบการใช้เป็นรูปแบบหลักในการตั้งราคาสินค้าและบริการ ราคาที่ดี คือราคาที่ผู้บริโภคพึงพอใจและพร้อมที่จะจ่าย เพื่อตอบสนองความต้องการ Furry Friendly มีการกำหนดราคาสินค้าโดยคำนึงถึงราคาที่ไม่ได้ต่ำจนเกินไป เพื่อเพิ่มมูลค่าทางภาพลักษณ์ที่ดีต่อตัวสินค้า และไม่สูงจนเกินไปจนผู้บริโภคตัดสินใจซื้อยากขึ้น เจ้าของกิจการตั้งราคาโดยคำนวณด้านต้นทุนการผลิตและผลกำไรที่เหมาะสมและใช้การตั้งราคาทางจิตวิทยาเข้ามาช่วย โดยราคาจะลงท้ายด้วยเลข 9 เพื่อให้ผู้บริโภคมองว่าราคาไม่สูงจนเกินไป พอดีกับคุณค่าที่ได้รับ อาศัยการตั้งราคาในรูปแบบ High Value Strategy โดยการนำเสนอคุณค่าผ่านคุณภาพวัตถุดิบในระดับสูงให้แก่ลูกค้าด้วยราคาระดับกลางที่ไม่สูงมากนัก

กลยุทธ์ด้านการส่งเสริมการขาย

สร้าง Loyalty Program คือ โปรแกรมสร้างความภักดี ลูกค้าจะได้รับส่วนบัตรสะสมแต้มสำหรับทุกช่องทางการจัดจำหน่ายผ่าน Line add เพื่อความสะดวกของลูกค้า โดยบัตรสามารถใช้ได้กับทุกระบบการ

สั่งซื้อ จัดทำระบบบสมาชิกเพื่อรับส่วนลดพิเศษสำหรับสมาชิก จัดทำไอศกรีมเป็นเซ็ต ทำโปรโมชั่นลดราคาเป็นช่วง ๆ จัด Event ที่เกี่ยวกับตัวสินค้าของแบรนด์ออกบูทในงาน PET Fair งานแสดงสินค้าและบริการเกี่ยวกับสัตว์เลี้ยงเพื่อเพิ่มการติดต่อซื้อขาย ประชาสัมพันธ์จุดจัดจำหน่ายและช่องทางการจัดจำหน่าย กรณีลูกค้าซื้อสินค้าในงาน รับคูปองส่วนลดสำหรับการซื้อครั้งถัดไป ทุกจุดจัดจำหน่ายหรือออนไลน์ ร่วมมือกับร้านหรือแบรนด์อื่น เพื่อขยายฐานลูกค้าออกไปได้ตรงกลุ่มเป้าหมายและเพิ่มยอดขายให้ร้านกลยุทธ์การตลาดแบบร่วมมือกับร้านอื่น

กลยุทธ์ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย

การจัดจำหน่ายจะมี 2 ช่องทางคือ 1. ช่องทางออฟไลน์ (Offline) คือ 1) ร้าน Pet shop Pet Care ทั้งร้านค้าปลีกและร้านค้าส่ง (Pet Club)ไปลงหน้าร้านฝากขาย 2) คาเฟ่ สัตว์เลี้ยง 2. ออนไลน์มาร์เก็ตเพลส (Online Marketplace) ผ่านช่องทาง Official Website ,Official Account: LINE / FACEBOOK /TIKTOK/ INSTAGRAM/LINE , SHOPPING , LAZADA/SHOPEE มีการสร้าง WEBSITE และ Fan page เป็นของตนเองก่อนเพื่อให้คนจดจำแบรนด์ จัดทำ Story เรื่องราวของสินค้า ความเป็นมารวมการดูแลสัตว์เลี้ยงด้วยอาหารชนิดต่างๆที่โยงมาถึงสินค้า ในด้าน Official Account จะทำการโดยการยิง Ads ตาม Channel ต่าง ๆ มีการจ้าง Influencer สุนัขและแมว เน้นผู้ใช้งานจริง

กลยุทธ์ด้านบุคคลหรือพนักงาน

ปัจจัยที่เกี่ยวกับคน จะคลอบคลุมทั้งพนักงานในองค์กรและบุคคลที่มีส่วนร่วมตั้งแต่กระบวนการตัดสินใจซื้อและหลังการซื้อสินค้าของผู้บริโภค เนื่องจากพฤติกรรมของลูกค้าคาดหวังที่จะได้รับการบริการชั้นเลิศจากแบรนด์มากกว่าเดิม การคัดเลือกพนักงานที่เหมาะสมกับตำแหน่งจึงสำคัญยิ่งขึ้น เช่น การคัดเลือกพนักงาน การอบรมให้ความรู้ การรับมือกับลูกค้าที่ใช้บริการ และการบริการหลังการขาย Furry Friendly กำหนดเกณฑ์การคัดเลือกบุคคลเข้าทำงานโดยพิจารณาจาก บุคลิกภาพที่ดี ความรู้และประสบการณ์ เพื่อให้ได้บุคลากรที่เหมาะสมกับการทำงานในตำแหน่งและหน้าที่ความรับผิดชอบที่ได้รับ นอกจากนั้นยังมีการอบรมพนักงาน โดยเริ่มจากการสร้างจิตสำนึกในการบริการ จนไปถึงการเป็น Intrapreneur เป็นบุคคลที่องค์กรคาดหวังให้สร้างนวัตกรรมหรือปรับปรุงสินค้าตลอดจนนโยบายขององค์กร ผู้ที่มีคุณลักษณะแบบผู้ประกอบการคือผู้สร้างการเปลี่ยนแปลง มองหาสิ่งที่ต้องปรับปรุงแก้ไขเพื่อผลักดันตัวเองและทีมให้ก้าวไปข้างหน้าอย่างไม่หยุดนิ่งพร้อมกับแบรนด์

กลยุทธ์ด้านกระบวนการให้บริการ

Furry Friendly มีการกำหนดวิธีการให้บริการที่ตอบสนองความต้องการของลูกค้า เพื่อให้ได้รับความสะดวกสบายในการรับบริการ พนักงานทุกคนจะทราบถึงขั้นตอนการให้บริการ การสังเกตพฤติกรรมลูกค้าเพื่อให้ลูกค้าเกิดการรอคอยน้อยที่สุดและพึงพอใจสูงสุด ในแพลตฟอร์มออนไลน์ จะต้องคำนึงถึงระบบการสั่งซื้อที่มีความปลอดภัย ข้อความที่ตอบลูกค้า ข้อความอัตโนมัติ สื่อสารรายละเอียดสินค้ารวมถึงโปรโมชั่นต่าง ๆ อย่างชัดเจน รวมทั้งช่วงเวลาที่เหมาะสมในการตอบกลับ การ Design UI/UX ของหน้าเว็บไซต์ที่ลูกค้าต้องเข้า

มาใช้งาน การบริการที่รวดเร็วทันใจ การพัฒนาตัวสินค้าและหน้าเว็บไซต์ หรือมาตรฐานของการให้บริการ ขั้นตอนการบริการที่เข้าใจง่าย แนะนำสินค้าอย่างเชี่ยวชาญ

กลยุทธ์ด้านสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ

ปัจจัยนี้หมายถึงประสบการณ์ที่ลูกค้าจะได้รับจากการซื้อสินค้า เช่น การมองเห็น การได้กลิ่น การได้ยิน การรับรู้ และความรู้สึกทางร่างกาย ซึ่งเป็นสิ่งที่แบรนด์จะสร้างความน่าเชื่อถือ ความประทับใจให้กับลูกค้าได้ เพราะนอกจากการบริการแล้ว ลูกค้าบางคนก็ตัดสินแบรนด์ได้ในเวลาอันรวดเร็ว แค่เพียงตาเห็นเท่านั้น โดย Furry Friendly ดำเนินการสร้างภาพลักษณ์ของสินค้าและบริการ โดย 1) การดีไซน์หน้าเว็บไซต์สินค้าให้ดูดี 2) การดีไซน์ตู้แช่ ณจุดจัดจำหน่ายสินค้าสื่อถึงสินค้า และสีดึงดูดสายตา 3) ป้ายโฆษณาที่ติดตู้แช่ให้ข้อมูลด้านวัตถุดิบที่เหมาะสมสำหรับสัตว์เลี้ยง 4) คัดเลือกจุดที่จัดจำหน่ายและช่องทางการจัดจำหน่ายมีความน่าเชื่อถือ ไม่มีความเสี่ยงในเรื่องสินค้าปลอม 5) จัดทำบรรจุภัณฑ์ให้มีสีสัน และรูปภาพที่สื่อถึงข้อมูลทางโภชนาการ

แผนการผลิต แผนการบริการ

สถานที่ตั้ง บริษัทมีสำนักงาน เป็นอาคารพานิชย์ 2 ชั้น ขนาดพื้นที่ 27 ตร.ว. ตั้งอยู่บริเวณถนนศาลายา บางเลน ตำบลศาลายา อำเภอพุทธมณฑล จังหวัดนครปฐม โดยแบ่งพื้นที่ ชั้น 1 ด้านหน้าเป็นส่วนของ Shop Online ด้านหลังเป็นส่วนงานด้านจัดเก็บสินค้า ชั้นบนแบ่งเป็น 3 ห้อง ห้องประชุม ห้องทำงานฝ่ายบริหาร ห้องทำงานของพนักงานส่วนอื่น ๆ ภายใน Shop จำหน่ายสินค้าและพื้นที่บริการสำหรับลูกค้า ตกแต่งสไตล์ Pet Café ให้ความรู้สึกที่สื่อถึงสัตว์เลี้ยงที่น่ารัก น่าหลงใหล ด้วยสี Earth tone จัดจำหน่ายไอศกรีมสำหรับสัตว์เลี้ยง โดยจ้างโรงงานผลิตในรูปแบบ OEM คัดเลือกโรงงานรับจ้างผลิตที่ได้รับรองมาตรฐาน GMP HACCP และการรับรองจากกรมปศุสัตว์ในการรับอนุญาตเป็นผู้ผลิตอาหาร ขนม สำหรับสัตว์

จำหน่ายไอศกรีมสำหรับสัตว์เลี้ยงภายใต้แบรนด์ Furry Friendly 3 สูตร มี 2 ขนาดคือ 80 กรัม และ 150 กรัม ได้แก่ 1) สำหรับสุนัขและแมวอายุ 10 สัปดาห์ถึง 2 ปี มี 1 รสชาติ คือ นมไข่ (Puppy Kitten) 2) สำหรับสุนัขและแมวอายุ 2-7 ปี มี 3 รสชาติ คือ ฟักทองเนื้อปลา ฟักทองเนื้อไก่ มิกซ์เบอรี่ 3) สำหรับสุนัขและแมวอายุ 7 ปีขึ้นไป มี 2 รสชาติ คือ ข้าวกล้องฟักทอง และมิกซ์เบอรี่

แผนการเงิน

ธุรกิจไอศกรีมสำหรับสัตว์เลี้ยง Furry Friendly ใช้เงินลงทุนเริ่มต้น 2 ล้านบาท โดยใช้ระยะในการคืนทุน 1.3 ปี แสดงให้เห็นว่าธุรกิจไอศกรีมสำหรับสัตว์เลี้ยง นี้มีความน่าสนใจและคุ้มค่าแก่การลงทุน

แผนฉุกเฉิน

หากเกิดสถานการณ์ฉุกเฉิน ราคาของต้นทุนสินค้าเพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็ว อาจต้องศึกษาแนวโน้มของราคาสินค้า วัตถุดิบที่ใช้อยู่ตลอดเวลา และอาจจซื้อวัตถุดิบบางรายการที่มีอายุการเก็บรักษาได้นาน เก็บไว้ในช่วงที่ราคาวัตถุดิบนั้น ๆ มีราคาสูง อาจลดต้นทุนสินค้าบางชนิดลง หรือลดค่าใช้จ่ายในส่วนอื่นออกไป

หากยอดขายที่ได้ต่ำกว่าเป้าที่วางไว้ อาจเพิ่มในเรื่องของการประชาสัมพันธ์ การทำสื่อโฆษณาออนไลน์ ผ่านคอนเทนท์ วีดีโอ หรือคลิปสั้น และทำการส่งเสริมการตลาดทางตรง ณ จุดจำหน่าย เพื่อให้เข้าถึงกลุ่มลูกค้าให้ได้มากที่สุด อาจปรับสถานการณ์ไปตามเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น โดยอาจจัดโปรโมชั่นให้มากขึ้น

หากเกิดเหตุภัยพิบัติที่ทำให้ไม่สามารถหาวัตถุดิบได้ ต้องประเมินสถานการณ์ภัยพิบัติที่อาจเกิดขึ้น เก็บตุนวัตถุดิบไว้ และคำนวณระยะเวลาให้เหมาะกับการผลิต หรือหากหาวัตถุดิบในการผลิตสินค้าไม่สามารถหาได้ อาจจะหยุดการผลิตสินค้าบาง ชนิดที่มีวัตถุดิบนั้นเป็นส่วนผสมหลัก หรือหากประเมินแล้วรุนแรงจำเป็นต้องหยุดการผลิตและจัดเก็บสินค้าและวัตถุดิบในพื้นที่ปลอดภัย

บรรณานุกรม

กนกพร ลู่. (2566). *แผนธุรกิจแอพพลิเคชั่น 24/7 Pet therapy Community สำหรับคนเลี้ยงสัตว์* [สารนิพนธ์การจัดการมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยมหิดล]. วิทยาลัยการจัดการ มหาวิทยาลัยมหิดล. Mahidol University. https://archive.cm.mahidol.ac.th/bitstream/123456789/5181/1/TP%20EM.025%202566.pdf

ณิชา สมรรคเสวี. (2558). *แผนธุรกิจขนมสุนัขเพื่อสุขภาพ Business Plan for Healthy Dogs Treats* [การค้นคว้าอิสระนิเทศศาสตรมหาบัณฑิต, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยกรุงเทพ]. Graduate School Bangkok University. http://dspace.bu.ac.th/handle/123456789/2639

ธฤตภณ ผูกจิตร. (2565). *ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์เสริมอาหารในสัตว์เลี้ยงของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร* [สารนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ]. DSpace at Srinakharinwirot University. http://ir-ithesis.swu.ac.th/dspace/bitstream/123456789/2092/1/gs631130159.pdf

นฤชิต สุนทรกิติ. (กรกฎาคม-กันยายน 2566). พฤติกรรมผู้บริโภคในการตัดสินใจซื้อสินค้าที่เกี่ยวกับสัตว์เลี้ยงทางออนไลน์. *วารสารการวิจัยการบริหารการพัฒนา, 13*(3), 686-695. https://so01.tci-thaijo.org/index.php/JDAR/article/view/269613

นัฐพงศ์ ยาวิละ. (2564). *การศึกษาการเปิดรับข่าวสารผ่าน Social Media ของประชากรในเขตกรุงเทพมหานครต่อมาตรการในการช่วยเหลือของธนาคารแห่งประเทศไทย* [การค้นคว้าอิสระนิเทศศาสตรมหาบัณฑิต, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยกรุงเทพ]. DSpace at Bangkok University. http://dspace.bu.ac.th/bitstream/123456789/5225/1/nattapong_yawi.pdf

ภาสนา อัครกุลไชย.(2562). *พฤติกรรมการเลือกซื้ออาหารสุนัขสำเร็จรูปเกรดโฮลิสติกของประชากรในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล* [สารนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง]. Ramkhamhaeng University. https://mmm.ru.ac.th/MMM/IS/vlt15-1/6114993706.pdf

วชิระ พรหมวงศ์. (มกราคม-มิถุนายน 2564). การจัดการเรียนการสอนโดยใช้พิมพ์เขียวแบบจำลองธุรกิจ. *วารสารวิชาการสมาคมสถาบันอุดมศึกษาเอกชนแห่งประเทศไทย (สสอท.)*, *27*(1), 171-180.

ศิริวรรณ เสรีรัตน์, ปริญ ลักษิตานนท์, ศุภร เสรีรัตน์ และ องอาจ ปทะวานิช. (2541). *การบริหารการตลาดยุคใหม่*. กรุงเทพฯ: ธีระฟิล์มและไซเท็กซ์.

ศิวพร เที่ยงธรรม และบุหงา ชัยสุวรรณ. (2561). รูปแบบการดำเนินชีวิตและพฤติกรรมการซื้อของผู้บริโภคกลุ่ม Pet Parents. *วารสารการสื่อสารและการจัดการ นิด้า,* 4(2), 61-75.

ศูนย์วิเคราะห์เศรษฐกิจ ทีทีบี. (2567, 15 มีนาคม). *ศูนย์วิเคราะห์เศรษฐกิจ ทีทีบี หรือ ttb analytics คาดมูลค่าตลาดสัตว์เลี้ยงปี 2567 ขยายตัว 12.4%*. ธนาคารทหารไทยธนชาต จำกัด (มหาชน) TTB. https://www.ttbbank.com/th/newsroom/detail/ttba-pet-market-202

อรุณี นุสิทธิ์ และ สัมพันธ์ เงินเหรียญ. (2564). *ความสัมพันธ์ระหว่างส่วนประสมทางการตลาด (7Ps) กับกระบวนการตัดสินใจเลือกใช้บัตรเครดิตอิออน ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดพิษณุโลก.* [วิทยานิพนธ์วิทยาการจัดการมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์]. มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม.

เอมอร หมั่นเขตกรณ์. (2566). *ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการซื้ออาหารแมวสำเร็จรูปชนิดเม็ดของผู้บริโภค ในจังหวัดปทุมธานี* [สารนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง]. Ramkhamhaeng University. http://www.ba-abstract.ru.ac.th/AbstractPdf/2565-3-16_1682408774.pdf

แผนธุรกิจศูนย์บริการบำรุงรักษารถยนต์ประเภทเร่งด่วน

Business Plan for Fast–Fit Services

กฤษณะ เมฆกัลจาย[1] และสุนันทา เสถียรมาศ[2]

Kritsana Mekkanjai[1] and Sunanta Satieramas[2]

นักศึกษาสาขาวิชาการจัดการมหาบัณฑิต[1], อาจารย์ที่ปรึกษา[2]

วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์[1,2]

E-mail: Kritsana.Mek@rmutr.ac.th[1]

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) เพื่อศึกษาพฤติกรรมการใช้บริการศูนย์บริการบำรุงรักษารถยนต์ประเภทเร่งด่วนและบริการซ่อมบำรุงนอกสถานที่ (2) เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด (7Ps) ที่มีผลต่อการตัดสินใจฯ และ (3) เพื่อศึกษาปัจจัยด้านคุณภาพที่มีผลต่อการตัดสินใจฯ (4) จัดทำแผนธุรกิจฯ ดำเนินการวิจัยเชิงปริมาณ กำหนดกลุ่มตัวอย่างแบบสะดวกจำนวน 407 คน โดยคำนวณจากสูตร Taro Yamane กำหนดค่าความเชื่อมั่นร้อยละ 95 วิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงพรรณา ผลการวิจัยประกอบด้วย (1) พฤติกรรมการใช้บริการ มีความถี่การเข้าใช้ 7-12 เดือนต่อครั้ง ส่วนใหญ่ใช้บริการช่วงเวลา 08.00-11.00 น. ค่าใช้จ่ายเฉลี่ย 5,001–10,000 บาทต่อครั้ง ใช้บริการเปลี่ยนยางมากที่สุด ได้รับข่าวสารจากโซเชียลมีเดียมากที่สุด ความถี่ในการเปลี่ยนยาง 3 ปีต่อครั้ง สาเหตุหลักที่ใช้บริการ คือ ยางสึกหรอตามอายุการใช้งาน โดยปกติเปลี่ยนยาง 4 เส้นต่อครั้ง เลือกใช้ยางใหม่ เลือกใช้ยางยี่ห้อบริดจสโตนบ่อยที่สุด และเหตุผลสำคัญที่เลือกใช้ คือ ความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ (2) ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด (7Ps), ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการเรียงลำดับจากมากไปน้อย คือ ด้านราคา ด้านบุคลากร ด้านลักษณะทางกายภาพ ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านสถานที่ และ ด้านการส่งเสริมการตลาด (3) ปัจจัยด้านคุณภาพ, ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการเรียงลำดับจากมากไปน้อย คือ ด้านคุณภาพการให้บริการ, ด้านการบริหารจัดการ และด้านการให้บริการนอกสถานที่ (4) ธุรกิจใช้เงินลงทุน 30 ล้านบาท มีระยะคืนทุน 4 ปี 1 เดือน

คำสำคัญ: ศูนย์บริการบำรุงรักษารถยนต์ประเภทเร่งด่วน ส่วนประสมทางการตลาด พฤติกรรมการซื้อยางรถยนต์

Abstract

This research aims to (1) Study the behavior of customers using fast-fit service centers and mobile maintenance services, (2) To study the marketing mix factors (7Ps) that influence customer decision-making and (3) To study the quality factors that influence decision-making service choices, (4) developing a business plan for this service. A quantitative approach was

employed, using a convenience sample of 407 respondents, calculated with Taro Yamane’s formula at a 95% confidence level. Data were analyzed using descriptive statistics. The research results include (1) Service usage behavior, customers generally use services every 7–12 months, primarily between 08:00 and 11:00. The average expenditure per visit ranges from 5,001 to 10,000 THB, with tire replacement being the most frequently used service. Social media serves as the primary source of information, and customers tend to replace their tires every three years due to wear and tear. Most customers replace all four tires at once, Choosing new tires, Bridgestone as the most frequently chosen brand. The main reason for choosing the service is its convenience and speed. (2) Marketing mix (7Ps) factors influencing service choice, the most critical elements, in order of importance, are price, personnel, physical evidence, service process, product, place, and promotion. (3) Quality factors affecting the decision to choose the service, ranked from highest to lowest, are service quality, management, and mobile maintenance services. (4) The proposed business plan includes an initial investment of 30 million THB, with a payback period estimated at 4 years and 1 month

Keywords: Fast-Fit services, marketing mix, tires buying behavior

บทนำ

การเดินทางด้วยรถยนต์ส่วนบุคคลในกรุงเทพมหานคร มีความสำคัญในชีวิตประจำวัน ทำให้ความต้องการบริการบำรุงรักษารถยนต์เพิ่มสูงขึ้น โดยเฉพาะศูนย์บริการแบบ “Fast-Fit” ที่เน้นการให้บริการซ่อมบำรุงเบื้องต้นอย่างรวดเร็ว ตอบโจทย์ผู้บริโภคที่ต้องการความทันสมัยและเชื่อถือได้ ขณะเดียวกัน การเติบโตของรถยนต์ไฟฟ้าไฮบริด (HEV) และรถยนต์ไฟฟ้าแบตเตอรี่ (BEV) ที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม กำลังกระตุ้นให้ศูนย์บริการต้องพัฒนาความเชี่ยวชาญด้านเทคโนโลยีและบุคลากร

แม้ว่าธุรกิจนี้มีแนวโน้มเติบโต แต่ยังคงเผชิญปัญหาการจัดการเวลาและการให้บริการที่ประสิทธิภาพต่ำในพื้นที่ที่มีการใช้งานรถยนต์หนาแน่น รวมถึงบริการนอกสถานที่ที่ยังจำกัด ส่งผลต่อความพึงพอใจของลูกค้า ศูนย์บริการที่สามารถนำเทคโนโลยีดิจิทัล เช่น ระบบจองคิวออนไลน์ และการติดตามสถานะแบบเรียลไทม์ จะช่วยปรับปรุงคุณภาพการบริการได้ นอกจากนี้ แนวโน้มการใช้ชีวิตเร่งรีบยังผลักดันให้บริการนอกสถานที่ เช่น การเปลี่ยนยางและแบตเตอรี่ กลายเป็นอีกทางเลือกสำคัญ

โดยรวม ธุรกิจศูนย์บริการบำรุงรักษารถยนต์ประเภทเร่งด่วนยังมีโอกาสเติบโต หากปรับตัวให้ทันกับเทคโนโลยีและการเปลี่ยนแปลงของตลาด ผู้วิจัยจึงจัดทำแผนธุรกิจเพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด (7Ps) และปัจจัยด้านคุณภาพที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการ เพื่อพัฒนาธุรกิจให้ตอบสนองความต้องการของลูกค้าอย่างเต็มที่

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาพฤติกรรมการใช้บริการศูนย์บริการบำรุงรักษารถยนต์ประเภทเร่งด่วน (Fast–Fit Services) และบริการซ่อมบำรุงนอกสถานที่

2. เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด (7Ps) ที่มีผลต่อกระบวนการตัดสินใจเลือกใช้บริการศูนย์บริการบำรุงรักษารถยนต์ประเภทเร่งด่วน (Fast–Fit Services) และบริการซ่อมบำรุงนอกสถานที่

3. เพื่อศึกษาปัจจัยด้านคุณภาพที่มีผลต่อกระบวนการตัดสินใจเลือกใช้บริการศูนย์บริการบำรุงรักษารถยนต์ประเภทเร่งด่วน (Fast–Fit Services) และบริการซ่อมบำรุงนอกสถานที่

4. เพื่อจัดทำแผนธุรกิจศูนย์บริการบำรุงรักษารถยนต์ประเภทเร่งด่วน (Fast–Fit Services)

การทบทวนวรรณกรรม

1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการรับรู้คุณภาพการบริการ

คุณภาพการให้บริการเป็นแนวคิดที่สำคัญซึ่งวัดได้จากการรับรู้และประสบการณ์ของผู้บริโภคที่ได้รับการบริการ โดยสิ่งที่เป็นตัวกำหนดการที่ลูกค้าจะให้ความสำคัญในการประเมินคุณภาพการมารับบริการ ซึ่งมีปัจจัยในการกำหนดคุณภาพการบริการ (Determinants of Service Quality) 10 ข้อ ได้แก่ ความไว้วางใจได้ (Reliability), การตอบสนอง (Responsiveness), สมรรถนะการทางาน (Competence), การเข้าถึงบริการ (Access), อัธยาศัย (Courtesy), การสื่อสาร (Communication), ความน่าเชื่อถือ (Credibility), ความมั่นคง (Security), การเอาใจใส่ (Understanding) และ การสร้างสิ่งที่จับต้องได้ (Tangibles)

ภายหลังได้พัฒนาปัจจัยที่กำหนดคุณภาพของการบริการจาก 10 ข้อ และสร้างเครื่องมือในการประเมินคุณภาพการบริการที่เรียกว่า “SERVQUA” ที่สามารถนำไปวิเคราะห์ความสัมพันธ์ในการประเมินคุณภาพการบริการได้ โดยเหลือเพียง 5 ข้อ ดังนี้ ความเป็นรูปธรรมของการบริการ (Tangibles), ความน่าเชื่อถือ (Reliability), การตอบสนอง (Responsiveness), การให้ความมั่นใจ (Assurance), การเอาใจใส่ (Empathy) (Parasuraman, Ziethaml & Berry, 1990 อ้างถึงใน อิษฎา พรกุล, 2559)

2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับส่วนประสมทางการตลาด (Marketing Mix: 7Ps)

ส่วนปัจจัยประสมทางการตลาด เป็นปัจจัยที่จะใช้เพื่อตอบสนองความต้องการหรือความพึงพอใจของลูกค้าที่เข้ามาซื้อสินค้า หรือรับบริการ ซึ่งแบ่งเป็นปัจจัย 7 ประการประกอบด้วย ด้านผลิตภัณฑ์ (Product), ด้านราคา (Price), ด้านช่องทางการจำหน่าย (Place), ด้านการส่งเสริมการตลาด (Promotion), ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (People) หรือพนักงาน (Employee), ด้านขั้นตอนการให้บริการ (Process) และด้านลักษณะทางกายภาพ (Physical Evidence) (Kotler, 1994 อ้างถึงใน สืบชาติ อันทะไชย, 2560)

3. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

บุศรัน เหลืองภัทรวงศ์ (2565) กล่าวว่า ศึกษาปัจจัยด้านคุณภาพบริการที่มีผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าในศูนย์บริการยางรถยนต์ โดยสมมติฐานที่สำคัญประกอบด้วย ความเป็นรูปธรรมของการบริการ (Tangibles) การตอบสนอง (Responsiveness) ความน่าเชื่อถือ (Reliability) การสร้างความมั่นใจ

(Assurance) และความใส่ใจในการบริการ (Empathy) โดยพบว่าผู้ใช้บริการให้ความสำคัญกับ "ความเป็นรูปธรรม" เป็นอันดับแรก เช่น อุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัย สิ่งอำนวยความสะดวกในศูนย์บริการ เช่น ที่นั่งรอ น้ำดื่ม และการแต่งกายที่สุภาพของพนักงาน ภาพลักษณ์ภายนอกและความสะดวกของสถานที่ตั้งยังมีผลต่อความพึงพอใจและความไว้วางใจของลูกค้า ซึ่งสามารถนำไปสู่การบอกต่อและการกลับมาใช้บริการซ้ำในอนาคต ธุรกิจจึงควรเน้นการพัฒนาคุณภาพบริการให้ตรงตามมาตรฐานสูงสุดอย่างต่อเนื่อง เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าและยืดอายุการใช้งานของผลิตภัณฑ์ยางที่มีราคาสูง

กัลยรัตน์ ทองดี (2561) กล่าวว่า ศึกษาปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการในศูนย์บำรุงรักษารถยนต์แบบเร่งด่วน (Fast Fit) ของห้างหุ้นส่วนคุณเฮงยางยนต์ เซอร์วิส โดยพิจารณาคุณภาพบริการใน 5 ด้าน ได้แก่ ความน่าเชื่อถือ การสร้างความเชื่อมั่น สิ่งที่จับต้องได้ การดูแลเอาใจใส่ และการตอบสนองความต้องการของผู้เข้ารับบริการ ผลการวิจัยพบว่าผู้ใช้บริการให้ความสำคัญมากที่สุดกับคุณภาพด้านความน่าเชื่อถือ เช่น การให้บริการอย่างมืออาชีพ การตอบสนองที่รวดเร็วและถูกต้อง รวมถึงการรักษาคำมั่นสัญญาในการบริการ รองลงมาคือคุณภาพด้านสิ่งที่จับต้องได้ โดยลูกค้าให้ความสำคัญกับความหลากหลายของสินค้าและอุปกรณ์ที่พร้อมใช้งานในทุกขั้นตอน และการจัดวางพื้นที่อย่างเหมาะสม ด้านการดูแลเอาใจใส่ยังเป็นอีกปัจจัยที่ผู้ใช้บริการคำนึงถึง เช่น การแนะนำสินค้าและบริการอย่างชัดเจน การมีห้องรับรองและน้ำดื่ม ตลอดจนการแนะนำการแก้ไขปัญหาและเสนอตัวเลือกให้กับลูกค้า การวิจัยนี้ชี้ให้เห็นว่าความน่าเชื่อถือเป็นปัจจัยสำคัญที่สามารถเพิ่มความพึงพอใจและความไว้วางใจจากลูกค้า ซึ่งส่งผลต่อโอกาสในการกลับมาใช้บริการซ้ำ

กมลพร กาวิน (2557) กล่าวว่า ได้ศึกษาพฤติกรรมการซื้อยางรถยนต์ของผู้บริโภคในอำเภอเมืองจังหวัดสมุทรปราการ โดยแบ่งตามปัจจัยส่วนประสมการตลาดที่มีผลต่อพฤติกรรมการซื้อยางรถยนต์ในระดับมากที่สุด พบว่า ด้านราคา คือ การที่ราคาเหมาะสมกับคุณภาพ, ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย คือ สถานที่หาง่าย และสะดวก, ด้านการส่งเสริมการตลาด คือ การซื้อแบบผ่อนชำระได้, ด้านบุคลากร คือพนักงานอัธยาศัยพูดจาสุภาพ อ่อนน้อม, ด้านกระบวนการให้บริการ คือ เครื่องมือและอุปกรณ์ที่ทันสมัย เวลาเปิด-ปิด สะดวกต่อการเข้ารับบริการ และด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพ คือ มีห้องรับรองลูกค้าลูกค้าที่สะดวกสบาย จัดสินค้าสวยงามเป็นระเบียบ

ระเบียบวิธีการวิจัย

การค้นคว้าอิสระครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ มีขั้นตอนกระบวนการ ดังนี้ (1) ศึกษางานวิจัยและวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง (2) ศึกษาสภาวะตลาดและอุตสาหกรรม (3) กำหนดแนวคิดทางธุรกิจ (4) ศึกษาพฤติกรรม ของผู้บริโภค โดยประชากรที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ ผู้ที่สามารถมีบัตรประจำตัวผู้ขับขี่รถยนต์ได้ในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร ซึ่งมีจำนวน 6,955,934 คน ซึ่งกำหนดกลุ่มตัวอย่างแบบสะดวก โดยใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถามออนไลน์ไมโครซอฟท์ ฟอร์ม (Microsoft Form) โดยใช้สูตรของ Taro Yamane ได้จำนวน 399.98 คน ผู้วิจัยจึงต้องเก็บแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 407 ชุด โดยแบบสอบถามผ่านผู้เชี่ยวชาญในการตรวจสอบความสอดคล้องของเนื้อหาจำนวน 3 คน ซึ่งแบ่ง

แบบสอบถามออกเป็น 3 ตอน ดังนี้ ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้บริการ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพการสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ และ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้บริการศูนย์บริการ ได้แก่ พฤติกรรมการเข้าใช้บริการ ค่าใช้จ่ายและรูปแบบการใช้บริการ พฤติกรรมการเลือกใช้ยางรถยนต์ และข้อมูลและเหตุผลในการเลือกใช้บริการ ตอนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนผสมทางการตลาด และ ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกการเลือกใช้บริการศูนย์บริการ ได้แก่ ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด (7Ps) (ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ปัจจัยด้านราคา ปัจจัยด้านสถานที่ ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ปัจจัยด้านบุคลากร ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ) และ ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการ (ปัจจัยทางด้านคุณภาพของการให้บริการ ปัจจัยทางด้านการบริหารจัดการ และ ปัจจัยทางด้านการให้บริการนอกสถานที่ (5) ออกแบบโมเดลธุรกิจ (BMC Model) และ (6) จัดทำแผนธุรกิจแผนธุรกิจศูนย์บริการบำรุงรักษารถยนต์ประเภทเร่งด่วน

ผลการศึกษาและอภิปรายผล

การค้นคว้าอิสระครั้งนี้ผู้วิจัยต้องการศึกษาพฤติกรรมผู้บริโภค ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด และปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการศูนย์บริการบำรุงรักษารถยนต์ประเภทเร่งด่วน (Fast–Fit Services) และ บริการซ่อมบำรุงรถยนต์ (ยางรถยนต์และแบตเตอรี่) นอกสถานที่ของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร โดยสามารถสรุปผลการวิจัยได้ดังนี้

1. สรุปผลการศึกษา

ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาพฤติกรรมผู้บริโภค ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด และ ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการศูนย์บริการบำรุงรักษารถยนต์ประเภทเร่งด่วน (Fast–Fit Services) และ บริการซ่อมบำรุงรถยนต์ (ยางรถยนต์และแบตเตอรี่) นอกสถานที่ของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานครเพื่อจัดทำแผนธุรกิจศูนย์บริการบำรุงรักษารถยนต์ประเภทเร่งด่วน โดยแบ่งออกเป็นดังนี้

1.1 ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถาม: จากการศึกษาพบว่ามีผู้ตอบแบบสอบถามทั้งสิ้นจำนวน 407 คน ส่วนใหญ่ เป็นเพศชาย จำนวน 249 คน คิดเป็นร้อยละ 61.18, อายุ 27-44 ปี จำนวน 184 คน คิดเป็นร้อยละ 45.21, สถานภาพสมรส จำนวน 234 คน คิดเป็นร้อยละ 57.49, ระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 270 คน คิดเป็นร้อยละ 66.34 อาชีพพนักงานบริษัทเอกชน จำนวน 241 คน คิดเป็นร้อยละ 59.21 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 25,001 – 50,000 บาท จำนวน 135 คน คิดเป็นร้อยละ 33.17

1.2 สรุปผลการศึกษาตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 1 ศึกษาพฤติกรรมการใช้บริการศูนย์บริการบำรุงรักษารถยนต์ประเภทเร่งด่วน (Fast–Fit Services) และบริการซ่อมบำรุงนอกสถานที่ จากผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ ความถี่ในการเข้าใช้บริการศูนย์บริการ 7-12 เดือนต่อครั้ง จำนวน 163 คน คิดเป็นร้อยละ 40.05, เข้าใช้บริการศูนย์บริการในช่วง 08.00-11.00 น. บ่อยที่สุด จำนวน 105 คน คิดเป็นร้อยละ 28.80 มีค่าใช้จ่ายเฉลี่ยในการใช้บริการ 5,001-10,000 บาท ต่อครั้ง จำนวน 151 คน คิดเป็นร้อยละ 37.10, ใช้บริการประเภทบริการเปลี่ยนยางรถยนต์ ของศูนย์บริการมากที่สุด จำนวน 145 คน คิดเป็นร้อยละ

35.63, ได้รับข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับศูนย์บริการจากโซเชียลมีเดีย (เฟสบุ๊ค, ติ๊กต๊อก และ อื่นๆ) มากที่สุด จำนวน 132 คน คิดเป็นร้อยละ 32.43 ความถี่ในการเปลี่ยนยางรถยนต์ 3 ปีต่อครั้ง จำนวน 237 คน คิดเป็นร้อยละ 58.23 สาเหตุหลักที่ทำให้ที่ใช้บริการเกี่ยวกับยางรถยนต์ คือ ยางรถยนต์สึกหรอตามอายุการใช้งาน จำนวน 350 คน คิดเป็นร้อยละ 48.88, โดยปกติใช้บริการเปลี่ยนยางรถยนต์ 4 เส้นต่อครั้ง จำนวน 262 คน คิดเป็นร้อยละ 64.37, เลือกใช้ยางรถยนต์ ยางใหม่ บ่อยที่สุด จำนวน 392 คน คิดเป็นร้อยละ 96.31 เลือกใช้ยางรถยนต์ยี่ห้อ บริดจสโตน (Bridgestone) บ่อยที่สุด จำนวน 142 คน คิดเป็นร้อยละ 34.89 และเหตุผลสำคัญที่สุดที่ทำให้เลือกใช้บริการศูนย์ คือ ความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ จำนวน 277 คน คิดเป็นร้อยละ 29.95

1.3 สรุปผลการศึกษาตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 2 เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด (7Ps) ที่มีผลต่อกระบวนการตัดสินใจเลือกใช้บริการศูนย์บริการบำรุงรักษารถยนต์ประเภทเร่งด่วน (Fast–Fit Services) และ บริการซ่อมบำรุง (ยางรถยนต์และแบตเตอรี่) นอกสถานที่ จากผลการศึกษาโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อย ลำดับแรก คือ ปัจจัยด้านราคา (Price) ปัจจัยด้านบุคลากร (People), ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ (Physical Evidence) ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ (Process) ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ (Product) ปัจจัยด้านสถานที่ (Place) และปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด (Promotion) ตามลำดับ

1. ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ (Product) พบว่าภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยเรียงค่าจากมากไปน้อย ดังนี้ อันดับแรก คือ คุณภาพของยางรถยนต์ ($\bar{X}$ = 4.5823, S.D. = 0.7243) รองลงมา คือ สมรรถนะของยางรถยนต์ ($\bar{X}$ = 3.9386, S.D. = 0.9409), ยางรถยนต์ที่ท่านตัดสินใจซื้อขึ้นอยู่กับยี่ห้อ ($\bar{X}$ = 3.7199, S.D. = 0.8879) และยางรถยนต์ที่มีนวัตกรรมใหม่ ($\bar{X}$ = 3.4619, S.D. = 0.9587) ตามลำตาม

2. ปัจจัยด้านราคา (Price) พบว่าภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยเรียงค่าจากมากไปน้อย ดังนี้ อันดับแรก คือ ราคาที่เหมาะสมกับคุณภาพ ($\bar{X}$ = 4.6708, S.D. = 0.6469) รองลงมา คือ ราคาของยางรถยนต์ ($\bar{X}$ = 4.0516, S.D. = 0.8093) และราคาที่ถูกกว่าศูนย์บริการอื่น ($\bar{X}$ = 3.5651, S.D. = 1.0434) ตามลำตาม

3. ปัจจัยด้านสถานที่ (Place) พบว่าภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยเรียงค่าจากมากไปน้อย ดังนี้ อันดับแรก คือ ตั้งอยู่ใกล้ที่พักอาศัย ($\bar{X}$ = 4.4963, S.D. = 0.7937) รองลงมา คือ ตั้งอยู่ระหว่างเส้นทางคมนาคมของท่าน ($\bar{X}$ = 4.0319, S.D. = 1.1037) ตั้งอยู่ใกล้แหล่งธุรกิจ หรือห้างสรรพสินค้า ($\bar{X}$ = 3.2285, S.D. = 1.1139) และตั้งอยู่ใกล้ที่ทำงาน ($\bar{X}$ = 3.0934, S.D. = 1.0991) ตามลำตาม

4. ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด (Promotion) พบว่าภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยเรียงค่าจากมากไปน้อย ดังนี้ อันดับแรก คือ เงื่อนไขในการชำระเงิน เช่น การให้ผ่อนชำระ ($\bar{X}$ = 4.2064, S.D. = 1.0629) รองลงมา คือ ตั้งอยู่ระหว่างเส้นทางคมนาคมของท่านมีการส่งเสริมการขายบริการเพิ่มเติม เช่น สลับยาง ตั้งศูนย์ และถ่วงล้อ โดยไม่คิดค่าใช้จ่าย การให้ของแถม การให้บริการอาหารว่าง และอื่น ๆ ($\bar{X}$ = 4.0688, S.D. = 0.9675), การส่งเสริมทางการขายด้านราคา เช่น ส่วนลด คูปองส่วนลด การรับซื้อคืน

สินค้าเก่า ($\bar{X}$ = 3.8894, S.D. = 1.112), การให้คำแนะนำของพนักงาน ($\bar{X}$ = 3.7494, S.D. = 0.9474) ดูโฆษณาก่อนการตัดสินใจซื้อ ($\bar{X}$ = 3.1966, S.D. = 1.0578) และ การมีสะสมแต้มร่วมกับบริการอื่น ๆ ของศูนย์บริการ ($\bar{X}$ = 2.914, S.D. = 1.1681) ตามลำตาม

5. ปัจจัยด้านบุคลากร (People) พบว่าภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยเรียงค่าจากมากไปน้อย ดังนี้ อันดับแรก คือ ความเชี่ยวชาญของช่างและบุคลากร ($\bar{X}$ = 4.3538, S.D. = 0.8865) รองลงมา คือ ศูนย์บริการที่บุคลากรมีความสุภาพและมีมารยาท ($\bar{X}$ = 3.9926, S.D. = 0.9324) และ ศูนย์บริการที่บุคลากรมีทักษะการสื่อสาร ($\bar{X}$ = 3.6413, S.D. = 0.9464) ตามลำตาม

6. ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ (Process) พบว่าภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยเรียงค่าจากมากไปน้อย ดังนี้ อันดับแรก คือ มีความรวดเร็วในการให้บริการ ($\bar{X}$ = 4.5872, S.D. = 0.7372) รองลงมา คือ มีระบบการนัดหมายล่วงหน้า ($\bar{X}$ = 3.7764, S.D. = 0.9320 และ มีการแจ้งความคืบหน้าระหว่างการซ่อมบำรุง ($\bar{X}$ = 3.5455, S.D. = 1.0655) ตามลำตาม

7. ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ (Physical Evidence) พบว่าภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยเรียงค่าจากมากไปน้อย ดังนี้ อันดับแรก คือ มีสิ่งอำนวยความสะดวกระหว่างรอรับบริการ(เช่น Wi-Fi, โทรทัศน์ หรือ มุมกาแฟ) ($\bar{X}$ = 4.4865, S.D. = 0.8929) รองลงมา คือ มีเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ทันสมัย ($\bar{X}$ = 3.9656, S.D. = 0.941), มีความสะอาดและความเป็นระเบียบของศูนย์บริการ ($\bar{X}$ = 3.8452, S.D. = 0.9562) และมีการออกแบบศูนย์บริการที่ดูดีหรือมีความสวยงาม ($\bar{X}$ = 3.6241, S.D. = 1.0189) ตามลำตาม

1.4 สรุปผลการศึกษาตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 3 เพื่อศึกษาปัจจัยด้านคุณภาพที่มีผลต่อกระบวนการตัดสินใจเลือกใช้บริการศูนย์บริการบำรุงรักษารถยนต์ประเภทเร่งด่วน (Fast–Fit Services) และ บริการซ่อมบำรุงนอกสถานที่ จากผลการศึกษาโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อย ลำดับแรก คือ ปัจจัยทางด้านคุณภาพของการให้บริการ ปัจจัยทางด้านการบริหารจัดการ และปัจจัยทางด้านการให้บริการนอกสถานที่ ตามลำดับ

1. ปัจจัยทางด้านคุณภาพของการให้บริการ พบว่าภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยเรียงค่าจากมากไปน้อย ดังนี้ อันดับแรก คือ พนักงานมีความเชี่ยวชาญและให้บริการอย่างเป็นมืออาชีพ ($\bar{X}$ = 4.3686, S.D. = 0.8433) รองลงมา คือ รับประกันการบริการ ($\bar{X}$ = 4.1425, S.D. = 0.9823), ความน่าเชื่อถือ ($\bar{X}$ = 3.9975, S.D. = 1.0231) และ ให้บริการอย่างถูกต้อง แม่นยำ และ สม่ำเสมอ ($\bar{X}$ = 3.9631, S.D. = 0.8856) ตามลำตาม

2. ปัจจัยทางด้านการบริหารจัดการ พบว่าภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยเรียงค่าจากมากไปน้อย ดังนี้ อันดับแรก คือ ให้บริการด้วยเวลาที่เหมาะสม ($\bar{X}$ = 4.5799, S.D. = 0.7246) รองลงมา คือ มีห้องพักรับรอง และเครื่องอำนวยความสะดวก ระหว่างรอรับบริการที่เหมาะสม ($\bar{X}$ = 4.3489, S.D. = 0.8341) มีเวลาในการรอรับบริการที่เหมาะสม ($\bar{X}$ = 3.8968, S.D. = 1.0167), มีการสอบถามความพึงพอใจหลังการใช้

บริการ ($\bar{X}$ = 3.4054, S.D. = 1.1009) และ มีนโยบายด้านสิ่งแวดล้อมและความรับผิดชอบต่อสังคม ($\bar{X}$ = 2.9558, S.D. = 1.2508) ตามลำตาม

3. ปัจจัยทางด้านการให้บริการนอกสถานที่ พบว่าภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยเรียงค่าจากมากไปน้อย ดังนี้ อันดับแรก คือ มีความรวดเร็วในการให้บริการ ($\bar{X}$ = 4.1867, S.D. = 0.9229) รองลงมา คือ มีคุณภาพของบริการที่ได้มาตรฐาน ($\bar{X}$ = 4.1007, S.D. = 0.9375), มีเครื่องมือที่ทันสมัยและมีมาตรฐาน ($\bar{X}$ = 3.9459, S.D. = 1.0132), มีบริการเปลี่ยนยางรถยนต์นอกสถานที่ ($\bar{X}$ = 3.8010, S.D. = 1.0109) มีระบบการชำระเงินนอกสถานที่หลังจากการรับบริการ ($\bar{X}$ = 3.6609, S.D. = 1.1374) และมีเอกสารรับรองการเป็นช่างของศูนย์บริการ ($\bar{X}$ = 3.1695, S.D. = 1.2007) ตามลำตาม

1.5 สรุปผลการศึกษาตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 4 เพื่อจัดทำแผนธุรกิจศูนย์บริการบำรุงรักษารถยนต์ประเภทเร่งด่วน (Fast–Fit Services) และบริการซ่อมบำรุงรถยนต์ (ยางรถยนต์และแบตเตอรี่) นอกสถานที่ของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร จากการศึกษาพบว่า การประกอบกิจศูนย์บริการบำรุงรักษารถยนต์ประเภทเร่งด่วน จะเน้นไปที่การบริการลูกค้าในศูนย์บริการ โดยมุ่งการบริการด้านยางรถยนต์ โดยเป็นยางรถยนต์ใหม่ ที่มีคุณภาพ และมีสมรรถนะที่ดี ด้วยราคาที่เหมาะกับคุณภาพของสินค้า โดยมีกลุ่มลูกค้าเป้าหมายอยู่ในเขตบางบอน กรุงเทพมหานคร และลูกค้าที่ใช้ถนนเอกชัยบางบอนในการเดินทาง รวมทั้งจะมีการส่งเสริมการขายด้วยการมีส่วนลดทั้งที่เป็นเงินสด และคูปองแทนเงินสด, บริการเสริมอันเนื่องจากสินค้า เช่น การสลับยาง หรือ ถ่วงล้อโดยไม่คิดค่าใช้จ่าย ด้านบุคคลากร ศูนย์บริการจะมุ่งมั่น และพัฒนาทีมช่างและพนักงานขายให้ให้มีความสุภาพ มีมารยาที่ดีมี มีความรู้ ความเชี่ยวชาญในตัวสินค้า และการซ่อมบำรุงเพื่อให้สามารถบริการได้อย่างแม่นยำพร้อมทั้งมีการรับประกันสินค้าทุกชิ้นที่ซื้อจากศูนย์บริการ ในด้านกระบวนการให้บริการ ศูนย์บริการจะให้มีการนัดหมาย และการแจ้งเตือนลูกค้าเมื่อวันก่อนถึงวันนัดหมาย และจะมีการหนดเวลามาตรฐานในการดำเนินการในแต่ละขั้นตอนเพื่อช่วยให้การบริการลูกค้าเป็นไปอย่างรวดเร็ว พร้อมทั้งจะจัดให้มีห้องพักที่สะอาด เรียบร้อย และมีสิ่งอำนวยความสะดวกอย่างครบครัน เช่น โทรทัศน์ และอาหารว่าง ในด้านการบริการนอกสถานที่ ศูนย์บริการจะนำรถยนต์ที่ติดตั้งเครื่องจักรและอุปกรณ์ที่ทันสมัยมาให้บริการ เพื่อการบริการที่รวดเร็ว และได้มาตรฐานเมื่อนำมาวิเคราะห์ความคุ้มค่าของโครงการแล้ว มีความเป็นไปได้ทางการเงิน โดยการศูนย์บริการจะใช้เงินลงทุนจำนวน 30,000,000 บาท ด้วยการประมาณรายได้ของธุรกิจในเวลา 5 ปี พบว่า ธุรกิจให้ผลลัพธ์ทางการเงินที่ดี ใช้ระยะเวลาคืนทุนประมาณ 4 ปี 1 เดือน มีมูลค่าปัจจุบันสุทธิ (NPV) เป็นบวก อยู่ที่ +3,527,681 มีอัตราผลตอบแทน (IRR) 16.92%

2. อภิปรายผลการศึกษา

จากการศึกษาวิจัยเรื่อง ศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อกระบวนการตัดสินใจ และ ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด (7Ps) ที่มีผลต่อกระบวนการตัดสินใจเลือกใช้บริการศูนย์บริการบำรุงรักษารถยนต์ประเภทเร่งด่วน (Fast–Fit Services) และ บริการซ่อมบำรุง (ยางรถยนต์และแบตเตอรี่) นอกสถานที่ ในเขตกรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยสามารถอภิปรายผลได้ดังนี้

2.1 ผลการศึกษาตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 1 ศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อกระบวนการตัดสินใจเลือกใช้บริการศูนย์บริการบำรุงรักษารถยนต์ประเภทเร่งด่วน (Fast–Fit Services) และบริการซ่อมบำรุงนอกสถานที่

จากผลการศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการศูนย์บำรุงรักษารถยนต์ประเภทเร่งด่วนและบริการซ่อมบำรุงนอกสถานที่ พบว่า ผู้บริโภคมีการวางแผนบำรุงรักษารถยนต์อย่างสม่ำเสมอ โดยเฉลี่ยทุก 7-12 เดือน เพื่อให้รถยนต์มีสภาพพร้อมใช้งานในระยะยาว ความต้องการบริการที่รวดเร็วและมีประสิทธิภาพเป็นปัจจัยสำคัญ เนื่องจากลูกค้ามักเข้ารับบริการในช่วงเช้าเพื่อลดผลกระทบต่อกิจวัตรประจำวัน การจัดการเวลาจึงเป็นสิ่งที่ลูกค้าให้ความสำคัญสูง โดยเฉพาะในกรุงเทพมหานครที่มีวิถีชีวิตเร่งรีบ ซึ่งศูนย์บริการที่สามารถจัดการเวลาอย่างมีประสิทธิภาพจะเป็นที่ต้องการของลูกค้า

ในด้านค่าใช้จ่าย ส่วนใหญ่ของลูกค้ายอมรับการใช้จ่ายในการบำรุงรักษารถยนต์ที่อยู่ในช่วง 5,001-10,000 บาทต่อครั้ง ซึ่งสะท้อนถึงการยอมรับค่าใช้จ่ายเพื่อรักษาสภาพการใช้งานของรถยนต์ในระยะยาว การเปลี่ยนยางรถยนต์เป็นบริการที่ได้รับความนิยมสูง โดยมีการเปลี่ยนยางทุก 3 ปี ซึ่งสอดคล้องกับอายุการใช้งานของยางรถยนต์ โดยส่วนใหญ่เลือกยางใหม่และมักเลือกแบรนด์บริดจสโตน ซึ่งแสดงถึงการให้ความสำคัญกับคุณภาพและความน่าเชื่อถือของผลิตภัณฑ์ การเลือกผลิตภัณฑ์คุณภาพสูงสะท้อนถึงความต้องการของลูกค้าที่มุ่งเน้นการใช้งานที่คุ้มค่าและปลอดภัย

การใช้สื่อสังคมออนไลน์ เช่น เฟซบุ๊ก และติ๊กต็อก เป็นช่องทางหลักที่ผู้บริโภคใช้ในการค้นหาข้อมูลและเปรียบเทียบบริการจากศูนย์ต่าง ๆ สะท้อนถึงพฤติกรรมของผู้บริโภครุ่นใหม่ที่เน้นการเข้าถึงข้อมูลอย่างรวดเร็วและสะดวกผ่านช่องทางดิจิทัล ซึ่งสื่อเหล่านี้ช่วยให้ผู้บริโภคสามารถเปรียบเทียบคุณภาพ ราคา และความสะดวกของบริการได้อย่างง่ายดาย

ปัจจัยสำคัญที่ทำให้ผู้บริโภคตัดสินใจเลือกศูนย์บริการคือความสะดวกและความรวดเร็วในการให้บริการ ซึ่งตอบสนองความต้องการของลูกค้าที่มีวิถีชีวิตเร่งรีบในปัจจุบัน ความรวดเร็วในการให้บริการจึงกลายเป็นกลยุทธ์สำคัญที่ศูนย์บริการสามารถใช้ในการดึงดูดและรักษาลูกค้าไว้ในระยะยาว โดยการให้บริการที่ตอบสนองความต้องการเหล่านี้ช่วยสร้างความพึงพอใจ และเพิ่มความภักดีของลูกค้าที่มีต่อศูนย์บริการ

2.2 ผลการศึกษาตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 2 เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด (7Ps) ที่มีผลต่อกระบวนการตัดสินใจเลือกใช้บริการศูนย์บริการบำรุงรักษารถยนต์ประเภทเร่งด่วน (Fast–Fit Services) และ บริการซ่อมบำรุง (ยางรถยนต์และแบตเตอรี่) นอกสถานที่

การศึกษาปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด (7Ps) ในกระบวนการตัดสินใจเลือกใช้บริการของผู้ใช้บริการแสดงให้เห็นถึงลำดับความสำคัญที่ผู้บริโภคให้ความสำคัญในระดับสูง ซึ่งประกอบด้วยปัจจัยหลัก 7 ด้าน ได้แก่ ราคา (Price), บุคลากร (People) ลักษณะทางกายภาพ (Physical Evidence) กระบวนการให้บริการ (Process) ผลิตภัณฑ์ (Product) สถานที่ (Place) และการส่งเสริมการตลาด (Promotion) โดย

เรียงลำดับจากความสำคัญมากไปน้อย สะท้อนถึงความคาดหวังของผู้ใช้บริการในด้านคุณภาพและความคุ้มค่าในการรับบริการ

1. ปัจจัยด้านราคา (Price): ลูกค้าคาดหวังให้ราคาสอดคล้องกับคุณภาพบริการ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในด้านยางรถยนต์ ซึ่งการตั้งราคาที่แข่งขันได้และการมีโปรโมชั่น เช่น ส่วนลดหรือโปรแกรมผ่อนชำระเป็นปัจจัยสำคัญที่ดึงดูดลูกค้าในตลาดที่มีคู่แข่งสูง

2. ปัจจัยด้านบุคลากร (People): ผู้บริโภคให้ความสำคัญกับความเชี่ยวชาญและมารยาทของบุคลากร โดยพนักงานที่มีทักษะการสื่อสารดีและสุภาพช่วยสร้างความไว้วางใจและความพึงพอใจ การพัฒนาบุคลากรให้มีศักยภาพสูงจึงเป็นกลยุทธ์สำคัญ

3. ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ (Physical Evidence): สิ่งอำนวยความสะดวก เช่น Wi-Fi, โทรทัศน์, มุมกาแฟ รวมถึงความสะอาดและความทันสมัยของอุปกรณ์ ช่วยสร้างความประทับใจแรกพบและแสดงถึงมาตรฐานการบริการที่ศูนย์ให้ความสำคัญ

4. ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ (Process): การบริการที่รวดเร็วและระบบนัดหมายล่วงหน้าที่มีประสิทธิภาพช่วยลดเวลาในการรอคอยและเพิ่มความพึงพอใจ การจัดการที่ดีในการแจ้งความคืบหน้าของการซ่อมบำรุงยังสร้างความมั่นใจให้แก่ลูกค้าได้

5. ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ (Product): ยางรถยนต์ที่มีคุณภาพและมีนวัตกรรมใหม่ ๆ เป็นสิ่งที่ลูกค้าให้ความสำคัญ โดยศูนย์บริการที่นำเสนอยางจากแบรนด์ที่เชื่อถือได้ เช่น บริดจสโตน ช่วยเพิ่มความเชื่อมั่นและทำให้ลูกค้ากลับมาใช้บริการซ้ำ

6. ปัจจัยด้านสถานที่ (Place): ทำเลที่ตั้งใกล้ที่พักหรือในเส้นทางการคมนาคมที่สะดวกช่วยเพิ่มความสะดวกในการเข้าถึงบริการ ศูนย์ที่ตั้งใกล้สถานที่สำคัญจึงมีโอกาสดึงดูดลูกค้าได้มากขึ้น

7. ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด (Promotion): เงื่อนไขการชำระเงินที่ยืดหยุ่น รวมถึงสิทธิพิเศษต่าง ๆ เช่น การตั้งศูนย์ฟรี การสะสมแต้ม หรือของแถม เป็นกลยุทธ์ที่ช่วยสร้างแรงจูงใจให้ลูกค้ากลับมาใช้บริการซ้ำ

2.3 สรุปผลการศึกษาตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 3 เพื่อศึกษาปัจจัยด้านคุณภาพที่มีผลต่อกระบวนการตัดสินใจเลือกใช้บริการศูนย์บริการบำรุงรักษารถยนต์ประเภทเร่งด่วน (Fast–Fit Services) และบริการซ่อมบำรุงนอกสถานที่

การศึกษานี้มุ่งเน้นการประเมินปัจจัยด้านคุณภาพที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการศูนย์บำรุงรักษารถยนต์ประเภทเร่งด่วน และบริการซ่อมบำรุงนอกสถานที่ โดยพบว่าผู้ใช้บริการให้ความสำคัญในระดับมากกับปัจจัยคุณภาพการให้บริการ การบริหารจัดการ และการให้บริการนอกสถานที่ตามลำดับ ซึ่งปัจจัยเหล่านี้สะท้อนถึงความคาดหวังของผู้บริโภคที่ต้องการคุณภาพและความคุ้มค่าในบริการ

1. ปัจจัยด้านคุณภาพของการให้บริการ: ผู้ใช้บริการให้ความสำคัญกับบุคลากรที่มีความเชี่ยวชาญและทักษะในการให้บริการ ซึ่งสร้างความมั่นใจในความน่าเชื่อถือและมาตรฐานของการบริการการที่ศูนย์บริการสามารถรับประกันคุณภาพได้ ทำให้ลูกค้ามั่นใจในผลลัพธ์และรู้สึกปลอดภัย การให้บริการที่มี

มาตรฐานสูงและความแม่นยำทุกขั้นตอนจึงตอบโจทย์ลูกค้ายุคใหม่ที่ต้องการความเป็นมืออาชีพ การให้คำมั่นเรื่องการรับประกันและการรักษาความถูกต้องในการให้บริการถือเป็นกลยุทธ์สำคัญในการสร้างความเชื่อมั่นและดึงดูดให้ลูกค้ากลับมาใช้บริการซ้ำ

2. ปัจจัยด้านการบริหารจัดการ: ผู้ใช้บริการให้ความสำคัญกับการจัดการเวลาที่มีประสิทธิภาพและความสะดวกสบายระหว่างรอ เช่น การมีห้องพักรับรองและสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ซึ่งตอบสนองความคาดหวังในด้านความรวดเร็วและสะดวกของบริการ การสอบถามความพึงพอใจหลังใช้บริการยังช่วยให้ศูนย์บริการรับรู้ความคิดเห็นของลูกค้าและปรับปรุงบริการได้ตรงตามความต้องการ นอกจากนี้ แม้นโยบายด้านสิ่งแวดล้อมและความรับผิดชอบต่อสังคมจะมีคะแนนต่ำ แต่สามารถช่วยสร้างภาพลักษณ์ที่ดี โดยเฉพาะในยุคที่ผู้บริโภคให้ความสำคัญกับความยั่งยืน

3. ปัจจัยด้านการให้บริการนอกสถานที่ : ผู้ใช้บริการให้ความสำคัญกับความรวดเร็วและคุณภาพมาตรฐานในการบริการซ่อมบำรุงนอกสถานที่ เช่น การเปลี่ยนยางหรือซ่อมบำรุงที่ไม่ต้องเดินทางไปยังศูนย์ บ่งบอกถึงความต้องการความสะดวกและลดเวลาการซ่อมบำรุง การมีเครื่องมือที่ทันสมัยและได้มาตรฐานช่วยเพิ่มความมั่นใจในความปลอดภัยและคุณภาพในการบริการนอกสถานที่ อีกทั้งระบบชำระเงินและเอกสารรับรองช่างของศูนย์บริการช่วยเพิ่มความสะดวกและความเชื่อมั่นให้กับลูกค้า ความน่าเชื่อถือของบุคลากรและความสะดวกในการชำระเงินนอกสถานที่จึงเป็นปัจจัยสำคัญที่สร้างความไว้วางใจในบริการนี้

2.4 สรุปผลการศึกษาตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 4 เพื่อจัดทำแผนธุรกิจศูนย์บริการบำรุงรักษารถยนต์ประเภทเร่งด่วน (Fast–Fit Services) และ บริการซ่อมบำรุงรถยนต์ (ยางรถยนต์และแบตเตอรี่) นอกสถานที่ของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร

จากการศึกษาเพื่อจัดทำแผนธุรกิจของศูนย์บริการบำรุงรักษารถยนต์ประเภทเร่งด่วนและบริการซ่อมบำรุงรถยนต์นอกสถานที่ ได้มีการวางแผนธุรกิจที่ชัดเจน โดยให้ความสำคัญกับการตอบสนองความต้องการของผู้บริโภคกลุ่มเป้าหมายในเขตบางบอนและถนนเอกชัยบางบอนในกรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาชี้ให้เห็นว่าการมุ่งเน้นในด้านคุณภาพสินค้า การบริการที่ครอบคลุม และกลยุทธ์ส่งเสริมการขายจะช่วยสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าและเพิ่มโอกาสในการดึงดูดกลุ่มลูกค้าใหม่

1. ด้านผลิตภัณฑ์และการตั้งราคา: ศูนย์บริการจะเน้นจำหน่ายและบริการด้านยางรถยนต์ใหม่ที่มีคุณภาพสูงและมีสมรรถนะที่ดี โดยกำหนดราคาที่เหมาะสมกับคุณภาพสินค้า ซึ่งสอดคล้องกับกลุ่มเป้าหมายที่มองหาผลิตภัณฑ์ที่มีคุณภาพและมีความทนทานในการใช้งาน การนำเสนอราคาที่สามารถแข่งขันได้จะช่วยให้ศูนย์บริการสร้างความน่าเชื่อถือและความพึงพอใจในระยะยาว นอกจากนี้การใช้ส่วนลดและคูปองแทนเงินสดเป็นเครื่องมือส่งเสริมการขายจะช่วยกระตุ้นให้ลูกค้าตัดสินใจเลือกใช้บริการของศูนย์มากขึ้น

2. ด้านบุคลากร: ศูนย์บริการมุ่งพัฒนาทีมช่างและพนักงานขายให้มีทักษะสูง ความรู้ในสินค้าและความเชี่ยวชาญในการซ่อมบำรุง โดยเน้นการฝึกอบรมเพื่อให้บุคลากรสามารถให้บริการที่สุภาพและมีมาตรฐานในทุกขั้นตอน การสร้างความเชื่อมั่นในด้านความเชี่ยวชาญและมารยาทของพนักงานจะช่วย

เสริมสร้างความประทับใจและความไว้วางใจให้แก่ลูกค้า นอกจากนี้ การรับประกันสินค้าทุกชิ้นยังเป็นการเสริมสร้างความมั่นใจให้กับผู้บริโภคว่าพวกเขาจะได้รับสินค้าที่มีคุณภาพพร้อมการบริการที่ตรงตามมาตรฐาน

3. กระบวนการให้บริการและสิ่งอำนวยความสะดวก: แผนธุรกิจได้กำหนดกระบวนการให้บริการที่รวดเร็วและมีประสิทธิภาพ โดยจะมีการนัดหมายและแจ้งเตือนลูกค้าล่วงหน้า รวมถึงกำหนดเวลามาตรฐานในแต่ละขั้นตอน ซึ่งช่วยให้ลูกค้าไม่ต้องรอนานและสามารถวางแผนการใช้เวลาของตนเองได้อย่างเหมาะสม นอกจากนี้ ศูนย์บริการยังเตรียมห้องพักรับรองที่สะอาดและมีสิ่งอำนวยความสะดวกครบครัน เช่น โทรทัศน์และอาหารว่าง เพื่อให้ลูกค้ารู้สึกสะดวกสบายและเพลิดเพลินระหว่างรอรับบริการ

4. การบริการนอกสถานที่: ศูนย์บริการมีบริการซ่อมบำรุงนอกสถานที่ ซึ่งเป็นการเสริมความสะดวกให้กับลูกค้าที่ต้องการบริการซ่อมบำรุงในทันที โดยใช้รถที่ติดตั้งเครื่องจักรและอุปกรณ์ทันสมัยที่สามารถให้บริการอย่างรวดเร็วและได้มาตรฐานสูง กลยุทธ์นี้ตอบโจทย์ความต้องการของลูกค้าที่มองหาความสะดวกและช่วยลดเวลาการเดินทาง ทำให้บริการของศูนย์สามารถครอบคลุมการให้บริการในพื้นที่กรุงเทพฯ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

5. การวิเคราะห์ทางการเงินและความคุ้มค่าทางโครงการ: จากการวิเคราะห์ทางการเงิน ศูนย์บริการใช้เงินลงทุนที่ 30,000,000 บาท โดยมีการคาดการณ์รายได้ที่ดีในระยะเวลา 5 ปี ทำให้โครงการนี้มีความเป็นไปได้ทางการเงินสูง ทั้งนี้ การคำนวณพบว่าระยะเวลาคืนทุนอยู่ที่ประมาณ 4 ปี 1 เดือน โดยมีมูลค่าปัจจุบันสุทธิ (NPV) เป็นบวกที่ 3,527,681 บาท และอัตราผลตอบแทนภายใน (IRR) อยู่ที่ 16.92% ซึ่งแสดงถึงความคุ้มค่าในการลงทุน ทั้ง NPV และ IRR ที่เป็นบวกนี้บ่งชี้ถึงศักยภาพในการสร้างผลตอบแทนที่ดี โดยเฉพาะในระยะยาวซึ่งเป็นสัญญาณที่ดีต่อความยั่งยืนของโครงการ

ข้อเสนอแนะ

1. ควรขยายกลุ่มตัวอย่างให้ครอบคลุมธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับบริการยานยนต์ เช่น ร้านจำหน่ายอุปกรณ์รถยนต์และศูนย์ซ่อมอิสระ เพื่อเพิ่มความเข้าใจในปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจของลูกค้าสำหรับการบำรุงรักษารถยนต์ในหลายบริบทการใช้งาน

2. เพื่อเจาะลึกถึงปัจจัยและแรงจูงใจในการตัดสินใจเลือกใช้บริการ ควรดำเนินการวิจัยเชิงคุณภาพเพิ่มเติมด้วยการสัมภาษณ์เชิงลึกจากผู้ใช้บริการโดยตรง ซึ่งจะช่วยให้เห็นมุมมองและความต้องการเฉพาะของผู้บริโภคได้ชัดเจนยิ่งขึ้น และนำไปใช้พัฒนาแผนธุรกิจให้ตรงกับพฤติกรรมและความต้องการของลูกค้า

3. ควรศึกษาผลกระทบของเทคโนโลยีใหม่ ๆ เช่น แอปพลิเคชันจองคิวออนไลน์และระบบติดตามสถานะการซ่อมบำรุง รวมถึงความคาดหวังของลูกค้าต่อการใช้งานเทคโนโลยีเหล่านี้ เพื่อปรับปรุงประสบการณ์การใช้บริการและเสริมความสามารถในการแข่งขันของศูนย์บริการในตลาดดิจิทัล

บรรณานุกรม

กมลพร กาวิน. (2557). *พฤติกรรมการซื้อยางรถยนต์ของผู้บริโภคในอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ* [การค้นคว้าอิสระปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช]. Sukhothai Thammathirat Open University (STOUIR). https://ir.stou.ac.th/handle/123456789/7836

กัลยรัตน์ ทองดี. (2561). *แนวทางการปรับปรุงคุณภาพในการให้บริการศูนย์บริการบำรุงรักษารถยนต์ประเภทเร่งด่วน (Fast Fit) ของห้างหุ้นส่วนจำกัด คุณเฮงยางยนต์ เซอร์วิส* [การค้นคว้าอิสระปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยแม่โจ้]. DSpace at Maejo University. http://202.28.38.45/dspace/bitstream/123456789/129/1/5806401057.pdf

บุศรัน เหลืองภัทรวงศ์. (2565). *การศึกษาอิทธิพลของคุณภาพการบริการที่มีต่อความพึงพอใจในการใช้บริการศูนย์บริการยางรถยนต์* [สารนิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยมหิดล]. CMMU Digital Archive. https://archive.cm.mahidol.ac.th/handle/123456789/4667

สืบชาติ อันทะไชย. (2560). *หลักการตลาด*. คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี. https://ms.udru.ac.th/subchart/wp-content/uploads/2019/09TextMktgReviseA4a-1.pdf

อิษฎา พรกุล. (2559). *การรับรู้คุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจ ความไว้วางใจและความภักดีต่อศูนย์รถยนต์แบบ FAST FIT ของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร* [การค้นคว้าอิสระปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ]. DSpace at Bangkok University. http://dspace.bu.ac.th/jspui/handle/123456789/2552

แผนธุรกิจร้านจัดจำหน่ายอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์อัจฉริยะ

Business Plan of Smart Electronics Distribution Store

พัฒนศักดิ์ เกิดอู่ม[1] และสุนันทา เสถียรมาศ[2]

Pattanasak Kerdoum[1] and Sunanta Satieramas[2]

นักศึกษาสาขาวิชาการจัดการมหาบัณฑิต[1], อาจารย์ที่ปรึกษา[2]

วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ นครปฐม 73170[1,2]

E-mail: Pattanasak.ker@rmutr.ac.th[1]

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มุ่งศึกษา (1) พฤติกรรมการเลือกซื้ออุปกรณ์อัจฉริยะ (2) กระบวนการตัดสินใจซื้อ (3) ส่วนประสมทางการตลาด 7P ที่มีผลต่อการเลือกซื้อ และ (4) แผนธุรกิจร้านจัดจำหน่ายอุปกรณ์อัจฉริยะ โดยใช้การวิจัยเชิงปริมาณจากกลุ่มตัวอย่าง 400 คนจาก 6 เขตพื้นที่ ซึ่งเป็นพื้นที่อยู่ในรัศมี 5 กิโลเมตรรอบร้าน โดยเก็บข้อมูลผ่านแบบสอบถามออนไลน์และวิเคราะห์ด้วยสถิติเชิงพรรณนา ผลการวิจัยพบว่า (1) ผู้บริโภคร้อยละ 95.5 เคยซื้ออุปกรณ์อัจฉริยะ โดยผู้บริโภคร้อยละ 42.5 สามารถซื้อได้ทุกเมื่อ แต่ยังมีผู้บริโภคร้อยละ 53.2 ที่ยังต้องการข้อมูลเพิ่มเติมก่อนตัดสินใจ โดยมีการใช้จ่ายเฉลี่ยต่อครั้งมากกว่า 3,000 บาท (2) ปัจจัยหลักในการตัดสินใจซื้อคือคุณภาพสินค้าคิดเป็นร้อยละ 89.8 ราคาสมเหตุสมผลคิดเป็นร้อยละ 84.1 และแบรนด์คิดเป็นร้อยละ 75 โดยผู้บริโภคส่วนใหญ่เลือกซื้อจากร้านเฉพาะทางคิดเป็นร้อยละ 66.6 และใช้โซเชียลมีเดียคิดเป็นร้อยละ 80 เป็นแหล่งข้อมูลหลัก (3) ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อของผู้บริโภคมากที่สุด คือ คุณสมบัติของสินค้า เช่น นวัตกรรมและเทคโนโลยีที่ทันสมัย รวมถึงการเปรียบเทียบราคาจากหลายแหล่ง ความสะดวกในการเข้าถึงร้านค้า ความน่าเชื่อถือของร้านค้า การส่งเสริมการตลาดที่ครอบคลุม และบุคลากรที่มีความเชี่ยวชาญ (4) สำหรับแผนธุรกิจ พบว่าต้องใช้เงินลงทุน 9 ล้านบาท โดยมีกลยุทธ์เน้นคุณภาพและนวัตกรรม เพิ่มบริการติดตั้งและซ่อมแซม พร้อมเสนอราคาหลายระดับและโปรโมชั่นสร้างความมั่นใจ โดยมีอัตราผลตอบแทนภายใน 63.74% และระยะเวลาคืนทุน 3 ปี การวิจัยนี้ช่วยให้เข้าใจความต้องการของผู้บริโภคในตลาดอุปกรณ์อัจฉริยะและทิศทางการตลาดที่เหมาะสม

คำสำคัญ: อุปกรณอิเล็กทรอนิกสอัจฉริยะ พฤติกรรมการเลือกซื้อสินคา สวนประสมการตลาด

ABSTRACT

This research aimed to study (1) smart device purchasing behavior, (2) purchasing decision-making process, (3) 7P marketing mix that affects purchasing decision, and (4) smart device store business plan. The research used quantitative research with 400 samples from 6 areas, which are within a 5-kilometer radius of the store. Data were collected through online

questionnaires and analyzed using descriptive statistics. The research results found that (1) 95.5 percent of consumers have purchased smart devices, with 42.5 percent of consumers able to purchase at any time. However, 53.2 percent of consumers still need more information before making a decision, with an average spending of more than 3,000 baht per transaction. (2) The main factors influencing the purchase decision were product quality (89.8 percent), reasonable price (84.1 percent), and brand (75 percent). Most consumers purchased from specialized stores (66.6 percent) and used social media (80 percent) as their main source of information. (3) The factors that most influenced consumers' purchase decision were product features, such as innovation and modern technology, including price comparison from multiple sources, convenience of access to stores, store credibility, and comprehensive marketing promotions. and personnel with expertise (4) For the business plan, it was found that an investment of 9 million baht was required, with a strategy that emphasizes quality and innovation, increases installation and repair services, and offers multiple price levels and promotions to build confidence, with an internal rate of return of 63.74% and a payback period of 3 years. This research helps to understand consumer needs in the smart device market and the appropriate marketing direction.

Keywords: Smart electronics, consumer purchasing behavior, marketing mix

บทนำ

ปัจจุบันอุปกรณ์ smart gadget เช่น สมาร์ทโฟน สมาร์ทวอทช์ และอุปกรณ์สวมใส่เพื่อสุขภาพได้รับความนิยมในประเทศไทย ผู้บริโภคมีความเข้าใจและใช้งานมากขึ้น เนื่องจากการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน เช่น 4G และ 5G ช่วยเพิ่มความสะดวกในการเชื่อมต่อ และการตลาดจากแบรนด์ต่าง ๆ ทำให้ราคาจับต้องได้ พฤติกรรมการซื้อเปลี่ยนไป โดยสมาร์ทโฟนกลายเป็นสิ่งจำเป็น ผู้บริโภคมองหาคุณภาพ ราคา และฟังก์ชันที่ตอบโจทย์ การรีวิวสินค้าออนไลน์มีอิทธิพลในการตัดสินใจ ในอนาคต การพัฒนาเทคโนโลยี 5G, AI, และแนวโน้มด้านความยั่งยืนจะมีบทบาทสำคัญในตลาด smart gadget

รายงานภาวะเศรษฐกิจไทยในไตรมาสที่สองและแนวโน้มครึ่งหลังของปี 2567 โดยสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติระบุว่าตลาดอุปกรณ์อัจฉริยะในไทยเติบโตอย่างรวดเร็ว โดยเฉพาะในกลุ่มคนรุ่นใหม่ที่ต้องการอุปกรณ์เพื่ออำนวยความสะดวกในชีวิต เช่น สมาร์ทวอทช์และสมาร์ทโฮม ความต้องการที่เพิ่มขึ้นนี้ส่งผลให้ผู้ผลิตและผู้จำหน่ายขยายตลาดทั้งออนไลน์และออฟไลน์ ทำให้เกิดการแข่งขันที่เน้นความแตกต่างด้านคุณภาพ นวัตกรรม การบริการหลังการขาย และราคาที่เข้าถึงได้มากขึ้น นอกจากนี้ การเข้าถึงสินค้าผ่านร้านค้าออนไลน์ เช่น Lazada และ Shopee ช่วยเพิ่มทางเลือกให้ผู้บริโภค โดยตลาด Smart Gadget มีแนวโน้มเติบโตต่อเนื่องจากเทคโนโลยี 5G และ IoT ที่ตอบสนองความต้องการที่หลากหลาย เช่น อุปกรณ์ด้านสุขภาพและการดูแลผู้สูงอายุ

จากข้อมูลข้างต้นทำให้ทราบว่าพฤติกรรมผู้บริโภคต่ออุปกรณ์พกพาอัจฉริยะเปลี่ยนแปลงไปมาก เนื่องจากการพัฒนาเทคโนโลยีที่รวดเร็ว ทำให้อุปกรณ์มีประสิทธิภาพสูงขึ้น ใช้งานได้หลากหลาย และราคาถูกลง ผู้บริโภคจึงมีทางเลือกมากขึ้นและเข้าถึงได้ง่ายขึ้น นอกจากนี้ วิถีชีวิตที่เร่งรีบและความต้องการความสะดวกสบายของผู้คนในปัจจุบันทำให้อุปกรณ์อัจฉริยะมีบทบาทสำคัญในการช่วยให้ผู้คนทำงาน สื่อสาร และเข้าถึงข้อมูลได้ทุกที่ทุกเวลา อีกทั้งสื่อต่าง ๆ ยังมีอิทธิพลในการกระตุ้นความต้องการของผู้บริโภค สอดคล้องกับข้อมูลผลงานวิจัยของ (ธนัยนันท์ สันติวรพงศ์, 2564) ที่พบว่า ปัจจัยด้านสินค้าและบริการเป็นสองในสามปัจจัยหลักที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อและใช้บริการ E-Retailing ของผู้บริโภค Generation Y โดยช่องทาง E-Retailing ที่ได้รับความนิยมมากที่สุดคือ E-Marketplace รองลงมาคือ Social Commerce และ E-tailer/Brand.com ในปี 2563 สินค้าคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์มียอดขาย E-Commerce สูง ทำให้ผู้ประกอบการเห็นโอกาสในตลาด Smart Gadget ซึ่งมีแนวโน้มเติบโตต่อเนื่องในประเทศไทย เนื่องจากความสนใจในเทคโนโลยีที่เพิ่มคุณภาพชีวิต เช่น Smart Watch และ Smart Home Devices ผู้วิจัยจึงจัดทำแผนธุรกิจร้านจำหน่ายอุปกรณ์อัจฉริยะเพื่อตอบสนองความต้องการนี้

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาพฤติกรรมการเลือกซื้อสินค้าประเภทอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์อัจฉริยะ ของผู้บริโภค
2. เพื่อศึกษากระบวนการตัดสินใจซื้อสินค้าประเภทอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์อัจฉริยะ
3. เพื่อศึกษาส่วนประสมทางการตลาด 7P ที่ส่งผลต่อการเลือกซื้อสินค้าของผู้บริโภค
4. เพื่อการจัดทำแผนธุรกิจร้านจัดจำหน่ายอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์อัจฉริยะ

การทบทวนวรรณกรรม

ทฤษฎีเกี่ยวกับพฤติกรรมของผู้บริโภคอุปกรณ์อัจฉริยะ

Davis (1989) ได้อธิบายเกี่ยวกับทฤษฎีการยอมรับเทคโนโลยี (Technology Acceptance Model - TAM) ไว้ว่าทฤษฎีนี้มุ่งเน้นการศึกษาว่าผู้คนตัดสินใจใช้เทคโนโลยีใหม่ ๆ อย่างไร โดยมีสองปัจจัยหลักที่ส่งผลต่อการยอมรับ ได้แก่ ความง่ายในการใช้งาน (Perceived Ease of Use) ซึ่งหมายถึงหากเทคโนโลยีใช้งานง่าย ผู้บริโภคจะมีแนวโน้มที่จะใช้งานมากขึ้น และประโยชน์ที่รับรู้ (Perceived Usefulness) ซึ่งผู้บริโภคจะตัดสินใจใช้เทคโนโลยีหากพวกเขาเชื่อว่ามันสามารถเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานหรือชีวิตประจำวันได้

Rogers (1962) ได้อธิบายเกี่ยวกับทฤษฎีการยอมรับนวัตกรรม (Diffusion of Innovation Theory) ไว้ว่าทฤษฎีนี้อธิบายถึงกระบวนการที่นวัตกรรมใหม่ ๆ ถูกยอมรับในสังคม โดยแบ่งผู้ใช้ออกเป็นกลุ่มต่าง ๆ เช่น ผู้เริ่มใช้นวัตกรรมก่อน (Innovators) ผู้รับนวัตกรรมกลุ่มแรก (Early Adopters) ผู้รับนวัตกรรมกลุ่มใหญ่ (Majority) และผู้ใช้ช้าที่สุด (Laggards) อุปกรณ์อัจฉริยะต้องผ่านกระบวนการยอมรับในแต่ละกลุ่มผู้บริโภค ซึ่งเป็นขั้นตอนสำคัญในการเข้าถึงตลาด

Culnan & Bies (2003) ได้อธิบายเกี่ยวกับทฤษฎีการคำนวณความเป็นส่วนตัว (Privacy Calculus Theory) ไว้ว่าทฤษฎีนี้กล่าวถึงกระบวนการที่ผู้บริโภคชั่งน้ำหนักระหว่างความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นจากการเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลกับประโยชน์ที่ได้รับจากการใช้งานเทคโนโลยี หากผู้บริโภครู้สึกว่าประโยชน์ที่ได้มีมากกว่าความเสี่ยง เช่น การเข้าถึงบริการหรือฟังก์ชันการใช้งานที่สะดวกสบาย พวกเขาจะยอมรับและใช้เทคโนโลยีเหล่านั้นมากขึ้น

การนำทฤษฎีเกี่ยวกับพฤติกรรมของผู้บริโภคเหล่านี้มาใช้สามารถช่วยให้ผู้ประกอบการหรือผู้พัฒนาเทคโนโลยีเข้าใจพฤติกรรมผู้บริโภคได้ดียิ่งขึ้น และสามารถสร้างกลยุทธ์ทางการตลาดที่ตรงกับความต้องการและความคาดหวังของผู้บริโภค

ปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้อุปกรณ์อัจฉริยะ

Becker (1976) ได้อธิบายเกี่ยวกับทฤษฎีการเลือกซื้อที่มีเหตุผล หรือ Rational Choice Theory (RCT) ของ Becker (1976) ไว้ว่าการตัดสินใจของมนุษย์เกิดจากการคำนวณต้นทุนและผลประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ (expected costs and benefits) โดยผู้คนจะใช้ข้อมูลที่มีในการประเมินและเลือกการกระทำที่ให้ผลประโยชน์สูงสุดในสถานการณ์ต่าง ๆ หลักการสำคัญของ RCT ได้แก่ (1) การใช้เหตุผล (Rationality) หมายถึง ตัดสินใจบนพื้นฐานของข้อมูลที่มี เพื่อหาทางเลือกที่ดีที่สุดในบริบทของทรัพยากรที่จำกัด (2) การวิเคราะห์ต้นทุนและผลประโยชน์ (Cost-Benefit Analysis) หมายถึง ประเมินแต่ละทางเลือกตามต้นทุนและผลประโยชน์เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพ (3) การเพิ่มประโยชน์สูงสุด (Utility Maximization) หมายถึง เลือกเพื่อให้บรรลุเป้าหมายหรือความพึงพอใจสูงสุด (4) ข้อจำกัด (Constraints) หมายถึง ตัดสินใจภายใต้ข้อจำกัด เช่น กฎระเบียบ งบประมาณ และข้อมูลที่มี สรุปได้ว่าทฤษฎีนี้ชี้ว่าการตอบสนองของมนุษย์สามารถคาดการณ์ได้จากการปรับตัวตามสิ่งกระตุ้นหรือการเปลี่ยนแปลงในสภาพแวดล้อม

Bauer (1960) ได้อธิบายเกี่ยวกับทฤษฎีการรับรู้ความเสี่ยง (Perceived Risk Theory) ไว้ว่าผู้บริโภคจะพิจารณาความเสี่ยงก่อนตัดสินใจซื้อสินค้า โดยเฉพาะอุปกรณ์อัจฉริยะซึ่งอาจมีเทคโนโลยีที่ผู้ใช้ไม่คุ้นเคย ความเสี่ยงหลักที่ส่งผลต่อการตัดสินใจได้แก่ (1) ความเสี่ยงทางการเงิน ความกังวลว่าราคาสูงอาจไม่คุ้มค่าหรืออุปกรณ์อาจทำงานไม่ได้ตามที่คาด (2) ความเสี่ยงทางการใช้งาน กังวลเรื่องการทำงานผิดพลาด (3) ความเสี่ยงทางข้อมูล ความปลอดภัยของข้อมูลส่วนบุคคล และ (4) ความเสี่ยงทางสังคม กลัวไม่ได้รับการยอมรับจากกลุ่มสังคม หากผู้บริโภคมองว่าความเสี่ยงสูง การตัดสินใจซื้อก็จะลดลง แต่หากรู้สึกว่าความเสี่ยงต่ำหรือจัดการได้ก็มีแนวโน้มที่จะเลือกซื้อมากขึ้น

Booms & Bitner (1981) ได้อธิบายเกี่ยวกับทฤษฎีส่วนประสมทางการตลาด 7P (Marketing Mix 7P) ไว้ว่าเกิดจากการขยายทฤษฎี 4P ที่พัฒนาโดย E. Jerome McCarthy ในปี 1960 โดยมีการเพิ่มองค์ประกอบอีก 3 ตัวคือ People, Process, และ Physical Evidence เพื่อให้สอดคล้องกับการตลาดบริการซึ่งมีลักษณะเฉพาะเช่น การไม่สามารถจับต้องได้และความต้องการในการมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างลูกค้าและผู้ให้บริการ ซึ่งมีองค์ประกอบทั้ง 7 ประกอบด้วย (1) Product (ผลิตภัณฑ์) หมายถึง สิ่งที่บริการเสนอให้แก่ลูกค้า เช่น คุณสมบัติและประสบการณ์ที่ลูกค้าจะได้รับ (2) Price (ราคา) หมายถึง จำนวนเงินที่ลูกค้าต้องจ่าย ซึ่งสามารถมีความหลากหลายตามกลยุทธ์ที่ใช้ (3) Place (สถานที่) หมายถึง สถานที่ที่บริการถูกนำเสนอหรือจัดจำหน่าย เช่น ช่องทางออนไลน์หรือสาขา (4) Promotion (การส่งเสริมการขาย) หมายถึง วิธีการสร้างการรับรู้และกระตุ้นให้ลูกค้าใช้บริการ เช่น โฆษณาและกิจกรรมส่งเสริมการขาย (5) People (บุคลากร) หมายถึง บุคคลที่เกี่ยวข้องในการให้บริการ เช่น พนักงานที่มีปฏิสัมพันธ์กับลูกค้า (6) Process (กระบวนการ) หมายถึง ขั้นตอนและวิธีการในการจัดส่งบริการ ที่ส่งผลต่อคุณภาพและความพึงพอใจของลูกค้า (7) Physical Evidence (หลักฐานทางกายภาพ) หมายถึง สิ่งที่ลูกค้าสามารถเห็นและสัมผัสได้ เช่น การออกแบบสำนักงานและความสะอาด สุดท้ายทฤษฎีส่วนประสมทางการตลาด 7P จะช่วยให้ธุรกิจบริการสามารถตอบสนองต่อความซับซ้อนและความต้องการของลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ชัชชติภัช เดชจิรมณี และคณะ (2564) ได้ศึกษาวิจัยเกี่ยวกับ ปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับเทคโนโลยี Internet of Things (IoT) สำหรับบ้านพักอาศัย พบว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับเทคโนโลยี Internet of Things (IoT) ในบ้านพักอาศัย ได้แก่ การรับรู้ความเข้ากันได้ ความเพลิดเพลิน ความตั้งใจในการใช้ความเชื่อมต่อ ความง่ายในการใช้งาน การควบคุม คุณค่า และประโยชน์ที่รับรู้ การวิจัยนี้สามารถใช้เป็นแนวทางสำหรับผู้ใช้ในการตัดสินใจเลือกใช้ผลิตภัณฑ์หรือบริการ IoT และช่วยให้ผู้ประกอบการสร้างจุดแข็งในการแข่งขันในยุคปัจจุบันได้อย่างมีประสิทธิภาพ

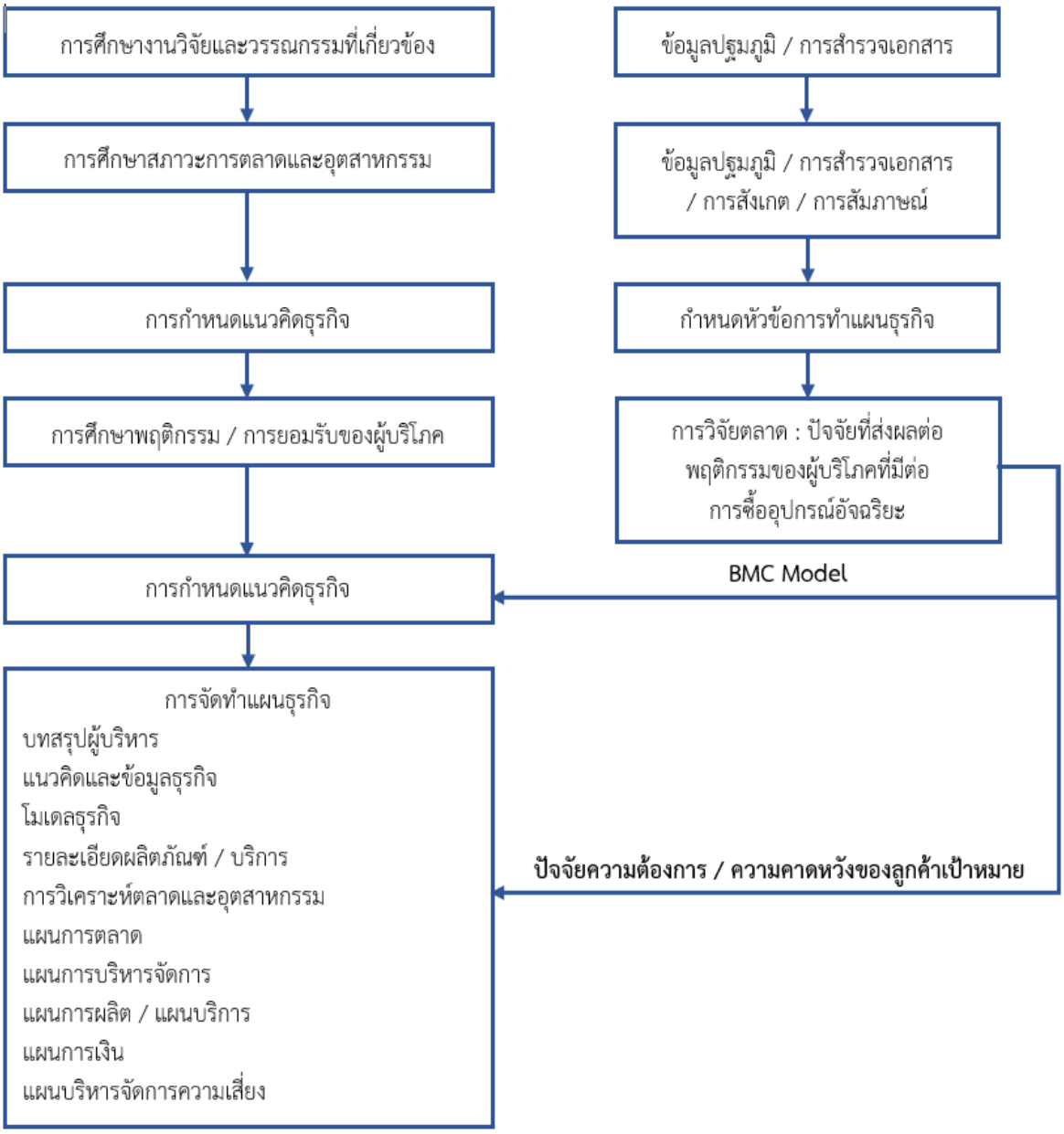
ทัศนะ สุขสวัสดิ์ และชัยฤกษ์ แก้วพรหมมาลย์ (2564) ได้ศึกษาวิจัยเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อนาฬิกาอัจฉริยะของกลุ่มคนเจเนอเรชั่นเอ็กซ์ พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศชาย สถานภาพสมรส มีการศึกษาปริญญาตรี และทำงานเป็นพนักงานบริษัทเอกชน โดยมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนอยู่ที่ 30,001 – 50,000 บาท การทดสอบสมมติฐานพบว่า เพศ สถานภาพสมรส และระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีผลต่อกระบวนการตัดสินใจซื้อนาฬิกาอัจฉริยะในกลุ่มเจเนอเรชั่นเอ็กซ์อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 นอกจากนี้ ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด (4Ps) ทั้ง 4 ด้านมีความสำคัญต่อการตัดสินใจซื้อ โดยเฉพาะปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ราคา และการส่งเสริมการตลาด ซึ่งมีผลต่อการตัดสินใจซื้อนาฬิกาอัจฉริยะในกลุ่มเจเนอเรชั่นเอ็กซ์อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 เช่นกัน

ปุณยนุช ไตรยะถา (2565) ได้ศึกษาวิจัยเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีการสั่งด้วยเสียงด้วยปัญญาประดิษฐ์ กรณีศึกษาอุปกรณ์อัจฉริยะ Xiaomi พบว่าการรับรู้ถึงประโยชน์ (Perceived Usefulness) และความง่ายในการใช้งาน (Perceived Ease of Use) เป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีการสั่งด้วยเสียงของผู้ใช้งานอุปกรณ์อัจฉริยะ Xiaomi โดยผู้ใช้มีแนวโน้มที่จะยอมรับเทคโนโลยีนี้มากขึ้นเมื่อเห็นว่ามีประโยชน์และใช้งานง่าย นอกจากนี้ อิทธิพลจากสังคม เช่น คำแนะนำจากเพื่อนหรือครอบครัว ก็มีผลต่อการตัดสินใจในการใช้งาน โดยเฉพาะเมื่อผู้ใช้ได้รับการสนับสนุนหรือแนะนำจากคนรอบข้าง ความไว้วางใจในเทคโนโลยี (Trust in Technology) และความมั่นใจในการใช้งาน (Self-Efficacy) เป็นปัจจัยสำคัญเช่นกัน ผู้ใช้ที่มีความไว้วางใจในความปลอดภัยและความน่าเชื่อถือของเทคโนโลยี รวมถึงความมั่นใจในการใช้งาน จะมีแนวโน้มในการยอมรับมากกว่า ส่วนการรับรู้ถึงความเสี่ยง (Perceived Risk) และความคุ้นเคยกับการใช้คำสั่งเสียงก็มีผลต่อการยอมรับด้วย ผู้ใช้ที่มีความคุ้นเคยกับการใช้เทคโนโลยีดังกล่าวจะมีแนวโน้มในการยอมรับง่ายกว่า ขณะเดียวกัน ผลการทดลองใช้เทคโนโลยีแสดงให้เห็นว่าผู้ใช้มีความพึงพอใจสูงและมีแนวโน้มที่จะใช้ต่อไปในอนาคต

พิชญาภา มุสิเกตุ และจิราพร ชมสวน (2563) ได้ศึกษาวิจัยเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อกระบวนการตัดสินใจซื้ออุปกรณ์สมาร์ทโฟนของผู้บริโภคในกรุงเทพมหานคร พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิง อายุระหว่าง 15 – 20 ปี มีการศึกษาในระดับปริญญาตรี มีอาชีพ ความสามารถ หรือความเชี่ยวชาญด้านพาณิชยกรรมและการบริการ มีรายได้เฉลี่ย 15,000 – 20,000 บาท และใช้โทรศัพท์ยี่ห้อ iPhone เป็นส่วนใหญ่ ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ผู้บริโภคที่มีลักษณะทางด้านประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกันมีกระบวนการตัดสินใจซื้ออุปกรณ์สมาร์ทโฟนแตกต่างกัน โดยพบว่ากระบวนการที่มีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นสูงที่สุดคือ กระบวนการตระหนักถึงปัญหาและการประเมินทางเลือก รองลงมาคือ การแสวงหาข้อมูลการตัดสินใจซื้อและการประเมินผลการซื้อ ตามลำดับ และปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดทั้ง 4 ด้านส่งผลกับกระบวนการตัดสินใจซื้ออุปกรณ์สมาร์ตโฟนของผู้บริโภคในกรุงเทพมหานคร โดยมีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็น

สูงสุดคือ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ และด้านราคา รองลงมาคือ ด้านการส่งเสริมการขาย และด้านช่องทางการจัดจำหน่ายอยู่ในระดับเห็นด้วยมากตามลำดับ

วิธีการวิจัย



รูปที่ 1 กระบวนการจัดทำแผนธุรกิจสำหรับค้นคว้าอิสระ

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างทางการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ ผู้บริโภคที่พักอาศัยอยู่ในพื้นที่ เขตหลักสี่ เขตจตุจักร ตำบลบางตลาด ตำบลท่าทราย ตำบลตลาดขวัญ ตำบลบางเขน และตำบลบางกระสอ ซึ่งอยู่พื้นที่รัศมี 5 กิโลเมตร โดยรอบของร้าน จำนวน 505,585 คน

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คือ ผู้บริโภคที่พักอาศัยอยู่ในพื้นที่เขตหลักสี่ เขตจตุจักร ตำบลบางตลาด ตำบลท่าทราย ตำบลตลาดขวัญ ตำบลบางเขน และตำบลบางกระสอ ซึ่งอยู่พื้นที่รัศมี 5 กิโลเมตรโดยรอบของร้าน โดยแบ่งตัวอย่างแบบแบ่งชั้นภูมิ (Stratified Sampling) แบบมีสัดส่วน (Proportionate Sampling) จำนวน 400 คน เพื่อให้กลุ่มตัวอย่างครอบคลุมทุกกลุ่ม ดังนี้

$$N = \frac{N}{1 + Ne^2} = \frac{505{,}585}{1 + 505{,}585 \cdot 0.05^2}$$

$$N = \frac{505{,}585}{1 + 505{,}585 \cdot 0.025}$$

$$N = \frac{505{,}585}{1 + 1{,}263.9625}$$

$$N = \frac{505{,}585}{1{,}264.9625} = 399.68 \approx 400$$

ดังนั้นขนาดกลุ่มตัวอย่างที่เหมาะสมของงานวิจัยตามสูตรของ Taro Yamane คือ 399.68 คน ผู้วิจัยจะต้องเก็บแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 ชุด โดยสถิติที่ใช้วิเคราะห์ด้วยการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้นภูมิ (Stratified Sampling) แบบมีสัดส่วน (Proportionate Sampling) จำนวน 400 คน ดังนี้

ตารางที่ 1 ตารางแบ่งสัดส่วนกลุ่มตัวอย่างผู้บริโภคที่พักอาศัยในพื้นที่รัศมี 5 กิโลเมตรโดยรอบของร้าน

เขตพื้นที่	ประชากรภายในพื้นที่ (คน)	กลุ่มตัวอย่างร้อยละ 7.91 (คน)
เขตหลักสี่ กรุงเทพมหานคร	98,377	78
เขตจตุจักร กรุงเทพมหานคร	154,003	122
ตำบลบางตลาด จังหวัดนนทบุรี	44,942	36
ตำบลท่าทราย จังหวัดนนทบุรี	65,813	52
ตำบลตลาดขวัญ จังหวัดนนทบุรี	45,652	36
ตำบลบางเขน จังหวัดนนทบุรี	40,678	32
ตำบลบางกระสอ จังหวัดนนทบุรี	56,120	44
รวม	**505,585**	**400**

ที่มา: สำนักบริหารการทะเบียน กรมการปกครอง (2566)

วิธีการรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการรวบรวมแบบสอบถามออนไลน์เชิงปริมาณ เพื่อสำรวจปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการเลือกซื้อสินค้าอุปกรณ์อัจฉริยะที่พักอาศัยอยู่ในพื้นที่ เขตหลักสี่ เขตจตุจักร ตำบลบางตลาด ตำบลท่าทราย ตำบลตลาดขวัญ ตำบลบางเขน และตำบลบางกระสอ ซึ่งอยู่พื้นที่รัศมี 5 กิโลเมตรโดยรอบของร้าน เพื่อใช้ในการวิเคราะห์ตลาดและอุตสาหกรรม โดยกำหนดกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน คิดเป็นร้อยละ 7.91 ของแต่ละพื้นที่

ผลการศึกษาการวิจัย

วิจัยได้จัดทำแผนธุรกิจโดยทำแบบสอบถามเพื่อศึกษาพฤติกรรมการเลือกซื้อสินค้าประเภทอุปกรณ์อัจฉริยะของผู้บริโภคมีความสนใจในเทคโนโลยีใหม่ ๆ รวมถึงศึกษากระบวนการตัดสินใจซื้อสินค้าประเภทอุปกรณ์อัจฉริยะ และศึกษาส่วนประสมทางการตลาด 7P ที่ส่งผลต่อการเลือกซื้อสินค้าประเภทอุปกรณ์อัจฉริยะของผู้บริโภค และ เพื่อผลการศึกษาที่สอดคล้องกับความเป็นจริงมากที่สุดในส่วนของแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม โดยผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับพฤติกรรมการเลือกซื้ออุปกรณ์อัจฉริยะส่วนใหญ่เป็นกลุ่ม Generation Y (เกิดปี พ.ศ. 2523 - 2540) จำนวน 151 คน คิดเป็นร้อยละ 34.3 ของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด รองลงมาคือ Generation X (เกิดปี พ.ศ. 2508 - 2522) จำนวน 119 คน คิดเป็นร้อยละ 27 และ Generation Z (เกิดปี พ.ศ. 2541 - 2555) จำนวน 88 คน คิดเป็นร้อยละ 20 ขณะที่ Baby Boomer (เกิดปี พ.ศ. 2489 - 2507) มีจำนวน 65 คน คิดเป็นร้อยละ 14.8 และ Generation Alpha (เกิดปี พ.ศ. 2555 เป็นต้นไป) มีจำนวนน้อยที่สุดเพียง 17 คน คิดเป็นร้อยละ 3.9 ในด้านการศึกษาผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่จบปริญญาตรี จำนวน 224 คน คิดเป็นร้อยละ 50.9 รองลงมาคือผู้ที่มีการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีและปริญญาโท จำนวน 77 คน คิดเป็นร้อยละ 23.6 และปริญญาเอก 35 คน คิดเป็นร้อยละ 8 สำหรับระดับรายได้ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีรายได้ระหว่าง 15,000 - 30,000 บาท จำนวน 147 คน คิดเป็นร้อยละ 33.4 รองลงมาคือกลุ่มที่มีรายได้มากกว่า 50,000 บาท จำนวน 134 คน คิดเป็นร้อยละ 30.5 และรายได้ระหว่าง 30,000 - 50,000 บาท จำนวน 127 คน คิดเป็นร้อยละ 28.9 ส่วนกลุ่มที่มีรายได้ต่ำกว่า 15,000 บาท มีเพียง จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 7.3 ของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด

ตอนที่ 2 พฤติกรรมการเลือกซื้อสินค้าประเภทอุปกรณ์อัจฉริยะของผู้บริโภค โดยปัจจัยสำคัญที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้ออุปกรณ์อัจฉริยะของผู้บริโภค ได้แก่ คุณภาพสินค้า คิดเป็นร้อยละ 89.8 ของผู้ตอบแบบสอบถาม และราคาของสินค้าคิดเป็นร้อยละ 84.1 ของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยผู้บริโภคให้ความสำคัญกับแบรนด์คิดเป็นร้อยละ 75 และการรับประกันคิดเป็นร้อยละ 74.8 ด้วยขณะที่ความสามารถของอุปกรณ์คิดเป็นร้อยละ 66.8 มีอิทธิพลรองลงมา การซื้อสินค้ามักเกิดขึ้นที่ร้านค้าเฉพาะทางคิดเป็นร้อยละ 66.59 ของผู้ตอบแบบสอบถาม และข้อมูลจากโซเชียลมีเดียคิดเป็นร้อยละ 80 ของผู้ตอบแบบสอบถามเป็นแหล่งข้อมูลที่นิยมที่สุด ผู้บริโภคส่วนใหญ่คิดเป็นร้อยละ 42.5 จะซื้ออุปกรณ์ตลอดทั้งปี ไม่ยึดติดกับโปรโมชั่น ส่วนการรับประกันสินค้ามีความสำคัญสูงสุดคิดเป็นร้อยละ 92.5 ตามด้วยบริการซ่อมแซมและคำปรึกษาคิดเป็นร้อยละ 81.4 และร้อยละ 73.2 ขณะที่การซื้ออุปกรณ์รุ่นใหม่ ผู้บริโภคมักรอรีวิวก่อนตัดสินใจคิดเป็นร้อยละ 53.2 และงบประมาณในการซื้อส่วนใหญ่เกิน 3,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 48.6 โดยเว็บไซต์เปรียบเทียบราคามีการใช้งานสูงสุด คิดเป็นร้อยละ 77.3 และผู้บริโภคมักเลือกซื้อจากแหล่งที่มีบริการหลังการขายดี คิดเป็นร้อยละ 55.5 แสดงให้เห็นถึงความสำคัญของคุณภาพและการสนับสนุนหลังการซื้อเหนือราคาสินค้า

ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยผู้บริโภคที่มีผลต่อการเลือกซื้อสินค้าอุปกรณ์อัจฉริยะ โดยปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้ออุปกรณ์อัจฉริยะพบว่าคุณสมบัติและนวัตกรรมของอุปกรณ์อัจฉริยะมี

ความสำคัญสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.79 และ 4.62 ตามลำดับ ซึ่งแสดงถึงความพึงพอใจและความต้องการของผู้บริโภคในด้านเทคโนโลยีที่ทันสมัย นอกจากนี้ คุณภาพของวัสดุที่ใช้ในอุปกรณ์มีค่าเฉลี่ย 4.46 ซึ่งสะท้อนถึงความต้องการในการเลือกซื้อสินค้าที่มีคุณภาพสูง ขณะเดียวกันความคุ้มค่าของราคาเมื่อเปรียบเทียบกับคุณสมบัติมีค่าเฉลี่ย 4.76 แสดงว่าผู้บริโภคให้ความสำคัญกับการได้รับสิ่งที่คุ้มค่าเมื่อทำการซื้อ ในด้านการจัดจำหน่าย ความน่าเชื่อถือของร้านค้าและการมีสินค้าครบตามที่ต้องการมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.71 และ 4.41 ซึ่งแสดงถึงความสำคัญของการเลือกแหล่งซื้อที่เชื่อถือได้และการมีสินค้าครบถ้วน ขณะที่ความสะดวกในการเข้าถึงร้านค้าและช่องทางการจัดจำหน่ายก็มีผลอยู่ในระดับสูง ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.20 และ 4.04 ตามลำดับ สำหรับการส่งเสริมการขาย โฆษณาและโปรโมชั่นต่าง ๆ มีค่าเฉลี่ย 3.80 ซึ่งถือว่ามีผลมาก แต่ต่ำกว่าปัจจัยอื่น ๆ ที่มีผลมากที่สุด ความชัดเจนในขั้นตอนการซื้อมีค่าเฉลี่ย 4.25 และความรวดเร็วในการดำเนินการสั่งซื้อและการจัดส่งก็มีค่าเฉลี่ยสูงถึง 4.64 ซึ่งแสดงให้เห็นว่าผู้บริโภคต้องการกระบวนการซื้อที่มีประสิทธิภาพ และในด้านการบริการลูกค้า พนักงานที่มีความรู้และความสามารถในการให้คำแนะนำมีค่าเฉลี่ยสูงที่ 4.72 และ 4.45 ตามลำดับ ซึ่งบ่งชี้ว่าความรู้และทักษะของพนักงานเป็นสิ่งสำคัญที่ช่วยเพิ่มความมั่นใจให้กับผู้บริโภค นอกจากนี้ ความเป็นมิตรและการให้บริการที่ดีของพนักงานก็มีค่าเฉลี่ย 4.31 ซึ่งชี้ให้เห็นถึงความสำคัญของการบริการลูกค้าในการสร้างประสบการณ์ที่ดี สุดท้ายนี้บรรยากาศในร้านหรือเว็บไซต์มีค่าเฉลี่ย 4.03 ซึ่งแสดงถึงความสำคัญของการสร้างบรรยากาศที่เอื้ออำนวยต่อการตัดสินใจซื้อ โดยรวมแล้วผลการวิจัยนี้ชี้ให้เห็นว่าหลายปัจจัยล้วนมีผลต่อการตัดสินใจซื้ออุปกรณ์อัจฉริยะ และแสดงถึงความต้องการที่หลากหลายของผู้บริโภคในตลาดปัจจุบัน

อภิปรายผลการศึกษาวิจัย

การอภิปรายผลการศึกษาวิจัยแบ่งออกเป็น 3 ส่วนหลักที่สะท้อนถึงข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง โดยเริ่มจากข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่าผู้ตอบส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงและมีสัดส่วนใกล้เคียงกับเพศชาย ซึ่งแสดงถึงความสมดุลในกลุ่มตัวอย่าง กลุ่ม Generation Y มีสัดส่วนสูงสุด สะท้อนถึงความสนใจในเทคโนโลยีใหม่ ๆ ขณะที่ระดับการศึกษาส่วนใหญ่เป็นปริญญาตรี แสดงถึงความรู้ความเข้าใจในเทคโนโลยีใหม่ โดยรายได้ของผู้ตอบมีการกระจายอยู่ในกลุ่มระดับปานกลางถึงสูง ซึ่งอาจส่งผลต่อการตัดสินใจซื้ออุปกรณ์ที่มีราคาแพง

ในส่วนของพฤติกรรมการเลือกซื้อสินค้า พบว่าผู้บริโภคให้ความสำคัญกับคุณภาพและราคาเป็นหลัก สะท้อนถึงการมองหาสินค้าที่มีคุณภาพสูงในราคาที่คุ้มค่า นอกจากนี้ ผู้บริโภคยังเน้นการหาข้อมูลผ่านโซเชียลมีเดียและเว็บไซต์ทางการของแบรนด์ ซึ่งชี้ให้เห็นถึงบทบาทสำคัญของสื่อออนไลน์ในการสร้างความมั่นใจในการตัดสินใจซื้อ ขณะที่บริการหลังการขายถือเป็นปัจจัยสำคัญที่สุด โดยเฉพาะการรับประกันและบริการที่ดีหลังการขายช่วยเพิ่มความพึงพอใจให้กับผู้บริโภคในระยะยาว

สำหรับปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกซื้อสินค้านั้น การศึกษาพบว่า คุณสมบัติของอุปกรณ์ นวัตกรรมและเทคโนโลยีใหม่ ๆ เป็นปัจจัยสำคัญ โดยผู้บริโภคต้องการอุปกรณ์ที่มีประสิทธิภาพและตอบโจทย์การใช้งาน

นอกจากนี้ ราคาและความคุ้มค่า รวมถึงสถานที่จำหน่ายที่เชื่อถือได้ก็มีความสำคัญ ในขณะที่บุคลากรและการให้คำแนะนำจากพนักงานขายส่งผลต่อความมั่นใจในการตัดสินใจซื้อ ขณะที่กระบวนการซื้อขายและหลักฐานทางกายภาพ เช่น บรรยากาศของร้านค้าหรือเว็บไซต์ ก็มีผลต่อประสบการณ์ที่ดีในการเลือกซื้อสินค้า

จากผลการสำรวจผู้วิจัยได้นำมาปรับโมเดลแบบจำลองทางธุรกิจและแผนธุรกิจ ดังนี้

กลยุทธ์ผลิตภัณฑ์ (Product Strategy)

เน้นการพัฒนาฟังก์ชันการใช้งานที่ตอบสนองต่อความต้องการที่แท้จริงของผู้ใช้ โดยรวมเทคโนโลยีและนวัตกรรมใหม่ ๆ เพื่อสร้างความแตกต่างและความล้ำหน้าในตลาด เพิ่มความมั่นใจด้วยระบบความปลอดภัยและความเป็นส่วนตัวที่ได้มาตรฐาน อัปเดตซอฟต์แวร์อย่างสม่ำเสมอเพื่อรองรับการใช้งานระยะยาว และมุ่งเน้นให้ผลิตภัณฑ์ใช้งานได้สะดวกและเข้าถึงง่าย การออกแบบผลิตภัณฑ์ให้เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมและยั่งยืนเป็นอีกหนึ่งหลักการสำคัญเพื่อสร้างความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม

กลยุทธ์ด้านราคา (Pricing Strategy)

กำหนดราคาตามกลุ่มเป้าหมายที่หลากหลายโดยใช้การวิเคราะห์ตลาดและคู่แข่ง เพื่อให้ได้ราคาที่แข่งขันได้และตรงตามความต้องการของลูกค้า พร้อมเสนอโปโมชันช่วงเปิดตัวเพื่อดึงดูดความสนใจของผู้บริโภค เช่น ส่วนลดพิเศษหรือของแถม นอกจากนี้ยังมีโปรแกรมผ่อนชำระในอัตราดอกเบี้ยต่ำหรือปลอดดอกเบี้ย และการจัดจำหน่ายอุปกรณ์อัจฉริยะหลายตัวในรูปแบบแพ็กเกจเพื่อเพิ่มมูลค่าให้ลูกค้า อีกทั้งยังเสนอการรับประกันราคาที่ดีที่สุด หรือโปรแกรมคืนเงินสำหรับลูกค้าที่พบราคาถูกกว่าในตลาด

กลยุทธ์ช่องทางการจัดจำหน่าย (Distribution Channel Strategy)

เน้นสร้างเครือข่ายที่แข็งแกร่งผ่านการร่วมมือกับแบรนด์และพาร์ทเนอร์ชั้นนำ เพื่อเพิ่มความน่าเชื่อถือในตลาด ใช้ระบบชำระเงินที่ปลอดภัยเพื่อเสริมความมั่นใจในการซื้อสินค้า จัดตั้งช่องทางบริการหลังการขายที่สะดวกและเข้าถึงง่าย การจัดส่งจะรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ พร้อมพัฒนาช่องทางการจัดส่งที่หลากหลายเพื่อตอบโจทย์ลูกค้าได้มากขึ้น นอกจากนี้ยังมีการเชื่อมโยงระหว่างร้านค้าออนไลน์และออฟไลน์เพื่อประสบการณ์การซื้อที่ราบรื่น ใช้ Data Analytics ในการจัดการสต็อกสินค้าอย่างเพียงพอเพื่อให้สินค้าพร้อมขายอยู่เสมอ

กลยุทธ์การส่งเสริมการขาย (Promotion Strategy)

นำเสนอการรับประกันที่ยืดหยุ่นและกระบวนการคืนเงิน/แลกเปลี่ยนที่ง่ายดาย เพื่อสร้างความมั่นใจให้ลูกค้ากล้าตัดสินใจซื้อ รวมถึงจัดแสดงรายละเอียดสินค้าออนไลน์ที่ชัดเจน พร้อมภาพถ่ายและวิดีโอที่แสดงคุณสมบัติของสินค้าอย่างครบถ้วนและสร้างสรรค์การจัดแสดงผลิตภัณฑ์ในร้านค้าแบบ Interactive เพื่อให้ลูกค้าได้สัมผัสและทดลองสินค้าจริง พร้อมทั้งอัปเดตสต็อกสินค้าแบบเรียลไทม์และแจ้งเตือนลูกค้าเมื่อสินค้าที่ต้องการกลับมาวางจำหน่าย รวมทั้งจัดโปรโมชั่นที่ตอบโจทย์ความต้องการของลูกค้า เช่น ส่วนลดพิเศษสำหรับสมาชิก หรือโปรแกรมสะสมแต้ม เพื่อกระตุ้นให้ลูกค้ากลับมาซื้อซ้ำ

กลยุทธ์ด้านบุคลากร (Personnel Strategy)

เน้นการพัฒนาความรู้และทักษะของพนักงานให้สูงสุด โดยเริ่มจากการจัดการฝึกอบรมเพื่อให้พนักงานทุกคนมีความรู้และความเข้าใจในสินค้าอย่างถ่องแท้ นอกจากนี้ยังมีการอบรมทักษะการสื่อสารและการตอบคำถาม เพื่อให้พนักงานสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ เราสนับสนุนการพัฒนาความรู้ในเทคโนโลยีผ่านระบบ E-learning และให้พนักงานที่มีประสบการณ์ทำหน้าที่เป็น Mentor ในการช่วยสอนพนักงานใหม่ ระบบการประเมินทักษะจะถูกนำมาใช้เพื่อตรวจสอบความสามารถในการตอบสนองต่อคำถามของลูกค้า สุดท้าย เราจะสร้างวัฒนธรรมการทำงานที่ส่งเสริมการเรียนรู้และนวัตกรรม เพื่อให้พนักงานรู้สึกมีคุณค่าและมุ่งมั่นต่อความสำเร็จร่วมกันขององค์กร

กลยุทธ์ด้านกระบวนการ (Process Strategy)

มุ่งเน้นการสร้างประสบการณ์ที่ดีให้กับลูกค้า โดยมีนโยบายการคืนและเปลี่ยนสินค้าที่ชัดเจนและโปร่งใส เพื่อสร้างความมั่นใจในการซื้อสินค้า นอกจากนี้ ช่องทางการคืนสินค้าจะต้องหลากหลาย เพื่อให้ลูกค้าสามารถเลือกวิธีที่สะดวกที่สุด การคืนเงินหรือแลกเปลี่ยนสินค้าจะต้องดำเนินการอย่างรวดเร็ว เพื่อรักษาความพึงพอใจของลูกค้า ระบบสั่งซื้อจะต้องใช้งานง่าย พร้อมการยืนยันคำสั่งซื้ออัตโนมัติ เพื่อป้องกันข้อผิดพลาด การจัดส่งสินค้าจะต้องรวดเร็ว ยืดหยุ่น และสามารถติดตามสถานะการจัดส่งแบบเรียลไทม์ สุดท้ายการเก็บข้อมูลและวิเคราะห์ข้อเสนอแนะจากลูกค้าจะช่วยให้สามารถปรับปรุงกระบวนการและบริการได้อย่างต่อเนื่อง

กลยุทธ์ด้านกายภาพ (Physical Strategy)

เพื่อสร้างประสบการณ์ช้อปปิ้งที่น่าดึงดูดและสะดวกสบาย เรามุ่งเน้นออกแบบที่ทันสมัยและสะอาด เพื่อให้ลูกค้ารู้สึกสบายเมื่อเข้ามาใช้บริการ บรรยากาศที่เป็นมิตรและการให้บริการลูกค้าอย่างใกล้ชิดจะช่วยเพิ่มความน่าเชื่อถือให้กับแบรนด์ นอกจากนี้ เว็บไซต์จะต้องมีการออกแบบที่ใช้งานง่าย และระบบสั่งซื้อที่เข้าใจง่ายพร้อมการยืนยันคำสั่งซื้ออัตโนมัติ เพื่อให้ลูกค้าสามารถทำการช้อปปิ้งได้อย่างราบรื่น การสร้างบรรยากาศการช้อปปิ้งที่น่าเชื่อถือและประสบการณ์ที่ต่อเนื่องในทุกช่องทางจะช่วยส่งเสริมความภักดีและความพึงพอใจของลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ

แผนการบริการ

ร้าน Zenhouse ให้บริการใน 2 รูปแบบหลัก คือ การจัดจำหน่ายอุปกรณ์สมาร์ทและการติดตั้งซ่อมบำรุง โดยเน้นการนำเทคโนโลยีและนวัตกรรมมาปรับใช้เพื่ออำนวยความสะดวกให้ลูกค้า สำหรับบริการจัดจำหน่าย ลูกค้าสามารถเลือกซื้อสินค้าและตรวจสอบสต็อกผ่านแอปพลิเคชัน ซึ่งมีรายละเอียดฟังก์ชัน ราคา และรีวิว พร้อมการจองและชำระเงินออนไลน์ รวมถึงการแจ้งเตือนโปรโมชั่นและการรับสินค้า ทั้งที่สาขาหรือส่งถึงที่ ส่วนบริการติดตั้งและซ่อมบำรุง ลูกค้าสามารถจองบริการผ่านแอปฯ โดยระบุวันเวลาและสถานที่ ทีมงานจะตรวจสอบและดำเนินการตามคำขอ พร้อมการอัปเดตสถานะและการแจ้งเตือนล่วงหน้า 15 นาที เมื่อเจ้าหน้าที่ใกล้ถึง รวมถึงการให้คะแนนความพึงพอใจหลังการบริการเพื่อการปรับปรุงในอนาคต

แผนการบริหารจัดการ

ร้าน Zenhouse มุ่งเน้นการจัดจำหน่าย ซ่อมบำรุง ให้คำปรึกษา และติดตั้งอุปกรณ์อัจฉริยะ โดยการบริหารจัดการบุคลากรแบ่งออกเป็น 3 ส่วนหลัก ได้แก่ การบริหารงานทั่วไป การปฏิบัติการและบำรุงรักษา และการบริการลูกค้า โดยมีผู้ช่วยกรรมการผู้จัดการเป็นผู้บังคับบัญชาสูงสุดของแต่ละส่วน และใช้โครงสร้างบริหารองค์กรแบบเมทริกซ์ (Matrix Structure) แบ่งรูปแบบการทำงานเป็น 4 รูปแบบ ได้แก่ Hybrid Work สำหรับตำแหน่งที่ต้องการการวิเคราะห์ข้อมูล, Shift Work สำหรับพนักงานบริการลูกค้าในร้าน, Field Work สำหรับพนักงานที่ให้บริการนอกสถานที่, และ Onsite Work สำหรับตำแหน่งที่ต้องประจำอยู่ในร้านหรือออฟฟิศ เพื่อให้บริการลูกค้าโดยตรงอย่างมีประสิทธิภาพ

แผนการเงิน

ใช้เงินลงทุนจำนวนทั้งสิ้น 9 ล้านบาท โดยมีอัตราผลตอบแทนภายใน อยู่ที่ 63.74% ระยะเวลาคืนทุนจากการประกอบกิจการอยู่ที่ 3 ปี แสดงให้เห็นว่าธุรกิจร้านจัดจำหน่ายอุปกรณ์อัจฉริยะนี้มีความน่าสนใจและคุ้มค่าแก่การลงทุน

แผนฉุกเฉิน

กรณีที่ยอดขายลดลงอย่างมีนัยสำคัญ ร้าน Zenhouse จะทำการสำรวจความต้องการของลูกค้าและวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อการซื้อสินค้า เพื่อนำข้อมูลไปใช้ในการปรับปรุงบริการและผลิตภัณฑ์ นอกจากนี้จะจัดกิจกรรมส่งเสริมการตลาด เช่น โปรโมชั่นพิเศษหรือการจัดงานเพื่อดึงดูดลูกค้าใหม่ หากพบว่าเงินทุนหมุนเวียนไม่เพียงพออาจพิจารณาการกู้ยืมเงินจากสถาบันการเงินหรือขอความช่วยเหลือจากนักลงทุน ในกรณีที่มีการดำเนินการตามแผนแล้วแต่ยังไม่สามารถกลับมาดำเนินธุรกิจได้ จำเป็นต้องพิจารณาปิดกิจการและเปลี่ยนพื้นที่ให้เช่าหรือปรับเปลี่ยนรูปแบบธุรกิจเพื่อหารายได้ในช่องทางใหม่ ๆ ต่อไป

บรรณานุกรม

ชัชชติภัช เดชจิรมณี, ถนอมศักดิ์ สุวรรณน้อย, ศุภวัฒน์ สุขะปรเมษฐ, กอบกูล จันทรโคลิกา, และ ธาตรี จันทรโคลิกา (2564). ปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับเทคโนโลยี Internet of Things (IoT) สำหรับบ้านพักอาศัย. *วารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยนครพนม*, *12(3),* 271 – 285.

ทัศนะ สุขสวัสดิ์, ชัยฤกษ์ แก้วพรหมมาลย์. (2564). ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อนาฬิกาอัจฉริยะของกลุ่มคนเจเนอเรชั่นเอ็กซ์. *วารสารบริหารธุรกิจเทคโนโลยีมหานคร, 18(1),* 116 – 139.

ธนัยนันท์ สันติวรพงศ์. (2564). *ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการตัดสินใจซื้อสินค้า และการใช้บริการธุรกิจค้าปลีกอิเล็กทรอนิกส์ (E-Retailing) ของผู้บริโภค Generation Y ในเขตกรุงเทพมหานครฯ และปริมณฑล* [สารนิพนธ์ปริญญาการจัดการมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยมหิดล]. https://archive.cm.mahidol.ac.th/bitstream/123456789/4080/1/TP%20MM.031%202564.pdf

ปุณยนุช ไตรยะถา. (2565). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีการสั่งด้วยเสียงด้วยปัญญาประดิษฐ์: กรณีศึกษาอุปกรณ์อัจฉริยะ Xiaomi* [วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารเทคโนโลยี วิทยาลัยนวัตกรรม มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์]. http://ethesisarchive.library.tu.ac.th/thesis/2022/TU_2022_6323030590_15367_22706.pdf

พิชญาภา มุสิเกตุ และจิราพร ชมสวน. (เมษายน – มิถุนายน 2563). ปัจจัยที่ส่งผลต่อกระบวนการตัดสินใจซื้ออุปกรณ์สมาร์ทโฟนของผู้บริโภคในกรุงเทพมหานคร. *วารสารสุทธิปริทัศน์, 34(110),* 171 – 184.

สำนักบริหารการทะเบียน กรมการปกครอง. (2566). *รายงานข้อมูลสถิติจำนวนประชากรและบ้านปี 2566*. https://stat.bora.dopa.go.th/

Bauer, R. A. (1960). *Consumer behavior as risk taking*. In R. S. Hancock (Ed.), *Dynamic marketing for a changing world: Proceedings of the 43rd conference of the American Marketing Association* (pp. 389-398).

Becker, G. S. (1976). *The Economic Approach to Human Behavior*. Chicago: University of Chicago Press.

Booms, B.H. and Bitner, B.J. (1981). Marketing Strategies and Organization Structures for Service Firms. In: Donnelly, J.H. and George, W.R., Eds., *Marketing of services, American Marketing Association*, 47-51. Chicago.

Culnan, M. J., & Bies, R. J. (2003). Consumer privacy: Balancing economic and justice considerations. *Journal of Social Issues, 59*(2), 323–342.

Davis, F.D. (1989). Perceived usefulness, perceived ease of use, and user acceptance of information technology. *MIS Quarterly, 13*(3), 319–340.

Rogers, E. M. (1962). *Diffusion of innovations.* New York: Free Press.

แผนธุรกิจร้านคาเฟ่ในเขตพื้นที่พุทธบูชา - พระราม 2

Business Plan for Cafe in Phutthabucha - Rama 2 Area

สุดารัตน์ มีโชค[1] และสุนันทา เสถียรมาศ[2]

Sudarat Meechok[1] and Sunanta Satieramas[2]

นักศึกษาระดับปริญญาโท หลักสูตรการจัดการมหาบัณฑิต[1], อาจารย์ที่ปรึกษา[2]

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์[1,2]

E-mail: sdr.meechok@gmail.com[1]

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ดังนี้ (1) เพื่อสำรวจพฤติกรรมผู้บริโภคและกำหนดกลยุทธ์การตลาดที่ส่งผลต่อการเลือกใช้บริการในร้านคาเฟ่เขตพุทธบูชา - พระราม 2 (2) เพื่อวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของปัจจัยส่วนประสมการตลาด (7Ps) กับการตัดสินใจใช้บริการ และ (3) เพื่อจัดทำแผนธุรกิจสำหรับร้านคาเฟ่ตามผลการวิจัยเพื่อต่อยอดศักยภาพทางธุรกิจในอนาคตดำเนินการวิจัยโดยเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างผู้บริโภคจำนวน 400 คน โดยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบง่ายตามสูตร W.G. Cochran ผ่านแบบสอบถามออนไลน์ใน Google Forms และวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงพรรณนาและการถดถอยพหุคูณ ผลการวิจัยประกอบด้วย (1) พฤติกรรมของผู้บริโภคมีการใช้จ่ายเฉลี่ย 100-200 บาทต่อครั้ง และ 75% ของผู้บริโภคให้คะแนนความสำคัญในระดับสูงกับรสชาติเครื่องดื่ม เบเกอรี่ และอาหาร โดยมีกลยุทธ์การตลาด เช่น การให้เครื่องดื่มฟรีเมื่อซื้อสินค้าครบ 1,000 บาท เป็นบทบาทดึงดูดลูกค้า โดยเฉลี่ยผู้บริโภคใช้บริการคาเฟ่ 2-3 ครั้งต่อเดือน และใช้เวลาที่ร้านประมาณ 30 นาทีถึง 1 ชั่วโมง (2) การวิเคราะห์สถิติแสดงว่าปัจจัยส่วนประสมการตลาด (7Ps) ที่มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญได้แก่ ผลิตภัณฑ์ การจัดจำหน่าย บุคลากร และลักษณะทางกายภาพ ($p < 0.05$) และ (3) ผลการวิจัยแผนธุรกิจสำหรับร้าน Sky Cafe ถูกออกแบบอย่างชัดเจน โดยมีการวางแผนให้มีพนักงานจำนวน 5 คนและตั้งเป้าหมายเงินทุนส่วนตัว 5 ล้านบาท มีเป้าหมายคืนทุนใน 2.5 ปี สำหรับการเปิดร้านในอนาคต ซึ่งมีแนวทางตั้งอยู่ใกล้มหาวิทยาลัยเพื่อดึงดูดกลุ่มนักศึกษา

คำสำคัญ: ส่วนประสมการตลาด คาเฟ่ แผนธุรกิจ

Abstract

The purpose of this research is as follows: (1) to examine consumer behavior and develop marketing strategies affecting the choice of services in cafes in the Phutthabucha - Rama 2 area, (2) to analyze the relationship between the marketing mix factors (7Ps) and service usage decisions, and (3) to create a business plan for the cafe based on the research findings to enhance future business potential. The research was conducted by collecting data

from a sample of 400 consumers using simple random sampling according to the W.G. Cochran formula (1977) through an online questionnaire on Google Forms and analyzed using descriptive statistics and multiple regression analysis. The research findings include: (1) Consumer behavior shows an average spending of 100-200 baht per visit, and 75% of consumers rated the importance of drink, bakery, and food taste as high. Marketing strategies, such as offering free drinks with purchases over 1,000 baht, play a role in attracting customers. On average, consumers visit cafes 2-3 times a month and spend about 30 minutes to 1 hour at the cafe. (2) Statistical analysis indicates that the marketing mix factors (7Ps) with significant relationships include product, distribution, personnel, and physical characteristics ($p < 0.05$). (3) The research results indicate that the business plan for Sky Cafe is clearly designed, with plans to employ 5 staff members and a target private investment of 5 million baht, aiming to break even in 2.5 years. The cafe location is intended to be near a university to attract the student market.

Keywords: Marketing mix, cafe, business plan

บทนำ

ปัจจุบันธุรกิจร้านกาแฟกลายเป็นหนึ่งในแนวโน้มที่ได้รับความนิยมในหมู่คนรุ่นใหม่ โดยเฉพาะผู้ที่หลงไหลในรสชาติของกาแฟและบรรยากาศของร้านกาแฟการเปิดร้านกาแฟจึงเกิดขึ้นอย่างหลากหลายตั้งแต่สถานที่ริมถนน ตลาด อาคารสำนักงาน ห้างสรรพสินค้า โรงพยาบาล จนถึงสถานศึกษาและปั๊มน้ำมันขนาดของร้านก็มีตั้งแต่เล็กไปจนถึงใหญ่ ซึ่งกาแฟถือเป็นหนึ่งในเครื่องดื่มที่มีความนิยมสูงที่สุดในระดับโลกแม้ว่าประเทศไทยจะไม่อยู่ในอันดับต้น ๆ ของประเทศที่มีการบริโภคกาแฟมากที่สุด แต่การบริโภคกาแฟในประเทศไทยกลับเพิ่มขึ้นอย่างมีนัยสำคัญ โดยมีอัตราเฉลี่ยเติบโตที่ร้อยละ 15 หรือเฉลี่ย 300 แก้วต่อคนต่อปี ซึ่งแสดงให้เห็นถึงโอกาสในการเติบโตของธุรกิจร้านกาแฟในประเทศแนวโน้มดังกล่าวสะท้อนถึงการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของผู้บริโภค โดยเฉพาะในกรุงเทพมหานคร ซึ่งในช่วง 2-3 ปีที่ผ่านมา ผู้คนเริ่มหันมาสนใจการดื่มกาแฟสดที่มีคุณภาพสูง และมีความชื่นชอบไม่เพียงแค่รสชาติ แต่ยังรวมถึงบรรยากาศของร้านที่สะดวกสบายและบริการที่น่าประทับใจ (บุษญารักษ์ นักเสียง, 2561) การศึกษายังพบว่า ธุรกิจร้านกาแฟในประเทศไทยมีอัตราการขยายตัวที่สูงมาก โดยมีผู้ประกอบการรายใหม่เข้าสู่ตลาดอย่างต่อเนื่อง ถึงแม้กาแฟจะเป็นเครื่องดื่มที่รู้จักกันมานานในประเทศ แต่ความนิยมในการบริโภคกาแฟกลับเพิ่มสูงขึ้นอย่างต่อเนื่อง มีปัจจัยส่งเสริมมากมายที่ทำให้ร้านกาแฟกลายเป็นสถานที่นัดพบปะสังสรรค์รวมถึงการใช้งานสื่อโซเชียลมีเดียจากข้อมูลทางการตลาดพบ ว่าธุรกิจร้านอาหารและเครื่องดื่มในประเทศไทยคาดว่าจะมีการเติบโตที่ประมาณ 4.0-5.0% ต่อปี โดยมีรายได้รวมประมาณ 275-300 พันล้านบาท โดยปัจจัยสนับสนุนในการเติบโตนี้มาจากการฟื้นฟูของ

เศรษฐกิจ การเพิ่มขึ้นของนักท่องเที่ยว โดยเฉพาะจากประเทศจีน มาเลเซีย และเกาหลีใต้ รวมถึงการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของผู้บริโภคที่นิยมทานอาหารและเครื่องดื่มในร้านมากขึ้นหลังสถานการณ์โควิด-19ผู้วิจัยมีความสนใจในการเปิดร้านคาเฟ่ในพื้นที่พุทธบูชา-พระราม 2 เนื่องจากเป็นพื้นที่ที่มีนักศึกษาและกลุ่มผู้บริโภคทั่วไป โดยร้านกาแฟที่จะเปิดจะมีการตกแต่งที่ดึงดูดใจพร้อมมุมถ่ายรูปและมีเมนูกาแฟที่หลากหลายเพื่อดึงดูดลูกค้านอก จากนี้ยังมีพื้นที่สำหรับการอ่านหนังสือและการพบปะพูดคุยการออกแบบร้านจะเน้นความสบายและสะดวกสบายสำหรับผู้ใช้บริการ ที่ทำให้ร้านกาแฟไม่ใช่เพียงแค่สถานที่จำหน่ายอาหารหรือเครื่องดื่ม แต่ยังเป็นจุดหมายปลายทางที่น่าสนใจ ด้วยเหตุนี้ ผู้วิจัยจึงมีความตั้งใจที่จะศึกษาแผนธุรกิจร้านคาเฟ่ในพื้นที่พุทธบูชา-พระราม 2 เพื่อวิเคราะห์ปัจจัยทางการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจของผู้บริโภค โดยหวังว่าผลการศึกษาจะเป็นแนวทางให้กับผู้ประกอบการในการวางแผนและพัฒนากลยุทธ์เพื่อสร้างความได้เปรียบในตลาดร้านกาแฟต่อไป (สุนิษฐา เศรษฐีธร, 2565; วิเชียร โสมวิภาต, 2567; จิธญา ตรังคิณีนาถ และคณะ, 2565)

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อสำรวจพฤติกรรมผู้บริโภคและกลยุทธ์การตลาดที่ส่งผลต่อการเลือกใช้บริการในร้านคาเฟ่เขตพุทธบูชา - พระราม 2
2. เพื่อวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของปัจจัยส่วนประสมการตลาด (7Ps) กับการตัดสินใจใช้บริการ
3. เพื่อสร้างแผนธุรกิจสำหรับร้านคาเฟ่ในเขตพุทธบูชา - พระราม 2 โดยอ้างอิงจากผลการวิจัยเพื่อต่อยอดศักยภาพทางธุรกิจในอนาคต

การทบทวนวรรณกรรม

แนวคิดเกี่ยวกับลักษณะทางประชากรศาสตร์

ลักษณะประชากรศาสตร์หมายถึงพฤติกรรมที่แสดงออกของแต่ละบุคคล ซึ่งแตกต่างกันไปตามปัจจัยหลายประการ ผู้วิจัยได้เลือกศึกษาและกำหนดตัวแปรที่สำคัญด้านประชากรศาสตร์ทั้งหมด 5 ด้าน ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ โดยปัจจัยเหล่านี้ช่วยบ่งชี้ถึงลักษณะทางจิตวิทยาและพฤติกรรมการบริโภคของมนุษย์ โดยสรุปคือ: 1.เพศเป็นตัวชี้วัดความต้องการที่แตกต่าง 2.อายุ ช่วยบ่งบอกพฤติกรรมที่แตกต่าง 3.ระดับการศึกษาเป็นตัวชี้วัดความต้องการที่แตกต่าง 4.รายได้แสดงถึงความสามารถในการบริโภค 5.อาชีพแสดงถึงทัศนคติและค่านิยมที่ต่างกัน (กาญจพรรษ เมฆอรุณ และกนกพร ชัยประสิทธิ์, 2561)

แนวคิดเกี่ยวกับพฤติกรรมผู้บริโภค

พฤติกรรมของผู้บริโภคมีบทบาทสำคัญในการช่วยนักการตลาดเข้าใจความต้องการของผู้บริโภค เพื่อวางแผนและใช้กลยุทธ์ทางการตลาดที่เหมาะสมโดยมีองค์ประกอบหลักสามประการ: 1.สิ่งกระตุ้น(Stimulus) คือปัจจัยที่ทำให้ผู้บริโภคเกิดความต้องการในผลิตภัณฑ์ 2.กล่องดำ (Black Box)คือความรู้สึกและความคิดของผู้บริโภคที่มีผลต่อการตัดสินใจซึ่งธุรกิจไม่สามารถเข้าถึงได้ 3. การตอบสนอง (Response) คือการตัดสินใจของ

ผู้บริโภคในการเลือกซื้อสินค้าที่ได้รับการกระตุ้น (Kotler & Armstrong, 2016 อ้างถึงใน วสุดา รังสิเสนา ณ อยุธยา, 2561)

แนวคิดเกี่ยวกับส่วนประสมการตลาด

แนวคิดเกี่ยวกับส่วนประสมการตลาด Kotler, Philip, Armstrong, Gary. (2016).ได้อธิบายว่า ส่วนประสมการตลาด(Marketing Mix) หมายถึงตัวแปรหรือเครื่องมือที่บริษัทใช้ควบคุมเพื่อสนองตอบความต้องการของผู้บริโภคปลายทางซึ่งรวมถึง: 1. ด้านผลิตภัณฑ์ 2. ด้านราคา 3. ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย 4. ด้านส่งเสริมการตลาด 5. ด้านบุคคล 6. ด้านลักษณะทางกายภาพ 7. ด้านกระบวนการบริการ ส่วนประสมการตลาดนี้มีบทบาทสำคัญโดยเฉพาะในธุรกิจบริการ (ศิริวรรณ เสรีรัตน์, 2560)

สมมติฐานการวิจัย

1. ส่วนประสมทางการตลาด ด้านผลิตภัณฑ์ มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการร้านคาเฟ่ในเขตพื้นที่พุทธบูชา-พระราม 2

2. ส่วนประสมทางการตลาด ด้านราคา มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการร้านคาเฟ่ในเขตพื้นที่พุทธบูชา-พระราม 2

3. ส่วนประสมทางการตลาด ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการร้านคาเฟ่ในเขตพื้นที่พุทธบูชา-พระราม 2

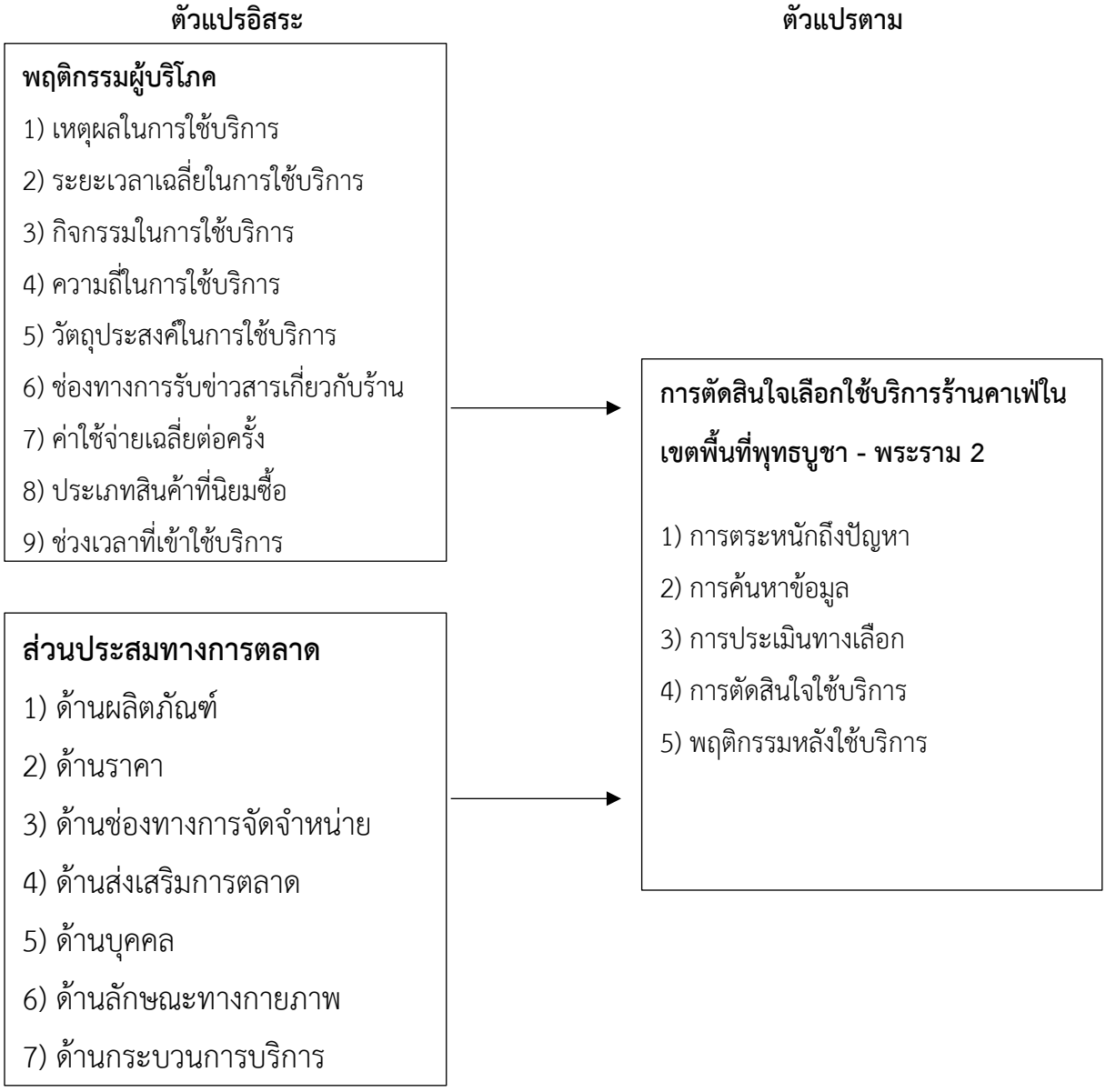
4. ส่วนประสมทางการตลาด ด้านส่งเสริมการตลาด มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการร้านคาเฟ่ในเขตพื้นที่พุทธบูชา-พระราม 2

5. ส่วนประสมทางการตลาด ด้านบุคคล มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการร้านคาเฟ่ในเขตพื้นที่พุทธบูชา-พระราม 2

6. ส่วนประสมทางการตลาด ด้านด้านลักษณะทางกายภาพ มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการร้านคาเฟ่ในเขตพื้นที่พุทธบูชา-พระราม 2

7. ส่วนประสมทางการตลาด ด้านกระบวนการบริการ มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการร้านคาเฟ่ในเขตพื้นที่พุทธบูชา-พระราม 2

กรอบแนวคิด



รูปที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

ระเบียบวิธีการวิจัย

การวิจัยเรื่องแผนธุรกิจที่ร้านคาเฟ่ในเขตพื้นที่พุทธบูชา - พระราม 2 มีขั้นตอนการดำเนินการวิจัยดังต่อไปนี้

1. ประชากรที่ศึกษาในครั้งนี้คือผู้บริโภคที่ใช้บริการร้านคาเฟ่ในพื้นที่พุทธบูชา-พระราม 2 ซึ่งตั้งอยู่ในแขวงบางมด เขตจอมทอง กรุงเทพมหานคร ขอบเขตนี้รวมถึงบริเวณที่เชื่อมโยงกับถนนประชาอุทิศในเขตทุ่งครุ โดยไม่สามารถระบุจำนวนที่แน่ชัดได้

2. กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือผู้บริโภคที่เข้าใช้บริการร้านคาเฟ่ในเขตพื้นที่พุทธบูชา – พระราม 2 โดยไม่สามารถระบุจำนวนที่แน่นอนได้ขนาดตัวอย่างถูกคำนวณตามสูตรขนาดตัวอย่างที่ไม่ทราบจำนวนตามแนวทางของ Cochran (1977) โดยตั้งค่าความเชื่อมั่นไว้ที่ 95% และระดับค่าความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ที่ 5% ซึ่งได้ผลลัพธ์เป็นจำนวน 400 คน โดยเลือกใช้วิธีการสุ่มแบบกลุ่มตัวอย่างอย่างง่าย (Simple Sampling Method)

3. เครื่องมือที่ใช้เก็บข้อมูลสำหรับการวิจัยนี้คือแบบสอบถามออนไลน์ ซึ่งดำเนินการในลักษณะการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research Methodology) เพื่อวิเคราะห์พฤติกรรมผู้บริโภคและส่วนนำที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการในร้านกาแฟ โดยแบ่งคำถามออกเป็น 4 ส่วน ได้แก่ ส่วนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานส่วนบุคคล เช่น เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน โดยใช้แบบสอบถามแบบเลือกตอบ (Multiple Choice Questions) ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้บริการร้านกาแฟ โดยเก็บข้อมูลเกี่ยวกับเหตุผลในการใช้บริการ เวลาที่ใช้ กิจกรรมขณะใช้บริการ ความถี่ในการใช้ ช่องทางรับรู้ร้าน ค่าใช้จ่ายเฉลี่ยต่อครั้ง และประเภทสินค้าที่นิยมซื้อ ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับส่วนประสมการตลาดที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการ เช่น ผลิตภัณฑ์ ราคา ช่องทางการจำหน่าย การส่งเสริมการตลาด และลักษณะทางกายภาพ โดยใช้แบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ ส่วนที่ 4 ข้อมูลเกี่ยวกับการตัดสินใจเลือกใช้บริการในร้าน โดยประกอบด้วยการตระหนักถึงปัญหา การค้นหาข้อมูล การประเมินทางเลือก การตัดสินใจใช้บริการ และพฤติกรรมหลังการใช้บริการ

4. การทดสอบความถูกต้องของเครื่องมือวิจัย ผู้วิจัยได้ปรับปรุงแบบสอบถามตามข้อแนะนำของผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 ท่าน เพื่อให้มั่นใจว่าจะมีความเที่ยงตรงและตอบสนองต่อเนื้อหา โดยมีการตรวจสอบค่า IOC (Index of Item Objective Congruence) ซึ่งกำหนดมาตรฐานไว้ว่าต้องมีค่า IOC มากกว่าหรือเท่ากับ 0.66 รวมถึงผลการรายงาน IOC ในการวิจัยนี้อยู่ในช่วง 0.67-1.00

5. ขั้นตอนการเก็บรวบรวมข้อมูลเริ่มต้นด้วยการขออนุญาตกลุ่มตัวอย่าง เพื่ออธิบายวัตถุประสงค์ของการศึกษาจากนั้นได้มีการแจกแบบสอบถามออนไลน์ผ่าน Google Form ในสื่อโซเชียลมีเดียต่าง ๆ ควบคู่กับการเก็บรวบรวมข้อมูลจำนวน 400 ชุดเพื่อนำมาจัดเก็บและวิเคราะห์

6. การวิเคราะห์ข้อมูลแบ่งเป็น 2 ส่วน ได้แก่ การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ซึ่งใช้การคำนวณค่าร้อยละสำหรับประชากรศาสตร์และพฤติกรรมผู้บริโภค รวมถึงค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) สำหรับส่วนประสมการตลาดและการตัดสินใจใช้บริการ และการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) โดยใช้การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) เพื่อตรวจสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรต่าง ๆ

7. การจัดทำแผนธุรกิจสำหรับร้านกาแฟในพื้นที่พุทธบูชา-พระราม 2 ได้ถูกกำหนดในรูปแบบที่รวมถึง (1) บทสรุปผู้บริหาร (2) แนวคิดและข้อมูลธุรกิจ (3) โมเดลธุรกิจ (4) รายละเอียดผลิตภัณฑ์ / บริการ (5) การวิเคราะห์ตลาดและอุตสาหกรรม (6) แผนการตลาด (7) แผนการบริหารจัดการ (8) แผนการผลิต / แผนบริการ (9) แผนการเงิน (10) แผนบริหารจัดการความเสี่ยง

ผลการศึกษาและอภิปรายผล

สรุปผลการวิจัย

1. ผลการวิเคราะห์ลักษณะทางประชากรศาสตร์ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง (ร้อยละ 73.5) มีช่วงอายุต่ำกว่า 26 ปี (ร้อยละ 60.0) ส่วนใหญ่เป็นนักศึกษา (ร้อยละ 60.0) และมีรายได้โดยเฉลี่ยต่อเดือน 10,001 – 30,000 บาท (ร้อยละ 46.5)

2. ผลการวิเคราะห์พฤติกรรมผู้บริโภค พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เหตุผลในการใช้บริการ คือ รสชาติของเครื่องดื่ม/อาหาร (ร้อยละ 34.0) มีระยะเวลาในการใช้บริการ 30 นาที - 1 ชั่วโมง(ร้อยละ 42.5) กิจกรรมที่ชื่นชอบทำในคาเฟ่ คือ ทำงาน/เรียน (ร้อยละ 25.5) เข้าใช้บริการคาเฟ่อยู่ที่เดือนละ 2-3 ครั้ง (ร้อยละ 48.5) โดยซื้อสินค้าจากคาเฟ่ เพื่อรับประทานเอง (ร้อยละ 90.5) นิยมใช้บริการคาเฟ่ที่หน้าร้าน (ร้อยละ 93.5) มีค่าใช้จ่ายเฉลี่ยต่อครั้งในการใช้บริการอยู่ที่ 100-200 บาท (ร้อยละ 62.5) สินค้าที่นิยมซื้อจากคาเฟ่ คือ เครื่องดื่มประเภทเย็น (ร้อยละ 33.5) และส่วนใหญ่เข้าใช้บริการช่วงเวลา 12.01 – 15.00 น. (ร้อยละ 43.5)

3. ผลการวิเคราะห์ส่วนประสมทางการตลาด

ตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด ภาพรวม

ส่วนประสมทางการตลาด	n = 400			
	$\bar{x}$	S.D.	แปล	อันดับ
1. ด้านผลิตภัณฑ์	4.21	0.70	มากที่สุด	7
2. ด้านราคา	4.33	0.68	มากที่สุด	1
3. ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	4.32	0.69	มากที่สุด	2
4. ด้านส่งเสริมการตลาด	4.26	0.76	มากที่สุด	5
5. ด้านบุคลากร	4.29	0.67	มากที่สุด	4
6. ด้านกระบวนการ	4.26	0.70	มากที่สุด	6
7. ด้านลักษณะทางกายภาพ	4.32	0.71	มากที่สุด	3
เฉลี่ย	**4.28**	**0.70**	**มากที่สุด**	**-**

จากตารางที่ 1 ผลการศึกษาพบว่าระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดโดยภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}$ = 4.28,SD.=0.70) ทั้งนี้ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านราคา ($\bar{x}$ = 4.33, SD.=0.68) รองลงมาคือ ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ($\bar{x}$ = 4.32, SD.=0.69) ด้านลักษณะทางกายภาพ ($\bar{x}$ = 4.32, SD.=0.71) ด้านบุคลากร ($\bar{x}$ = 4.29, SD.=0.67) ด้านส่งเสริมการตลาด ($\bar{x}$ = 4.26, SD.=0.76) ด้านกระบวนการ ($\bar{x}$ = 4.26, SD.=0.70) และน้อยที่สุด คือ ด้านผลิตภัณฑ์ ($\bar{x}$ = 4.02, SD.=0.769) ตามลำดับ

4. ผลการวิเคราะห์การตัดสินใจใช้บริการ

ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการตัดสินใจใช้บริการร้านคาเฟ่ในเขตพื้นที่พุทธบูชา - พระราม 2

การตัดสินใจใช้บริการร้านคาเฟ่	**n = 400**			
	$\bar{x}$	**S.D.**	**แปล**	**อันดับ**
1. การใช้บริการร้านคาเฟ่เป็นที่นิยม	3.95	0.79	มาก	5
2. การค้นหาข้อมูลเกี่ยวกับร้านคาเฟ่จากคนรู้จักในแพลตฟอร์มต่างๆ	4.07	0.86	มาก	4
3. มีการเปรียบเทียบร้านคาเฟ่จากคุณภาพ และราคาของร้าน	4.31	0.83	มากที่สุด	3
4. ตัดสินใจเข้าใช้บริการร้านคาเฟ่เนื่องจากราคา และคุณภาพของเครื่องดื่มและอาหาร	4.42	0.75	มากที่สุด	1
5. จะใช้บริการร้านคาเฟ่ในเขตพื้นที่พุทธบูชา -พระราม 2 อีกในอนาคต	4.33	0.84	มากที่สุด	2
เฉลี่ย	**4.21**	**0.71**	**มากที่สุด**	**-**

จากตารางที่ 2 ผลการศึกษาพบว่าระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการตัดสินใจใช้บริการร้านคาเฟ่ในเขตพื้นที่พุทธบูชา - พระราม 2 โดยภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}$ = 4.21, SD.=0.71) ทั้งนี้ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ตัดสินใจเข้าใช้บริการร้านคาเฟ่เนื่องจากราคา และคุณภาพของเครื่องดื่มและอาหาร ($\bar{x}$ = 4.42, SD.=0.75) รองลงมาคือ จะใช้บริการร้านคาเฟ่ในเขตพื้นที่พุทธบูชา - พระราม 2 อีกในอนาคต ($\bar{x}$ = 4.33, SD.=0.84) มีการเปรียบเทียบร้านคาเฟ่จากคุณภาพ และราคาของร้าน ($\bar{x}$ = 4.31, SD.=0.83) การค้นหาข้อมูลเกี่ยวกับร้านคาเฟ่จากคนรู้จักในแพลตฟอร์มต่าง ๆ ($\bar{x}$ = 4.07, SD.=0.86) และน้อยที่สุด คือ การใช้บริการร้านคาเฟ่เป็นที่นิยม ($\bar{x}$ = 3.95, SD.=0.79) ตามลำดับ

ผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัย

ตารางที่ 3 การวิเคราะห์ส่วนประสมทางการตลาด (7Ps) มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการร้านคาเฟ่ในเขตพื้นที่พุทธบูชา - พระราม 2

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	0.906	0.48		1.887	0.06
1. ด้านผลิตภัณฑ์	0.11	0.046	0.116	2.402	0.01*
2. ด้านราคา	0.005	0.059	0.004	0.078	0.93
3. ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	0.119	0.063	0.093	1.906	0.05*
4. ด้านส่งเสริมการตลาด	-0.021	0.055	-0.018	-0.375	0.70
5. ด้านบุคลากร	0.184	0.067	0.142	2.757	0.00*
6. ด้านลักษณะทางกายภาพ	0.279	0.058	0.24	4.835	0.00*
7. ด้านกระบวนการ	0.095	0.062	0.075	1.523	0.12
R=0.394 R Square= 0.156 Adjusted R Square= 0.140 Std. Error of the Estimate = 0.437					

จากตารางที่ 3 จากสมมติฐาน 7 ข้อที่กล่าวไว้ ทำให้เห็นว่า ปัจจัยส่วนประสมการตลาด(7Ps) พบว่าปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด (7Ps) ประกอบด้วย ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านบุคลากร และด้านลักษณะทางกายภาพ มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการร้านคาเฟ่ในเขตพื้นที่พุทธบูชา – พระราม 2 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐานที่ 1,3,5,6 และปฏิเสธสมมติฐานที่ 2, 4 และ 7 โดยร่วมกันพยากรณ์ที่ร้อยละ 15.6

อภิปรายผล

การศึกษาในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนาแผนธุรกิจสำหรับร้านคาเฟ่ในเขตพื้นที่พุทธบูชา – พระราม 2 โดยมีการวิจัยและวิเคราะห์ในหลายด้านเพื่อให้เข้าใจถึงพฤติกรรมของผู้บริโภคและส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการร้านคาเฟ่

1. พฤติกรรมของผู้บริโภคการสำรวจพฤติกรรมผู้บริโภคในเขตพุทธบูชา - พระราม 2 พบว่าสาเหตุหลักในการเลือกใช้บริการร้านคาเฟ่คือ รสชาติของเครื่องดื่มและอาหาร (ร้อยละ 34.0) โดยผู้บริโภคส่วนใหญ่มีระยะเวลาในการใช้บริการประมาณ 30 นาทีถึง 1 ชั่วโมง (ร้อยละ 42.5) และมักใช้บริการในช่วงเวลา 12.01 – 15.00 น. (ร้อยละ 43.5) นักเรียนและนักศึกษาเป็นกลุ่มหลักที่ใช้บริการ โดยมักเข้าร้านเฉลี่ยเดือนละ 2-3 ครั้ง (ร้อยละ 48.5) และมีค่าใช้จ่ายเฉลี่ยต่อครั้งประมาณ 100-200 บาท (ร้อยละ 62.5) สินค้าที่นิยมคือ

เครื่องดื่มประเภทเย็น (ร้อยละ 33.5) การศึกษาในประเด็นนี้สอดคล้องกับผลการวิจัยของ นรภัทร สถานสถิต และจรรยา วังนิยม (2567) ที่แสดงให้เห็นถึงพฤติกรรมที่คล้ายกันในจังหวัดปราจีนบุรี

2. การศึกษาส่วนประสมการตลาดของการเลือกใช้บริการร้านคาเฟ่ในเขตพื้นที่พุทธบูชา-พระราม 2 พบว่า ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด (7Ps) ได้แก่ ด้านผลิตภัณฑ์ ช่องทางการจัดจำหน่าย บุคลากร และลักษณะทางกายภาพ มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยสามารถพยากรณ์ได้ถึง 15.6% สินค้าของร้านคาเฟ่ รวมถึงเครื่องดื่ม ขนมหวาน เบเกอรี่ และอาหารคาว มีรสชาติและบรรจุภัณฑ์ที่แข็งแรง สะอาด ทั้งยังมีความหลากหลายในการเลือกซื้อ ร้านตั้งอยู่ในทำเลสะดวกแก่การเดินทางใกล้สถานที่สำคัญ เช่น โรงเรียนและโรงพยาบาล ผู้บริโภคสามารถเข้าถึงข้อมูลและบริการผ่านเว็บไซต์พร้อมช่องทางการสั่งซื้อที่หลากหลาย พนักงานมีอัธยาศัยดี สุภาพ และมีความกระตือรือร้นในการบริการ รวมถึงสามารถแนะนำสินค้าและให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ การจัดบรรยากาศภายในร้านสะอาด สวยงาม และมีแสงสว่างเหมาะสม อุณหภูมิและการปรับอากาศอยู่ในระดับที่สบาย มีการจัดเรียงอุปกรณ์อย่างเป็นระเบียบและพื้นที่รอเครื่องดื่มกว้างขวาง การตกแต่งร้านมีเอกลักษณ์เฉพาะตัว ผลการวิจัยนี้สอดคล้องกับการศึกษาของ ติณณภพ สมพงษ์, ลักษณา บุญเฉลิม, และ ฉันทนา ปาปัดถา (2566) ซึ่งระบุว่าปัจจัยที่ส่งผลต่อการเลือกใช้บริการร้านคาเฟ่ บายโฮมเบเกอรี่มหาวิทยาลัยสวนดุสิต ได้แก่ ด้านสถานที่จัดจำหน่าย ด้านบุคลากร และด้านลักษณะทางกายภาพ

1. การจัดทำแผนธุรกิจ** จากการวิเคราะห์ กลยุทธ์ที่เสนอสำหรับร้านคาเฟ่ในพื้นที่พุทธบูชา - พระราม 2 ได้แก่: 1. ด้านผลิตภัณฑ์มีการรับประกันคุณภาพรสชาติเครื่องดื่ม ขนมเบเกอรี่ และอาหาร ใช้บรรจุภัณฑ์ที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมและสะดวกต่อการใช้งาน 2. ด้านราคากำหนดราคาสินค้าและบริการอยู่ระหว่าง 90-120 บาท โดยมีโปรโมชั่นส่วนลด 5% สำหรับนักศึกษาเมื่อแสดงบัตรนักศึกษา และส่วนลด 5 บาท เมื่อมีการนำแก้วมาเอง 3. ด้านช่องทางจัดจำหน่าย**: ตั้งร้านหน้ามหาวิทยาลัยเพื่อให้นักศึกษาเข้าถึงบริการได้ง่าย 4. ด้านการตลาด: โปรโมชั่น เช่น เมื่อซื้อเครื่องดื่มและอาหารสะสมครบ 1,000 บาท จะได้รับเครื่องดื่มฟรี 1 แก้ว 5. ด้านบุคลากร: พนักงานต้องมีความสุภาพและสะอาดสะอ้าน พร้อมให้บริการลูกค้าตลอดเวลา 6. ด้านกระบวนการ: ใช้แอพพลิเคชันในการสั่งสินค้าและบริการ เช่น QueQ และเครื่องชำระเงินแบบอัตโนมัติเพื่อความรวดเร็ว 7. ด้านลักษณะทางกายภาพ: การตกแต่งภายในร้านให้มีความทันสมัยเหมาะสำหรับการทำการบ้านและทำงาน มีมุมสำหรับถ่ายรูปให้ลูกค้า การลงทุนในร้านคาเฟ่ในพื้นที่พุทธบูชา - พระราม 2 ถือเป็นโอกาสที่น่าสนใจ โดยมีการคำนวณระยะเวลาคืนทุนประมาณ 2.5 ปี ด้วยการลงทุน 5 ล้านบาท ส่วนผลตอบแทนจากการลงทุนแสดงถึงความคุ้มค่าในการทำธุรกิจนี้ โดยคาดว่าร้านคาเฟ่สามารถทำกำไรได้ในอีกประมาณ 5-10 ปีข้างหน้า การสำรวจความต้องการของตลาดและการจัดกิจกรรมส่งเสริมการตลาดจะช่วยดึงดูดลูกค้าและสร้างความตระหนักรู้ในกลุ่มเป้าหมาย ซึ่งการปรับเปลี่ยนกลยุทธ์การดำเนินธุรกิจตามความคิดเห็นและพฤติกรรมของผู้บริโภคจะช่วยให้ร้านคาเฟ่นั้นสามารถเจริญเติบโตได้อย่างยั่งยืน ในกรณีที่ข้อมูลตลาดหรือความต้องการของลูกค้ามีการเปลี่ยนแปลง หากการดำเนินงานไม่เป็นไปตามแผนที่วางไว้ จำเป็นต้องพิจารณาถึงการเปลี่ยนแปลงทางธุรกิจหรือการปรับปรุงกลยุทธ์การ

ดำเนินงาน เพื่อรักษาความสามารถในการแข่งขันและการประสบผลสำเร็จในธุรกิจระยะยาวต่อไป ร้านคาเฟ่ในเขตพื้นที่พุทธบูชา - พระราม 2 จึงเป็นธุรกิจที่มีศักยภาพในการเติบโต และเมื่อดำเนินการตามกลยุทธ์ที่เหมาะสมและมีการบริหารจัดการที่ดี คาดว่าจะสามารถสร้างผลกำไรได้อย่างต่อเนื่องในอนาคต

บรรณานุกรม

กาญจพรรษ เมฆอรุณ และ กนกพร ชัยประสิทธิ์. (พฤษภาคม-สิงหาคม 2561). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของผู้บริโภคในการซื้อเสื้อผ้าแฟชั่นสำเร็จรูป. *วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเชีย, 9*(2), 205-216.

จิธญา ตรังคิณีนาถ, นฤมล ลาภธนศิริไพบูลย์, ยลชนก ขวดพุทรา, และ ปาณิศา วิชุพงษ์. (มกราคม-เมษายน 2565). ปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการร้านกาแฟและการกลับมาใช้บริการซ้ำของผู้บริโภค. *วารสารนวัตกรรมธุรกิจ การจัดการ และสังคมศาสตร์, 3*(1), 42-63.

ติณณภพ สมพงษ์, ลักษณา บุญเฉลิม, และ ฉันทนา ปาปัดถา. (กรกฎาคม-ธันวาคม 2566). ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่ส่งผลต่อการเลือกใช้บริการร้านคาเฟ่ บายโฮมเบเกอรี่มหาวิทยาลัยสวนดุสิต. *วารสารบริหารธุรกิจและนวัตกรรม มทร.พระนคร (JBI), 2*(2), 36-49.

นรภัทร สถานสถิตย์ และ จรรยา วังนิยม. (มกราคม-เมษายน 2567). ปัจจัยการตลาดบริการที่มีผลต่อพฤติกรรมการซื้อกาแฟสดของผู้บริโภคในจังหวัดปราจีนบุรี. *วารสารวิทยาการจัดการปริทัศน์, 26*(1), 76-85.

บุษญารักษ์ นักเสียง. (2561). *พฤติกรรมการใช้บริการร้านกาแฟขนาดย่อมของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร* [สารนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์]. มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

วสุดา รังสิเสนา ณ อยุธยา. (2561). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมของผู้บริโภคในการใช้บริการสั่งอาหารผ่านสื่อออนไลน์ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล* [วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์]. Thammasat University Digital Collections. https://digital.library.tu.ac.th/tu_dc/frontend/Info/item/dc:148853

วิเชียร โสมวิภาต. (มกราคม-มิถุนายน 2567). การศึกษาปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดและพฤติกรรมของผู้บริโภคกาแฟสด ร้าน ALL CAFÉ ในจังหวัดนครสวรรค์. *วารสารมหาจุฬานาครทรรศน์, 7*(12), 160-177.

ศิริวรรณ เสรีรัตน์. (2560). *การบริหารการตลาดยุคใหม่: Marketing Management* (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพมหานคร: Diamond In Business World.

สุนิษฐา เศรษฐีธร. (2565, 9 สิงหาคม). *รายงานตลาดอาหารในประเทศไทยร้านกาแฟ*. ศูนย์อัจฉริยะเพื่ออุตสาหกรรมอาหาร สถาบันอาหาร. http://fic.nfi.or.th/upload/market_overview

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

Kotler, Philip, Armstrong & Gary. (2016). Principles of Marketing (16th ed). London: Pearson.

แผนธุรกิจพัฒนาศักยภาพระบบสายพานลำเลียง

Business Plan for Developing the Potential of the Conveyor

ณัฐรินีย์ หิรัญพิศ[1] และสุนันทา เสถียรมาศ[2]

Nadtarinee Hiranpis[1] and Sunanta Satieramas[2]

นักศึกษาปริญญาโท[1], อาจารย์ที่ปรึกษา[2]

วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์[1,2]

E-mail: nadtarinee.hir@rmutr.ac.th[1]

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ (1) เพื่อศึกษาคุณสมบัติของระบบสายพานลำเลียงที่ลูกค้าต้องการ (2) เพื่อศึกษาหากลยุทธ์ในการพัฒนาองค์กรให้มีความสามารถในการแข่งขันสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้า (3) เพื่อจัดทำแผนธุรกิจให้กับ บจก. ดับเบิ้ลยู โกรว์ เมคคานิค ดำเนินการวิจัยเชิงปริมาณ ประชากรคือ กลุ่มผู้ประกอบธุรกิจการฆ่าและบรรจุเนื้อสัตว์ปีก และผู้ประกอบธุรกิจการฆ่าและบรรจุเนื้อสดยกเว้นสัตว์ปีก จากรายชื่อผู้ประกอบการจำนวน 236 ราย คำนวณจากสูตร Taro Yamane ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่าง 342 คน ในการเก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามที่เป็น Google Form ด้วยวิธีการเก็บแบบอย่างง่าย โดยการกำหนดค่าความเชื่อมั่นร้อยละ 95 และระดับความคลาดเคลื่อนร้อยละ 5 วิเคราะห์ด้วยสถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน พบว่า (1) คุณสมบัติของระบบสายพานลำเลียงที่ลูกค้าต้องการเป็นประเภทหน้าเรียบ (พียู, พีอี, พีวีซี) ต้องการส่งต่อการผลิตระหว่างเครื่องจักร เพิ่มประสิทธิภาพในการผลิต โดยงบประมาณที่ตั้งไว้ไม่เกิน 300,000 บาทต่อชุด (2) กลยุทธ์ในการพัฒนาศักยภาพองค์กรวิเคราะห์จากส่วนประสมการตลาด 7Ps ประกอบด้วย ผลิตภัณฑ์ให้ความสำคัญต่อประสิทธิภาพในการใช้งานและความปลอดภัย ราคามีความเหมาะสมคุณภาพที่รวมการติดตั้งกับราคา ช่องทางการติดต่อจัดจำหน่ายสะดวกรวดเร็ว การส่งเสริมการตลาดให้มีการรับประกันผลงาน บุคลากรมีทีมงานมีความรู้และความสารถในการแก้ไขปัญหาอย่างมีประสิทธิภาพ กระบวนการจัดการแก้ไขปัญหาได้รวดเร็ว และสิ่งแวดล้อมทางกายภาพสามารถให้ความรู้มีคู่มือสร้างความเชื่อมั่น (3) แผนการลงทุนการพัฒนาศักยภาพระบบสายพานลำเลียงเพิ่มการลงทุน 3 ล้านบาท มีอัตราการเติบโตของธุรกิจร้อยละ 8.9 มีระยะการคืนทุน 2 ปี

คำสำคัญ: แผนธุรกิจ ระบบสายพานลำเลียง การเลือกผู้ผลิตระบบสายพานลำเลียง

Abstract

This research aims (1) to study the characteristics of the conveyor system that customers want, (2) to study the strategy for developing the organization to have the ability to compete and meet the needs of customers, (3) to create a business plan for W Grow

Mechanic Co., Ltd. The quantitative research was conducted. The population is a group of entrepreneurs in the poultry slaughtering and packing business and entrepreneurs in the fresh meat slaughtering and packing business, except poultry, from a list of 236 entrepreneurs, calculated using the Taro Yamane formula, resulting in a sample size of 342 people. Data collection was done using a questionnaire in the form of Google Form using a simple collection method by setting a 95 percent confidence level and a 5 percent error level. Descriptive statistics were analyzed, including percentages, means, and standard deviations. It was found that: (1) The characteristics of the conveyor system that customers want are smooth-surface (PU, PE, PVC) and need to transfer production between machines to increase production efficiency. The budget is not more than 300,000 baht per set. (2) The strategy for developing the potential of the organization is analyzed from the 7Ps marketing mix, consisting of products that emphasize efficiency in use and safety, reasonable prices, and quality that includes installation and price. The distribution contact channels are convenient and fast. The marketing promotion has a guarantee of results. The personnel team has knowledge and the ability to solve problems efficiently. The problem-solving management process is fast. The physical environment can provide knowledge and a manual to build confidence. (3) The investment plan to develop the potential of the conveyor system increases the investment by 3 million baht. There is a business growth rate of 8.9 percent with a payback period of 2 years.

Keywords: Business plan, conveyor system, selection of conveyor system manufacturer

บทนำ

ปัจจุบันเทคโนโลยีวิวัฒนาการกระบวนการผลิตในโรงงานอุตสาหกรรมมีการพัฒนาเติบโตอย่างรวดเร็ว ในทุกกลุ่มโรงงานทั้ง อุตสาหกรรมขนาดเล็ก อุตสาหกรรมขนาดกลางและอุตสาหกรรมขนาดใหญ่ มีวิวัฒนาการในกระบวนการผลิต กลุ่มอุตสาหกรรมล้วนมีความต้องการในการปรับลดต้นทุนในการผลิตพร้อมทั้งสามารถเพิ่มปริมาณผลผลิตได้

ระบบสายพานลำเลียงสามารถเป็นส่วนหนึ่งในระบบการผลิต ที่สามารถสร้างประสิทธิภาพการผลิตสูงขึ้น เสริมสร้างให้กระบวนการผลิต ลดขั้นตอนการทำงาน ลดระยะเวลาดำเนินงาน ลดการใช้ ทรัพยากรบุคลากร อำนวยความสะดวกในการควบคุมการผลิต ขนถ่ายวัตถุดิบต่าง ๆ เพิ่มความปลอดภัยในการทำงาน ความแม่นยำ สร้างความน่าเชื่อถือ ส่งผลให้เกิดการลดต้นทุนค่าใช้จ่ายนำไปสู่การสร้างความได้เปรียบในการแข่งขันให้กับโรงงานอุตสาหกรรมต่าง ๆ พร้อมกันนี้หากการพัฒนาระบบสายพานลำเลียงนำเทคโนโลยีมาใช้

ร่วมด้วยยิ่งสร้างให้บทบาทของระบบสายพานลำเลียงสามารถ ตอบโจทย์การแก้ไขปัญหาหลายๆด้านในกระบวนการผลิตได้ จากการเกิดโรคระบาดโควิด19 ที่ผ่านมาได้มีการ พิจารณานำระบบสายพานลำเลียงมาใช้แก้ไขปัญหาในการเว้นระยะห่าง ตามนโยบายการป้องกันการติดเชื้อ ซึ่งการปฏิบัติงานในช่วงนั้นต้องลดจำนวนพนักงานเพื่อเพิ่มพื้นที่ในการทำงานตามนโยบายการป้องกันการติดเชื้อ จึงนำสายพานลำเลียงมาใช้เพิ่มขึ้น และหลังจากเกิดโรคระบาดโควิด19 ปัญหาที่ตามมากับกลุ่มโรงงานอุตสาหกรรมการผลิตอาหาร แปรรูปเนื้อสัตว์ โรงงานต่างๆอีกมากนั้น คือปัญหาแรงงาน เป็นปัญหาสำคัญคือแรงงานย้ายถิ่นฐาน ทั้งแรงงานไทยและแรงงานจากประเทศเพื่อนบ้าน การขาดแคลนแรงงาน การสร้างคุณภาพแรงงานใหม่และปัญหานโยบายการขึ้นค่าแรงงานของภาครัฐ เป็นผลกระทบของกลุ่มโรงงานงานอุตสาหกรรม

ถือเป็นโอกาสของกลุ่มผู้ประกอบการสร้างเครื่องจักรและระบบสายพานลำเลียงที่จะสามารถตอบโจทย์การแก้ไขปัญหาให้กับกลุ่มโรงงานอุตสาหกรรมต่างๆได้ และนำไปสู่การแก้ไขปัญหาเรื่องยอดขายที่ลดลงของผู้ประกอบการเองได้ในคราวเดียวกัน (เนื่องจากในช่วงเกิดโรคระบาดโควิด19 ผู้ประกอบการสร้างเครื่องจักรระบบลำเลียงส่วนใหญ่ก็ประสบวิกฤตการณ์ความลำบากยอดขายตกต่ำเช่นกัน สาเหตุเนื่องจากกลุ่มโรงงานนำงบประมาณไปใช้ในการแก้ไขปัญหาภายใน เช่นการปิดระบบติดต่อภายนอกซึ่งต้องใช้งบสร้างที่พักชั่วคราวและอาหารสำหรับพนักงานภายใน งบประมาณที่จะสร้างสายพานลำเลียงใหม่จึงไม่มีการสั่งซื้อ) ดังนั้นปัญหาที่ตามคือปัญหาการแข่งขันที่สูงในตลาดของผู้ประกอบการระบบสายพานลำเลียงที่มีความต้องการขายอยู่ในระดับสูง ทำให้เกิดปัญหาทางด้านราคาตามมา

ดังนั้นผู้ทำวิจัยนี้มีความต้องการจัดทำแผนธุรกิจพัฒนาศักยภาพระบบสายพานลำเลียงให้ บริษัท ดับเบิ้ลยู โกรว์ เมคคานิค จำกัด เพื่อศึกษาคุณสมบัติระบบสายพานลำเลียง ตรงความต้องการของลูกค้า พร้อมยกระดับเป็นผู้ประกอบการให้มีการเติบโตอย่างต่อเนื่องและมั่นคงต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาคุณสมบัติของระบบสายพานลำเลียงที่ลูกค้าต้องการ
2. เพื่อศึกษาหากลยุทธ์ในการพัฒนาองค์กรให้ความสามารถในการแข่งขันสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้า
3. เพื่อจัดทำแผนธุรกิจให้กับ บริษัท ดับเบิ้ลยู โกรว์ แมคคานิค จำกัด

การทบทวนวรรณกรรม

แนวความคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับส่วนประสมการตลาด

แนวคิดส่วนประสมทางการตลาด (7Ps) ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2541) กล่าวว่าทฤษฎีส่วนประสมการตลาด 7Ps ไว้ว่า กระบวนการกำหนดส่วนประสมการตลาดในธุรกิจบริการ มีลักษณะที่คล้ายธุรกิจอื่น ๆ ของตลาดโดยทั่วไปมีรายละเอียดขององค์ประกอบด้วย1) Product ด้านผลิตภัณฑ์ 2) Price ด้านราคา 3) Place ด้านช่องทางจัดจำหน่าย 4) Promotion ด้านการส่งเสริมการตลาด 5) People ด้านบุคลากร 6)

Process ด้านกระบวนการ 7) Physical Evidence ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ ดังนั้นผู้วิจัยจึงได้นำแนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับส่วนประสมการตลาดมาปรับใช้ในการสำรวจคุณสมบัติของระบบสายพานลำเลียงให้ตรงความต้องการ

แนวความคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับกลยุทธ์ SWOT Analysis

อุทิศ ขาวเธียร (2546) กล่าวว่า การวิเคราะห์สภาพแวดล้อม “ภายนอกและภายใน”เพื่อเข้าใจสภาพแวดล้อมในช่วงปัจจุบันที่เป็นอยู่ขององค์กร และ/หรือสภาพแวดล้อมของกระบวนการพัฒนา ในช่วงการดำเนินการพัฒนาตามแผนกลยุทธ์ ซึ่งเป็นวิเคราะห์จุดแข็ง(strength) จุดอ่อน (weakness) ของสภาพแวดล้อมภายใน และวิเคราะห์โอกาส (opportunity) ภาวะภัยคุกคามหรือข้อจำกัด (threat) ของสภาวะแวดล้อมภายนอก ดังนั้นผู้วิจัยจึงได้นำแนวคิด SWOT Analysis เพื่อวิเคราะห์หากลยุทธ์ให้องค์กรสามารถแข่งขันในธุรกิจ

แนวความคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการออกแบบจำลองโมเดลธุรกิจ Business Model Canvas

ทัดพงศ์ อวิโรธนานนท์ (2564) กล่าวว่าแบบจำลองโมเดลธุรกิจว่าเป็นหนึ่งในเครื่องมือที่ช่วยดีไซน์โมเดลธุรกิจ ผ่านองค์ประกอบทั้ง 9 ที่ถูกมองว่ามีส่วนสำคัญสำหรับการเริ่มต้นธุรกิจในทุกประเภท และผู้คิดค้น Business Model Canvas (BMC) ก็คือคุณ Alexander Osterwalder โดยกำหนดองค์ประกอบสำคัญ 9 ช่องดังนี้ (1) Customer segment (กลุ่มลูกค้า) (2) Value proposition (คุณค่าสินค้าและบริการ) (3) Customer relationship (ความสัมพันธ์กับลูกค้า (4) Chanels (ช่องทางการสื่อสาร) (5) Revenue streams (กระแสรายรับ) (6) Key Resources (ทรัพยากรหลัก) (7) Key resources (ทรัพยากรหลัก) (8) Key Activities (กิจกรรมหลัก) (9) Cost structure (รายจ่าย ต้นทุน) ดังนั้นผู้วิจัยจึงได้นำแนวคิดและทฤษฎีการออกแบบจำลองโมเดลธุรกิจ เพื่อวางแผนดำเนินธุรกิจเบื้องต้น

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

กานต์ ไทยสีหราช และศักร์ระภีร์ วรวัฒนะปริญญา (2560) กล่าวว่าปัจจัยที่มีผลกระทบต่อยอดขายเครื่องจักรและชิ้นส่วนอะไหล่เครื่องจักรที่ลดลงของบริษัทแห่งหนึ่งในนิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร จังหวัดชลบุรี ได้พบว่า การเลือกซื้อมากที่สุดคือประเภทของเครื่องจักรและชิ้นส่วนอะไหล่เครื่องจักร มีวัตถุประสงค์ในการเลือกซื้อเครื่องจักรและชิ้นส่วนอะไหล่เครื่องจักรมากที่สุดเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการผลิต

ธิตินันท์ นิตยารัมภ์พงศ์ (2560) กล่าวว่า การศึกษาความเป็นไปได้ของแนวคิดธุรกิจแขนกลอัจฉริยะเพื่องานอุตสาหกรรม MR.ROBOT โดยพบว่าจากปัญหาการเพิ่มขึ้นของอัตราค่าแรงงานรวมถึงคุณภาพแรงงานไม่ได้มาตรฐานขาดความรู้และทักษะในการปฏิบัติงานทำให้เกิดความผิดพลาด สินค้าหรือผลิตภัณฑ์อาหารกระป๋องอาจเกิดบุบเสียหาย สร้างความไม่พึงพอใจต่อลูกค้าที่ได้รับสินค้า หรือแรงงานขาดงานบ่อยซึ่งส่งผลกระทบโดยตรงต่อโรงงานอุคตสาหกรรมผลิตสินค้า เนื่องจากสินค้าจำเป็นต้องผลิตอย่างต่อเนื่องไม่สามารถหยุดการผลิตได้ ดังนั้นเพื่อเป็นการสร้างคุณภาพและความน่าเชื่อถือให้บริษัทจึงได้มีการนำเทคโนโลยีระบบอัตโนมัติ (Automation Technology) เข้ามาใช้งานทำให้คุณภาพสินค้าสามารถแข่งขันในตลาดได้

นอกจากนี้ จากวิเคราะห์สถานการณ์โดยใช้ SWOT Analysis พบว่าปัญหาของสถานประกอบการ ทั้งด้านบุคลากรความผิดพลาดในการทำงาน รวมถึงอัตราการจ้างงานที่เพิ่มสูงขึ้นอย่างต่อเนื่อง และมีแนวโน้มเพิ่มมากขึ้น

ระเบียบวิธีการวิจัย

การค้นคว้าอิสระในครั้งนี้มีขั้นตอนกระบวนการดังนี้ (1) ศึกษางานวิจัยและวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง (2) ศึกษาสภาวะตลาดอุตสาหกรรม (3) กำหนดแนวคิดทางธุรกิจ (4) ศึกษากลยุทธ์การพัฒนาองค์กร โดยประชากรที่ใช้ในการศึกษาจำนวน 2360 จากกลุ่มผู้ประกอบการธุรกิจการฆ่าและบรรจุเนื้อสัตว์ปีก และผู้ประกอบการธุรกิจการฆ่าและบรรจุเนื้อสดยกเว้นสัตว์ปีกซึ่งมีการกำหนดกลุ่มตัวอย่างแบบอย่างง่าย จากสูตรของ Taro Yamane จำนวน 342.03 ผู้วิจัยได้เก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง 348 คน การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ ใช้แบบสอบถามผ่านผู้เชี่ยวชาญในการตรวจสอบความตรงของเนื้อหา 3 คน เป็นเครื่องมือสำหรับเก็บรวบรวมข้อมูลแบ่งแบบสอบถามเป็น 3 ตอนดังนี้ ตอนที่1 เป็นข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ขนาดองค์กร ประเภทอุตสาหกรรม ลักษณะงานที่ทำ ตอนที่2 ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้งานระบบสายพานลำเลียง ประกอบด้วย การใช้งานในปัจจุบัน การใช้งานในอนาคต ช่องทางการรับข่าวสารข้อมูล วัตุประสงค์ในการใช้ ประเภท/ชนิดสายพาน เป้าหมายในการใช้งาน สภาพแวดล้อมพื้นที่ทำงาน งบปราณในการจัดสรรค ระยะเวลาในการรอคอย ตอนที่3 สอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด (7 Ps) ประกอบด้วยด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านช่องทางการจำหน่าย ด้านส่งเสริมการตลาด ด้านบุคลากร ด้านกระบวนการ และด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ (5)ออกแบบโมเดลธุรกิจ (BMC) (6) จัดทำแผนธุรกิจพัฒนาศักยภาพระบบสายพานลำเลียง

ผลการศึกษาและอภิปรายผล

ผู้วิจัยได้ทำแบบสำรวจข้อมูลเพื่อใช้ประกอบการจัดทำแผนธุรกิจพัฒนาศักยภาพระบบสายพานลำเลียง พบว่า

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปส่วนใหญ่เป็นเพศชายจำนวน 182 คนคิดเป็นร้อยละ 52.3 อายุ 28-43 ปี จำนวน 246 คน คิดเป็นร้อยละ 70.7 อยู่ในองค์กรขนาดใหญ่คนงานเกิน 200 คน จำนวน 265 คน คิดเป็นร้อยละ 76.1 อยู่ในอุตสาหกรรมแปรรูปอาหารจำนวน 335 คน คิดเป็นร้อยละ 96.3 และการทำงานอยู่ในส่วนของภาคการผลิตจำนวน 181 คน คิดเป็นร้อยละ 52

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับคุณสมบัติของระบบสายพานลำเลียงที่ลูกค้าต้องการ ของกลุ่มตัวอย่าง พบว่าปัจจุบันมีการใช้งานของระบบสายพานลำเลียงอยู่จำนวน 345 คน คิดเป็นร้อยละ 99.1 และในอนาคตมีแนวโน้มใช้ระบบสายพานลำเลียงเพิ่มขึ้น จำนวน 347 คน คิดเป็นร้อยละ 99.7 ทั้งนี้ในกลุ่มเป้าหมายนี้ยังคงมีความต้องการในการเปิดรับข้อมูลเกี่ยวกับระบบสายพานลำเลียงโดยช่องทางการรับรู้ที่นิยมสูงสุดคืองานแสดงสินค้าเครื่องจักรอุตสาหกรรม รองลงมาคือการหาข้อมูลทางเว็ปไซต์ เฟสบุ๊ค และไลน์ ตามลำดับ

โดยวัตถุประสงค์หลักที่เลือกใช้ระบบสายพานลำเลียงเพื่อการผลิตที่มีการเชื่อมต่อระหว่างเครื่องจักรจำนวน 143คนคิดเป็น ร้อยละ 41.2 ระบบสายพานลำเลียงที่ใช้ส่วนมาก เป็นระบบสายพานลำเลียงกลุ่มสายพานหน้าเรียบ (พียู,พีอี,พีวีซี) จำนวน 168คน คิดเป็นร้อยละ 48.4 มีเป้าหมายในการใช้งานระบบสายพานลำเลียงเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานจำนวน 196 คน คิดเป็นร้อยละ 56.2 ในส่วนของการตั้งงบประมาณสำหรับระบบสายพานลำเลียงต่อชุดประมาณการณ์ไว้ที่ต่ำกว่า 300,000 บาทมีจำนวน 174 คนคิดเป็นร้อยละ 49.9 ซึ่งในแผนงานมีความต้องการใช้งานระบบสายพานลำเลียงภายใน 3เดือนมีจำนวน 189 คน คิดเป็นร้อยละ 54.2 และสภาวะแวดล้อมพื้นที่ทำงานอยู่ในสภาพแวดล้อมปกติจำนวน 240 คน คิดเป็นร้อยละ 68.9

ตอนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด(7 Ps) ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกซื้อระบบสายพานลำเลียงและเลือกผู้ผลิตระบบสายพานลำเลียง ภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุดเมื่อพิจารณาเป็นด้านดังนี้ ด้านผลิตภัณฑ์และบริการ (Product) อยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$= 4.30, S. D. =0.61) โดยให้ความสำคัญส่วนของความปลอดภัยในการใช้งาน ($\overline{X}$= 4.35, S. D. =0.58) อายุการใช้งาน ($\overline{X}$= 4.34, S. D. =0.56) คุณสมบัติเหมาะสมกับการใช้งาน ($\overline{X}$= 4.33, S. D. =0.57) ระบบเชื่อมต่อกับเครื่องจักรอื่น ๆ ($\overline{X}$= 4.29, S. D. =0.61) ฟังก์ชั่นการใช้งาน ($\overline{X}$= 4.29, S. D. =0.62) รูปแบบดีไซน์ ($\overline{X}$= 4.27, S. D. =0.62) แบรนด์ / ยี่ห้อ ($\overline{X}$= 4.24, S. D. =0.67)

ด้านราคา(Price) อยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$= 4.39, S. D. =0.63) ราคาระบบสายพานลำเลียงพร้อมขนส่ง ($\overline{X}$= 4.48, S. D. =0.65) การอบรมการใช้งานระบบสายพานลำเลียง ($\overline{X}$= 4.43, S. D. =0.69) การรับประกันการใช้งานระบบสายพานลำเลียง ($\overline{X}$= 4.38, S. D. =0.60) ราคาระบบสายพานลำเลียงพร้อมติดตั้ง ($\overline{X}$= 4.35, S. D. =0.58) ราคาระบบสายพานลำเลียงพร้อมอะไหล่ ($\overline{X}$= 4.31, S. D. =0.62)

ด้านช่องทางการจำหน่าย(Place) อยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$=4.31, S. D. =0.63) โดยติดต่อผ่านช่องทางออนไลน์ เช่น Line ($\overline{X}$= 4.32, S. D. =0.64) สำนักงานติดต่อโดยตรงไปยังองค์กรของท่าน ($\overline{X}$= 4.32, S. D. =0.60) องค์กรของท่านติดต่อตรงมายังสำนักงานได้ ($\overline{X}$= 4.31, S. D. =0.60) ติดต่อผ่าน เว็ปไซต์ /อีเมล ($\overline{X}$= 4.30, S. D. =0.67)

ด้านส่งเสริมการตลาด(Promotion) อยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$= 4.37, S. D. =0.64) เพิ่มระยะเวลาการรับประกัน ($\overline{X}$= 4.48, S. D. =0.62) ทีมที่ปรึกษาให้บริการออกแบบวางระบบฟรี ($\overline{X}$= 4.38, S. D. =0.64) เงื่อนไขการชำระ ($\overline{X}$= 4.28, S. D. =0.62) ขยายระยะเวลาการฝึกอบรม ($\overline{X}$= 4.24, S. D. =0.69)

ด้านบุคลากรหรือพนักงาน(People) อยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$=4.52, S. D. =0.60) ประสบการและความเชี่ยวชาญของทีมงาน ($\overline{X}$= 4.53, S. D. =0.60) ทีมงานสามารถแก้ไข/ซ่อมบำรุง ($\overline{X}$= 4.52, S. D. =0.60) คุณภาพบุคลากร เช่น ความรู้ในงาน ($\overline{X}$= 4.51, S. D. =0.61)

ด้านกระบวนการ(Process) อยู่ในระดับมากที่สุด($\overline{X}$ = 4.31, S. D. =0.59) กระบวนการแก้ไขปัญหาอย่างรวดเร็ว ($\overline{X}$= 4.51, S. D. =0.60) กระบวนการผลิตที่ตรงต่อเวลา ($\overline{X}$= 4.49, S. D. =0.62) กระบวนการ

รายงานแจ้งผลการผลิตเป็นระยะ ($\overline{X}$= 4.31, S. D. =0.60) กระบวนการสั่งซื้อที่มีรายละเอียดครบถ้วน ($\overline{X}$= 4.31, S. D. =0.62)

ด้านสิ่งแวดล้อมกายภาพ(Physical) อยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$=4.36, S. D. =0.61) มีคู่มือประกอบการใช้งานระบบลำเลียง ($\overline{X}$= 4.47, S. D. =0.64) มีอุปกรณ์เครื่องมือการผลิตอย่างครบถ้วน ($\overline{X}$= 4.33, S. D. =0.58) มีที่ตั้งสำนักงานที่สะดวกในการติดต่อให้บริการ ($\overline{X}$= 4.32, S. D. =0.59) มีเว็ปไซต์ในการให้ข้อมูลอย่างชัดเจนและครบถ้วน ($\overline{X}$= 4.30, S. D. =0.62)

อภิปรายผล

บริษัท ดับเบิ้ลยู โกรว์ เมคคานิค จำกัด มีลักษณะของธุรกิจเป็นผู้รับจ้างสร้างเครื่องจักรต่าง ๆ ระบบสายพานลำเลียง อุปกรณ์สแตนเลส ผลิตตามการสั่งซื้อเท่านั้น ผลการวิจัยได้วิเคราะห์ข้อมูลนำมากำหนดกลยุทธ์ องค์ประกอบคุณสมบัติของระบบสายพานลำเลียงที่ลูกค้าต้องการด้วยส่วนประสมทางการตลาด 7 Ps นำไปใช้ในการดำเนินธุรกิจดังนี้

1. กลยุทธ์ด้านผลิตภัณฑ์และบริการ (Product)

จากผลการวิจัยพบว่าด้านผลิตภัณฑ์ระบบสายพานลำเลียงเรื่องของการออกแบบระบบสายพานลำเลียงให้มีระบบการทำงานที่มีความปลอดภัยทั้งในขณะใช้งานและหลังใช้งาน ขณะทำความสะอาดต้องมีระบบความปลอดภัยที่ชัดเจน เช่น การใช้ระบบควบคุมการทำงานของระบบสายพานลำเลียงด้วยระบบ PLC หรือ ในส่วนของระบบสายพานลำเลียงส่วนที่เป็นจุดหมุนหรือเสี่ยงต่อการเกิดอุบัติเหตุ (จุดที่ต้องมีส่วนปิดครอบและล็อคการทำงานด้วยระบบความปลอดภัยอีกขั้น)โดยมีระบบอินเตอร์ล็อคไม่สารถทำงานได้ในขณะที่มีการเปิดฝาครอบเป็นต้น

2. กลยุทธ์ทางด้านราคา (Price)

จากผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยทางด้านราคาการตั้งราคาสินค้าให้ครบ เป็นการเสนอราคาให้ครอบคลุมมากที่สุด ไม่ให้มีค่าใช้จ่ายเพิ่มเติมภายหลังทั้งค่าขนส่ง ค่าดำเนินการติดตั้งหรือค่าอะไหล่สำรอง ควรเสนอราคาแสดงรายละเอียดให้ลูกค้าทราบตั้งแต่ครั้งแรกและเมื่อรายการใดไม่เป็นที่ต้องการจึงทำ การตัดออกจะเป็นการส่งผลเชิงบวกสำหรับการรักษาการจัดการงบประมาณให้กับลูกค้าได้ด้วย

3. กลยุทธ์ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย (Place)

ช่องทางการติดต่อสำหรับการจัดจำหน่าย ด้วยการพัฒนาการติดต่อสื่อสารทางโซเชียลได้พัฒนาขึ้นอย่างรวดเร็วและช่องทางที่นิยมใช้งานเพื่อความสะดวกและรวดเร็วในการสื่อสาร ทั้งทางด้านข้อความ รูป เสียง ทำให้วิธีการติดต่อทางแอปพิเคชั่นต่างๆจึงเป็นที่นิยมเป็นอย่างมาก ดังนั้นการสร้างช่องทางการติดต่อทางโซเชียลจึงควรสร้างให้มีมาตรฐานการสื่อสารไม่ช้าหรือนานเกินไปและมีมาตรฐานให้ข้อมูลได้ครบถ้วนและถูกต้อง

4. กลยุทธ์ทางด้านกิจกรรมส่งเสริมการตลาด (Promotion)

จากผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยที่มีผลในระยะยาวต่อการเลือกซื้อหรือใช้บริการนั้น การเลือกสินค้าและบริการที่มีการรับประกันหรือเพิ่มระยะเวลาการรับประกันนั้นเป็นที่น่าสนใจ รวมถึงเงื่อนไขการชำระเงินเป็นกิจกรรมที่คาดการว่าจะได้ผลตอบรับที่ดี

5. กลยุทธ์ทางด้านกระบวนการ (Process)

จากผลวิจัยพบว่าทางด้านขั้นตอนและกระบวนการต่างๆตามขั้นตอนตั้งการเริ่มต้น เรื่องของระยะเวลาและการแจ้งให้ทราบผลงานดำเนินการเป็นระยะสามารถช่วยลดความผิดพลาดและสร้างความมั่นใจเชื่อใจให้กับกลุ่มลูกค้าได้

6. กลยุทธ์ทางด้านบุคลากร (People)

จากการวิจัยพบว่าด้านบุคลากรพนักงานมีความสำคัญอย่างต่องานการให้บริการ ความรู้ความสามารถของพนักงานมีผลต่อความมั่นใจเชื่อใจของลูกค้าสูงสุด และการเพิ่มผู้ประสานงานขายหรือฝ่ายขายช่วยขยายการติดต่อได้ ทั้งนี้การที่ทีมงานสามารถตอบโจทย์คำถามหรือแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นได้นั้นส่งผลต่อการเลือกใช้บริการเป็นอย่างมาก ดังนั้นจึงควรมีการอบรมเสริมสร้างองค์ความรู้และพัฒนาด้านการสื่อสารให้กับทีมงานและบุคลากรอย่างต่อเนื่อง

7. กลยุทธ์ทางด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ (Physical)

จากการวิจัยพบว่าการให้ข้อมูลที่เป็นรูปธรรมชัดเจนมีผลต่อความเชื่อมั่นและการตัดสินใจของลูกค้าด้วยสินค้าและบริการมีความเฉพาะจึงมีความจำเป็นในการให้ข้อมูลที่ถูกต้อง ดังนั้นการสร้างข้อมูลในรูปแบบคู่มือสำหรับระบบและการใช้งานแบบรูปเล่มหรือแบบแอปพลิเคชันจึงมีความจำเป็นอย่างมาก

จากการสำรวจข้อมูลดังกล่าว ผู้วิจัยสามารถจัดทำแผนธุรกิจพัฒนาศักยภาพระบบสายพานลำเลียงให้ธุรกิจสามารถพัฒนาและแข่งในตลาดได้ ดังนี้

แผนบริหารการจัดการ

แผนการบริหารแบ่งออกเป็น 2 ส่วนในการพัฒนา ได้แก่ส่วนที่ 1 ปรับปรุงผลิตภัณฑ์ในส่วนของระบบสายพานลำเลียงโดยเพิ่มรูปแบบการควบคุมการทำงานของระบบสายพานลำเลียงให้มีทางเลือกเพิ่มขึ้นในรูปแบบการควบคุมด้วย PLC (Programmable Logic Controller) โดยเพิ่มส่วนงานความรับผิดชอบโครงการพัฒนาระบบควบคุมการทำงานของระบบสายพานลำเลียง แผนงานนี้ฝ่ายที่รับผิดชอบจัดการในครั้งนี้คือ ฝ่ายวิศวกรรมเป็นส่วนงานสร้างระบบควบคุมการทำงานระบบสายพานลำเลียงรูปแบบใหม่ ทั้งจัดหาและวิธีการให้ได้ตัวอย่างชุดควบคุมการทำงานระบบสายพานลำเลียงแบบใหม่มาเป็นต้นแบบและฝึกษาเรียนรู้วิธีการผลิตจนกระทั่งสามารถดำเนินการผลิตระบบควบคุมการทำงานระบบสายพานลำเลียงได้ ส่วนที่ 2 คือฝ่ายขาย เป็นส่วนงานที่กำหนดให้มีการเพิ่มบุคลากร รองรับการขยายฐานลูกค้าและโครงเพิ่มระบบการควบคุมการทำงานของระบบสายพานลำเลียงด้วย PLC โดยฝ่ายขายมีหน้าที่นำเสนอให้กลับกลุ่มเป้าหมายที่กำหนดไว้

แผนการผลิต

ส่วนงานการผลิตอื่น ๆ ให้ดำเนินการตามแผนงานปกติ และจัดหาทีมงานให้รับผิดชอบการผลิตระบบควบคุมการทำงานของระบบสายพานลำเลียงด้วยPLC โดยกำหนดแผนดังนี้

1. กำหนดผู้รับผิดชอบการผลิตระบบควบคุมการทำงานของระบบสายพานลำเลียงด้วย PLC

2. กำหนดแผนการเรียนรู้และการผลิต

2.1 เสริมสร้างทักษะผู้ผลิตให้มีความรู้เกี่ยวกับระบบ PLC

2.2 เรียนรู้ระบบPLC จากเครื่องต้นแบบที่ทีมงานวิศวกรรมจัดหามาเพื่อใช้ในการฝึก จนเกิดความชำนาญและเข้าใจการทำงานของระบบเป็นอย่างดี

2.3 ทีมงานการผลิตสามารถผลิตระบบควบคุมการทำงานของระบบสายพานลำเลียงด้วย PLC สามารถผลิตจำหน่ายได้

แผนการตลาด

บริษัท ดับเบิ้ลยู โกรว์ เมคคานิค จำกัด ศึกษาการเข้าถึงกลุ่มลูกค้าเป้าหมายได้โดยการเข้าร่วมงานแสดงสินค้าเครื่องจักรและอุตสาหกรรม ดังนั้นแผนการประชาสัมพันธ์จึงได้กำหนดให้มีการศึกษาเงื่อนไขการเข้าร่วมงานและวิธีการประชามสัมพันธ์ในส่วนของการส่งเสริมการตลาดที่มีการกำหนดกลยุทธ์ไว้สู่กลุ่มลูกค้าพร้อมทั้งการนำเสนอผลิตภัณฑ์ที่เพิ่มขึ้นจากเดิม

แผนการเงิน

บริษัท ดับเบิ้ลยู โกรว์ เมคคานิค จำกัด วางเป้าหมายใช้เงินลงทุน 3 ล้านบาท โดยใช้ระยะคืนทุน 2 ปี แสดงให้เห็นว่าธุรกิจที่ดำเนินการนี้มีความน่าสนใจและคุ้มค่าแก่การลงทุน

แผนบุคลากร

ความสำคัญของแผนบุคลากรอันเนื่องจากบคลากรมีผลต่องานบริการและการผลิต ของบริษัทเป็นอย่างมาก โดยเฉพาะส่วนของฝ่ายขายและฝ่ายผลิตเมื่อมีแผนการขยายฐานลูกค้าและยอดขายจากการเพิ่มผลิตภัณฑ์รูปแบบการควบคุมการทำงานของระบบPLC แผนบุคลากรจึงจำเป็นต้องมีการปรับเพิ่มขึ้นให้เหมาะ ดังนั้นจึงมีการพิจารณาให้เพิ่มบุคลากรส่วยงานฝ่ายขาย 1 อัตรา และฝ่ายผลิต 5 อัตรา และให้พิจารณาอีกครั้งเมื่อการดำเนินการเป็นไปตามแผนในปีที่ 2

แผนฉุกเฉินหรือประเมินความเสี่ยง

การดำเนินธุรกิจมักเกิดสถานการณ์หรือผลกระทบต่างๆที่ส่งผลต่อการดำเนินกิจการ เช่น สภาวะเศรษฐกิจ ภัยธรรมชาติ กระแสสังคม การร้องเรียนจากลูกค้ารวมถึงโอกาสการเกิดโรคระบาดหรืออุบัติเหตุที่มีผลต่อธุรกิจ ดังนั้นเพื่อป้องกันความเสี่ยงสามารถรับมือกับสถานะการณ์ที่อาจจะเกิดขึ้นได้นั้น จึงมีความจำเป็นในการเตรียมแผนรองรับดังนี้

แผนฉุกเฉินด้านการตลาด

ถ้าหากยอดขายไม่เป็นไปตามเป้าที่ได้ประมาณการไว้ในเบื้องต้นตามระยะเป้าหมายดำเนินกิจการทางบริษัทจะดำเนินการหาต้นเหตุของปัญหาดังกล่าวว่าเกิดขึ้นเพราะปัจจัยใด และดำเนินการวางแผนเพื่อทำ

การแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น ที่จะส่งผลต่อธุรกิจ เช่นการโฆษณา ประชาสัมพันธ์ การเข้าร่วมงานแสดงสินค้าเครื่องจักรที่เกี่ยวข้อง การจูงใจ ขยายระยะเวลาการรับประกัน

แผนฉุกเฉินด้านการดำเนินงาน

สำหรับกรณีที ไม่สามารถดำเนินงานอยู่ภายใต้งบประมาณที่ตั้งไว้ได้ ดังนั้น ทางบริษัทอาจจะพิจารณาด้านทรัพยากรบุคคลอาจมีการพิจารณาปรับลดวันทำงาน ส่วนของการทำงานล่วงเวลา (OT) และโบนัสประจำปีเพื่อลดต้นทุนในช่วงที่วิกฤต จนกว่ายอดขายของบริษัทจะกลับมาสู่สถานการณ์ปกติและสามารถทำกำไรได้ รวมถึงสวัสดิการต่าง ๆ ตามแผนที่กำหนดไว้ สำหรับด้านซัพพลายเออร์ สาเหตุที่อาจเกิดจากซับพลายเออร์ โดยเฉพาะเรื่องคุณภาพของสินค้าและความรวดเร็วในการจัดส่งสินค้า ทางบริษัทจะหาซัพพลายเออร์ใหม่ ๆ สำรองไว้เป็น Vendor List และทำการประเมินซัพพลายเออร์อยู่เสมอ เพื่อช่วยป้องกันในเรื่องการผันผวนของราคาวัตถุดิบ การเจรจา ต่อรองเรื่องการจัดส่งและรอบการชำระเงิน รวมถึงขอส่วนลดพิเศษเพิ่มเติม

แผนฉุกเฉินด้านการเงิน

กรณีที่สภาพทางการเงินของบริษัทขาดสภาพคล่องนั้น ทางบริษัท อาจต้องมีการวางแผนในการกู้ยืมเงินระยะสั้น O/D เพื่อนำมาหมุนในกิจการ ที่สำคัญ บริษัทจำเป็นที่ จะต้องมีความเคร่งครัดและระเบียบวินัยทางการเงินเป็นอย่างมาก โดยใช้เฉพาะวงเงินที่จำเป็นเท่านั้น แต่ถ้าหากในกรณีที่บริษัทไม่สามารถทำกำไรได้ตามที่ประมาณการไว้ บริษัทอาจ ต้องวิเคราะห์พฤติกรรมการซื้อของ ลูกค้าเพื่อวางแผนในการสั่งซื้อและการสต๊อกสินค้าขนาดที่ลูกค้านิยมใช้เท่านั้น ตลอดจนต้องบริหาร ต้นทุนของสินค้าให้ไม่เกิน 55% ของราคาขาย เพื่อทำให้บริษัทสามารถทำกำไร ได้ตามเป้าหมายทางการเงินที่ตั้งไว้ได้

ข้อเสนอแนะ

กลุ่มตัวอย่างควรเพิ่มเติมไปยังกลุ่มอุตสาหกรรมอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการใช้ระบบสายพานลำเลียง เช่น อุตสาหกรรมโลจิสติก อุตสาหกรรมผลิตกระป๋อง/ขวดแก้วหรือพลาสติก เป็นต้น เพื่อเป็นการศึกษาการขยายกลุ่มเป้าหมายในอนาคต

บรรณานุกรม

กานต์ ไทยสีหราช และศักดิ์ระภีร์ วรวัฒนะปริญญา. (2560). *การศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อยอดขายเครื่องจักรและชิ้นส่วนอะไหล่เครื่องจักรที่ลดลงของบริษัทในนิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร จังหวัดชลบุรี. วารสารครุศาสตร์อุตสาหกรรม, 5*(2), 108-119. https://ph02.tci-thaijo.org/index.php/jtermutt/article/view/213729

ทัดพงศ์ อวิโรธนานนท์. (2564). *การประยุกต์ใช้ Bissiness Model Canvas สำหรับงานวิจัย.* BMC_Research. http://mis.ms.su.ac.th/MISMS03/uploads/01/PROS2021_0006_doc_attach1_20210504_18_BgCanvas_Research19Apirl21SU.pdf

ธิตินันท์ นิตยารัมภ์พงศ์. (2560) *การศึกษาความเป็นไปได้ของแนวคิดธุรกิจแขนกลอัจฉริยะเกี่ยวกับงานอุตสาหกรรม Mr.Robot* [สารนิพนธ์ปริญญาการจัดการมหาบัณฑิต วิทยาลัยการจัดการมหาวิทยาลัยมหิดล]. CMMU Digital Archive. https://archive.cm.mahidol.ac.th/handle/123456789/2494

ศิริวรรณ เสรีรัตน์. (2541*). กลยุทธ์การตลาด และการบริหารการตลาด*. กรุงเทพฯ: ธีระฟิลม์/ไซเท็กซ์

อุทิศ ขาวเธียร (2546). *การวางแผลกลยุทธ์* (ฉบับปรับปรุงครั้งที่ 2). กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

แผนธุรกิจพัฒนาร้านสะดวกซื้อในเขตกรุงเทพมหานคร และปริมณฑล

Business Plan for Developing Convenience Stores in Bangkok Metropolitan and Its Vicinity

ปานชนก ม่วงทอง[1] และสุนันทา เสถียรมาศ[2]

Parnchanok Muangthong[1] and Sunanta Satieramas [2]

นักศึกษาสาขาวิชาการจัดการมหาบัณฑิต[1], อาจารย์ที่ปรึกษา[2]

วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์[1,2]

E-mail: parnchanok.mua@outlook.rmutr.ac.th[1]

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) วิเคราะห์พฤติกรรมการซื้อสินค้าจากร้านสะดวกซื้อ (2) ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าจากร้านสะดวกซื้อ และ (3) จัดทำแผนธุรกิจพัฒนาร้านสะดวกซื้อในเขตกรุงเทพมหานคร และปริมณฑล ดำเนินการวิจัยเชิงปริมาณ โดยประชากรที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ ผู้ที่ใช้หรือเคยใช้บริการร้านสะดวกซื้อ จำนวนประชากรทั้งหมดที่อยู่ในเขตกรุงเทพมหานคร และปริมณฑล กลุ่มตัวอย่างกำหนดโดยใช้สูตรการคำนวณของ Taro Yamane สำหรับงานวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบตามสะดวก (Convenience Sampling) จำนวน 412 คน โดยใช้ Google Form การเก็บข้อมูล กำหนดค่าความเชื่อมั่นร้อยละ 95 และระดับค่าความคลาดเคลื่อนร้อยละ 5 ซึ่งวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงพรรณา ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการวิจัย (1) พบว่า ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุ 27 – 44 ปี สถานภาพสมรส ระดับการศึกษาปริญญาโท เป็นพนักงานบริษัทเอกชน รายได้เฉลี่ยต่อเดือน มากกว่า 30,000 บาท ใช้บริการครั้งล่าสุดเมื่อประมาณ 1-3 เดือนที่แล้ว ใช้บริการ 2-3 เดือนต่อครั้ง โดยเลือกใช้บริการในวันเสาร์-อาทิตย์ มีค่าใช้จ่ายแต่ละครั้ง 401-500 บาท มักซื้อสินค้าประเภทอุปกรณ์ทำความสะอาด มีครอบครัว ประกอบการตัดสินใจ และชำระเงินออนไลน์ผ่าน Mobile Banking (2) พบว่า ข้อมูลปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อสินค้า ได้แก่ ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับการมีประเภทของสินค้าที่หลากหลาย การมีป้ายราคาแสดงอย่างชัดเจน มีสินค้าให้เลือกหลายระดับราคา การมีโปรโมชั่นให้เลือกหลายรูปแบบ การจัดสถานที่สะอาด สว่าง ปลอดภัย การมีพนักงานยินดีให้บริการ การมีระบบการชำระเงินหลายระบบ เช่น เงินสด เงินโอน บัตรเครดิต ชำระผ่านแอปพลิเคชัน และการมีภายในร้านกว้าง เดินสะดวก และ (3) พบว่า แผนธุรกิจพัฒนาร้านสะดวกซื้อในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลนี้ ใช้เงินลงทุนจำนวน 34,180,500 บาท โดยมีระยะเวลาคืนทุน 4 ปี และมีอัตราผลตอบแทน 19.80%

คำสำคัญ: ร้านสะดวกซื้อ ผู้บริโภค ส่วนประสมการตลาด 7Ps

Abstract

This research aims to (1) analyze consumer behavior when purchasing products from convenience stores, (2) examine the factors influencing purchasing decisions at convenience stores, and (3) develop a business plan for the development of convenience stores in Bangkok metropolitan and its vicinity. The study was conducted using a quantitative research approach. The population of the study includes individuals who use or have used convenience store services, specifically those residing in Bangkok metropolitan and its vicinity. The sample size was determined using Taro Yamane’s formula, with a total of 412 respondents selected through convenience sampling, and data were collected using Google Forms. The confidence level was set at 95%, with a margin of error of 5%. Data analysis was performed using descriptive statistics, including frequency, percentage, mean, and standard deviation. The findings revealed that (1) most respondents were female, aged between 27-44 years, married, holding a master's degree, employed in private companies, with an average monthly income exceeding 30,000 THB. They last used the service 1-3 months ago and frequented the store 2-3 times per month, mostly on weekends. Their average expenditure per visit was between 401-500 THB. The most commonly purchased items were cleaning supplies, with family or partners often influencing their purchasing decisions. Payments were mostly made through Mobile Banking. (2) The factors influencing purchasing decisions included the availability of a wide variety of products, clear price tags, a range of price options, multiple promotions, clean, well-lit, and safe store environments, helpful staff, various payment options (cash, bank transfer, credit cards, app payments), and spacious store layouts that make shopping convenient. (3) The proposed business plan for developing convenience stores in the Bangkok Metropolitan Area and surrounding provinces requires an investment of 34,180,500 THB, with a payback period of 4 years and an estimated return on investment (ROI) of 19.80%.

Keywords: Convenience store, consumers, marketing mix 7Ps

บทนำ

ธุรกิจค้าปลีกสมัยใหม่ เป็นส่วนหนึ่งของกิจกรรมค้าส่งค้าปลีกซึ่งมีมูลค่ารวม 2.8 ล้านล้านบาท ในปี 2566 คิดเป็นสัดส่วน 15.7% ของ GDP สูงเป็นอันดับสองรองจากภาคอุตสาหกรรมการผลิตที่มีสัดส่วน 24.9% ผู้ประกอบการส่วนใหญ่เป็นนายทุนรายใหญ่ที่มีเครือข่ายสาขาจำนวนมาก และเป็นผู้ซื้อรายใหญ่

จึงมีอำนาจต่อรองเหนือผู้ผลิตหรือตัวแทนจำหน่ายสินค้า มีการบริหารจัดการร้านค้าอย่างเป็นระบบซึ่งรวมถึงระบบขนส่งและกระจายสินค้าที่ทันสมัย ตลอดจนการเพิ่มช่องทางการค้าออนไลน์ และการนำเทคโนโลยีด้านต่าง ๆ มาใช้เพื่อสร้างความได้เปรียบทางการตลาด ร้านค้าปลีกสมัยใหม่ในไทยเติบโตอย่างรวดเร็ว โดยเฉพาะในพื้นที่กรุงเทพฯ และเมืองหลักที่มีความเป็นสังคมเมืองสูง รวมถึงเมืองท่องเที่ยว โดยมีปัจจัยหนุนจากนโยบายรัฐเปิดโอกาสให้ผู้ประกอบการต่างชาติ ซึ่งมีเทคโนโลยีบริหารจัดการสมัยใหม่เข้ามาลงทุนธุรกิจค้าปลีกได้ ลักษณะร้านค้าตอบสนองพฤติกรรมผู้บริโภคที่ต้องการความสะดวกสบาย และมีค่าใช้จ่ายเพื่อซื้ออาหารและเครื่องดื่มประมาณ 40% ของค่าใช้จ่ายเพื่อซื้อสินค้าอุปโภคบริโภคทั้งหมด โดยผู้บริโภคสามารถซื้อสินค้าหลายประเภทในที่แห่งเดียวตั้งแต่อาหาร ของใช้ส่วนบุคคล และของใช้ในครัวเรือน อีกทั้งราคาสินค้ามักต่ำกว่าร้านค้าปลีกดั้งเดิม และการลงทุนขยายสาขาต่อเนื่องเพื่อขยายฐานลูกค้า (แนวโน้มธุรกิจและอุตสาหกรรมปี 2567-2569, วิจัยกรุงศรี)

ปัจจุบันธุรกิจร้านค้าปลีก หรือ เรียกอีกชื่อว่า ร้านสะดวกซื้อ มีการขยายตัวในมูลค่าที่สูงกว่าการเติบโตของผลิตภัณฑ์รวมในประเทศ (Gross Domestic Product - GDP) ทั้งนี้ การขยายตัวของร้านค้าปลีกอาจเนื่องจากสาเหตุของรูปแบบร้านค้าปลีกเปลี่ยนไปจากร้านค้าปลีกแบบดั้งเดิม ซึ่งปัจจุบันรูปแบบร้านค้าปลีก จะมีหลายลักษณะ ทั้งในรูปแบบแฟรนไชส์ หรือดำเนินการเอง โดยรูปแบบที่ได้รับความยอมรับจากผู้บริโภคจะมีการพัฒนาหลายประการ อาทิ รูปแบบการจัดร้าน การนำเทคโนโลยีมาใช้ การให้อิสระแก่ผู้ซื้อที่สามารถเลือกสินค้าได้เอง เป็นต้น ซึ่งรูปแบบการดำเนินการดังกล่าวส่งผลให้ร้านค้าปลีกแบบดั้งเดิม หรือที่เรียกว่า ร้านขายของชำแบบดั้งเดิม เกิดปัญหาในการดำเนินธุรกิจ ได้รับการยอมรับจากผู้ซื้อลดลงเป็นลำดับ ซึ่งสาเหตุมาจากหลายปัจจัย เช่น สินค้าที่จำหน่ายมีจำนวนไม่มาก รูปแบบการจัดร้านไม่น่าสนใจ การจัดวางสินค้าไม่มีการแยกหมวดหมู่อย่างชัดเจน ทำให้ลูกค้าส่วนใหญ่เกิดความสับสน และลำบากในการหยิบสินค้า มีระบบการจัดการที่ไม่ได้มาตรฐาน การตกแต่งร้านไม่ทันสมัย

ดังนั้น ผู้วิจัยจึงได้เล็งเห็นช่องทางในการดำเนินธุรกิจร้านสะดวกซื้อทุกอย่างเริ่มต้น 20 บาท เพื่อประกอบธุรกิจจำหน่ายสินค้าอุปโภคบริโภคที่ใช้ในชีวิตประจำวัน เป็นการพัฒนาร้านขายของชำเดิม ให้มีระบบในการจัดจำหน่ายมากขึ้น โดยเฉพาะการจัดหมวดหมู่ของสินค้า และการวางสินค้าที่เป็นระเบียบมากขึ้น แต่จะมีวิธีการดำเนินงานที่สะดวกสบายมากขึ้น โดยใช้เครื่องมือช่วยในการจัดจำหน่ายอย่างเหมาะสม พัฒนาให้เป็นร้านสะดวกซื้อที่มีความทันสมัย เพื่อมุ่งหวังในการดำเนินธุรกิจให้เต็มความสามารถ และความภูมิใจที่เป็นธุรกิจของตนเอง ผู้วิจัยจึงจัดทำแผนธุรกิจพัฒนาร้านสะดวกซื้อในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล โดยใช้ปัจจัย 7Ps มาประยุกต์ใช้ร่วมกับการวิเคราะห์ประชากร และพฤติกรรมของผู้ซื้อ ซึ่งจะช่วยให้ร้านสะดวกซื้อ สามารถสร้างความได้เปรียบในการแข่งขัน และตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อวิเคราะห์พฤติกรรมการซื้อสินค้าจากร้าน 20 Premium Plus ของผู้ใช้บริการ ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

2. เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าจากร้าน 20 Premium Plus ของผู้ใช้บริการในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

3. เพื่อจัดทำแผนธุรกิจพัฒนาร้านสะดวกซื้อในเขตกรุงเทพมหานคร และปริมณฑล

การทบทวนวรรณกรรม

แนวคิดและทฤษฎีด้านปัจจัยประชากรศาสตร์

ปภัค อุดมธรรมกุล (2563) ได้ให้ความหมายของประชากรศาสตร์ หมายถึง การศึกษาเกี่ยวกับประชากรให้ทราบขนาด หรือจำนวนคนที่มีอยู่พื้นที่ รวมทั้งศึกษาพฤติกรรมของคน ลักษณะประชากรศาสตร์เป็นปัจจัยภายในส่วนบุคคล เช่นอายุเพศ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ ซึ่งสามารถนำไปใช้ในการวิเคราะห์ตลาดส่วนแบ่งทางตลาดและวางกลยุทธ์ทางการตลาด ให้ตรงกับกลุ่มเป้าหมายได้มากที่สุด

ลักษณะประชากรศาสตร์ เป็นความแตกต่างที่หลากหลายเกี่ยวกับบุคคล เช่น เพศ อายุ สถานภาพสมรส อาชีพ ระดับการศึกษา รายได้ เป็นต้น โดยแสดงให้เห็นถึงความเป็นมาของแต่ละบุคคลในอดีตจนถึงปัจจุบัน ซึ่งความแตกต่าง และหลากหลายนี้ สามารถบ่งชี้ลักษณะพฤติกรรมการแสดงออกที่แตกต่างกัน การตัดสินใจที่แตกต่างกันอย่างมีสาเหตุจากความแตกต่างทางด้านประชากรศาสตร์ ดังนั้น ผู้วิจัยจึงได้นำแนวคิดและทฤษฎีด้านปัจจัยประชากรศาสตร์ มาปรับใช้ในการสำรวจผู้ใช้บริการร้านสะดวกซื้อ

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับพฤติกรรมผู้บริโภค

Kotler (1999, อ้างถึงใน วิมลรัตน์ เกตุโกมุท, 2557) ได้ให้ความหมายของพฤติกรรมผู้บริโภค (Consumer Behavior) หมายถึง การกระทำของบุคคลใดบุคคลหนึ่งเกี่ยวข้องโดยตรงกับการจัดหาให้ได้มาแล้วซึ่ง การใช้สินค้าและบริการ ทั้งนี้ หมายรวมถึง กระบวนการตัดสินใจ และการกระทำของบุคคลที่เกี่ยวกับการซื้อและการใช้สินค้า

ผู้วิจัยสามารถสรุปความหมายของ พฤติกรรมผู้บริโภคได้ว่า กระบวนการที่เกี่ยวกับการค้นหาข้อมูล การซื้อ การใช้การประเมินผลในสินค้าหรือบริการ จากความหมายของพฤติกรรมผู้บริโภคนี้ สามารถแยกได้ดังนี้

1) มีการแสดงกิริยาอาการของบุคคล ด้วยการเดินทางไปจับจ่ายหาซื้อและใช้สินค้าหรือบริการตามความต้องการของบุคคล

2) พฤติกรรมผู้บริโภคเป็นกระบวนการที่เกี่ยวกับการเปิดรับสื่อ การพิสูจน์ความต้องการ การตรวจสอบ การแสวงหาข่าวสาร การจับจ่าย และการพูดคุยเพื่อค้นหาคำยืนยัน

3) บุคคลที่เกี่ยวข้อง ประกอบด้วย ผู้บริโภคคนสุดท้ายที่เป็นครอบครัวแม่บ้าน หรือซื้อไปเป็นของขวัญให้บุคคลอื่น

การวิเคราะห์พฤติกรรมผู้บริโภค (Analyzing Consumer Behavior) เป็นการค้นหา หรือวิจัยเกี่ยวกับพฤติกรรมการซื้อ และการใช้ของผู้บริโภค เพื่อทราบถึงลักษณะความต้องการ พฤติกรรมการซื้อ และการใช้ของผู้บริโภค เพื่อที่จะสามารถจัดกลยุทธ์การตลาด (Marketing Strategy) ที่สามารถสนองความพึงพอใจของผู้บริโภคได้อย่างเหมาะสม ดังนั้น ผู้วิจัยจึงได้นำแนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับพฤติกรรมผู้บริโภค มาปรับใช้ในการสำรวจพฤติกรรมของผู้ใช้บริการร้านสะดวกซื้อ

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับส่วนประสมทางการตลาด 7Ps

Kotler & Keller (2016, อ้างถึงใน โสภิตา รัตนสมโชค, 2558) ได้กล่าวถึงทฤษฎีส่วนประสมทางการตลาด (7P’s) ว่ามี 7 ด้าน ดังต่อไปนี้ 1. ด้านผลิตภัณฑ์ (Product) 2. ด้านราคา (Price) 3. ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย (Place/Channel Distribution) 4. ด้านการส่งเสริมการตลาด (Promotion) 5. ด้านบุคคล (People) 6. ด้านลักษณะทางกายภาพ (Physical Evidence) 7. ด้านกระบวนการให้บริการ (Process)

โดยสรุปได้ว่า ส่วนประสมทางการตลาด 7Ps ถือเป็นองค์ประกอบหลักของการตลาดด้วยความครอบคลุมหลักการสำคัญในการสร้างความมั่นใจในการวางตำแหน่งทางการตลาดที่แข็งแกร่ง โดยเฉพาะอย่างยิ่งกับคู่แข่ง และก่อนที่จะรู้จักลูกค้า ด้วยการจัดการกับองค์ประกอบทั้ง 7 นี้ ธุรกิจต่าง ๆ จะสามารถดึงดูดและมีส่วนร่วมกับลูกค้า กระตุ้นยอดขาย และเพิ่มรายได้ ดังนั้น 7Ps จึงเป็นกลยุทธ์ทางการตลาดที่สำคัญและให้ประโยชน์แก่นักการตลาด และประยุกต์ใช้กับทุกธุรกิจได้ สามารถนำไปพัฒนาข้อได้เปรียบในการแข่งขันเหนือธุรกิจที่มีผลิตภัณฑ์หรือบริการที่คล้ายคลึงกัน ติดตามเทรนด์ ปรับเปลี่ยนผลิตภัณฑ์หรือบริการ และปรับให้เข้ากับความต้องการของลูกค้าที่เปลี่ยนแปลงไป เสริมสร้างตำแหน่งทางการตลาด และอุตสาหกรรมในปัจจุบัน ขยายการเข้าถึงตลาด ดึงดูดลูกค้ารายใหม่ และเพิ่มการรับรู้ถึงแบรนด์ในตลาดใหม่ เพิ่มยอดขายผลิตภัณฑ์และเพิ่มการขายต่อเนื่อง รวมถึงสร้างการรักษาลูกค้าและความภักดีต่อแบรนด์มากขึ้น ดังนั้น ผู้วิจัยจึงได้นำแนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับส่วนประสมทางการตลาด 7Ps มาปรับใช้เพื่อวางแผนการดำเนินธุรกิจเบื้องต้น

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

วิชาญ มณีวงค์ (2556) จากการศึกษาวิจัยเรื่องการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการในร้านสะดวกซื้อ และร้านมินิมาร์ทของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่า 1) ผู้บริโภคมีความคิดเห็นต่อส่วนประสมทางการตลาดบริการ (7Ps) ของร้าน เซเว่นอีเลฟเว่น ระดับชอบมาก และร้านมินิมาร์ท อื่น ๆ ทั่วไป ระดับปานกลาง 2) ลักษณะทางประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกัน มีแนวโน้มในการเลือกใช้บริการร้านเซเว่นอีเลฟเว่น ไม่แตกต่างกัน ส่วนร้านมินิมาร์ททั่วไปนั้น ด้านอายุ ระดับการศึกษา และอาชีพที่แตกต่างกัน มีแนวโน้มในการเลือกใช้บริการ ไม่แตกต่างกัน และ 3) ความชอบที่มีต่อส่วนประสมทางการตลาดบริการ (7Ps) มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับแนวโน้มในการเลือกใช้บริการร้านค้าปลีกทั้งร้านเซเว่นอีเลฟเว่น และร้านมินิมาร์ทอื่น ๆ ทั่วไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ละออทิพย์ เกิดน้อย (2555) ศึกษาเรื่องอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าจากร้านค้าปลีกแบบดั้งเดิมในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย ผลการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมีอายุ 26-35 ปี ระดับการศึกษาสูงสุด พบว่ามีระดับการศึกษาอนุปริญญา ประกาศนียบัตรชั้นสูง อาชีพเกษตรกร รายได้ต่อเดือน 5,001-15,000 บาท ส่วนใหญ่มีสถานภาพโสด ไม่มียานพาหนะส่วนตัว จำนวนสมาชิกในครอบครัวมีจำนวน 2-3 คน พฤติกรรมผู้บริโภคที่มาใช้บริการร้านค้าปลีกแบบดั้งเดิมของกลุ่มตัวอย่าง พบว่าซื้อสินค้าจากร้านค้าปลีกแบบดั้งเดิมเมื่อมีความต้องการสินค้าอย่างเร่งด่วน สินค้าส่วนใหญ่ซื้อมาเพื่อ ใช้เองโดยซื้อ 1-2 ครั้ง/สัปดาห์ ราคาสินค้าถูกกว่าร้านทั่วไป โดยมูลค่าซื้อสินค้าประมาณครั้งละ 100-300 บาท เกินกว่าราคาที่ซื้อจากร้านค้าสะดวกซื้อ สินค้าที่ซื้อจากร้านค้าปลีกแบบดั้งเดิมส่วน ใหญ่เป็นสินค้าประเภทเครื่องดื่มไม่มีแอลกอฮอล์ เช่น น้ำอัดลม นมกล่อง น้ำผลไม้ ช่วงเวลา 10.01- 14.00 น. เป็นช่วงเวลาที่ซื้อมากที่สุด ซึ่งระยะทางจากบ้านถึงร้านค้าปลีกแบบดั้งเดิม ส่วนใหญ่ คือ 50 เมตร ปัจจัยทางการตลาด 7P's ที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าจากร้านค้าปลีกแบบดั้งเดิม โดยรวมอยู่ในระดับมาก ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่าผู้บริโภคที่มีปัจจัยส่วนบุคคลต่างกัน มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมผู้บริโภคที่มาใช้บริการร้านค้าปลีกแบบดั้งเดิมแตกต่างกัน และปัจจัยส่วนประสมการตลาด 7P's มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการซื้อผลิตภัณฑ์ในร้านค้าแบบดั้งเดิม ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย

ระเบียบวิธีการวิจัย

การค้นคว้าอิสระครั้งนี้มีขั้นตอนกระบวนการ ดังนี้ (1) ศึกษางานวิจัยและวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง (2) ศึกษาสภาวะตลาดอุตสาหกรรม (3) กำหนดแนวคิดทางธุรกิจ (4) ศึกษาพฤติกรรมการซื้อสินค้า รวมถึงศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อสินค้า งานศึกษาครั้งนี้เป็นงานวิจัยเชิงปริมาณ โดยประชากรที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ ผู้ที่ใช้หรือเคยใช้บริการร้านสะดวกซื้อ จำนวนประชากรทั้งหมดที่อยู่ในเขตกรุงเทพมหานคร และปริมณฑล ซึ่งไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน

กลุ่มตัวอย่างกำหนดโดยใช้สูตรการคำนวณของ Taro Yamane พบว่า ถ้าไม่ทราบจำนวน ประชากรกลุ่มตัวอย่างจะเท่ากับ 400 คน สำหรับงานวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบตามสะดวก (Convenience Sampling) จำนวน 412 คน โดยใช้แบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหาโดยผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 คน ซึ่งแบ่งแบบสอบถามออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ข้อมูลการใช้บริการ

ส่วนที่ 3 ปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าจากร้านสะดวกซื้อ

จากนั้น ออกแบบโมเดลธุรกิจ (BMC Model) และจัดทำแผนธุรกิจร้านสะดวกซื้อ

ผลการศึกษาและอภิปรายผล

ผู้วิจัยได้ทำแบบสำรวจพฤติกรรมการซื้อสินค้าจากร้านสะดวกซื้อของผู้ใช้บริการในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อวิเคราะห์พฤติกรรมการซื้อสินค้า และศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าจากร้านสะดวกซื้อของผู้ใช้บริการในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล โดยแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้บริการ พบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 263 คน คิดเป็นร้อยละ 63.83 อายุ 27 – 44 ปี จำนวน 170 คน คิดเป็นร้อยละ 41.26 สถานภาพสมรส จำนวน 213 คน คิดเป็นร้อยละ 51.70 ระดับการศึกษาปริญญาโท จำนวน 179 คน คิดเป็นร้อยละ 43.45 อาชีพพนักงานบริษัทเอกชน จำนวน 162 คน คิดเป็นร้อยละ 39.32 และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน มากกว่า 30,000 บาท จำนวน 148 คน คิดเป็นร้อยละ 35.92

ส่วนที่ 2 ข้อมูลที่เกี่ยวกับพฤติกรรมของผู้ใช้บริการ พบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มีการใช้บริการครั้งล่าสุดเมื่อประมาณ 1-3 เดือนที่แล้ว จำนวน 184 คน คิดเป็นร้อยละ 44.66 มีความถี่ในการใช้บริการ 2-3 เดือนต่อครั้ง จำนวน 112 คน คิดเป็นร้อยละ 27.18 โดยเลือกใช้บริการในวันเสาร์-อาทิตย์ จำนวน 282 คน คิดเป็นร้อยละ 68.45 มีค่าใช้จ่ายแต่ละครั้งเป็นจำนวนเงิน 401-500 บาท จำนวน 114 คน คิดเป็นร้อยละ 27.67 มักซื้อสินค้าประเภทอุปกรณ์ทำความสะอาด จำนวน 91 คน คิดเป็นร้อยละ 22.09 มีแหล่งข้อมูลประกอบการตัดสินใจ คือ ครอบครัว/คนรัก จำนวน 115 คน คิดเป็นร้อยละ 27.91 และชำระเงินออนไลน์ผ่าน Mobile Banking จำนวน 246 คน คิดเป็นร้อยละ 59.71

ส่วนที่ 3 ข้อมูลปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อสินค้า

ด้านสินค้า หรือบริการ (Product) พบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับการมีประเภทของสินค้าที่หลากหลาย ($\bar{x}$ = 4.954, S.D. = 174.88)

ด้านราคา (Price) พบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับการมีป้ายราคาแสดงอย่างชัดเจน และมีสินค้าให้เลือกหลายระดับราคา ($\bar{x}$ = 4.954, S.D. = 174.88)

ด้านการสื่อสารและการส่งเสริมทางการตลาด (Promotion) พบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับการมีโปรโมชั่นให้เลือกหลายรูปแบบ ($\bar{x}$ = 4.949, S.D. = 174.32)

ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย (Place) พบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับการจัดสถานที่สะอาด สว่าง ปลอดภัย ($\bar{x}$ = 4.944, S.D. = 172.72)

ด้านบุคลากร (People) พบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับการมีพนักงานยินดีให้ความช่วยเหลือ เช่น ช่วยค้นหาสินค้า ช่วยยกสินค้า ($\bar{x}$ = 4.951, S.D. = 174.34)

ด้านกระบวนการ (Process) พบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับการมีระบบการชำระเงินหลายระบบ เช่น เงินสด เงินโอน บัตรเครดิต ชำระผ่านแอปพลิเคชัน ($\bar{x}$ = 4.951, S.D. = 174.86)

ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ (Physical Evidence) พบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับการมีภายในร้านกว้าง เดินสะดวก ($\bar{x}$ = 4.947, S.D. = 173.78)

จากผลการสำรวจผู้วิจัยได้นำมาปรับโมเดลแบบจำลองทางธุรกิจและแผนธุรกิจ ดังนี้

กลยุทธ์ผลิตภัณฑ์และการบริการ

ผลิตภัณฑ์: คัดสรรสินค้าให้หลากหลาย เช่น ของใช้ในบ้าน, ของเล่น, สินค้าอุปโภคบริโภค โดยเน้นสินค้าที่มีความต้องการสูง และน่าสนใจ

การบริการ: ฝึกอบรมพนักงานให้บริการลูกค้าอย่างมืออาชีพ เช่น การตอบคำถาม การให้คำแนะนำ เพื่อสร้างประสบการณ์ที่ดี

กลยุทธ์ราคา

โปรโมชั่น: จัดโปรโมชั่นพิเศษในบางโอกาส เช่น ซื้อ 10 ชิ้นแถม 1 ชิ้น หรือลดราคาในวันเกิดลูกค้า รวมถึงการจัดโปรโมชั่นตามเทศกาลต่าง ๆ

กลยุทธ์ช่องทางจัดจำหน่าย

สถานที่ตั้ง: เลือกร้านในทำเลที่มีคนพลุกพล่าน เช่น ใกล้ตลาด, ห้างสรรพสินค้า, หรือย่านชุมชน

ช่องทางออนไลน์: สร้างเว็บไซต์ หรือเพจโซเชียลมีเดียสำหรับการขายสินค้าออนไลน์ และการสื่อสารกับลูกค้า

กลยุทธ์ด้านการส่งเสริมการตลาด

การโฆษณา: ใช้สื่อโซเชียลมีเดียและการตลาดดิจิทัลเพื่อเข้าถึงกลุ่มเป้าหมาย

กิจกรรมส่งเสริมการขาย: จัดกิจกรรม เช่น วันเปิดร้าน หรือเทศกาลลดราคาสินค้า เพื่อดึงดูดลูกค้า

แผนการบริการ

บริการหลังการขาย: มีนโยบายคืนสินค้าหรือแลกเปลี่ยนเพื่อเพิ่มความมั่นใจให้กับลูกค้า

ระบบสมาชิก: พิจารณาการสร้างระบบสมาชิกเพื่อให้ลูกค้าได้รับสิทธิพิเศษ เช่น ส่วนลดหรือของแถม

แผนการบริหารจัดการ

การควบคุมต้นทุน: ตรวจสอบและควบคุมต้นทุนสินค้าเพื่อให้สามารถรักษากำไรได้

การฝึกอบรมพนักงาน: ให้ความรู้เกี่ยวกับสินค้าที่ขายและการบริการลูกค้าเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ

แผนการเงิน

แผนการเงิน มีความสำคัญในการจัดการด้านการเงินและการวางแผนเพื่อความยั่งยืน โดยมีรายละเอียด ดังนี้

งบประมาณเริ่มต้น: การกำหนดงบประมาณเบื้องต้นสำหรับการเปิดร้าน เช่น ค่าตกแต่งร้าน ค่าสถานที่ ค่าสินค้าเริ่มต้น และค่าใช้จ่ายอื่น ๆ

การวิเคราะห์ต้นทุน: การวิเคราะห์ต้นทุนสินค้าต่อหน่วย รวมถึงค่าใช้จ่ายในการจัดซื้อ การขนส่ง และค่าใช้จ่ายทางธุรกิจอื่น ๆ เพื่อให้สามารถตั้งราคาขายได้อย่างเหมาะสม

การจัดการกระแสเงินสด: การติดตามกระแสเงินสดอย่างใกล้ชิด เพื่อให้มั่นใจว่ามีเงินทุนเพียงพอในการดำเนินงาน และการลงทุนในอนาคต

การตั้งเป้าหมายรายได้: การตั้งเป้าหมายรายได้ที่ต้องการในแต่ละเดือนหรือไตรมาส โดยพิจารณาจากปริมาณการขาย และราคาขาย

การวางแผนการลงทุน: การพิจารณาการลงทุนในสินค้าหรือบริการใหม่ ๆ เพื่อเพิ่มรายได้ เช่น การขยายสาขา หรือการเพิ่มสินค้าใหม่ในร้าน

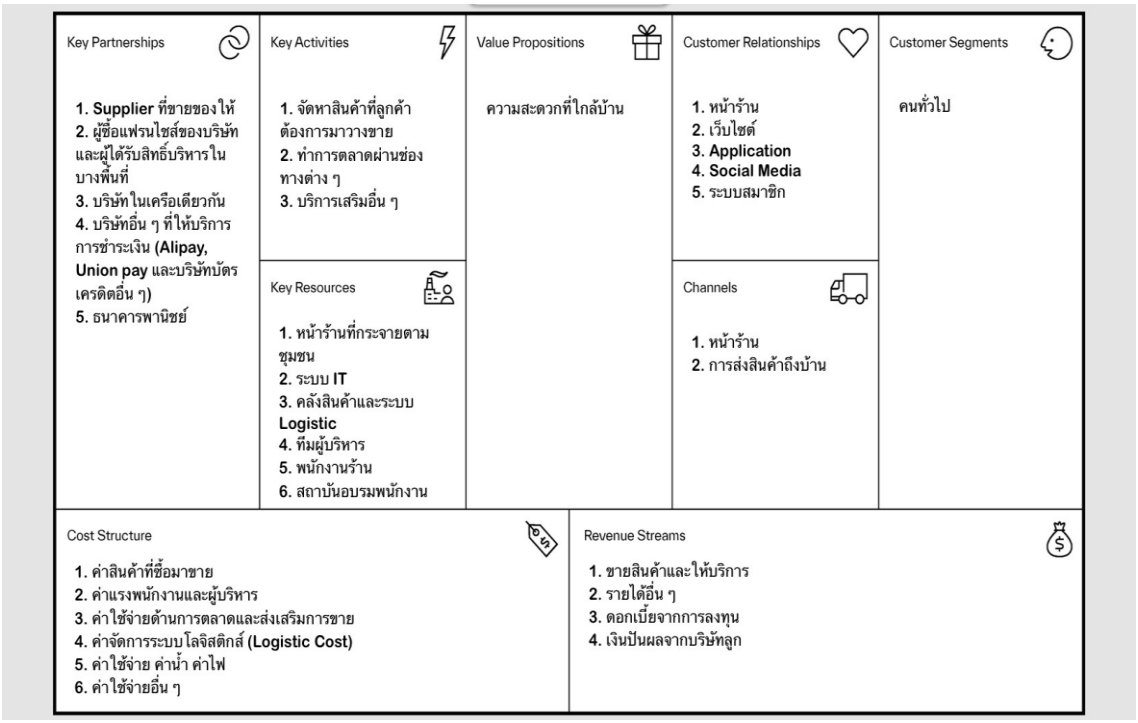
การวิเคราะห์ความเสี่ยง: การประเมินความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้น เช่น การเปลี่ยนแปลงในตลาด การแข่งขัน และการเปลี่ยนแปลงในค่าครองชีพ และการวางแผนเพื่อรับมือกับสถานการณ์เหล่านั้น

การตรวจสอบผลการดำเนินงาน: การทำรายงานทางการเงินเพื่อวิเคราะห์ผลการดำเนินงาน และปรับปรุงกลยุทธ์ทางการเงินเมื่อจำเป็น

การวางแผนภาษี: การทำความเข้าใจเกี่ยวกับภาษีที่ต้องจ่าย และการวางแผนเพื่อให้สามารถปฏิบัติตามกฎหมายได้อย่างถูกต้อง และประหยัดค่าใช้จ่ายด้านภาษี

ทั้งนี้ แผนการเงินที่ดีจะช่วยให้ธุรกิจ มีการดำเนินงานที่ราบรื่นและสามารถเติบโตในตลาดได้อย่างยั่งยืน

โมเดลธุรกิจ (BMC Model)



รูปที่ 1 โมเดลธุรกิจ (BMC Model)

แผนฉุกเฉิน

แผนฉุกเฉิน มีความสำคัญในการเตรียมความพร้อมสำหรับสถานการณ์ที่ไม่คาดคิด เพื่อให้ร้านสามารถดำเนินกิจการต่อไปได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยมีรายละเอียด ดังนี้

1. การประเมินความเสี่ยง: การวิเคราะห์ความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้น เช่น ภัยธรรมชาติ การประท้วง หรือปัญหาทางเศรษฐกิจ เพื่อระบุสถานการณ์ที่อาจส่งผลกระทบต่อร้าน

2. แผนการจัดการความเสี่ยง: การกำหนดขั้นตอนการจัดการในกรณีที่เกิดเหตุการณ์ฉุกเฉิน เช่น การปิดร้านชั่วคราว การปรับลดการสต๊อกสินค้า หรือการจัดการกับข้อร้องเรียนจากลูกค้า

3. การจัดเตรียมทรัพยากรสำรอง: การมีแหล่งเงินทุนสำรองสำหรับใช้ในกรณีที่เกิดเหตุการณ์ฉุกเฉิน เช่น เงินสดหรือสินเชื่อระยะสั้น เพื่อรักษากระแสเงินสด

4. การฝึกอบรมพนักงาน: การฝึกอบรมพนักงานให้มีความรู้เกี่ยวกับแผนฉุกเฉิน และการปฏิบัติตนในสถานการณ์ต่าง ๆ เพื่อให้ทุกคนพร้อมรับมือ

5. การสื่อสารกับลูกค้า: การมีแผนการสื่อสารที่ชัดเจนในกรณีที่เกิดเหตุการณ์ฉุกเฉิน เช่น การใช้โซเชียลมีเดีย หรือการประกาศในร้าน เพื่อให้ลูกค้าทราบถึงสถานการณ์ และแนวทางการแก้ไข

6. การสร้างความสัมพันธ์กับผู้จัดส่ง: การมีความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้จัดส่งสินค้า เพื่อให้สามารถปรับเปลี่ยน หรือหาแหล่งจัดหาสินค้าได้รวดเร็วในกรณีที่เกิดปัญหา

7. การตรวจสอบและปรับปรุงแผน: การทบทวน และปรับปรุงแผนฉุกเฉินเป็นระยะ เพื่อให้สอดคล้องกับสถานการณ์ปัจจุบัน และแนวโน้มในอนาคต

8. การประกันภัย: การทำประกันภัยสำหรับร้านค้า เพื่อคุ้มครองทรัพย์สิน และรายได้จากเหตุการณ์ไม่คาดคิด เช่น ไฟไหม้ หรืออุบัติเหตุ

ทั้งนี้ แผนฉุกเฉินที่ดีจะช่วยให้ร้านทุกอย่าง 20 บาท สามารถรับมือกับสถานการณ์ที่ไม่คาดคิดและลดผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นต่อการดำเนินธุรกิจ

บรรณานุกรม

ปภัค อุดมธรรมกุล. (กันยายน-ธันวาคม 2563). ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ ปัจจัยทางจิตวิทยา ปัจจัยทางสังคม และส่วนประสมทางการตลาด 7Ps ที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการศูนย์ออกกำลังกายของผู้บริโภคในกรุงเทพมหานครในช่วงการแพร่ระบาดของโควิด-19. *วารสารปัญญาภิวัฒน์, 12*(3), 25-38. https://so05.tci-thaijo.org/index.php/pimjournal/article/view/247406

ละออทิพย์ เกิดน้อย. (2555). *ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าจากร้านค้าปลีกแบบดั้งเดิมในเขต อำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย* [วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี]. DSpace at Rajamangala University of Technology Thanyaburi. http://www.repository.rmutt.ac.th/handle/123456789/1026

วิจัยกรุงศรี. (2567, 4 เมษายน). *แนวโน้มธุรกิจ/อุตสาหกรรมปี 2567-2569: ธุรกิจร้านค้าปลีกสมัยใหม่.* ธนาคารกรุงศรีอยุธยา. https://www.krungsri.com/th/research/industryindustryoutlook wholesale-retail/ modern-trade/io/modern-trade-2024-2026

วิชาญ มณีวงค์. (2556). *การศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการในร้านสะดวกซื้อและร้านมินิมาร์ทของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร.* ใน กรณ์ จาติกวณิช (ประธาน), *การประชุมหาดใหญ่วิชาการครั้งที่ 4 การวิจัยเพื่อพัฒนาสังคมไทย (Symposium).* มหาวิทยาลัยหาดใหญ่ สงขลา.

วิมลรัตน์ เกตุโกมุท และ ศศิธร ง้วนพันธ์. (เมษายน-มิถุนายน 2557). ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกซื้ออาหารสำเร็จรูปแช่แข็ง ยี่ห้อ อีซี่โก ในเขตกรุงเทพมหานคร. *วารสารการเงินการลงทุนการตลาดและการบริหารธุรกิจ, 4*(2), 412-429. http://thaiejournal.com/journal/2557volumes2/22.pdf

โสภิตา รัตนสมโชค. (2558). *ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด 7Ps ที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการรถไฟฟ้าเฉลิมพระเกียรติบีทีเอสของประชากรในกรุงเทพมหานคร* [วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์]. TU digital collections. https://digital.library.tu.ac.th/tu_dc/frontend/Info/item/dc:94395

อัตลักษณ์จากปกิณกคดีไผ่น่าน สู่การขับเคลื่อนเศรษฐกิจฐานรากเชิงสร้างสรรค์

Identity from Nan Bamboo Miscellaneous Stories and Community Lifestyles to Drive Creative Grassroots Economy

จารุนันท์ เมธะพันธุ์[1] วรรณิดา ชินบุตร[1] ปิยะนุช สินันตา[1] พัชราภรณ์ หงส์สิบสอง[1]
ยุภาวดี ณัฐสิฐโสภณ[1] และพรรณพร กุลมา[2]

Jarunun Methaphun[1] Wannida Chinnaboot[1] Piyanuch Sinunta[1] Patcharaporn Hongsibsong[1]
Yupawadee Natthasitsophon[1] and Panporn Kulma[2]

อาจารย์[1], ผู้ช่วยศาสตรจารย์[2]
คณะบริหารธุรกิจและศิลปศาสตร์, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา น่าน 55000[1]
คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีการเกษตร, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา น่าน 55000[2]
E-mail: jarunanm@yahoo.com[1]

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ดังนี้ (1) เพื่อจัดทำฐานข้อมูลข้อมูลปกิณกคดีไผ่น่านกับวิถีชีวิตชุมชนในรูปแบบสื่ออิเล็กทรอนิกส์ออนไลน์ และ (2) เพื่อสร้างอัตลักษณ์การท่องเที่ยวชุมชนจากปกิณกคดีไผ่น่านสู่การขับเคลื่อนเศรษฐกิจฐานรากเชิงสร้างสรรค์ ดำเนินการวิจัยโดยเก็บข้อมูลจาก ตัวแทนครัวเรือน 121 ครัวเรือน โดยวิธีการสัมภาษณ์ วิเคราะห์ข้อมูลด้วยการหา ร้อยละ (Percentage) และความถี่ (Frequency) และรวบรวม คำถามปลายเปิด ผลการวิจัยประกอบด้วย (1) การนำไผ่มาใช้กับวิถีชีวิตชุมชน แบ่งออกเป็น 3 ด้าน ดังนี้ ก) นำไผ่มาใช้ประโยชน์ด้านอาหารมากที่สุด ร้อยละ 52.82 ข) เป็นเครื่องใช้สอย ร้อยละ 28.21 และ ค) นำไปขาย ร้อยละ 18.97 ตามลำดับ การนำไผ่มาใช้ประโยชน์ด้านอาหารนั้น ส่วนใหญ่จะเป็นเมนูผัดมากที่สุด ร้อยละ 19.22 รองลงมานำไปแกง ร้อยละ 17.59 และนำไปยำ ร้อยละ 16.29 ตามลำดับ ซึ่งเมนูที่ชื่นชอบมากที่สุด ได้แก่ ผัดหน่อไม้ใส่ไข่ ส่วนการนำไผ่มาใช้ประโยชน์ด้านใช้สอย โดยนำมาทำรั้วมากที่สุด ร้อยละ 33.98 และการนำไผ่ไปขายนั้น มักนำไผ่ไปจักตอก (ใช้ทำเครื่องจักสาน) ก่อนนำไปขายมากที่สุด ร้อยละ 70.84 (2) นำผลจากแบบสัมภาษณ์ มาจัดทำฐานข้อมูลปกิณกคดีไผ่น่าน กับวิถีชีวิตชุมชนในรูปแบบสื่ออิเล็กทรอนิกส์ออนไลน์ ผ่าน แพลตฟอร์ม Youtube และ Tiktok และ (3) การสร้างอัตลักษณ์การท่องเที่ยวชุมชนจากปกิณกคดีไผ่น่าน โดยวิธีสื่อสารอัตลักษณ์ ผ่านสัญลักษณ์การ์ตูนไผ่ เพื่อจะนำสัญลักษณ์ดังกล่าวไปเป็นตัวแทนอัตลักษณ์การท่องเที่ยวชุมชน มาขับเคลื่อนเศรษฐกิจฐานรากเชิงสร้างสรรค์ ให้เกิดประโยชน์ต่อไป

คำสำคัญ: อัตลักษณ์ ปกิณกคดี ไผ่น่าน

Abstract

This research has the following objectives: (1) To create a database of information on various issues related to Pai Nan and community lifestyles in the form of online electronic media and (2) to create a community tourism identity from the Nan bamboo story to drive the creative grassroots economy. The research was conducted by collecting data from 121 household representatives through interviews. Data was analyzed by finding percentages and frequencies and collecting open-ended questions. The research results consist of (1) the use of bamboo in community life, divided into 3 aspects as follows: 1. Bamboo is used the most for food purposes at 52.82 percent. 2. For household items at 28.21 percent. 3. For sale at 18.97 percent, respectively. The use of bamboo for food is mostly in stir-fried dishes, 19.22 percent, followed by curry dishes, 17.59 percent, and salads, 16.29 percent, respectively. The most popular dish is stir-fried bamboo shoots with eggs. As for the utilization of bamboo, the most common use is to make fences (33.98 percent), and the most common use for selling bamboo is to weave bamboo (for use in woven products) before selling it (70.84 percent). (2) Use the results from the interviews to create a database of various cases of Pai Nan and community lifestyles in the form of online electronic media through the platforms Youtube and Tiktok and (3) Creating a community tourism identity from the Nan bamboo story by communicating the identity through the bamboo cartoon symbol. To use the said symbol as a representative of community tourism identity to drive the creative grassroots economy to create further benefits.

Keywords: Identity, Miscellaneous, Nan bamboo

บทนำ

บทความวิจัยเรื่อง “อัตลักษณ์จากปกิณกคดีไผ่น่าน สู่การขับเคลื่อนเศรษฐกิจฐานรากเชิงสร้างสรรค์” เป็นส่วนหนึ่งของวิจัยเรื่อง “ไผ่น่าน การขับเคลื่อนเศรษฐกิจฐานราก เชิงสร้างสรรค์” โดยบทความวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ จัดทำฐานข้อมูลข้อมูลปกิณกคดีไผ่น่าน กับวิถีชีวิตชุมชนในรูปแบบสื่ออิเล็กทรอนิกส์ออนไลน์ และเพื่อสร้างอัตลักษณ์การท่องเที่ยวชุมชนจากปกิณกคดีไผ่น่าน สู่การขับเคลื่อนเศรษฐกิจฐานรากเชิงสร้างสรรค์ โดยมีชุมชนบ้านห้วยยื่น ตำบลบ่อ อำเภอเมืองน่าน จังหวัดน่าน เป็นพื้นที่ในการวิจัยครั้งนี้ และเนื่องด้วย ชุมชนมีทรัพยากรธรรมชาติ กับการท่องเที่ยว อันได้แก่ น้ำตกห้วยเวียน ผาตีนเสือ ป่าห้วยเวียน ล่องแพไม้ไผ่ แหล่งอนุรักษ์พันธุ์ปลา หอศิลป์ริมน่าน ศูนย์พืชสวนน่าน ร้านกาแฟ จิบแฟ – แช่น้ำ ฯลฯ จึงทำให้หมู่บ้านห้วยยื่นได้เปิดเป็นหมู่บ้านท่องเที่ยวเชิงนิเวศ มีการท่องเที่ยวทางน้ำ ล่องแพไม้ไผ่ ซึ่งได้มีการตอบรับ

จากนักท่องเที่ยวเป็นอย่างดี แต่เนื่องด้วยสถานการณ์ปัญหาโรคระบาด โควิด 19 ที่รุนแรงเพิ่มขึ้นเรื่อย ๆ ตั้งแต่ปี พ.ศ.2563-2564 ทำให้การท่องเที่ยวต้องหลายภาคส่วนต้องปิดตัวลง

จากการที่ได้ลงพื้นที่ในชุมชน ของคณะวิจัยพบว่า นอกจากชุมชนจะมีทรัพยากรที่เหมาะสมกับการท่องเที่ยวแล้วนั้น ชุมชนยังมี **“ไผ่”**เป็นพืชสำคัญที่น่าสนใจ โดยชุมชนมีวิถีชีวิตผูกพัน กับไผ่มานาน อันจะเห็นได้จากชุมชนตั้งอยู่ริมน้ำ หลังบ้านจะมีการปลูกไผ่ริมลำธารที่ไหล่ผ่าน เมื่อฤดูหน้าน้ำหลากกระแสน้ำจะพัดเอาตะกอนดินชะออกไป ดังนั้นเมื่อชาวบ้านปลูกไผ่ไว้ตามริมน้ำหลังบ้านจึงเป็นภูมิปัญญาอย่างหนึ่งในการรักษายึดเหนี่ยวดินริมตลิ่ง ป้องกันการกัดเซาะหน้าดินจากน้ำหลากนั้น และชาวบ้านสมัยก่อนยังมีการนำไผ่มาทำเป็นแพ เพื่อใช้สัญจรทางน้ำ ถึงแม้ว่าในปัจจุบันการเดินทางทางน้ำไม่เป็นที่นิยมเหมือนก่อน เนื่องด้วยมีถนนตัดผ่านหมู่บ้านซึ่งสะดวกสบายกว่า แต่ไผ่ก็ยังคงมีความสำคัญกับวิถีชีวิตความเป็นอยู่ของชุมชนบ้านห้วยยื่นจนมีการพัฒนาการปลูกไผ่เพื่อการค้ามากขึ้น และมีพ่อค้าจากต่างจังหวัดเข้ามาซื้อไผ่ ซึ่งสร้างอาชีพและรายได้ให้กับชุมชน จนศูนย์ถ่ายทอดเทคโนโลยีการเกษตร ได้รวบรวมพันธุ์ไผ่ไว้เป็นจำนวนมาก เพื่อใช้ในการศึกษาและส่งเสริมให้ชุมชนปลูกไผ่มากขึ้น

จากการสำรวจ จึงได้ทราบถึงความต้องการของชุมชนในการฟื้นฟูการท่องเที่ยวให้กลับมา และเพื่อเป็นการเตรียมความพร้อมสำหรับการเปิดการท่องเที่ยวอีกครั้ง หลังจากสามารถควบคุมสถานการณ์การระบาดโรคโควิด-19 ได้ โดยนำเรื่องราวเสน่ห์ของไผ่มาเป็นจุดขาย โดยสร้างอัตลักษณ์จากปกิณกคดีไผ่น่านสู่การขับเคลื่อนเศรษฐกิจฐานรากเชิง สู่การขับเคลื่อนเศรษฐกิจฐานรากเชิงสร้างสรรค์ เป็นไปอย่างเป็นรูปธรรม อันก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ชุมชน

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อจัดทำฐานข้อมูลข้อมูลปกิณกคดีไผ่น่าน กับวิถีชีวิตชุมชนในรูปแบบสื่ออิเล็กทรอนิกส์ออนไลน์
2. เพื่อสร้างอัตลักษณ์การท่องเที่ยวชุมชนจากปกิณกคดีไผ่น่าน สู่การขับเคลื่อนเศรษฐกิจฐานรากเชิงสร้างสรรค์

การทบทวนวรรณกรรม

ความหมายของปกิณกคดี

ปกิณกคดี (อ่านว่า ปะ-กิ-นะ-กะ-คะ-ดี) ประกอบด้วยคำว่า “ปกิณก-” กับคำว่า “คดี-” พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2554 ได้ให้ความหมายของ คำว่า “ปกิณก-” มาจากภาษาบาลี ปกิณฺณก และมาจากภาษาสันสกฤต ปฺรกีรฺณก แปลว่า เรี่ยราย, เบ็ดเตล็ด, กระจาย, ระคนกัน, คละกัน, (มักใช้ประกอบหน้าศัพท์)คำว่า “คดี-” มาจากภาษาบาลี คติ แปลว่า เรื่อง ดังนั้น ปกิณกคดี อาจแปลได้ว่า เรื่องราวที่รวบรวมคำสอน คำพูด ความรู้ หรือข้อคิด ของผู้รู้มารวมไว้ด้วยกัน (ราชบัณฑิตยสถาน, 2556)

ความหมายของอัตลักษณ์

คำว่า อัตลักษณ์ (อ่านว่า อัด-ตะ-ลัก) ประกอบด้วยคำว่า อัต (อัด-ตะ) ซึ่งหมายถึง ตน หรือ ตัวเอง กับ ลักษณ์ ซึ่งหมายถึง สมบัติเฉพาะตัว คำว่า อัตลักษณ์ ตรงกับคำภาษาอังกฤษว่า identity (อ่านว่า ไอ-เด็น-ติ-ตี้) หมายถึง ผลรวมของลักษณะเฉพาะของสิ่งใดสิ่งหนึ่งซึ่งทำให้สิ่งนั้นเป็นที่รู้จักหรือจำได้ เช่น นักร้องกลุ่มนี้มีอัตลักษณ์ทางด้านเสียงที่เด่นมาก ใครได้ยินก็จำได้ทันที. สังคมแต่ละสังคมมีอัตลักษณ์ทางวัฒนธรรมของตนเอง. โลกาภิวัตน์ทำให้อัตลักษณ์ของสังคมไทยเปลี่ยนไป (สำนักงานราชบัณฑิตยสภา, 2550)

คมกริช บุญเขียว (2566) ศึกษา อัตลักษณ์วัฒนธรรมเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวของชุมชนไทยวน ตำบลต้นตาล อำเภอเสาไห้ จังหวัดสระบุรี พบว่า รูปแบบการท่องเที่ยวที่ได้รับความนิยมในปัจจุบัน โดยการนำเสนออัตลักษณ์การเที่ยว นอกจากจะเป็นการส่งเสริมรายได้ให้แก่คนในชุมชนแล้ว ยังใช้เป็นเครื่องมือสำคัญในการธำรงรักษาอัตลักษณ์ทางวัฒนธรรมของตนให้คงอยู่กับชุมชน การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาการส่งเสริมการท่องเที่ยวโดยใช้อัตลักษณ์ทางวัฒนธรรมไทยวนของชุมชนต้นตาล ไทยวนชุมชนต้นตาล อำเภอเสาไห้ จังหวัดสระบุรี ได้รับการถ่ายทอดวัฒนธรรมจากบรรพบุรุษ และได้นำเสนออัตลักษณ์ทางวัฒนธรรมของชุมชนเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยว โดยใช้การนำเสนอด้านการท่องเที่ยว ได้แก่ 1) การนำเสนออัตลักษณ์เชิงกายภาพประกอบด้วย ตลาดท่าน้ำโบราณบ้านต้นตาล หอวัฒนธรรมพื้นบ้านไทยวน วัดและสิ่งปลูกสร้างในชุมชน และ 2) การนำเสนออัตลักษณ์วัฒนธรรมประกอบด้วย ภาษา การแสดง การแต่งกาย และอาหาร

พระครูใบฎีกาวิชาญ วิสุทโธ (ทรงราษี) และภักดี โพธิ์สิงห์ (2565) จากการศึกษาวิจัย อัตลักษณ์ท้องถิ่นสู่การจัดการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ พบว่า การสร้างอัตลักษณ์เฉพาะตัวของท้องถิ่น เป็นสิ่งที่สำคัญในการสร้างตัวตนของชุมชน ให้มีลักษณะเด่นเฉพาะตัวเกิดความแปลกใหม่ ที่ควบคู่กับการเปลี่ยนแปลงทางสังคมอย่างรวดเร็ว ซึ่งอยู่ในรูปแบบของวิถีชีวิต ความเป็นอยู่ ศิลปะ วัฒนธรรม และสินค้าวัฒนธรรม เป็นการสร้างความภาคภูมิใจให้แก่คนในชุมชน ให้รู้สึกหวงแหนมีความเป็นเจ้าของชุมชน โดยการนำภูมิปัญญาท้องถิ่นและความมีอัตลักษณ์ท้องถิ่นมาสร้างมูลค่า เพื่อให้เกิดรายได้ ผนวกกับการจัดการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ ซึ่งมีกิจกรรมที่นักท่องเที่ยวเข้าไปมีส่วนร่วม มีปฏิสัมพันธ์ระหว่างกัน เกิดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างวัฒนธรรม และเกิดความประทับใจให้แก่ทั้งสองฝ่าย อีกทั้งยังเป็นเครื่องมือสำคัญในการสร้างความเข้มแข็งให้แก่ชุมชน จำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องมีการจัดการที่ เหมาะสมและมีประสิทธิภาพ ต้องอาศัยความร่วมมือจากทุกภาคส่วนที่เกี่ยวข้องเข้ามาร่วมเป็นกลไกสำคัญใน การขับเคลื่อนซึ่งจะช่วยสร้างอัตลักษณ์ท้องถิ่นสู่การจัดการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ได้อย่างยั่งยืน

สุพัตรา คำแหง และคณะ (2561) ศึกษาวิจัยเรื่อง การสร้างผู้ประกอบการใหม่ภายใต้อัตลักษณ์ชุมชน พบว่า การนำอัตลักษณ์ชุมชนมา พัฒนาด้านเศรษฐกิจ สะท้อนให้เห็นวิถีชีวิต ประเพณีวัฒนธรรม ส่งเสริมการมีส่วนร่วม การเรียนรู้และการสร้าง สำนึกความเป็นพลเมือง ทำให้ชุมชนรู้จักตนเอง รู้จักรากเหง้า รู้ถึงคุณค่าของชุมชน จนนำไปสู่การเกิดจิตสำนึกสาธารณะที่จะเข้ามามีส่วนร่วมในการพัฒนาชุมชน และมีความรู้สึกการเป็นเจ้าของและมีความหวงแหน เพื่อนำไปสู่การเป็นชุมชนเข้มแข็งที่มีศักยภาพและสามารถพึ่งตนเองได้บนพื้นฐานความสงบสุขของชุมชน รวมทั้งนำอัตลักษณ์ของชุมชนมาพัฒนาด้านสิ่งแวดล้อม ทั้งการรณรงค์การมี

วิถีชีวิตที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม โดยการใช้วัสดุที่ย่อยสลายได้ง่ายและในการบรรจุภัณฑ์/หีบห่ออาหารแทนการใช้ถุงพลาสติก

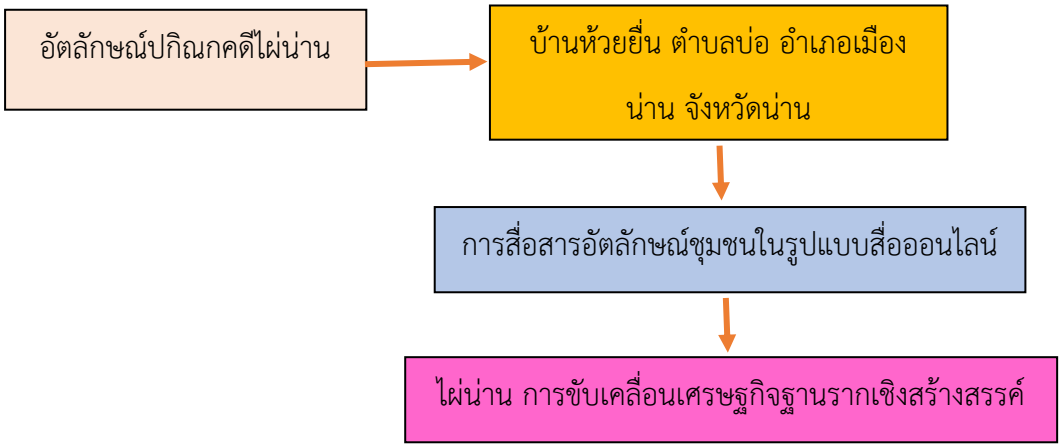
อธิป จันทร์สุริย์, สุดสันต์ สุทธิพิศาล, และขวัญณภัทร ขนอนคราม (2563) ศึกษาเรื่อง แนวทางการพัฒนาการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์บนฐานอัตลักษณ์ ความเป็นไทยตลาดไทยย้อนยุคบ้านระจัน จังหวัดสิงห์บุรี พบว่า การวิเคราะห์สภาพการจัดการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์บนฐานอัตลักษณ์ความเป็นไทย ประกอบด้วย ทุนทางวัฒนธรรม ความคิด สร้างสรรค์ ทักษะเฉพาะตัว และเทคโนโลยี โดยสามารถนำจุดแข็งในแต่ละองค์ประกอบของการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ มาใช้พัฒนาต่อยอดให้เป็นส่วนสำคัญในการบริหารจัดการการท่องเที่ยว ส่วนด้านจุดอ่อนและอุปสรรคนั้น เป็นแนวทางในการปรับปรุง แก้ไข และพัฒนา เพื่อให้การบริหารจัดการด้านการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์สมบูรณ์มากยิ่งขึ้น และด้านโอกาสเป็นส่วนช่วยส่งเสริมการบริหารจัดการ ด้านการท่องเที่ยวตลาดไทยย้อนยุค บ้าน ระจันให้เกิดความยั่งยืนต่อไป ดังนั้นแนวทางการพัฒนาการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์บนฐานอัตลักษณ์ความเป็นไทย ตลาดไทยย้อนยุคบ้านระจัน จังหวัดสิงห์บุรี ประกอบด้วย ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องในการจัดการตลาด ควรมีการส่งเสริม สนับสนุนให้พ่อค้า แม่ค้า ยังคงรักษาอัตลักษณ์ ในช่วงยุคบางระจันอย่างต่อเนื่อง ควรให้ความสำคัญในการผลักดันให้เกิดการพัฒนารูปแบบกิจกรรมการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ จากสินค้าที่เป็นจุดเด่นของตลาด เสริมสร้างความรู้ ความเข้าใจด้านการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ให้กับพ่อค้า แม่ค้า และชุมชน คณะกรรมการตลาดไทยย้อนยุคบ้านระจัน ใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีสารสนเทศ สื่อสังคมออนไลน์ต่าง ๆ ในการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารในการส่งเสริมการสร้างมูลค่าให้แก่ภูมิปัญญาท้องถิ่น

กรอบแนวคิด

โครงการวิจัยนี้ เป็นการวิจัยและพัฒนาแบบผสานวิธี (Mixed-Method Research) ระหว่างการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) และการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) พื้นที่วิจัย คือ บ้านห้วยยื่น ตำบลบ่อ อำเภอเมืองน่าน จังหวัดน่าน ผู้วิจัยได้กำหนดกรอบและวิธีวิจัย ดังนี้

1) ศึกษาวิถีชีวิตชุมชน กับไผ่ เพื่อจัดทำฐานข้อมูลข้อมูล ปกิณกคดีไผ่น่าน กับวิถีชีวิตชุมชนในรูปแบบสื่ออิเล็กทรอนิกส์ออนไลน์ และ

2) สร้างอัตลักษณ์การท่องเที่ยวชุมชนจากปกิณกคดีไผ่น่าน สู่การขับเคลื่อนเศรษฐกิจฐานรากเชิงสร้างสรรค์



รูปที่ 1 กรอบแนวคิดของโครงการวิจัย

ระเบียบวิธีวิจัย

บทความวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาวิถีชีวิตชุมชนกับไผ่ เพื่อจัดทำฐานข้อมูลข้อมูลปกิณกคดีไผ่น่าน กับวิถีชีวิตชุมชน ในรูปแบบสื่ออิเล็กทรอนิกส์ออนไลน์ และสร้างอัตลักษณ์การท่องเที่ยวชุมชนจาก ปกิณกคดีไผ่น่าน สู่การขับเคลื่อนเศรษฐกิจฐานรากเชิงสร้างสรรค์ ดังนี้

1. ขั้นวางแผน (Plan) คณะผู้วิจัยทบทวนแนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำมาสร้างเครื่องมือในการวิจัย และเก็บรวบรวมข้อมูลประกอบพื้นฐานที่สำคัญ ด้วยการจัดเวทีชุมชน และการสัมภาษณ์โดยใช้ วิธีบันทึกข้อมูล แบบสัมภาษณ์กึ่งแบบฟอร์ม และแนวทางการสังเกต สร้างกรอบแนวคิดในการวิจัย วิธีดำเนินการ กำหนดเป้าหมายหลัก สร้างความเข้าใจของคณะผู้วิจัย

2. ขั้นการปฏิบัติตามแผน (Do) คณะผู้วิจัยศึกษาสภาพการณ์ที่เกี่ยวข้องกับพื้นที่ กลุ่มเป้าหมาย 1) ศึกษาองค์ความรู้ ด้านต่าง ๆ ได้แก่ ศึกษาอัตลักษณ์ชุมชน และสื่อประชาสัมพันธ์ อัตลักษณ์ชุมชน โดยการเก็บรวมรวมข้อมูล จากผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้อง การวิจัยในระยะนี้เป็นการวิจัย เพื่อให้เข้าใจสภาพการณ์และบทบาทของทุกภาคส่วนที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาบ้านห้วยยื่น ให้เป็นแหล่งท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ โดยใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลหลายวิธี โดยมีการดำเนินการวิจัยดังนี้ ศึกษาวิถีชีวิตชุมชน กับไผ่น่าน เพื่อสร้างอัตลักษณ์ของชุมชน แล้วรวมรวมสรุปผลเป็นฐานข้อมูลปกิณกคดีไผ่น่าน กับวิถีชีวิตชุมชนในรูปแบบสื่ออิเล็กทรอนิกส์ออนไลน์ จากนั้นสร้างเครื่องมือสื่อประชาสัมพันธ์การท่องเที่ยว โดยใช้อัตลักษณ์ชุมชนจากปกิณกคดีไผ่น่าน พัฒนารูปแบบสื่อการท่องเที่ยว ผ่านเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยการนำข้อมูล และองค์ความรู้ที่ได้ศึกษาไว้ตอนต้น มาทำการวิเคราะห์ สังเคราะห์ ทดลอง ทดสอบ จนได้เป็นนวัตกรรมต้นแบบ 3) การนำไปใช้ประโยชน์ ให้เกิดผลเป็นรูปธรรม

3. ขั้นตรวจสอบประเมินผล (Check) คณะผู้วิจัยได้แบ่งการประเมินผลออกเป็น 2 ส่วน ดังนี้ 1) การจัดเวทีชุมชน เพื่อระดับความคิดเห็นและตัดสินใจร่วมกัน 2) การวิเคราะห์ สังเคราะห์จากแบบสัมภาษณ์

4. ขั้นการปรับปรุงการดำเนินงานอย่างเหมาะสม (Act) คณะผู้วิจัยจะการวางมาตรการในการดำเนินการปรับปรุงพัฒนาระบบกลไกในการดำเนินการวิจัย เพื่อเอื้อให้เกิดการพัฒนาที่ดีขึ้น ทั้งนี้มาตรการดังกล่าว จะเป็นข้อมูลที่ใช้ในการวางแผนการดำเนินการขั้นตอนต่อไป

พื้นที่วิจัย/องค์กร

วิจัยเรื่อง อัตลักษณ์จากปกิณกคดีไผ่น่าน สู่การขับเคลื่อนเศรษฐกิจฐานรากเชิงสร้างสรรค์ มีพื้นที่วิจัย บ้านห้วยยื่น ตำบลบ่อ อำเภอเมืองน่าน จังหวัดน่าน

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างของวิจัย เรื่อง อัตลักษณ์จากปกิณกคดีไผ่น่าน สู่การขับเคลื่อนเศรษฐกิจฐานรากเชิงสร้างสรรค์ แบ่งกลุ่มประชากรออกเป็นดังนี้

1. การจัดเวทีชุมชน เพื่อเป็นการชี้แจงวัตถุประสงค์ ในการทำวิจัยให้แก่ชุมชน และร่วมกันหาแนวทางการดำเนินงานวิจัยร่วมกัน และได้เก็บข้อมูลเกี่ยวกับสถานการณ์การท่องเที่ยวในชุมชน และอัตลักษณ์ของชุมชน ประกอบด้วย ผู้นำชุมชน ผู้ใหญ่บ้าน กรรมการหมู่บ้าน ตัวแทนครัวเรือน ตัวแทนจากหน่วยงานราชการ ในพื้นที่บ้านห้วยยื่น ได้แก่ สมาชิกองค์การบริหารส่วนตำบลบ่อ ศูนย์ส่งเสริมและพัฒนาอาชีพการเกษตรจังหวัดน่าน ศูนย์หม่อนไหมเฉลิมพระเกียรติสมเด็จพระนางเจ้าสิริกิติ์ พระบรมราชินีนาถน่านและศูนย์ส่งเสริมการเรียนรู้ตำบลบ่อ ตัวแทนจากหน่วยงานเอกชน ได้แก่ ร้านอาหาร คาเฟ่ และที่พัก จำนวน 130 คน

2. การสัมภาษณ์ กลุ่มประชากรศาสตร์ที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ กลุ่มประชากรที่อาศัยในชุมชนบ้านห้วยยื่น อำเภอเมืองน่าน จังหวัดน่าน คิดตามครัวเรือน 121 ครัวเรือน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือหลักที่ใช้ในการวิจัยเรื่อง อัตลักษณ์จากปกิณกคดีไผ่น่าน สู่การขับเคลื่อนเศรษฐกิจฐานรากเชิงสร้างสรรค์ คือ แบบสัมภาษณ์แบบกึ่งแบบฟอร์ม โดยแบบออกเป็น 2 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ผลวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสัมภาษณ์ ประกอบด้วย เพศ อายุ อาชีพ การศึกษา ภูมิลำเนาเดิม ที่อยู่ โดยหาค่าร้อยละ(Percentage) และความถี่ (Freqency)

ส่วนที่ 2 ผลวิเคราะห์ข้อมูลอัตลักษณ์จากปกิณกคดีไผ่น่าน ต่อวิถีชีวิตชุมชน และคำถามปลายเปิด โดยหาค่าร้อยละ(Percentage) ความถี่ (Freqency) และสรุผลจากคำถามปลายเปิด

วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสัมภาษณ์ มีดังนี้

การเก็บข้อมูลแบบสัมภาษณ์แบบกึ่งแบบฟอร์ม จำนวน 121 คิดตามครัวเรือน 121 ครัวเรือน โดยเก็บหมดทุกครัวเรือน คิดเป็น 100 %

การวิเคราะห์ข้อมูล

แบบสัมภาษณ์ แบบกึ่งแบบฟอร์ม เรื่อง วิถีชีวิตการใช้ประโยชน์จากไผ่น่าน โดยแบบออกเป็น 2 ส่วน ดังนี้ ส่วนที่ 1) วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสัมภาษณ์ จำนวน 6 ข้อ โดยหา ร้อยละ(Percentage)

และความถี่ (Frequency) และส่วนที่ 2) วิเคราะห์ข้อมูลอัตลักษณ์จากปกิณกคดีไผ่น่าน ต่อวิถีชีวิตชุมชน จำนวน 4 ข้อ โดยหา ร้อยละ(Percentage) และความถี่ (Frequency) และรวบรวม คำถามปลายเปิด จากนั้นนำผลวิเคราะห์ข้อมูล จัดทำฐานข้อมูลข้อมูลปกิณกคดีไผ่น่าน กับวิถีชีวิตชุมชนในรูปแบบสื่ออิเล็กทรอนิกส์ออนไลน์ และ สร้างอัตลักษณ์การท่องเที่ยวชุมชนจากปกิณกคดีไผ่น่าน สู่การขับเคลื่อนเศรษฐกิจฐานรากเชิงสร้างสรรค์

ผลการศึกษาและอภิปรายผล

ผลการศึกษา

ผลการศึกษาบทความวิจัย เรื่อง อัตลักษณ์จากปกิณกคดีไผ่น่าน สู่การขับเคลื่อนเศรษฐกิจฐานรากเชิงสร้างสรรค์ มีผลการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

ลำดับที่ 1 วิเคราะผลจากแบบสัมภาษณ์ โดยแบ่งออกเป็น 2 ส่วน ดังนี้

1) ผลวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสัมภาษณ์ โดยหาค่าร้อยละ(Percentage) และความถี่ (Frequency) พบว่าอัตราร้อยละของผู้ตอบแบบสัมภาษณ์เป็นหญิงมากกว่าชาย โดยมีจำนวนเพศหญิง 64 คน คิดเป็นร้อยละ 52.89 เพศชาย 57 คนคิดเป็นร้อยละ 47.11 โดยผู้ตอบแบบสอบ สัมภาษณ์มีจำนวนสมาชิกในครัวเรือน จำนวน 2 คน มากที่สุด 47 ครัวเรือน คิดเป็นร้อยละ 38.8 รองลงมา มีสมาชิกในครัวเรือน 3 คน และ 4 คน เท่ากัน จำนวน 26 ครัวเรือน คิดเป็นร้อยละ 21.50 และ จำนวนสมาชิกในครัวเรือน จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 6.60 ตามลำดับ โดยผู้ตอบแบบสัมภาษณ์ส่วนใหญ่จะมีระดับการศึกษามัธยมศึกษา/ปวช. จำนวน 93 คน คิดเป็นร้อยละ 76.90 ลงมาระดับการศึกษา ปวส./มหาวิทยาลัย จำนวน 28 คนคิด เป็นร้อยละ 23.10 ตามลำดับ โดยมีอาชีพหลักของครัวเรือนเป็นเกษตรกรจำนวนสูงที่สุด 80 ครัวเรือนคิดเป็นร้อยละ 66.00 รองลงมาเป็นอาชีพข้าราชการจำนวน 10 ครัวเรือนคิดเป็นร้อยละ 8.00 และค้าขายจำนวน 6 ครัวเรือน คิดเป็นร้อยละ 5.00 ตามลำดับ โดยผู้ตอบแบบสัมภาษณ์ มีรายได้รวมทั้งครัวเรือนต่อเดือนสูงสุดในระดับต่ำกว่า 10,000 บาท จำนวน 88 ครัวเรือน คิดเป็นร้อยละ 72.70 รองลงมาอยู่ระหว่าง 10,001-30,000 บาท จำนวน 29 ครัวเรือนคิดเป็นร้อยละ 24.00 และรายได้ครัวเรือนระหว่าง 30,001-50,000 บาท และ 50,001-70,000 บาท ในจำนวนที่เท่ากันคือ 2 ครัวเรือน คิดเป็นร้อยละ 1.65 ตามลำดับ ซึ่งผู้สัมภาษณ์มีการปลูกไผ่มากที่สุดจำนวน 89 ครัวเรือน คิดเป็นร้อยละ 73.6 และไม่ปลูกไผ่อยู่ที่ 32 ครัวเรือน คิดเป็นร้อยละ 26.40 ตามลำดับ

2) ผลวิเคราะห์ข้อมูลอัตลักษณ์จากปกิณกคดีไผ่น่าน ต่อวิถีชีวิตชุมชน โดยหาค่าร้อยละ (Percentage) และความถี่ (Frequency) และคำถามปลายเปิด

2.1 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสัมภาษณ์ จำแนกตามการนำไผ่ไปใช้ประโยชน์ พบว่าผู้สัมภาษณ์นำไผ่มาใช้ประโยชน์ด้านอาหารสูงสุดจำนวน 64 คนคิดเป็นร้อยละ 52.82 รองลงมานำไปเป็นเครื่องใช้สอยจำนวน 43 คนคิดเป็นร้อยละ 28.21 และนำไปขายจำนวน 23 คนคิดร้อยละ 18.97 ตามลำดับ ตามลำดับ

2.2 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสัมภาษณ์ จำแนกตามประเภทอาหารจากไผ่ พบว่าผู้ตอบแบบสัมภาษณ์นำไผ่ ไปประกอบอาหารโดยวิธีผัดมากที่สุดจำนวน 23 คนคิดเป็นร้อยละ 19.22 ลงมานำไปแกง จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 17.59 และนำไปยำจำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 16.29 ลำดับ โดยพบว่าเมนูที่ชื่นชอบในการนำไปผัดได้ แก่ ผัดหน่อไม้ใส่ไข่ จำนวน 47 คน และเมนู ที่นำไปทำแกง เมนูที่ชื่นชอบอันดับหนึ่งได้ แก่ แกงหน่อไม้ จำนวน 90 คน และเมนูที่นำไปยำ เมนูที่ชอบได้แก่ ยำหน่อไม้ ใส่น้ำปู จำนวน 60 คน

2.3 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสัมภาษณ์ จำแนกตามประเภทของใช้สอยจากไผ่ พบว่าผู้ตอบแบบสัมภาษณ์ นำไผ่มาใช้สอยโดยการนำมาทำรั้วมากที่สุด จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 33.98 รองลงมานำไปทำ อื่น ๆ นอกจากตัวเลือก จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 21.05 และทำแตะจำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 14.83 ตามลำดับ

2.4 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสัมภาษณ์ จำแนกตามประเภทของไผ่ที่ทำไปขาย พบว่าผู้ตอบแบบสัมภาษณ์นำ ไผ่ไปจักสาน(ตอก) ก่อนนำไปขายมากที่สุดจำนวน 16 คนคิดเป็นร้อยละ 70.84 รองลงมาท ขายลำต้นไผ่จำนวน 5 คนคิดเป็นร้อยละ 20.83 และนำไผ่ไปขายจำนวนสองคนคิดเป็นร้อยละ 8.33 ตามลำดับ

คำถามปลายเปิด

เมนูอาหารที่ชื่นชอบแยกตามประเภท

แบบผัด อันดับ 1 ผัดหน่อไม้ใส่ไข่ 74 คน อันดับ 2 ผัดหน่อไม้ใส่หมู 52 คน อันดับ 3 ผัดหน่อไม้ดองใส่หมู 50 คน

แบบต้ม ต้มจืดหน่อไม้ใส่กระดูกหมู 89 คน

แบบแกง อันดับ 1 แกงหน่อ 90 คน อันดับ 2 แกงหน่อไม้ดองใส่ปลา อันดับ 3 แกงหน่อไม้ดองใส่หมู

แบบยำ อันดับ 1 ยำหน่อไม้ใส่น้ำปู 60 คน อันดับ 2 ยำหน่อไม้ใส่งาดำ 40 คน

แบบทอด อันดับ 1 คั่วหน่อ 42 คน อันดับ 2 หน่อยัดใส้ 35 คน

แบบตำ ตำหน่อไม้ดอง 91คน

แบบหมก หมกหน่อไม้ใส่หมู 32 คน

แบบอื่น ๆ หน่อไม้ดอง 2 คน ซุปหน่อไม้ 1 คน หน่อไม้ตากแห้ง 1 คน อบหน่อ 1 คน เฟรนฟรายหน่อ 1 คน

แหล่งท่องเที่ยวที่แนะนำในหมู่บ้าน

ผาตีนเสือ หาดแขม หอศิลป์ริมน่าน อุโมงค์ไผ่ จิบแฟแช่น้ำ ช้างปาร์ค ภูเสี่ยวขาวรีสอร์ท ศูนย์หม่อนไหม วัดห้วยยื่น น่านโอบเขา บ้านสวนโฮมสเตย์

ลำดับที่ 2 การจัดทำฐานข้อมูลปกิณกคดีไผ่น่าน กับวิถีชีวิตชุมชนในรูปแบบสื่ออิเล็กทรอนิกส์ออนไลน์ ดังนี้

เผยแพร่ช่องทาง Youtube เผยแพร่ช่องทาง Tiktok

รูปที่ 2 QR Coed ฐานข้อมูลปกิณกคดีไผ่น่าน กับวิถีชีวิตชุมชน



ก ข ค

ง จ ฉ

รูปที่ 3 (ก, ข, ค, ง, จ, ฉ) ตัวอย่างฐานข้อมูลปกิณกคดีไผ่น่าน กับวิถีชีวิตชุมชน

ลำดับที่ 3 สร้างอัตลักษณ์การท่องเที่ยวชุมชนจากปกิณกคดีไผ่น่าน สู่การขับเคลื่อนเศรษฐกิจฐานรากเชิงสร้างสรรค์

การสร้างอัตลักษณ์การท่องเที่ยวชุมชนจากปกิณกคดีไผ่น่าน โดยวิธีสื่อสารอัตลักษณ์ ผ่านสัญลักษณ์การ์ตูนไผ่ เพื่อจะนำสัญลักษณ์ดังกล่าวไปเป็นตัวแทนอัตลักษณ์การท่องเที่ยวชุมชน มาขับเคลื่อนเศรษฐกิจฐานรากเชิงสร้างสรรค์ ให้เกิดประโยชน์ต่อไป



รูปที่ 4 สร้างอัตลักษณ์ ผ่านสัญลักษณ์การ์ตูนไผ่

การนำสัญลักษณ์ ที่เป็นสื่อตัวแทน อัตลักษณ์ของชุมชน เป็นกลยุทธ์หนึ่งที่สร้างให้เกิดการจดจำง่ายขึ้น ดังนั้นได้มีการนำสัญลักษณ์ดังกล่าวไปเป็นเครื่องมือในการขับเคลื่อนเศรษฐกิจฐานรากเชิงสร้างสรรค์ ดังนี้



(ก) ป๊อปอัพสำหรับถ่ายรูป (ข) โลโก้ผลิตภัณฑ์ชุมชน (ค) สื่อประชาสัมพันธ์ต่าง ๆ

รูปที่ 5 (ก, ข, ค) การนำสัญลักษณ์การ์ตูนไผ่ มาขับเคลื่อนเศรษฐกิจฐานรากเชิงสร้างสรรค์

อภิปรายผล

1) ผลวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสัมภาษณ์ โดยหาค่าร้อยละ (Percentage) และความถี่ (Frequency) ผลการวิเคราะห์ ผู้ตอบแบบสัมภาษณ์ ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง เนื่องจาก วิธีการเก็บแบบสัมภาษณ์ เป็นการเก็บข้อมูลโดยเดินสำรวจแต่ละหลังคาเรือน ซึ่งส่วนใหญ่ สมาชิกในครัวเรือน จะเป็นผู้หญิงที่อยู่บ้าน ทำอาชีพอิสระ เช่น ค้าขาย เนื่องจากเป็นหมู่บ้านติดริมฝั่งถนนสายหลัก อำเภอเมืองน่าน – ท่าวังผา ทำให้มีโอกาสขายสินค้าได้ ผู้ชายจะออกไปทำงานนอกบ้าน และส่วนใหญ่จะออกไปทำส่วนทำไร่ จึงทำให้อาชีพหลักของครอบครัวคือ เกษตรกร/การค้า ซึ่งอาชีพดังกล่าว ฤดูกาล และการปรวนแปรของสภาพอากาศมีผลต่อรายได้ ซึ่งส่งผลถึงรายได้ในครัวเรือง จากผลการวิจัยรายได้ส่วนใหญ่อยู่ในระดับต่ำกว่า 10,000 บาท จำนวน 127 คน คิดเป็นร้อยละ 44.40

2) ผลวิเคราะห์ข้อมูลอัตลักษณ์จากปกิณกคดีไผ่น่าน ต่อวิถีชีวิตชุมชน โดยหาค่าร้อยละ (Percentage) และความถี่ (Frequency) และคำถามปลายเปิด ผลการวิเคราะห์แบบสัมภาษณ์ ตามอัตลักษณ์จากปกิณกคดีไผ่น่าน ต่อวิถีชีวิตชุมชน พบว่า มีการทำไผ่มาใช้ประโยชน์มามาย เหมือนและแต่ต่างบ้างจากชุมชนอื่น ๆ เกิดจากวิถีชีวิตที่แตกต่างกันไปตามสิ่งแวดล้อม วัฒนธรรม ซึ่งผลการศึกษาสอดคล้อง กับวิจัยเรื่อง การศึกษาเปรียบเทียบแนวทางการปรับใช้ไม้ไผ่ในงานสถาปัตยกรรมพื้นถิ่น ในชุมชนภาคเหนือของไทยตามแนวคิดสถาปัตยกรรมเทคทอนิก (ไพบูลย์ กิตติกูล และปวรพชร บุญเรืองขาว, 2562) จากการศึกษาวิจัยพบว่าแนวคิดสถาปัตยกรรมเทคทอนิกของการนำไม้ไผ่มาเป็นวัสดุนั้น มีข้อแตกต่างกันแต่ละพื้นที่ชุมชน ส่วนใหญ่มักขึ้นอยู่ กับ สภาพแวดล้อมท้องถิ่น สภาพภูมิประเทศ ความเชื่อพื้นเมืองและศาสนา สภาพเศรษฐกิจ อิทธิของวัสดุและอุปกรณ์ การก่อสร้าง เป็นต้น อย่างไรก็ตามผลการวิเคราะห์ยังพบว่างานสถาปัตยกรรมพื้นถิ่นของแต่ละพื้นถิ่นมีจุดเด่น เหมือนกันของ การออกแบบงานสถาปัตยกรรมโดยมุ่งเน้นประโยชน์ใช้สอย (Function) เป็นหลัก ซึ่งส่งผลให้เกิด รูปแบบสถาปัตยกรรมที่คล้ายคลึงกันแม้ว่าอยู่คนละพื้นที่ก็ตาม อย่างไรก็ตามความน่าสนใจทั้งกระบวนการออกแบบที่ ชุมชนมีส่วนร่วม สามารถนำไปสู่การสร้างสรรค์งานออกแบบสถาปัตยกรรมปรับปรุงให้มีอัตลักษณ์พื้นถิ่นมากขึ้น นอกจากนี้วิจัยดังกล่าวยังสอดคล้องกับผลการวิจัยแนวคิดสถาปัตยกรรมเทคทอนิกของการนำไม้ไผ่มาเป็นวัสดุ ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยด้านการนำไผ่มาใช้ประโยชน์ด้านเครื่องใช้สอย ซึ่งผลวิจัยพบว่า นำมาทำรั้วมากที่สุด ซึ่ง การที่ชุมชนบ้านห้วยยื่นมีวิถีชีวิตนำไผ่มาทำรั้ว และแตะ (การนำไม้ไผ่มาสับเป็นฟาก เพื่อนำไปทำรั้ว ทำพื้นบ้าน ทำฝาบ้าน และฝ้าเพดาน) ซึ่งสถาปัตยกรรมพื้นถิ่นโดยมุ่งเน้นประโยชน์ใช้สอย

ข้อเสนอแนะ

การนำสัญลักษณ์ที่เป็นอัตลักษณ์ของชุมชนมาขับเคลื่อนเศรษฐกิจ ให้เกิดผลจะต้องการสร้างจินตนาการให้เกิดขึ้นกับกลุ่มเป้าหมาย ซึ่งจิตนาการดังกล่าวจะทำให้เกิดการเชื่อมโยงสัญลักษณ์กับอัตลักษณ์และการจดจำต่อไป ดังนั้นการจะสร้างจิตนาการได้ จะเกิดจากความถี่และความสม่ำเสมอในการเข้าถึงกลุ่มเป้าหมายทำให้เกิดการรับรู้ให้มาก

บรรณานุกรม

คมกริช บุญเขียว. (2566). อัตลักษณ์วัฒนธรรมเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวของชุมชนไทยวน ตำบลต้นตาล อำเภอเสาไห้ จังหวัดสระบุรี. วารสารสหวิทยาการวิจัยและวิชาการ, 3(5), 755-764.

พระครูใบฎีกาวิชาญ วิสุทโธ(ทรงราษี) และภักดี โพธิ์สิงห์. (2565). อัตลักษณ์ท้องถิ่นสู่การจัดการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์. *วารสารวนัมฎองแหรกพุทธศาสตรปริทรรศน์, 9*(2), 127-140. https://so06.tci-thaijo.org/index.php/Vanam_434/article/ view/259429

ไพบูลย์ กิตติกูล และปวรพชร บุญเรืองขาว. (2562). การศึกษาเปรียบเทียบแนวทางการปรับใช้ไม้ไผ่ในงานสถาปัตยกรรมพื้นถิ่น ในชุมชนภาคเหนือของไทยตามแนวคิดสถาปัตยกรรมเทคทอนิก. ใน *งานประชุมวิชาการระดับชาติ มหาลัยรังสิตประจำปี 2562* (น. 548-559). มหาวิทยาลัยรังสิต.

ราชบัณฑิตยสถาน. (2556). *พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ.2554* (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพมหานคร: บริษัทอักษรเจริญทัศน์ อจท.จำกัด.

สำนักงานราชบัณฑิตยสภา. (2550). *อัตลักษณ์.* http://legacy.orst.go.th ?knowledges=อัตลักษณ์-๑๖-มิถุนายน-๒๕

สุพัตรา คำแหง, จิราภรณ์ ถมแก้ว, หยาดพิรุฬห์ พิทักษ์ศักดานนท์, อมรรัตน์ ธนาวุฒิ, และ นารียา แข็งแรง. (2561). การสร้างผู้ประกอบการใหม่ภายใต้อัตลักษณ์ชุมชน. *วารสารศาสตร์การศึกษาและการพัฒนามนุษย์, 2*(2). 121-130. https://kukrdb.lib.ku.ac.th/journal/KPS_JEHDS/search_ detail /result/20003637

อธิป จันทร์สุริย์, สุดสันต์ สุทธิพิศาล, และ ขวัญณภัทร ขนอนคราม. (2563). *รายงานวิจัยเรื่องแนวทางการพัฒนาการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์บนฐานอัตลักษณ์ ความเป็นไทยตลาดไทยย้อนยุคบ้านระจันจังหวัดสิงห์บุรี.* สำนักศิลปะและวัฒนธรรม มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา.

การพัฒนาสื่อสิ่งพิมพ์ผสานเทคโนโลยีความเป็นจริงเสริม(AR) เพื่อส่งเสริมการรับรู้รายการอาหารจานเด่น กรณีศึกษา “ร้านฟาร์มรัก”

Development of Print Media with Augmented Reality (AR) Technology to Enhance Awareness of Signature Dishes: A Case Study of 'Farm Rak' Restaurant.

สมหญิง กำเหนิดทอง[1] พัชมน อิงคนันท์[2] ภัทรานิษฐ์ สุวรรณรัตน์[3]
สรัญญา เชื้อทอง[4] สุรพล บุญลือ[5] และกุลธิดา ธรรมวิภัชน์[6]
Somying Kamnertthong[1] Patchamon Inkanant[2] Patranit Suwanarat[3]
Saranya Chuathong[4] Surapon Boonlue[5] and Kuntida Thamwipat[6]
คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรมและเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี กรุงเทพฯ 10140[1-6]
E-mail: Somying.kam@kmutt.ac.th[1]

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ (1) เพื่อสำรวจความต้องการในการใช้สื่อสิ่งพิมพ์ผสานเทคโนโลยีความเป็นจริงเสริม (AR) เพื่อส่งเสริมการรับรู้รายการอาหารจานเด่น กรณีศึกษา “ร้านฟาร์มรัก” (2) เพื่อพัฒนาและประเมินคุณภาพของสื่อที่พัฒนาขึ้น (3) เพื่อประเมินผลการรับรู้ของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อสื่อที่พัฒนาขึ้น (4) เพื่อประเมินความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อสื่อที่พัฒนาขึ้น เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาประกอบด้วย 1) แบบสำรวจความต้องการในการ ใช้สื่อ (2) แบบประเมินคุณภาพ (3) แบบประเมินการรับรู้ และ (4) แบบประเมินความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อการใช้สื่อสิ่งพิมพ์ผสานเทคโนโลยีความเป็นจริงเสริม (AR) กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ได้แก่ บุคคลทั่วไปที่เคยบริโภคสินค้าต่าง ๆ ของร้านฟาร์มรัก จำนวน 30 คน ได้มาจากการสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการศึกษาพบว่า (1) กลุ่มตัวอย่างมีความต้องการที่สำคัญ 2 ด้าน คือ (ก) ด้านการนำเทคโนโลยีใหม่ ๆ มาใช้ในการส่งเสริมการรับรู้ คิดเป็นร้อยละ 100 (ข) สนใจในเทคโนโลยีความเป็นจริงเสริม (AR) อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 53 (2) ผลประเมินคุณภาพด้านเนื้อหา อยู่ในระดับดีมาก ($\overline{X}$ = 4.69 ,S.D. = 0.48) ผลประเมินคุณภาพด้านสื่ออยู่ในระดับดีมาก ($\overline{X}$ = 4.54 ,S.D. = 0.44) (3) ผลประเมินการรับรู้ ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 4.48 และ S.D. = 0.71) (4) และผลประเมินความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.56 และ S.D. = 0.80) สรุปได้ว่าสื่อที่พัฒนาขึ้นสามารถนำไปใช้ได้จริง

คำสำคัญ: สื่อสิ่งพิมพ์ เทคโนโลยีความเป็นจริงเสริม (AR) การรับรู้ ร้านฟาร์มรัก

Abstract

This research aimed to (1) Explore the demand for print media with Augmented Reality (AR) technology to promote awareness of signature dishes, with a case study of "Farm Luck Restaurant." (2) Develop and assess the quality of the media created. (3) Assess the awareness of the sample group toward the developed media. (4) Assess the satisfaction of the sample group with the developed media. The tools used in the study include: (1) A survey to explore the demand for media (2) A quality assessment form. (3) An awareness evaluation form. 4) A satisfaction evaluation form regarding the use of print media integrated with AR technology. The sample group for this study included 30 individuals who had consumed various products from Farm Rak Restaurant was also selected by accidental sampling. The statistical methods used for data analysis include frequency, percentage, mean, and standard deviation. (1) The study results found that: (a) There was a significant demand of the sample in two aspects: 100% interest in using new technologies to promote awareness, and (b) A high level of interest in AR technology 53%. (2) The content quality assessment was rated at a very good level ($\bar{X}$ = 4.69, S.D. = 0.48), the media quality was rated at a very good level ($\bar{X}$ = 4.54, S.D. = 0.44). (3) The overall awareness assessment was rated at a high level ($\bar{X}$ = 4.48, S.D. = 0.71). (4) The satisfaction assessment was rated at the highest level ($\bar{X}$ = 4.56, S.D. = 0.80). It could be concluded that, the develop media could be used in practical.

Keywords: Print media, augmented reality (AR), awareness, Farm Luck restaurant

บทนำ

ในปัจจุบันเทคโนโลยีมีบทบาทสำคัญในการดำเนินชีวิตของมนุษย์ในทุกด้าน โดยเฉพาะในด้านการติดต่อสื่อสาร การเข้าถึง และแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารที่สะดวก รวดเร็ว และมีประสิทธิภาพสูง ไม่เพียงแต่จะทำให้การดำเนินงานในด้านต่าง ๆ เช่น การศึกษา การท่องเที่ยว การซ่อมบำรุง และการสถาปัตยกรรมเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น แต่ยังเป็นปัจจัยสำคัญในการพัฒนาและสร้างความสำเร็จให้กับธุรกิจ โดยเฉพาะในเรื่องของการสื่อสารการตลาดและการประชาสัมพันธ์ที่ต้องสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับกลุ่มเป้าหมายและสาธารณชน ด้วยการใช้สื่อที่เหมาะสมและทันสมัย สื่อเหล่านี้ช่วยให้การเผยแพร่ข่าวสารหรือข้อมูลถึงกลุ่มเป้าหมายที่มีความหลากหลายทางวัฒนธรรมและอายุเกิดขึ้นอย่างมีประสิทธิภาพ หนึ่งในเทคโนโลยีที่ได้รับการพัฒนาอย่างต่อเนื่องและมีบทบาทสำคัญในสังคมปัจจุบันคือ เทคโนโลยีความจริงเสริม (Augmented Reality/AR) ซึ่งเป็นการผสานโลกแห่งความจริงเข้ากับองค์ประกอบที่สร้างขึ้นจากคอมพิวเตอร์ องค์ประกอบเหล่านี้สามารถแสดงผลผ่านอุปกรณ์ดิจิทัลต่าง ๆ เช่น สมาร์ทโฟนหรือแท็บเล็ต โดยใช้กล้องของ

อุปกรณ์เหล่านี้เป็นช่องทางในการแสดงผลทำให้ผู้ใช้สามารถเห็นภาพดิจิทัลที่ซ้อนทับบนโลกแห่งความจริงได้ทันที เทคโนโลยีนี้ได้รับความนิยมและถูกนำมาใช้ในหลากหลายอุตสาหกรรมไม่ว่าจะเป็นการศึกษา การออกแบบ การผลิต หรือแม้กระทั่งธุรกิจ การค้าปลีก และอาหาร เทคโนโลยี AR มีบทบาทสำคัญในการเพิ่มประสิทธิภาพการประชาสัมพันธ์และการตลาด เนื่องจากช่วยให้ผู้บริโภคสามารถเข้าใจข้อมูลที่ซับซ้อนได้ง่ายขึ้น อีกทั้งยังส่งเสริมการมีส่วนร่วมกับเนื้อหาและสร้างประสบการณ์ที่น่าดึงดูดใจ ยกตัวอย่างเช่นในอุตสาหกรรมอาหาร AR สามารถใช้ในการแสดงผลเมนูอาหารในรูปแบบที่สมจริงและดึงดูดความสนใจของลูกค้า โดยลูกค้าสามารถใช้สมาร์ทโฟนสแกนที่ภาพเมนูอาหาร เพื่อดูรายละเอียดเพิ่มเติมในรูปแบบ 3D หรือวิดีโอ ซึ่งเทคโนโลยีนี้ไม่เพียงแต่ช่วยเพิ่มความเข้าใจในผลิตภัณฑ์แต่ยังช่วยเพิ่มยอดขายและสร้างความแตกต่างให้กับธุรกิจในตลาดที่มีการแข่งขันสูง (ราชบัณฑิตยสถาน, 2562)

จากการศึกษาเบื้องต้นเกี่ยวกับร้านอาหารฟาร์มรัก ซึ่งเป็นร้านอาหารสไตล์ครอบครัว ตั้งอยู่ที่ถนนพุทธบูชา 43 ร้านอาหารดังกล่าวมีความโดดเด่นในเรื่องการคัดสรรวัตถุดิบคุณภาพสูงและบรรยากาศที่อบอุ่น แต่ยังขาดความชัดเจนในการนำเสนอข้อมูลเมนูอาหาร ทำให้เกิดปัญหาในการสื่อสารกับลูกค้า (FarmLuck, 2024) ทางร้านอาหารในฐานะที่เป็นนักศึกษาเก่าของสาขาวิชาเทคโนโลยีและสื่อสารการศึกษาจึงประสานเรื่องความต้องการสื่อใหม่ในการนำเสนอเมนูมายังสาขาวิชา ประกอบกับคณะผู้วิจัยได้เล็งเห็นถึงโอกาสในการนำเทคโนโลยี AR มาใช้เพื่อเพิ่มความน่าสนใจในการนำเสนอเมนูอาหารและประชาสัมพันธ์ร้านให้ดียิ่งขึ้น โดยการแสดงภาพอาหารในรูปแบบวิดีโอผ่านสมาร์ทโฟนหรือแท็บเล็ตเมื่อลูกค้าสแกนภาพเมนู ส่งผลให้ลูกค้าสามารถเห็นรายละเอียดของเมนูได้อย่างชัดเจนและมีประสบการณ์ที่น่าดึงดูดมากขึ้น การนำเทคโนโลยี AR มาใช้ในธุรกิจอาหารจึงเป็นหนึ่งในกลยุทธ์ที่ตอบสนองความต้องการของผู้บริโภคที่เปลี่ยนแปลงไป ในยุคที่เทคโนโลยีดิจิทัล มีบทบาทสำคัญในการดำเนินชีวิตประจำวัน การใช้งาน AR ไม่เพียงแต่ช่วยเพิ่มยอดขายและสร้างความแตกต่างให้กับธุรกิจแต่ยังช่วยสร้างความสนุกสนานและมีส่วนร่วมให้กับลูกค้าอย่างแท้จริง

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อสำรวจความต้องการในการใช้สิ่งพิมพ์ผสานเทคโนโลยีความเป็นจริงเสริม (AR) เพื่อส่งเสริมการรับรู้รายการอาหารจานเด่น กรณีศึกษา “ร้านฟาร์มรัก”
2. เพื่อพัฒนาและประเมินคุณภาพของสื่อที่ใช้สิ่งพิมพ์ผสานเทคโนโลยีความเป็นจริงเสริม (AR) เพื่อส่งเสริม การรับรู้รายการอาหารจานเด่น กรณีศึกษา “ร้านฟาร์มรัก”
3. เพื่อประเมินผลการรับรู้ของกลุ่มตัวอย่างจากการใช้สื่อสิ่งพิมพ์ผสานเทคโนโลยีความเป็นจริงเสริม (AR) เพื่อส่งเสริมการรับรู้รายการอาหารจานเด่น กรณีศึกษา “ร้านฟาร์มรัก”
4. เพื่อประเมินความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อการใช้สื่อที่ใช้สิ่งพิมพ์ผสานเทคโนโลยีความเป็นจริงเสริม (AR) เพื่อส่งเสริมการรับรู้รายการอาหารจานเด่น กรณีศึกษา “ร้านฟาร์มรัก”

การทบทวนวรรณกรรม

แนวคิดของการผลิตแบบ ADDIE MODEL

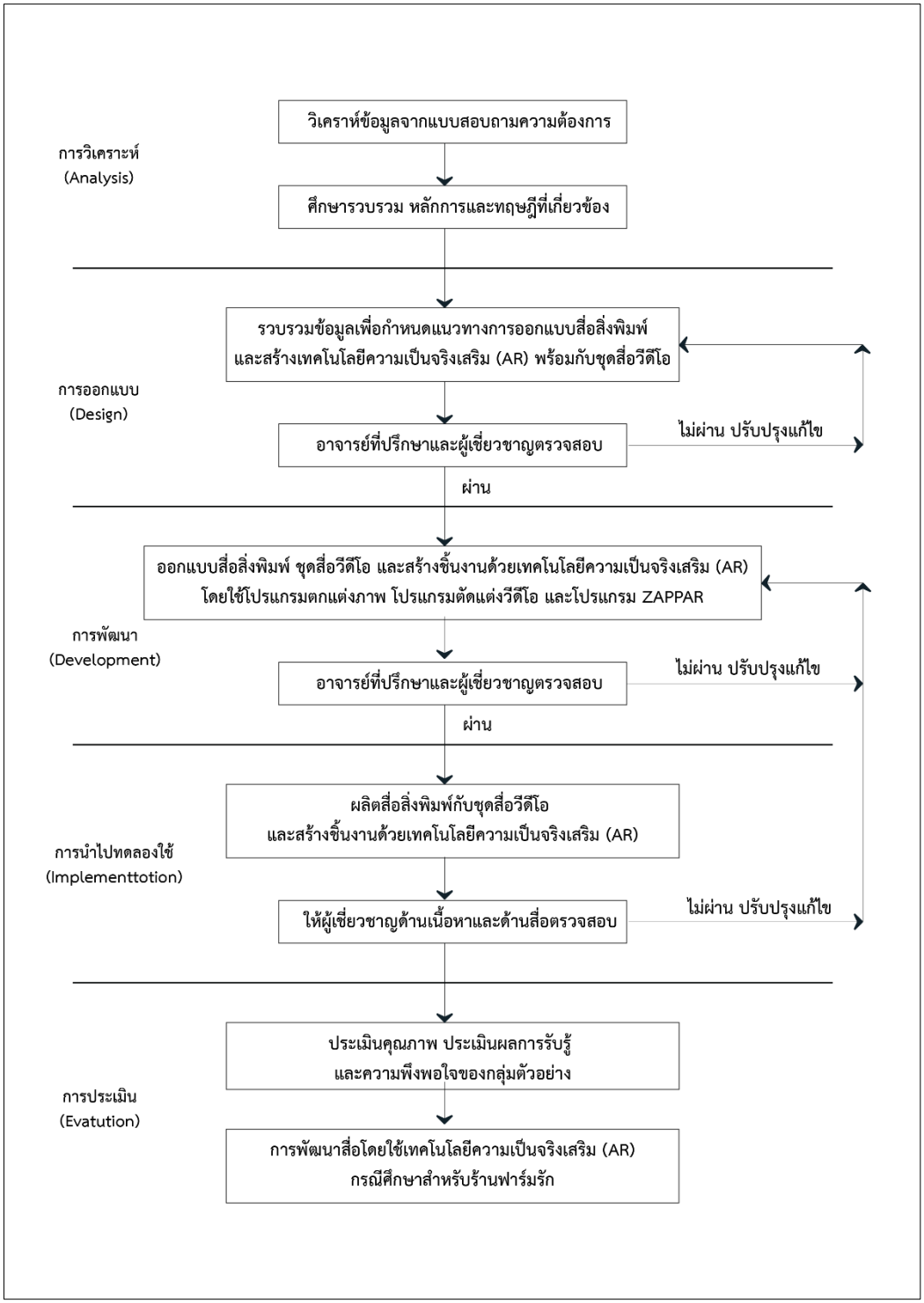
ADDIE MODEL คือ การออกแบบระบบการเรียนการสอน กล่าวคือกระบวนการพัฒนาโปรแกรม การสอน จากจุดเริ่มต้นจนถึงจุดสิ้นสุด มีแบบจำลองจำนวนมากมายที่นักออกแบบการสอนใช้ และสำหรับตามความประสงค์ทางการสอนต่าง ๆ กระบวนการออกแบบการเรียนการสอนแบบ ADDIE สามารถสรุปเป็นขั้นตอนทั่วไปได้เป็น 5 ขั้นตอน ได้แก่ การวิเคราะห์ (Analysis) การออกแบบ (Design) การพัฒนา (Development) การนำไปใช้ (Implementation) และ การประเมินผล (Evaluation) (จำนง สันตจิต, 2556) ในที่นี้คณะผู้วิจัยได้นำแนวคิดดังกล่าวมาใช้ในการออกแบบและพัฒนาสื่อที่ใช้สิ่งพิมพ์ผสานเทคโนโลยีความเป็นจริงเสริม (AR) เพื่อส่งเสริมการรับรู้รายการอาหารจานเด่น กรณีศึกษา “ร้านฟาร์มรัก”

เทคโนโลยีความจริงเสริม (Augmented Reality : AR)

AR หรือย่อมาจากคำว่า Augmented Reality เป็นการนำเอาภาพกราฟิกของคอมพิวเตอร์ทั้งในรูปแบบที่เป็นสามมิติ (3D) สองมิติ (2D) หรือ Video มาซ้อนทับเข้ากับฉากหลัง ซึ่งเป็นภาพในเวลาจริง (Real Time) (อภิชาติ อนุกูลเวช และภูวดล บัวบางพลู, 2556) AR หรือ Augmented Reality เป็นเทคโนโลยีสมัยปี 2010 ซึ่งเป็นเทคโนโลยีที่ผสานเอาโลกแห่งความเป็นจริง (Real) โดยผ่านทางอุปกรณ์ กล้องมือถือ Computer รวมกับการใช้ Software ต่าง ๆ ซึ่งจะทำให้ภาพที่เห็นในจอภาพจะเป็น Object (คน สัตว์ สิ่งของ ยานอวกาศ สัตวประหลาด) 3 มิติ ซึ่งมีมุมมองถึง 360 องศากันเลยทีเดียว สรุปได้ว่า เทคโนโลยีความจริงเสริม หรือ AR หมายถึง เทคโนโลยีที่ผสานเอาโลกแห่งความจริงและความเสมือนจริงเข้าด้วยกัน มีการประมวลผลเพื่อแสดงภาพกราฟิกให้ปรากฏขึ้นมาแสดงร่วมกับสภาพแวดล้อมจริงทำให้เห็นภาพสามมิติในหน้าจอผ่านกล้องดิจิตอลของแท็บเล็ต สมาร์ทโฟน หรืออุปกรณ์อื่น ๆ (อดิศักดิ์ มหาวรรณ, 2556) ในที่นี้คณะผู้วิจัยได้นำแนวคิดดังกล่าวมาใช้ในการออกแบบและพัฒนาสื่อในการวิจัยครั้งนี้

กรอบแนวคิด

สำหรับกรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัยนี้ได้พัฒนามาจากแนวคิดของการการออกแบบและพัฒนาสื่อแบบ ADDIE MODEL สามารถสรุปได้ดังนี้



รูปที่ 1 กรอบแนวคิด

ที่มา: จำนง สันตจิต (2556)

ระเบียบวิธีการวิจัย

การศึกษานี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณและใช้วิธีการสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) เพื่อสำรวจความต้องการในการพัฒนาสื่อสิ่งพิมพ์ผสานเทคโนโลยีความเป็นจริงเสริม (AR) เพื่อส่งเสริมการรับรู้รายการอาหารจานเด่น กรณีศึกษา “ร้านฟาร์มรัก” จากบุคคลทั่วไปที่เคยบริโภคสินค้าต่าง ๆ ของร้านฟาร์มรัก จำนวน 30 คน และใช้ผู้เชี่ยวชาญในการประเมินเครื่องมือของการพัฒนาสื่อสิ่งพิมพ์ผสานเทคโนโลยีความเป็นจริงเสริม (AR) เพื่อส่งเสริมการรับรู้รายการอาหารจานเด่นกรณีศึกษา “ร้านฟาร์มรัก” โดยแบ่งออกเป็น 3 ด้าน ได้แก่ด้านเนื้อหา 3 ท่าน ด้านสื่อการนำเสนอ 3 ท่าน และด้านการตรวจสอบเครื่องมือด้านเนื้อหา 3 ด้าน และใช้เครื่องมือเครื่องมือที่ใช้ในการพัฒนาสื่อสิ่งพิมพ์ผสานเทคโนโลยีความเป็นจริงเสริม (AR) เพื่อส่งเสริมการรับรู้รายการอาหารจานเด่นกรณีศึกษา “ร้านฟาร์มรัก” มีดังนี้ 1. แบบสำรวจความต้องการพัฒนาสื่อสิ่งพิมพ์ผสานเทคโนโลยีความเป็นจริงเสริม (AR) เพื่อส่งเสริมการรับรู้รายการอาหารจานเด่น กรณีศึกษา “ร้านฟาร์มรัก” 2. แบบประเมินคุณภาพของสื่อสิ่งพิมพ์ผสานเทคโนโลยีความเป็นจริงเสริม (AR) เพื่อส่งเสริมการรับรู้รายการอาหารจานเด่น กรณีศึกษา “ร้านฟาร์มรัก” โดยแบ่งเป็นแบบประเมินคุณภาพด้านเนื้อหา และแบบประเมินคุณภาพด้านสื่อการนำเสนอ 3. แบบประเมินผลการรับรู้ของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อสื่อที่พัฒนาขึ้น 4. แบบประเมินความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อสื่อที่พัฒนาขึ้น โดยแบบประเมินทุกชิ้นได้ผ่านการประเมินค่าความเที่ยงตรงของแบบสอบถาม/ค่า IOC (Index of item objective congruence) จากผู้เชี่ยวชาญด้านการวัดและประเมินผลมาแล้วจำนวน 3 ท่าน และทุกข้อคำถามมีค่า IOC ตั้งแต่ 0.50-1.00 จึงถือว่ามีค่าความเที่ยงตรงในระดับใช้ได้ ก่อนนำไปวัดและประเมินผล

ในส่วนของการวิเคราะห์ข้อมูลเรื่องการพัฒนาสื่อสิ่งพิมพ์ผสานเทคโนโลยีความเป็นจริงเสริม (AR) เพื่อส่งเสริมการรับรู้รายการอาหารจานเด่น กรณีศึกษา “ร้านฟาร์มรัก” ใช้สถิติ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน โดยกำหนดเกณฑ์และการแปลความหมาย ดังนี้ (ประภัสสร วงษ์ดี, 2561)

4.51 - 5.00	หมายถึง	ดีมาก / มากที่สุด
3.51 - 4.50	หมายถึง	ดี / มาก
2.51 - 3.50	หมายถึง	ปานกลาง
1.51 - 2.50	หมายถึง	น้อย
1.00 - 1.50	หมายถึง	น้อยที่สุด

ผลการศึกษา

ผลสำรวจความต้องการของกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสำรวจความต้องการในการพัฒนาสื่อสิ่งพิมพ์ผสานเทคโนโลยีความเป็นจริงเสริม (AR) เพื่อส่งเสริมการรับรู้รายการอาหารจานเด่น กรณีศึกษา “ร้านฟาร์มรัก”

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากการสำรวจความต้องการของกลุ่มตัวอย่าง พบว่า 1) กลุ่มตัวอย่างมีความต้องการนำเทคโนโลยีใหม่ ๆ มาใช้ในการส่งเสริมการรับรู้ (คิดเป็นร้อยละ 100) 2) กลุ่มตัวอย่างมีความสนใจในความจริงเสริม (AR) ในระดับมาก (คิดเป็นร้อยละ 53) ตามลำดับ

ผลการพัฒนาสื่อสิ่งพิมพ์ผสานเทคโนโลยีความเป็นจริงเสริม (AR) เพื่อส่งเสริมการรับรู้รายการอาหารจานเด่น กรณีศึกษา “ร้านฟาร์มรัก”

1. สื่อวีดิโอโดยใช้เทคโนโลยี (AR) เป็นคลิปวีดิโอที่แสดงเนื้อหาเกี่ยวกับเมนูอาหารจานเด่นทั้ง 5 เมนู และมีสาระความรู้เกี่ยวกับเรื่องอาหารในรูปแบบโมชันกราฟิกประกอบท้ายคลิป มีจำนวนทั้งหมด 5 คลิปที่เป็นสื่อวีดิออาหารจานเด่น ได้แก่ สเต็กฟาร์มรัก ไข่ตุ๋นต้มยำ ปลากระพง 2 หน้า ฮ่องกงฟรุต และชีสบ็อค



รูปที่ 2 สื่อวีดิโอโดยใช้เทคโนโลยี (AR)

2. เมนูอาหารจานเด่น เป็นเมนูบอร์ดขนาด A3 ใช้พื้นหลังสีเหลือง เพื่อเพิ่มความดึงดูดสายตาและสีเหลืองเป็นสีสันที่ทำให้เพิ่มความน่ากินให้กับอาหาร โดยภาพที่ใช้ในเมนูบอร์ดนั้นเป็นภาพถ่ายจริงของอาหาร เพื่อให้เห็นถึงรายละเอียดของอาหารได้อย่างชัดเจน มีราคา และแคลอรี่ของอาหารประกอบอยู่บนเมนูด้วยมีสัญลักษณ์ที่ใช้สำหรับการสแกนเพื่อดูสื่อวิดีโอโดยใช้เทคโนโลยี (AR)



รูปที่ 3 เมนูอาหารจานเด่น

ผลการประเมินคุณภาพด้านเนื้อหา และด้านสื่อการนำเสนอโดยผู้เชี่ยวชาญ

ตารางที่ 1 แสดงผลการประเมินคุณภาพด้านเนื้อหา และด้านสื่อการนำเสนอโดยผู้เชี่ยวชาญ

หัวข้อในการประเมิน	ผลการวิเคราะห์		
	$\bar{X}$	S.D.	ระดับคุณภาพ
ผลการประเมินคุณภาพของผู้เชี่ยวชาญด้านเนื้อหา	4.69	0.48	ดีมาก
ผลการประเมินคุณภาพของผู้เชี่ยวชาญด้านสื่อการนำเสนอ	4.54	0.44	ดีมาก

จากตารางที่ 1 พบว่า ผลการประเมินคุณภาพโดยภาพรวมด้านเนื้อหา มีคุณภาพอยู่ในระดับดีมาก ($\bar{X}$ = 4.69, S.D. = 0.48) และผลการประเมินคุณภาพโดยภาพรวมด้านสื่อการนำเสนอของสื่อที่พัฒนาขึ้น มีคุณภาพอยู่ในระดับดีมาก ($\bar{X}$ = 4.54, S.D. = 0.44) ตามลำดับ

ผลประเมินการการรับรู้ของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อสื่อที่พัฒนาขึ้น

ตารางที่ 2 แสดงผลประเมินการการรับรู้ของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อสื่อที่พัฒนาขึ้น

หัวข้อในการประเมิน	ผลการวิเคราะห์		
	$\bar{X}$	S.D.	ระดับการรับรู้
1. ท่านทราบถึงเมนูอาหารจานเด่นของร้านฟาร์มรัก เช่น สเต็กฟาร์มรัก ไข่ตุ๋นต้มยำ ฯลฯ	4.63	0.81	มากที่สุด
2. ท่านทราบถึงที่ตั้งและแผนที่การเดินของร้านฟาร์มรัก	4.40	0.70	มาก
3. ท่านทราบข้อมูลเกี่ยวกับอาหารจานเด่นของทางร้าน	4.56	0.56	มากที่สุด
4. ท่านทราบถึงคุณค่าทางโภชนาการอาหารของร้านฟาร์มรัก	4.30	0.52	มาก
5. ท่านทราบถึงประโยชน์ของอาหารในร้านฟาร์มรัก	4.53	0.50	มากที่สุด
6. ท่านทราบราคาอาหารจานเด่นในร้านฟาร์มรัก	4.30	0.60	มาก
7. ท่านทราบ FACEBOOK ของทางร้านฟาร์มรัก	4.43	0.76	มาก
8. ท่านทราบถึงการออกแบบเมนูอาหารจานเด่นรูปแบบใหม่ของร้านฟาร์มรัก	4.46	1.02	มาก
9. ท่านทราบว่าสามารถใช้เทคโนโลยีความเป็นจริงเสริม (AR) ร่วมกับการพัฒนาสื่อโดยใช้เทคโนโลยี	4.73	0.88	มากที่สุด

หัวข้อในการประเมิน	ผลการวิเคราะห์		
	$\bar{X}$	S.D.	ระดับการรับรู้
ความเป็นจริงเสริม (AR) เพื่อส่งเสริมการรับรู้ รายการอาหารจานเด่น กรณีศึกษา “ร้านฟาร์มรัก”			
ภาพรวม	**4.48**	**0.71**	**มาก**

จากตารางที่ 2 พบว่า ผลประเมินการรับรู้ของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อสื่อที่พัฒนาขึ้น โดยภาพรวมของทุกส่วนอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 4.48, S.D. = 0.71) เมื่อพิจารณาในแต่ละส่วนพบว่า มีการรับรู้ในระดับมากถึงมากที่สุด โดยส่วนที่มีค่าเฉลี่ยการรับรู้จากมากไปน้อย 3 อันดับ ได้แก่ (1) ท่านทราบว่าสามารถใช้เทคโนโลยีความเป็นจริงเสริม (AR) ร่วมกับการพัฒนาสื่อโดยใช้เทคโนโลยีความเป็นจริงเสริม (AR) เพื่อส่งเสริมการรับรู้รายการอาหารจานเด่น กรณีศึกษา “ร้านฟาร์มรัก” อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.73, S.D. = 0.88) (2) ท่านทราบถึงเมนูอาหารจานเด่นของร้านฟาร์มรัก เช่น สเต็กฟาร์มรัก ไข่ตุ๋นต้มยำฯลฯ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.63, S.D. = 0.81) และ (3) ท่านทราบข้อมูลเกี่ยวกับอาหารจานเด่นของทางร้านอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$= 4.56, S.D. = 0.56) ตามลำดับ

ผลประเมินความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อสื่อที่พัฒนาขึ้น

ตารางที่ 3 แสดงผลประเมินความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อสื่อที่พัฒนาขึ้น

หัวข้อในการประเมิน	ผลการวิเคราะห์		
	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. ชุดสื่อวีดิโอที่ใช้มีความสวยงาม น่าสนใจ	4.64	0.83	มากที่สุด
2. ชุดสื่อวีดิโอที่ใช้ให้ความรู้ ความเข้าใจ เกี่ยวกับอาหารของร้านฟาร์มรัก	4.58	0.67	มากที่สุด
3. ชุดสื่อวีดิโอที่ใช้ให้ประโยชน์เกี่ยวกับอาหารที่ท่านรับประทาน	4.51	0.67	มากที่สุด
4. สื่อโมชันกราฟิกในชุดสื่อวีดีโอ มีความน่าสนใจ	4.64	0.55	มากที่สุด
5. ตัวอักษรในชุดสื่อวีดิโออ่านง่าย สะดุดตา	4.41	0.62	มาก
6. การออกแบบกราฟิกเมนูอาหารจานเด่น มีความเหมาะสม สวยงาม	4.48	0.62	มาก
7. ตัวอักษรในเมนูอาหารจานเด่น อ่านง่ายชัดเจน	4.45	0.76	มาก
8. การจัดวางรูปภาพและเนื้อหา มีความสวยงาม น่าสนใจ	4.45	0.80	มาก

หัวข้อในการประเมิน	ผลการวิเคราะห์		
	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
9. เมนูอาหารจานเด่นมีขนาดและสีสันที่เหมาะสม	4.58	1.02	มากที่สุด
10. แผนที่การเดินทางของร้านฟาร์มรักสามารถเข้าใจได้ง่าย	4.61	1.11	มากที่สุด
11. การใช้เทคโนโลยีความจริงเสริม (AR) มีความสะดวกสบาย	4.80	1.18	มากที่สุด
ภาพรวม	**4.56**	**0.80**	**มากที่สุด**

จากตารางที่ 3 พบว่า ผลประเมินความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างต่อสื่อที่พัฒนาขึ้น โดยภาพรวมของทุกส่วนอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.56, S.D. = 0.80) เมื่อพิจารณาในแต่ละส่วนพบว่ามีความพึงพอใจในระดับมากถึงมากที่สุด โดยส่วนที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจจากมากไปน้อย 3 อันดับ ได้แก่ (1) การใช้เทคโนโลยีความจริงเสริม (AR) มีความสะดวกสบายอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.80, S.D. = 1.18) (2) แผนที่การเดินทางของร้านฟาร์มรักสามารถเข้าใจได้ง่ายอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.61, S.D. = 1.11) และ (3) เมนูอาหารจานเด่นมีขนาดและสีสันที่เหมาะสมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.58, S.D. = 1.02) ตามลำดับ

สรุปและอภิปรายผล

จากการศึกษาความต้องการของกลุ่มตัวอย่างพบว่า มีความต้องการที่ให้นำเทคโนโลยีใหม่ ๆ มาใช้ในการส่งเสริมการรับรู้เกี่ยวกับรายการอาหารจานเด่น ร้านอาหารฟาร์มรัก คณะผู้วิจัยจึงได้ออกแบบและพัฒนาสื่อและนำไปให้ผู้เชี่ยวชาญประเมินคุณภาพด้านเนื้อหา พบว่า ผลประเมินคุณภาพด้านสื่อการนำเสนออยู่ในระดับดีมาก หลังจากนั้นจึงนำสื่อไปให้กลุ่มตัวอย่างประเมิน พบว่า ผลประเมินการรับรู้ ภาพรวมอยู่ในระดับมาก และผลประเมินความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด จึงขออภิปรายผลการวิจัยดังนี้

ผลการศึกษาพบว่าในการพัฒนาสื่อสิ่งพิมพ์ผสานเทคโนโลยีความเป็นจริงเสริม (AR) เพื่อส่งเสริมการรับรู้รายการอาหารจานเด่น กรณีศึกษา “ร้านฟาร์มรัก” กลุ่มตัวอย่างมีความสนใจในเทคโนโลยีใหม่ ๆ ที่จะนำมาใช้ในการส่งเสริมการรับรู้ คิดเป็นร้อยละ 100.00 และมีความสนใจในเทคโนโลยีความจริงเสริม (AR) อยู่ในระดับมาก คณะผู้วิจัยจึงดำเนินการออกแบบและพัฒนาสื่อประชาสัมพันธ์ขึ้นตามแนวคิด ADDIE Model (จำนง สันตจิต, 2556) ในส่วนของผลประเมินคุณภาพโดยผู้เชี่ยวชาญด้านเนื้อหาอยู่ในระดับดีมาก ($\bar{X}$ = 4.69, S.D. = 0.46) มีผลประเมินคุณภาพโดยผู้เชี่ยวชาญด้านสื่อการนำเสนออยู่ในระดับดีมาก ($\bar{X}$ = 4.54, S.D. = 0.44) สอดคล้องกับงานวิจัยของ (Namaso, Thamwipat, & Princhankol, 2022) ที่ได้ดำเนินการออกแบบและพัฒนาสื่อมัลติมีเดียเพื่อการประชาสัมพันธ์ส่งเสริมภาพลักษณ์ศูนย์การศึกษาต่อเนื่องมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรีโดยนำแนวคิด ADDIE Model ทั้ง 5 ขั้นตอน ส่งผลให้ผลประเมิน

คุณภาพโดยผู้เชี่ยวชาญด้านเนื้อหาและด้านสื่อการนำเสนอของสื่ออยู่ในระดับดีมาก ($\overline{X}$ = 4.81, S.D. = 0.24) และ ($\overline{X}$ = 4.56, S.D. = 0.43) ตามลำดับ

สำหรับผลประเมินการรับรู้ของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อสื่อที่พัฒนาขึ้น พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีผลการรับรู้ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 4.48, S.D. = 0.71) และผลประเมินความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อสื่อที่พัฒนาขึ้น พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.56, S.D. = 0.80) สอดคล้องกับงานวิจัยของ (พรจิรา ไววิ่งรบ, กุลธิดา ธรรมวิภัชน์, และพรปภัสสร ปริญชาญกล, 2565) ที่ศึกษาผลการพัฒนาชุดสื่อประสมแบบมีปฏิสัมพันธ์เพื่อส่งเสริมความพึงพอใจของนักศึกษาระดับปริญญาตรีต่อภาพลักษณ์มหาวิทยาลัย พบว่า ผลประเมินการรับรู้ของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อชุดเนื้อหาพบว่าอยู่ในระดับมากที่สุด และผลประเมินความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อชุดเนื้อหาพบว่าอยู่ในระดับมากที่สุด ทั้งยังพบว่ากลุ่มตัวอย่างที่เป็นนักศึกษาได้รับข้อมูลสาระความรู้จากชุดเนื้อหาบนสื่อสังคมออนไลน์ ที่สร้างขึ้นในรูปแบบอินโฟกราฟิก และโมชันกราฟิก ในรูปแบบการเคลื่อนไหวพร้อมเสียงประกอบ โดยสื่อที่พัฒนาขึ้นมีลักษณะสั้นกระชับ และเข้าใจง่าย ทำให้มีความน่าสนใจ จึงเข้าถึงผู้รับสารได้ง่าย สามารถนำไปเผยแพร่บนสื่อสังคมออนไลน์อื่น ๆ ได้ง่าย สรุปได้ว่าผลการพัฒนาชุดเนื้อหาบนสื่อสังคมออนไลน์ตามกระบวนการ ADDIE MODEL เพื่อส่งเสริมการรับรู้ของนักศึกษาเกี่ยวกับมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรีสามารถนำไปประยุกต์ใช้ได้จริง เช่นเดียวกับการออกแบบและพัฒนาสื่อสิ่งพิมพ์ผสานเทคโนโลยีความเป็นจริงเสริม (AR) เพื่อส่งเสริมการรับรู้รายการอาหารจานเด่น กรณีศึกษา “ร้านฟาร์มรัก” ในครั้งนี้ที่ได้นำเทคโนโลยีใหม่มาส่งเสริมการรับรู้ของผู้บริโภค ในลักษณะคลิปสั้นกระชับ เข้าใจง่าย มีปฏิสัมพันธ์กับผู้ชม สื่อใหม่ดังกล่าวจึงทำให้กลุ่มตัวอย่างเกิดความสนใจ สามารถเข้าถึงข้อมูลที่ทางร้านอาหารต้องการสื่อสารถึงรายการอาหารจานเด่นต่อกลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้บริโภคได้ง่าย สะดวก และเป็นสื่อประชาสัมพันธ์ที่มีความทันสมัย

ข้อเสนอแนะ

จากการพัฒนาสื่อสิ่งพิมพ์ผสานเทคโนโลยีความเป็นจริงเสริม (AR) เพื่อส่งเสริมการรับรู้รายการอาหารจานเด่น กรณีศึกษา “ร้านฟาร์มรัก” ผู้ศึกษามีข้อเสนอแนะดังนี้

ข้อเสนอแนะการนำผลศึกษาไปใช้

1. ในการพัฒนาสื่อสิ่งพิมพ์ผสานเทคโนโลยีความเป็นจริงเสริม (AR) เพื่อส่งเสริมการรับรู้รายการอาหารจานเด่น กรณีศึกษา “ร้านฟาร์มรัก” ควรเลือกใช้โปรแกรมที่มีความเสถียร เพื่อให้ผู้ศึกษาและผู้ใช้งานสามารถใช้สื่อได้อย่างแม่นยำและสะดวก

ข้อเสนอแนะการศึกษาครั้งต่อไป

การพัฒนาสื่อสิ่งพิมพ์ผสานเทคโนโลยีความเป็นจริงเสริม (AR) เพื่อส่งเสริมการรับรู้รายการอาหารจานเด่น กรณีศึกษา “ร้านฟาร์มรัก” สื่อที่พัฒนาขึ้นควรขยายรูปแบบให้หลากหลายมากขึ้น เช่น

การผสมผสานเทคโนโลยี 3D และ AR เพื่อส่งเสริมการรับรู้ที่มากขึ้น และสามารถนำไปใช้ในกิจกรรมส่งเสริมการขายต่าง ๆ ของทางร้าน

บรรณานุกรม

จำนง สันตจิต. (2556). *ADDIE MODEL*. โกทูโนว์ (Gotoknow). https://www.gotoknow.org/posts/520517

ประภัสสร วงษ์ดี. (2561). *สถิติเพื่อการวิจัยเบื้องต้น*. [เอกสารที่ไม่ได้ตีพิมพ์]. สาขาวิชาเทคโนโลยีการศึกษาและสื่อสารมวลชน, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี

พรจิรา ไววิ่งรบ, กุลธิดา ธรรมวิภัชน์, และพรปภัสสร ปริญชาญกล. (2565). ผลการพัฒนาชุดสื่อประสมแบบมีปฏิสัมพันธ์เพื่อส่งเสริมความพึงพอใจของนักศึกษาระดับปริญญาตรีต่อภาพลักษณ์มหาวิทยาลัย. ใน *การประชุมวิชาการระดับชาติครั้งที่ 3 ประจำปี 2564 (NCAME 2021) “การฟื้นสภาพและการสร้างใหม่:ทางออกในนวัตกรรมการจัดการหลังโควิด-19”* (น. 48-59). วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ ศาลายา.

ราชบัณฑิตยราชสถาน. (2562). *พจนานุกรม ฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ.2562*. ราชบัณฑิตยสภา. กรุงเทพฯ.

อดิศักดิ์ มหาวรรณ. (2556). *AR หรือ Augmented Reality คือ. เทคโนโลยีการศึกษา.* http://edu-techno-google.blogspot.com/2013/05/ar-augmented-reality.html

อภิชาติ อนุกูลเวช และ ภูวดล บัวบางพลู. (2556). *การผลิตสื่อดิจิทัลแบบเสมือนจริงโดยใช้เทคโนโลยี AR บนสมาร์ทโฟนและแท็ปเล็ตด้วยโปรแกรม Aurasma*. มหาวิทยาลัยเน็ตเวิร์ค. http://www.uni.net.th/register_system/wunca/DocSys/upload/17/005BuildAR_2013_1.pdf

Farm Luck. (2024). *แนะนำตัว.* เฟซบุ๊ก. https://www.facebook.com/farmluck.cafe?locale=th_TH

Namaso, K., Thamwipat, K. and Princhankol, P. (2022). The Design and Development of Interactive Multimedia and Activities for New Normal Public Relations to Promote the Public Image of the Continuing Education Center. *The 13th Global Conference on Business and Social Sciences 2022 GRAND MILLENNIUM KUALA LUMPUR (5-STAR)* (ABSTRACT). MALAYSIA.

ทัศนคติและพฤติกรรมในการเคลื่อนไหวทางสังคมไทยในยุคสื่อใหม่

Attitudes and Behaviors in Thai Social Movements in the New Media Era

ณัฐพล ประดิษฐผลเลิศ

Nattapol Praditphonlert

นักวิชาการอิสระ

E-mail: mrnatt@gmail.com

บทคัดย่อ

การศึกษาครั้งนี้มี วัตถุประสงค์ (1) เพื่อศึกษาทัศนคติและพฤติกรรมในการเคลื่อนไหวทางสังคมในประเทศไทย และ (2) เพื่อสร้างพื้นฐานความเข้าใจที่ตรงกันระหว่างกลุ่มต่าง ๆ ในสังคม โดยเฉพาะในยุคการหลอมรวมสื่อ (Media Convergence) ที่กลุ่มผู้ประกอบวิชาชีพสื่อสารมวลชนและสื่อใหม่ ให้มีความรู้ความเข้าใจและความตระหนักถึงผลกระทบของสื่อสังคมยุคใหม่กับการเคลื่อนไหวทางสังคม วิธีการดำเนินการศึกษา สำรวจเชิงปริมาณ จำนวน 2,000 ตัวอย่าง เพื่อให้ได้ข้อมูลครบถ้วนในทุกมิติ และกระจายไปในพื้นที่ตัวแทนอย่างทั่วถึง จึงแบ่งเป็นภาคละ 500 ตัวอย่าง ครอบคลุมทั่วทุกภาคของประเทศไทย ผลการศึกษา พบว่า (1) ทัศนคติของประชาชนมีบทบาทสำคัญต่อการเข้าร่วมการเคลื่อนไหวทางสังคม โดยเฉพาะในยุคที่สื่อออนไลน์มีบทบาทสูง การเปิดกว้างทางความคิด ความคิดเห็นในกลุ่มเพื่อน และการแบ่งปันข้อมูลในโซเชียลมีเดียมีอิทธิพลต่อความสนใจและความกระตือรือร้นของประชาชนอย่างมาก สื่อออนไลน์ไม่เพียงแต่ช่วยเผยแพร่ข้อมูลที่รวดเร็ว แต่ยังสร้างพื้นที่ให้ผู้คนได้แสดงความคิดเห็น ทำให้ผู้คนรู้สึกว่าการมีส่วนร่วมของตนมีความหมาย ซึ่งส่งผลต่อการแสดงออกเชิงสัญลักษณ์ เช่น การใช้แฮชแท็กหรือการแชร์เนื้อหา เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของขบวนการเคลื่อนไหว และ (2) ความเห็นต่อความน่าเชื่อถือและความเป็นกลางของการนำเสนอ “เนื้อหาประเด็นการเคลื่อนไหวทางสังคม” ผ่านสื่อประเภทต่าง ๆ ของกลุ่มเป้าหมาย พบว่า โทรทัศน์ดิจิทัล ยังคงได้รับความน่าเชื่อถือมากที่สุด แต่ในขณะเดียวกันกลุ่มเป้าหมายยังมีมุมมองว่า Online Media, Online News และ Influencer มีความน่าเชื่อถือมากที่สุดเช่นกัน ดังนั้น สื่อมวลชนและสื่อใหม่ จึงต้องมีความรู้ ความเข้าใจ และควรเป็นที่พึ่งให้กับประชาชนด้วยการนำเสนอข้อมูลที่มีแต่ความถูกต้องเป็นจริงเพื่อช่วยลดประเด็นความขัดแย้งที่เกิดขึ้น และเพื่อสร้างพื้นฐานความเข้าใจที่ตรงกันระหว่างกลุ่มต่าง ๆ ในสังคมได้

คำสำคัญ: สื่อสังคม สื่อยุคใหม่ การเคลื่อนไหวทางสังคม

Abstract

This study aims to (1) explore attitudes and behaviors related to social movements in Thailand and (2) build a foundation of mutual understanding among various social groups, especially in an era of media convergence. In this context, media professionals and new media

practitioners must be knowledgeable and aware of the impacts of new social media on social movements. The research methodology includes a quantitative survey of 2,000 samples to capture comprehensive data across multiple dimensions, with 500 samples collected from each region to ensure representative coverage throughout Thailand. The findings reveal that: (1) Public attitudes play a significant role in participation in social movements, particularly given the high impact of online media today. Open-mindedness, opinions within peer groups, and information sharing on social media greatly influence public interest and enthusiasm. Online media not only facilitate rapid information dissemination but also provide a space for individuals to voice their opinions, fostering a sense of meaningful participation. This engagement often manifests through symbolic expressions, such as using hashtags or sharing content to join the movement. (2) Perceptions of the credibility and neutrality of "social movement content" presented through various media types indicate that digital television remains the most trusted source. However, respondents also regard online media, online news, and influencers as highly credible sources. Consequently, both traditional and new media practitioners must prioritize accurate and reliable information to help reduce societal conflicts and establish a foundation of mutual understanding across different groups.

Keywords: Social media, new media, social movements

บทนำ

เมื่อกล่าวถึงการเคลื่อนไหวทางสังคมของประเทศไทยในยุคแรกเริ่ม มักเกิดขึ้นในรูปแบบของการชุมนุมบนท้องถนน โดยมีผู้นำกลุ่มหรือองค์กรมวลชนเป็นศูนย์กลางในการสื่อสารและประสานงาน การส่งข่าวสารในสมัยนั้นอาศัยสื่อดั้งเดิม เช่น วิทยุ โทรทัศน์ และหนังสือพิมพ์ ซึ่งมักถูกควบคุมโดยรัฐหรือผู้มีอำนาจ ทำให้ข้อมูลที่เผยแพร่สู่สาธารณชนถูกจำกัดและต้องผ่านการกรองอย่างเข้มงวด

การเคลื่อนไหวทางสังคมรูปแบบใหม่ที่เกิดขึ้น ตามการอธิบายของนักทฤษฎีขบวนการเคลื่อนไหวทางสังคมแบบใหม่ จะแตกต่างกับการอธิบายการเคลื่อนไหวทางสังคมรูปแบบเก่า โดยที่การเคลื่อนไหวทางสังคมรูปแบบเก่าจะเป็นการปฏิบัติการที่เน้นอุดมการณ์ทางการเมือง เป็นการเคลื่อนไหวในช่วงสังคมเริ่มต้นของระบบทุนนิยม โดยเฉพาะอย่างยิ่งมีการปฏิบัติการในช่วงก่อนคริสต์ทศวรรษที่ 1960 โดยที่การเข้าร่วมก่อการเป็นกลุ่มเคลื่อนไหวนั้น จะเป็นไปตามระดับของผู้คนในชนชั้นทางเศรษฐกิจ สำหรับประเด็นที่นำเสนอจะเป็นไปเพื่อปกป้องและจัดสรรประโยชน์ของกลุ่มทางชนชั้นเพื่อตอบสนองต่อความจำเป็นในการดำรงชีพ ในขณะที่การจัดระเบียบกลุ่มเคลื่อนไหวจะเป็นแบบการจัดตั้งองค์กรรวมศูนย์สู่ศูนย์กลาง และมีการแบ่งงานรับผิดชอบ โดยมีลักษณะการบังคับบัญชาที่ลดหลั่นกันไปเป็นช่วงชั้นบังคับบัญชา โดยที่กลุ่มการเคลื่อนไหว

ทางสังคมรูปแบบเก่านี้ จะสื่อถึงการเปลี่ยนแปลงของการมีส่วนร่วมในทางการเมืองระดับกลุ่มและสถาบัน (ไชยรัตน์ เจริญสินโอฬาร, 2545).

ในปัจจุบันเมื่อเข้าสู่ยุคดิจิทัล การมาถึงของสื่อใหม่โดยเฉพาะโซเชียลมีเดีย ได้เปลี่ยนแปลงโฉมหน้าของการเคลื่อนไหวทางสังคมในไทยอย่างมีนัยสำคัญ ประชาชนสามารถสื่อสารและเข้าถึงข้อมูล ในการแสดงความคิดเห็นทางการเมือง เศรษฐกิจ และสังคมได้อย่างเสรีและรวดเร็ว (ภาณุพงษ์ วสันต์ศิริ, 2565) ทำให้เกิดการรวมตัวและเคลื่อนไหวในประเด็นต่าง ๆ อย่างกว้างขวางมากขึ้น อีกทั้งยังสามารถสร้างกระแสความคิดเห็นในวงกว้างและเข้าถึงผู้คนในหลากหลายช่วงวัยและกลุ่มสังคม ส่งผลให้การเคลื่อนไหวทางสังคมในไทยมีความยืดหยุ่นและทรงพลังมากขึ้น การรับข้อมูลจากสื่อช่องทางต่าง ๆ โดยขาดการกลั่นกรองที่ถูกต้อง และการวิเคราะห์ที่เหมาะสม จะนำไปสู่การรวมกลุ่ม เพื่อเกิดการต่อต้านการกระทำต่าง ๆ ที่เป็นกระแสสังคมในแต่ละช่วงเวลาได้ เนื่องจากไม่มีการตรวจสอบ ความถูกต้อง ไม่สามารถทราบแหล่งที่มาชัดเจน การใช้กลยุทธ์ที่เน้นการสร้างจุดเด่นหรือความน่าสนใจในการนำเสนอข้อมูลข่าวสารนั้นต่อประชาชน ทำให้ประชาชนเกิดความเข้าใจผิดขยายไปสู่ความขัดแย้งในสังคม การเคลื่อนไหวทางสังคมนั้น โดยดั้งเดิมแล้วการเคลื่อนไหวทางสังคม มักถูกผูกติดอยู่กับนัยทางการเมือง และการออกมาเคลื่อนไหวทางกายภาพเท่านั้น แต่ปัจจุบันหากพิจารณาความหมายของสังคมหรือชุมชน โดยขยายขอบเขตถึงชุมชน หรือสังคมบนแพลตฟอร์มสื่อสังคมต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นจากพัฒนาการทางเทคโนโลยี ซึ่งขจัดอุปสรรคใน การรวมกลุ่ม เช่น สถานที่และระยะทาง ทำให้การรวมกลุ่มในประเด็นต่าง ๆ สามารถกระทำได้โดยง่ายทั้งเชิงบวกและเชิงลบ อาทิ การรวมกลุ่มเพื่อแสดงความเกลียดชังต่อบุคคล การรวมกลุ่มเพื่อรณรงค์ประเด็นทางสังคม และค่อย ๆ พัฒนาจากการรวมกลุ่มบนแพลตฟอร์มสื่อสังคมต่าง ๆ ไปสู่การรวมกลุ่มทางกายภาพ เพื่อยกระดับการเคลื่อนไหว

ในท้ายที่สุด การสร้างกฎและกติกาทางการเคลื่อนไหวทางสังคมร่วมกันที่ชัดเจน (กระทรวงการต่างประเทศ, 2551) จึงมีความสำคัญเป็นอันมาก เพื่อเป็นการสร้างพื้นฐานความเข้าใจที่ตรงกันระหว่างกลุ่มต่าง ๆ ในสังคมได้อย่างสงบสุข ซึ่งในยุคการหลอมรวมสื่อ (Media Convergence) กลุ่มผู้ประกอบวิชาชีพสื่อสารมวลชนและสื่อใหม่ที่จะต้องมีความรู้ความเข้าใจ และความตระหนักถึงผลกระทบของสื่อสังคมยุคใหม่กับการเคลื่อนไหวทางสังคม

วัตถุประสงค์

การวิจัยนี้มีจุดประสงค์สองข้อ คือ

1) เพื่อศึกษาทัศนคติและพฤติกรรมในการเคลื่อนไหวทางสังคมในประเทศไทย

2) เพื่อสร้างพื้นฐานความเข้าใจที่ตรงกันระหว่างกลุ่มต่าง ๆ ในสังคม โดยเฉพาะในยุคการหลอมรวมสื่อ (Media Convergence)

การทบทวนวรรณกรรม

ความหมายของการเคลื่อนไหวทางสังคม

การเคลื่อนไหวทางสังคม เป็นการรวมตัวของกลุ่มคนที่ต้องการเปลี่ยนแปลงสังคมไปในทิศทางที่สอดคล้องกับความต้องการที่ตนปรารถนา โดยมีเป้าหมายร่วมกันในการกระตุ้นจิตสำนึกและการตื่นตัวในประเด็นเฉพาะ ซึ่งผู้เข้าร่วมการเคลื่อนไหวจะผลักดันประเด็นต่าง ๆ ผ่านการแสดงออกถึงอัตลักษณ์และการปลุกจิตสำนึก อุดมการณ์ร่วมกันของตน โดยการมุ่งสร้างการเปลี่ยนแปลงเชิงสังคมตามที่ปรารถนา นอกจากนี้ กระบวนการเคลื่อนไหวทางสังคมยังมีแนวโน้มที่จะส่งผลต่อระบบค่านิยม ความสัมพันธ์ระหว่างกลุ่มสังคม รวมถึงความสัมพันธ์ระหว่างรัฐกับประชาชน การเคลื่อนไหวทางสังคมอาจก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในทัศนคติและการจัดการอำนาจระหว่างกลุ่มต่าง ๆ ซึ่งอาจเป็นแรงกระตุ้นให้เกิดการปรับเปลี่ยนโครงสร้างของสังคม (สุรศักดิ์ ศรีธรรมกุล, 2563)

การเคลื่อนไหวทางสื่อสังคมใหม่ในยุคดิจิทัล

สื่อออนไลน์ได้กลายเป็นช่องทางสำคัญในการขับเคลื่อนสังคมในยุคปัจจุบัน ด้วยการใช้เทคโนโลยีที่ช่วยให้การกระจายข้อมูลทำได้ง่ายและรวดเร็ว ขบวนการเคลื่อนไหวทางสังคมผ่านสื่อออนไลน์จึงมีความสำคัญมากขึ้น เพราะสามารถรายงานเหตุการณ์แบบเรียลไทม์ และเปิดโอกาสให้ผู้คนที่อยู่นอกพื้นที่เข้าร่วมได้โดยง่าย ไม่ว่าจะผ่าน Facebook, Twitter หรือ Instagram ซึ่งเป็นแพลตฟอร์มที่ผู้คนในปัจจุบันใช้กันอย่างแพร่หลาย

การเข้าถึงข้อมูลอย่างรวดเร็วนี้อาจมาพร้อมกับความเสี่ยงของข้อมูลเท็จ ผู้รับข่าวสารจึงต้องวิเคราะห์และตรวจสอบข้อมูลจากแหล่งที่เชื่อถือได้ เพื่อป้องกันการบิดเบือน ในขณะเดียวกัน สื่อออนไลน์และสื่อกระแสหลักยังคงมีบทบาทเกื้อหนุนกัน โดยประเด็นที่ปรากฏในสื่อกระแสหลัก เช่น โทรทัศน์และหนังสือพิมพ์ มักถูกนำมาพูดถึงต่อบนสื่อออนไลน์ ขณะที่ประเด็นร้อนในโลกออนไลน์ก็มักจะกลายมาเป็นข่าวในสื่อกระแสหลักเช่นกัน (กมลวรรณ ทับทิมทอง, 2566)

การเคลื่อนไหวทางดิจิทัล สามารถเรียกได้อีกนัยหนึ่งว่า “Cyber activism” (Fuentes, n.d.) หมายถึง รูปแบบของการเคลื่อนไหวทางสังคมโดยการใช้อินเทอร์เน็ต และสื่อดิจิทัลเป็นเครื่องมือหลักใน การรวบรวมมวลชน และดำเนินกิจกรรมทางการเมือง หรือสังคม ทั้งนี้ การเคลื่อนไหวดิจิทัลได้เกิดขึ้นครั้งแรกตั้งแต่เมื่อในช่วงต้นทศวรรษ 1980 มาจนถึง ณ ปัจจุบัน ที่กลุ่มนักเคลื่อนไหวออนไลน์ ผู้ซึ่งมีความเชี่ยวชาญด้านดิจิทัล ได้ปรับใช้เครือข่ายออนไลน์เป็นสื่อกลางในการเผยแพร่ข้อมูล และดำเนินการจัดกิจกรรม ในลักษณะต่าง ๆ ที่สามารถเข้าถึง และรับทราบโดยผู้คนจำนวนมากได้ อาทิ การส่งโพสต์ข้อความ การรณรงค์ทางโซเชียล การสร้างแคมเปญ การร่วมลงชื่อเรียกร้อง การติดแฮชแท็ก การประท้วงผ่านการนำส่งข้อมูลไปยังเว็บไซต์ซ้ำ ๆ (Virtual sit-ins) และการรบกวนเว็บไซต์ (Hacking)

กลุ่มเคลื่อนไหวทางสังคมออนไลน์

1) พื้นที่สาธารณะ (Public Sphere)

ในสังคมที่มีเสรีภาพ คนทุกกลุ่มควรจะต้องเข้ามามีส่วนร่วมในการตัดสินใจเรื่องผลประโยชน์จากมิติต่าง ๆ อย่างเท่าเทียมกัน และกลไกทางสังคมกลไกหนึ่งที่จะสร้างสมดุลระหว่างมิติต่าง ๆ นั้นก็คือ “พื้นที่สาธารณะ” (Public Sphere) เนื่องจากคุณสมบัติประการหนึ่งของ “ความเป็นพื้นที่สาธารณะ” คือ ในพื้นที่ดังกล่าว คนทุกคนจะสามารถสื่อสารได้อย่างเต็มที่ และพื้นที่สาธารณะจะต้องทำหน้าที่เป็นกลไกที่เข้มแข็งพอที่จะไม่ปล่อยให้ผลประโยชน์ส่วนตัวของคนบางคน/คนบางกลุ่มเข้ามาครอบงำได้ ส่วนพื้นที่สาธารณะจะเข้มแข็งได้หรือไม่นั้น ต้องมีเงื่อนไขทางสังคมบางประการมารองรับ คือ การมีเสรีภาพทางความคิดและข้อถกเถียงกันบนหลักเหตุและผลหลากหลายประเภท ซึ่งปัจจุบันสังคมยังขาดเงื่อนไขดังกล่าว (ฐิตินบ โกมลนิมิ, 2556) แนวคิดเรื่องพื้นที่สาธารณะ (Public Sphere) ตามทัศนคติของ Jurgen Habermas (เจอร์เกน ฮาเบอร์มาส) (Finlayson, 2016) ได้นิยามว่า พื้นที่สาธารณะเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับ “ความรู้สึกเป็นส่วนรวม” (Sense of public) พื้นที่เช่นนี้มีความสำคัญมากสำหรับสังคมประชาธิปไตย เนื่องจากเป็นพื้นที่ที่บุคคลเข้าไปในพื้นที่นั้นจะมีสถานะเป็น “ผู้กระทำการ” (Actor) ที่มีส่วนร่วมอย่างเสมอภาคเท่าเทียมกันในการตัดสินใจ โดยผ่านกระบวนการสื่อสารแบบอภิปรายโต้แย้งกันด้วยการใช้เหตุใช้ผลเชิงการสื่อสาร (Communication rationality) เพื่อตัดสินใจหาคำตอบที่ดีที่สุดร่วมกัน มิใช่การตัดสินใจบนฐานอำนาจของบุคคลใดบุคคลหนึ่งหรือตัดสินใจตามแบบประเพณีที่เคยปฏิบัติต่อกันมา

2) ยุคใหม่ของสิทธิมนุษยชน สื่อ เทคโนโลยี และโลกดิจิทัล (Digital Sphere)

ยุคใหม่ของสิทธิมนุษยชน สื่อ เทคโนโลยี และโลกดิจิทัล (Digital Sphere) (Council of Europe, 2021) สื่อถึงการเปลี่ยนแปลงทางสังคม และอารยธรรมของโลกที่ดำเนินไปอย่างรวดเร็ว และซับซ้อนโดยเฉพาะ อย่างยิ่งในมิติด้านการเข้าถึง ส่งต่อ และแบ่งปันข้อมูล ความบันเทิง และการดำเนินกิจกรรมในบริบทต่าง ๆ อย่างไรก็ตาม แม้บริการผ่านระบบดิจิทัลสามารถเสริมสร้างความยืดหยุ่นให้กับวิถีการดำเนินชีวิตประจำวันของผู้คนในสังคมได้อย่างหลากหลายมากขึ้น ในขณะเดียวกัน คำถาม ความขัดแย้ง ตลอดจนความสงสัยเกี่ยวกับผลกระทบที่ตามมาจากความเปลี่ยนแปลงดังกล่าวยังคงเป็นหัวข้อที่ได้รับการถกเถียงกันอย่างกว้างขวางในสังคม เนื่องด้วยเหตุผลด้าน “สิทธิมนุษยชน” “ความเป็นส่วนตัว” “ความปลอดภัย” และ “การตีความ ด้านกฎหมายเชิงกายภาพ” ต่อบริบททางดิจิทัล

ในกรณีนี้ ประเด็นด้านความปลอดภัย และความเป็นส่วนตัวของผู้คน ที่ยังคงเป็นที่ถกเถียงกันแม้ในปัจจุบัน จะได้รับการปรับเปลี่ยน และถูกพิจารณา ตีความ และตัดสินโดยระบบอัลกอริทึม กลายเป็นอีกหนึ่งความเปลี่ยนแปลงที่ไม่สามารถหลีกเลี่ยงได้เช่นเดียวกัน และข้อเท็จจริงดังกล่าวนี้ได้สร้างความน่ากังวลใจถึงผลลัพธ์ซึ่งครอบคลุมถึงความรุนแรง ที่อาจเกิดขึ้น เนื่องจากทั้งคุณลักษณะ ขอบเขตความหลากหลาย และศักยภาพด้านการแสดงออกถึงสิทธิ์ และเสรีภาพที่ผู้คนพึงมีในโลกดิจิทัลนั้นยังคงปราศจากความสอดคล้องกันกับกระบวนการดำเนินการ และขอบเขตของอำนาจการดำเนินการโดยระบบตุลาการของสังคมในโลกเชิงกายภาพ

กล่าวคือ การเปลี่ยนแปลงอาจส่งผลกระทบต่อประเด็นทางสังคม โดยเฉพาะอย่างยิ่งกับความปลอดภัย ความเป็นส่วนตัว และสิทธิ์ด้านการแสดงออกทางสังคมในลักษณะของการเลือกปฏิบัติโดยปราศจากความเท่าเทียมกันอย่างมีประสิทธิภาพ ตัวอย่างเช่น การปรับใช้อำนาจ อิทธิพล หรือการโน้มน้าวในลักษณะใด ๆ เพื่อการห้าม ลบ หรือการระงับโพสต์ข้อมูล หรือความคิดเห็นของบุคคลหนึ่งโดยอีกบุคคลหนึ่งหรือหน่วยงานใด ๆ ที่เกี่ยวข้อง เป็นต้น อีกนัยหนึ่ง การแทรกแซงดังกล่าวสะท้อนถึง การปกป้องและดำเนินการตามหลักสิทธิมนุษยชน ซึ่งมีคุณลักษณะแบบออฟไลน์ในบริบทด้านดิจิทัล

วิธีดำเนินการศึกษา

กลุ่มเป้าหมายในการศึกษา

การสำรวจทัศนคติและพฤติกรรมในการเคลื่อนไหวทางสังคมในประเทศไทย ซึ่งเป็นการศึกษาวิจัยเชิงปริมาณ โดยกลุ่มตัวอย่างจำนวน 2,000 ตัวอย่าง ได้แก่ 1) เยาวชนระดับมัธยมศึกษา 2) กลุ่มมหาวิทยาลัย 3) กลุ่มวัยทำงานตอนต้น 4) กลุ่มวัยทำงานตอนกลาง 5) กลุ่มวัยทำงานตอนปลาย และ 6) กลุ่มผู้สูงอายุ ซึ่งได้จากการคำนวณจากตารางกำหนดกลุ่มตัวอย่างของทาโร ยามาเน่ (Taro Yamane) (กัลยา วานิชย์บัญชา, (2561) โดยกำหนดความเชื่อมั่นที่ร้อยละ 95 เพื่อให้ได้ข้อมูลครบถ้วนในทุกมิติ และกระจายไปในพื้นที่ตัวแทนอย่างทั่วถึง จึงแบ่งเป็นภาคละ 500 ตัวอย่าง ครอบคลุมทั่วทุกภาคของประเทศไทย

โดยออกแบบการสำรวจทัศนคติและพฤติกรรมในการเคลื่อนไหวทางสังคมในประเทศไทย ให้จำแนกผลตามช่องทางของสื่อกลางและลักษณะทางประชากรศาสตร์ของกลุ่มเป้าหมายได้ ซึ่งมีแนวทางในการออกแบบให้สามารถจำแนกผลตามช่องทางของสื่อกลางได้ครอบคลุมสื่อกลางประเภท 3 ประเภท ได้แก่ 1) กลุ่มผู้ประกอบวิชาชีพที่เกี่ยวข้องกับกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์ 2) สื่อสารมวลชน 3) สื่อใหม่

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือสำหรับการเก็บรวบรวมข้อมูล ได้แก่ แบบสอบถามในการเก็บข้อมูล โดยแบ่งคำถามดังนี้

1) ข้อมูลทางประชากรศาสตร์ 2) ลักษณะการเปิดรับสื่อในแง่มุมต่าง ๆ 3) ทัศนคติต่อการเคลื่อนไหวทางสังคมในประเทศไทย และ 4) ทัศนคติต่อการนำเสนอข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการเคลื่อนไหวทางสังคมในประเทศไทย

การเก็บรวบรวมข้อมูล

วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยการแจกแบบสอบถามในการสำรวจภาคสนาม และสำรวจผ่านทางระบบออนไลน์ สำรวจทัศนคติและพฤติกรรมในการเคลื่อนไหวทางสังคมในประเทศไทย จำนวน 2,000 ตัวอย่าง

การวิเคราะห์ข้อมูล

นำข้อมูลที่ได้จากการสำรวจเชิงปริมาณ จำนวน 2,000 ตัวอย่าง ประกอบไปด้วย 1) ข้อมูลทางประชากรศาสตร์ 2) ลักษณะการเปิดรับสื่อในแง่มุมต่าง ๆ 3) ทัศนคติต่อการเคลื่อนไหวทางสังคมในประเทศไทย และ 4) ทัศนคติต่อการนำเสนอข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการเคลื่อนไหวทางสังคมในประเทศไทย ภายหลังตรวจสอบความครบถ้วนสมบูรณ์ของข้อมูลแล้วจะทำการลงรหัสสำหรับการนำเข้าสู่โปรแกรมเพื่อการวิเคราะห์ทางสถิติ

โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่ ค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) เพื่อวิเคราะห์และบรรยายผลการศึกษา ซึ่งนำไปสู่การรายงานผล

ผลการศึกษา

พฤติกรรมและทัศนคติต่อการเคลื่อนไหวทางสังคมในประเทศไทย

1. ความคิดเห็นต่อเรื่องการเคลื่อนไหวทางสังคม (Social Movement) ในประเด็นต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นของกลุ่มเป้าหมาย พบว่า กลุ่มเยาวชนระดับมัธยมศึกษา กลุ่มมหาวิทยาลัยหรือปริญญาตรี กลุ่มวัยทำงานตอนต้น กลุ่มวัยทำงานตอนกลาง กลุ่มวัยทำงานตอนปลาย และกลุ่มผู้สูงอายุ มีสัดส่วนความคิดเห็นต่อเรื่องการเคลื่อนไหวทางสังคม (Social Movement) ในประเด็นต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในทิศทางเดียวกันมากที่สุด คือ เป็นสิ่งที่เหมาะสม

2. ข้อมูลด้านความคิดเห็นต่อผู้ที่เคลื่อนไหวทางสังคม การรวมกลุ่มชุมนุมเสนอข้อเรียกร้องในประเด็นต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในสังคมของกลุ่มเป้าหมาย พบว่า กลุ่มเยาวชนระดับมัธยมศึกษา กลุ่มมหาวิทยาลัยหรือปริญญาตรี กลุ่มวัยทำงานตอนต้น กลุ่มวัยทำงานตอนกลาง กลุ่มวัยทำงานตอนปลาย และกลุ่มผู้สูงอายุ มีสัดส่วนความคิดเห็นต่อเรื่องการเคลื่อนไหวทางสังคม (Social Movement) ในประเด็นต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในทิศทางเดียวกันมากที่สุด คือ เป็นสิ่งที่พึงกระทำได้

3. ประสบการณ์การเคยเข้าร่วมแสดงออกต่อการเคลื่อนไหวทางสังคมของกลุ่มเป้าหมาย พบว่า กลุ่มเยาวชนระดับมัธยมศึกษา และ กลุ่มมหาวิทยาลัยหรือปริญญาตรี กลุ่มวัยทำงานตอนต้น กลุ่มวัยทำงานตอนกลาง กลุ่มวัยทำงานตอนปลาย มีสัดส่วนประสบการณ์การเคยเข้าร่วมแสดงออกต่อการเคลื่อนไหวทางสังคมในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ เคยเข้าร่วม สำหรับ**กลุ่มผู้สูงอายุ**พบว่า สัดส่วนประสบการณ์การเคยเข้าร่วมแสดงออกต่อการเคลื่อนไหวทางสังคมมากที่สุด คือ ไม่เคยเข้าร่วม

4. รูปแบบการเคยเข้าร่วมแสดงออกต่อการเคลื่อนไหวทางสังคมของกลุ่มเป้าหมาย พบว่า กลุ่มเยาวชนระดับมัธยมศึกษา และกลุ่มมหาวิทยาลัย หรือปริญญาตรี มีสัดส่วนรูปแบบการเคยเข้าร่วมแสดงออกต่อการเคลื่อนไหวทางสังคม ในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ การเข้าร่วมแสดงความคิดเห็น เสนอข้อเรียกร้อง ผ่านโซเชียลมีเดีย (พื้นที่ออนไลน์) หากพิจารณาด้านมุมมองของกลุ่มวัยทำงานตอนต้น กลุ่มวัยทำงานตอนกลาง และกลุ่มวัยทำงานตอนปลาย และกลุ่มผู้สูงอายุ พบว่า มีสัดส่วนรูปแบบการเคยเข้าร่วมแสดงออกต่อการเคลื่อนไหวทางสังคม ในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ ไม่แสดงความคิดเห็น

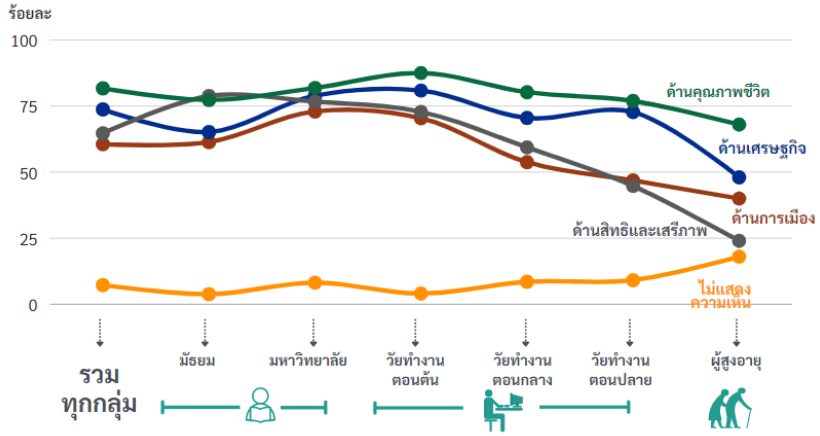
5. ข้อมูลด้านสถานการณ์เข้าร่วมแสดงออกต่อการเคลื่อนไหวทางสังคมในปัจจุบันของกลุ่มเป้าหมาย กลุ่มเยาวชนระดับมัธยมศึกษา มีสัดส่วนสถานการณ์เข้าร่วมแสดงออกต่อการเคลื่อนไหวทางสังคมในปัจจุบันมากที่สุด คือ ไม่ได้เข้าร่วม ในส่วนของกลุ่มมหาวิทยาลัยหรือปริญญาตรี พบว่า มีสัดส่วนสถานการณ์เข้าร่วมแสดงออกต่อ การเคลื่อนไหวทางสังคมในปัจจุบันมากที่สุด คือ ยังเข้าร่วม หากพิจารณาด้านมุมมองของกลุ่มวัยทำงานตอนต้น กลุ่มวัยทำงานตอนกลาง และกลุ่มวัยทำงานตอนปลาย และกลุ่มผู้สูงอายุ

พบว่า มีสัดส่วนสถานการณ์เข้าร่วมแสดงออกต่อการเคลื่อนไหวทางสังคมในปัจจุบันในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ ไม่ได้เข้าร่วม

6. ระดับการเข้าร่วมแสดงออกต่อการเคลื่อนไหวทางสังคมกลุ่มเป้าหมาย พบว่า หากจำแนกตามประเภทกลุ่มเป้าหมายจะพบว่า กลุ่มเยาวชนระดับมัธยมศึกษา และกลุ่มมหาวิทยาลัย หรือปริญญาตรี กลุ่มวัยทำงานตอนต้น กลุ่มวัยทำงานตอนกลาง และกลุ่มวัยทำงานตอนปลาย พบว่า ระดับการเข้าร่วมแสดงออกต่อการเคลื่อนไหวทางสังคมมากที่สุด คือ แสดงความคิดเห็นผ่านสื่อโซเชียลมีเดีย สำหรับกลุ่มผู้สูงอายุ พบว่า มีระดับการเข้าร่วมแสดงออกต่อการเคลื่อนไหวทางสังคมมากที่สุด คือ ไม่ได้เข้าร่วม

7. ปัจจัยที่ส่งผลให้กลุ่มเป้าหมายสนใจติดตามประเด็นการเคลื่อนไหวทางสังคมที่เกิดขึ้นในปัจจุบัน

หากพิจารณาจำแนกตามประเภทกลุ่มเป้าหมายจะพบว่า ปัจจัยที่ส่งผลให้กลุ่มเยาวชนระดับมัธยมศึกษา สนใจติดตามประเด็นการเคลื่อนไหวทางสังคมที่มีสัดส่วนมากที่สุด คือ ปัจจัยด้านสิทธิและเสรีภาพ สำหรับปัจจัยที่ส่งผลให้กลุ่มมหาวิทยาลัยหรือปริญญาตรี กลุ่มวัยทำงานตอนต้น กลุ่มวัยทำงานตอนกลาง และกลุ่มวัยทำงานตอนปลาย และกลุ่มผู้สูงอายุ สนใจติดตามประเด็นการเคลื่อนไหวทางสังคมที่มีสัดส่วนมากที่สุด ปัจจัยด้านคุณภาพชีวิต

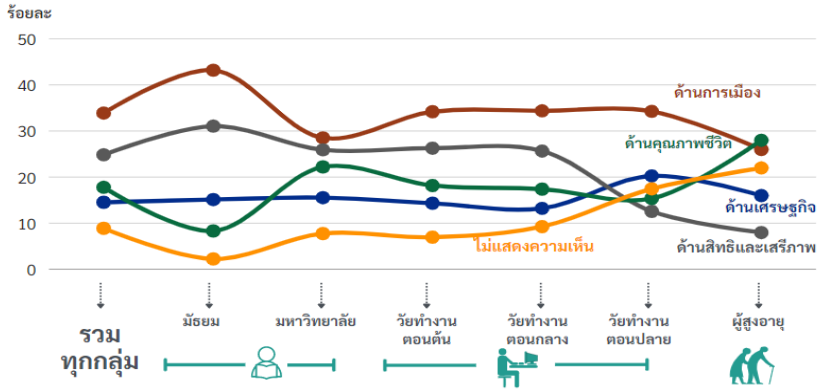


รูปที่ 1 การเปรียบเทียบข้อมูลด้านปัจจัยที่ส่งผลให้กลุ่มเป้าหมายสนใจติดตามประเด็นการเคลื่อนไหวทางสังคมที่เกิดขึ้นในปัจจุบัน

8. กลุ่มบุคคลที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเข้าร่วมหรือไม่เข้าร่วมแสดงออกต่อการเคลื่อนไหวทางสังคมของกลุ่มเป้าหมาย พบว่า กลุ่มเยาวชนระดับมัธยมศึกษา และกลุ่มมหาวิทยาลัยหรือปริญญาตรี กลุ่มบุคคลที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเข้าร่วมหรือไม่เข้าร่วมแสดงออกต่อการเคลื่อนไหวทางสังคมคือ ครอบครัว หากพิจารณามุมมองต่อกลุ่มบุคคลที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเข้าร่วมหรือไม่เข้าร่วมแสดงออกต่อการเคลื่อนไหวทางสังคมของกลุ่มวัยทำงานนั้น จะพบว่า กลุ่มบุคคลที่มีอิทธิพลต่อกลุ่มวัยทำงานตอนต้นที่มีมากที่สุด คือ ครอบครัว กลุ่มวัยทำงานตอนกลาง คือ คนรอบข้างไม่มีอิทธิต่อการตัดสินใจ ในส่วนกลุ่มบุคคลที่

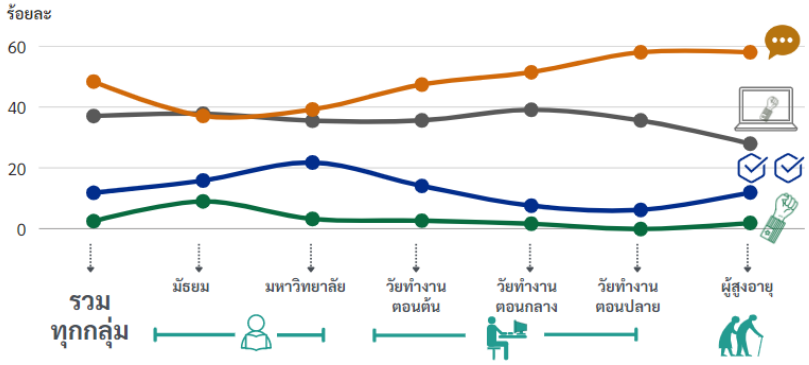
มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเข้าร่วมหรือไม่เข้าร่วมแสดงออกต่อการเคลื่อนไหวทางสังคมของกลุ่มวัยทำงานตอนปลาย และกลุ่มผู้สูงอายุ คือ ครอบครัว

9. มิติที่กลุ่มเป้าหมายได้รับข่าวสารเรื่องการเคลื่อนไหวทางสังคมผ่านช่องทางสื่อ พบว่า กลุ่มเยาวชนระดับมัธยมศึกษา และกลุ่มมหาวิทยาลัยหรือปริญญาตรี กลุ่มวัยทำงานตอนต้น กลุ่มวัยทำงานตอนกลาง กลุ่มวัยทำงานตอนปลายลำดับมิติที่ได้รับข่าวสารเรื่องการเคลื่อนไหวทางสังคมผ่านช่องทางสื่อนั้น สัดส่วนที่มากที่สุด คือ มิติด้านการเมือง สำหรับมิติที่กลุ่มผู้สูงอายุได้รับข่าวสารเรื่องการเคลื่อนไหวทางสังคมผ่านช่องทางสื่อ ที่สุด คือ มิติด้านคุณภาพชีวิต



รูปที่ 2 การเปรียบเทียบข้อมูลด้านมิติที่กลุ่มเป้าหมายได้รับข่าวสารเรื่องการเคลื่อนไหวทางสังคมผ่านช่องทางสื่อ

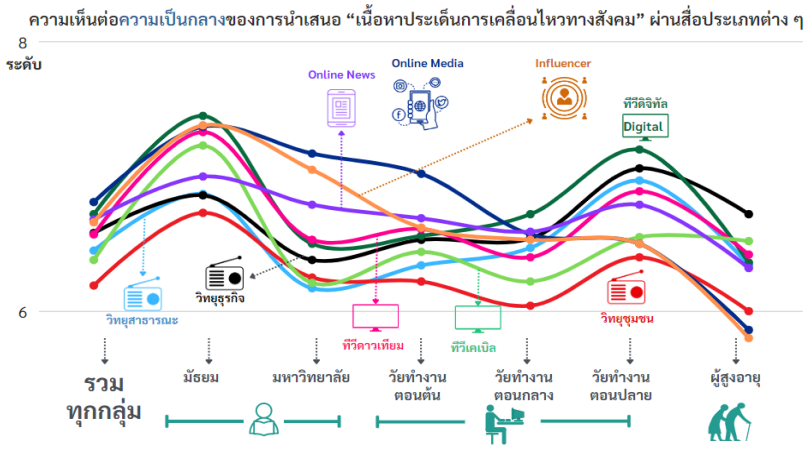
10. รูปแบบการเข้าร่วมแสดงออกต่อการเคลื่อนไหวทางสังคมในอนาคตของกลุ่มเป้าหมาย พบว่า รูปแบบการเข้าร่วมแสดงออกต่อการเคลื่อนไหวทางสังคมในอนาคตของกลุ่มเยาวชนระดับมัธยมศึกษา โดยเรียงลำดับจากมากที่สุด คือ การเข้าร่วมแสดงความคิดเห็นเสนอข้อเรียกร้อง ผ่านโซเชียลมีเดีย (พื้นที่ออนไลน์) สำหรับรูปแบบการเข้าร่วมแสดงออกต่อการเคลื่อนไหวทางสังคมในอนาคตของกลุ่มมหาวิทยาลัยหรือปริญญาตรี กลุ่มวัยทำงานตอนต้น กลุ่มวัยทำงานตอนกลาง กลุ่มวัยทำงานตอนปลาย และกลุ่มผู้สูงอายุ ที่มีสัดส่วนมากที่สุด คือ ไม่แสดงความคิดเห็น



รูปที่ 3 การเปรียบเทียบข้อมูลด้านรูปแบบการเข้าร่วมแสดงออกต่อการเคลื่อนไหวทางสังคมในอนาคต

การนำเสนอข้อมูลที่เกี่ยวข้องของสื่อกับการเคลื่อนไหวทางสังคมในประเทศไทย

1. ความเห็นต่อความน่าเชื่อถือและความเป็นกลางของการนำเสนอ “เนื้อหาประเด็นการเคลื่อนไหวทางสังคม” ผ่านสื่อประเภทต่าง ๆ ของกลุ่มเป้าหมาย หากจำแนกตามประเภทกลุ่มเป้าหมายจะพบว่า กลุ่มเยาวชนระดับมัธยมศึกษามีความคิดเห็นต่อสื่อประเภทที่ได้รับความน่าเชื่อถือที่มีสัดส่วนมากที่สุด คือ โทรทัศน์ดิจิทัล สำหรับกลุ่มมหาวิทยาลัยหรือกลุ่มปริญญาตรีมีความคิดเห็นต่อสื่อประเภทที่ได้รับความน่าเชื่อถือมากที่สุด คือ Online Media และ Influencer หากพิจารณา กลุ่มวัยทำงานตอนต้น มีความคิดเห็นต่อสื่อประเภทที่มีความเป็นกลางมากที่สุด คือ Online Media สำหรับกลุ่มวัยทำงานตอนกลาง และกลุ่มวัยทำงานตอนปลายมีความคิดเห็นต่อสื่อประเภทที่ได้รับความน่าเชื่อถือมากที่สุด คือ โทรทัศน์ดิจิทัล สำหรับมุมมองของกลุ่มผู้สูงอายุมีความคิดเห็นต่อสื่อประเภทที่ได้รับความน่าเชื่อถือที่มีสัดส่วนมากที่สุด คือ Online News



รูปที่ 4 ความเห็นต่อความน่าเชื่อถือและความเป็นกลางของการนำเสนอ “เนื้อหาประเด็นการเคลื่อนไหวทางสังคม” ผ่านสื่อประเภทต่าง ๆ

สรุปและการอภิปรายผล

จากการศึกษาทัศนคติและพฤติกรรมในการเคลื่อนไหวทางสังคมในประเทศไทยในยุคปัจจุบัน โดยเน้นถึงความคิด ความเชื่อ และปัจจัยที่ส่งผลให้ประชาชนเข้าร่วมกิจกรรมทางสังคมต่าง ๆ การศึกษาแสดงให้เห็นว่าทัศนคติที่ประชาชนมีต่อการเคลื่อนไหวขึ้นอยู่กับความเชื่อเกี่ยวกับความยุติธรรม ความเท่าเทียม สิทธิมนุษยชน และการทำให้สังคมดีขึ้น อีกทั้งยังมีปัจจัยอื่น ๆ เช่น การเข้าถึงข้อมูลจากสื่อออนไลน์ บทบาทของผู้นำความคิดเห็น และประเด็นความเชื่อทางการเมือง ที่ส่งผลต่อการตัดสินใจของผู้คนในการเคลื่อนไหวเพื่อสนับสนุนหรือต่อต้านในประเด็นต่าง ๆ

การศึกษาเผยว่า พฤติกรรมการเคลื่อนไหวในไทยมีหลายรูปแบบ ตั้งแต่การแสดงออกในโซเชียลมีเดีย การเข้าร่วมการชุมนุมทางกายภาพ และการเข้าร่วมกลุ่มออนไลน์ที่สนับสนุนเป้าหมายเดียวกัน การเคลื่อนไหวในปัจจุบันได้รับการกระตุ้นอย่างมากจากแพลตฟอร์มออนไลน์ ซึ่งช่วยให้เกิดการรวมกลุ่มที่รวดเร็วและสร้างกระแสสังคมได้อย่างกว้างขวาง

ทั้งนี้ การเคลื่อนไหวทางดิจิทัลได้รับการยอมรับว่าเป็นวิธีการที่มีประสิทธิภาพใน การรวบรวมมวลชนทุกระดับเพื่อจุดประสงค์ทางการเมือง เนื่องด้วยรูปแบบใหม่ด้านการจัดการที่ประกอบไปด้วยความสร้างสรรค์ หลากหลายและรวดเร็ว นอกจากนี้ การเคลื่อนไหวทางดิจิทัลยังถือเป็นวิธีการแสดงออกที่มีความสำคัญอย่างมากต่อมวลชนภายในประเทศที่มีระบบการปกครองแบบจำกัด กล่าวคือ การควบคุมการแสดงออกในพื้นที่สาธารณะอย่างเข้มงวด หรือภายใต้การควบคุมของปฏิบัติการทางทหารในเช่นกรณีดังกล่าว การเคลื่อนไหวทางดิจิทัลกลายเป็นวิธีการแสดงออกที่อาจเรียกได้ว่า “ดีกว่า” การกระทำ หรือการแสดงออกทางกายภาพที่อาจส่งผลกระทบเชิงลบ หรือเป็นอันตรายต่อสวัสดิภาพทางชีวิตและร่างกายได้

ปรากฏการณ์ทางการเมืองที่โดดเด่นที่สุดในศตวรรษที่ 21 แสดงออกด้วยการเชื่อมโยงระหว่างภาคประชาชนกับการเมืองผ่านสื่อสังคมออนไลน์ ปรากฏการณ์ดังกล่าวก่อให้เกิดการชุมนุมทางการเมืองรูปแบบใหม่ที่มักมีจุดเริ่มต้นจากแรงกระเพื่อมในโลกออนไลน์ ก่อนจะนำไปสู่การชุมนุมในโลกความจริง หรือที่เรียกว่า “ลงถนน” (สุรัชนี ศรีไย, 2563)

การเคลื่อนไหวทางสังคมผ่านสื่อโซเชียลมีเดีย ตามทัศนคติของ Larry Diamond (แลร์รีไดมอนด์) นักรัฐศาสตร์ในสายพลวัตทางสังคม อธิบายในงานวิจัยว่า การเกิดขึ้นของโซเชียลมีเดียเปรียบเสมือนเป็น “เทคโนโลยีเพื่อการปลดแอก” แก่สังคม (Liberating Technology) โดยรวมแล้วงานวิจัยกลุ่มนี้มักอ้างถึงข้อดีของแพลตฟอร์มในการช่วยให้การแลกเปลี่ยนความคิดเห็นทางการเมืองและการรวมตัวของกลุ่มคนที่คิดเห็นคล้ายกันนั้นเป็นไปได้ง่ายขึ้น ดังนั้นแนวโน้มที่คนจะออกมาชุมนุมจะเป็นไปได้มากขึ้น

อย่างไรก็ตาม เมื่อเวลาผ่านไปงานวิจัยที่แสดงข้อกังขาต่อพลังของโซเชียลมีเดียก็เริ่มมีมากขึ้น เช่น งานเขียนของ Malcolm (2011) กล่าวว่า พลวัตทางสังคมที่เริ่มจากโลกออนไลน์นั้นอาจไม่นำไปสู่การชุมนุมในโลกความจริงได้ง่ายนัก เนื่องจากรูปแบบตั้งต้น ที่ประกอบไปด้วยกลุ่มคนที่ยึดโยงกันอย่างหลวม ๆ และไร้ผู้นำ (Loose and Leaderless Network) รวมถึงปรากฏการณ์ Slacktivism ที่เกิดขึ้นเมื่อชาวเน็ตเลือกเคลื่อนไหวและแสดงความคิดเห็นในโลกออนไลน์รู้สึก ไปว่าตนเองนั้นเป็นส่วนหนึ่งของการสร้างความเปลี่ยนแปลง แม้ว่าความจริงคนเหล่านั้นจะทำเพียงนั่งอยู่หน้าจอคอมพิวเตอร์หรือเลื่อนหน้าจอมือถืออยู่เท่านั้นเอง

และจากการศึกษานี้ พบว่าทัศนคติของประชาชนมีบทบาทสำคัญต่อการเข้าร่วมการเคลื่อนไหวทางสังคม โดยเฉพาะในยุคที่สื่อออนไลน์มีบทบาทสูง การเปิดกว้างทางความคิด ความคิดเห็นในกลุ่มเพื่อนและการแบ่งปันข้อมูลในโซเชียลมีเดียมีอิทธิพลต่อความสนใจและความกระตือรือร้นของประชาชนอย่างมาก สื่อออนไลน์ไม่เพียงแต่ช่วยเผยแพร่ข้อมูลที่รวดเร็ว แต่ยังสร้างพื้นที่ให้ผู้คนได้แสดงความคิดเห็น ทำให้ผู้คนรู้สึกว่าการมีส่วนร่วมของตนมีความหมาย ซึ่งส่งผลต่อการแสดงออกเชิงสัญลักษณ์ เช่น การใช้แฮชแท็กหรือการแชร์เนื้อหา เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของขบวนการเคลื่อนไหว นอกจากนี้ ผลการศึกษายังชี้ให้เห็นว่าปัจจัยทางเศรษฐกิจและสังคม เช่น ระดับการศึกษา และการเข้าถึงสื่อออนไลน์ สามารถส่งผลต่อพฤติกรรมการเคลื่อนไหวในระดับที่แตกต่างกัน

สรุปได้ว่า การเคลื่อนไหวทางสังคมในไทยได้รับอิทธิพลจากทัศนคติและพฤติกรรมที่มีต่อสังคมและการเมือง ซึ่งสามารถเสริมสร้างให้เกิดการรวมตัวในสังคมดิจิทัลอย่างมีพลัง บทบาทของสื่อออนไลน์ในการ

กระตุ้นให้เกิดความตื่นตัวทางสังคมช่วยให้การเคลื่อนไหวมีความหลากหลายและเข้าถึงได้ง่ายขึ้น แต่อย่างไรก็ตาม การศึกษาแสดงถึงความจำเป็นที่ประชาชนต้องมีการไตร่ตรองและตรวจสอบข้อมูลอย่างรอบคอบเพื่อลดการบิดเบือน

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย

การเคลื่อนไหวในยุคดิจิทัลมีการกระจายข่าวสารอย่างรวดเร็ว ซึ่งอาจทำให้เกิดการบิดเบือนหรือเข้าใจผิดได้ง่าย ควรการเสริมสร้างความรู้ให้ประชาชนเกี่ยวกับการตรวจสอบแหล่งข้อมูล ความน่าเชื่อถือของข่าวสาร และการคิดวิเคราะห์เชิงวิพากษ์ จะช่วยให้การเคลื่อนไหวทางสังคมเป็นไปอย่างมีคุณภาพ ลดความเสี่ยงจากการกระจายข้อมูลเท็จ และส่งเสริมให้ประชาชนสามารถมีส่วนร่วมได้อย่างสร้างสรรค์และมีความรับผิดชอบ รวมถึงควรมีการพัฒนาแพลตฟอร์มออนไลน์ที่ช่วยให้ประชาชนสามารถแลกเปลี่ยนข้อมูลและรวมตัวกันได้อย่างเสรีภายใต้การรักษาความปลอดภัยของข้อมูลส่วนตัว รวมถึงการป้องกันข้อมูลเท็จหรือข่าวลวงที่อาจส่งผลกระทบต่อการเคลื่อนไหว และมีระบบตรวจสอบที่ช่วยรักษาความน่าเชื่อถือและสร้างสภาพแวดล้อมที่ส่งเสริมให้ประชาชนเข้าร่วมการเคลื่อนไหวอย่างปลอดภัยและมีประสิทธิภาพ

ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัยสำหรับสื่อมวลชน ในยุคการหลอมรวมสื่อ (Media Convergence) กลุ่มผู้ประกอบวิชาชีพสื่อสารมวลชนและสื่อใหม่ จะต้องมีความรู้ความเข้าใจ และความตระหนักถึงผลกระทบของสื่อสังคมยุคใหม่กับการเคลื่อนไหวทางสังคม โดยสื่อมวลชนควรนำเสนอข่าวบนพื้นฐานของแนวคิดในเรื่องของจริยธรรมสื่อประกอบด้วย ได้แก่ 1) หลักจริยธรรมทั่วไป ประกอบด้วย ความถูกต้องและข้อเท็จจริง ประโยชน์สาธารณะ ความสมดุลและเป็นธรรม การเคารพสิทธิส่วนบุคคลและศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์ 2) หลักกระบวนการทำงาน ได้แก่ การปกปิดและเคารพแหล่งข่าวความรับผิดชอบในการแก้ข่าว การแยกแยะข้อเท็จจริงกับความคิดเห็น การละเว้นอามิสสินจ้างและประโยชน์ทับซ้อน การได้มาซึ่งข้อมูลโดยไม่ละเมิดและโฆษณาที่ไม่แอบแฝงและงมงาย ซึ่งถือเป็นหลักพื้นฐานที่สื่อมวลชนควรยึดถือปฏิบัติ

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

ควรมีการศึกษาปัจจัยทางวัฒนธรรม ประวัติศาสตร์ท้องถิ่น และสภาพแวดล้อมทางการเมืองในแต่ละช่วงเวลาเพิ่มเติม เพราะปัจจัยเหล่านี้อาจส่งผลต่อการสร้างทัศนคติและพฤติกรรมในการเคลื่อนไหวทางสังคมในรูปแบบต่าง ๆ การรวมข้อมูลในมิตินี้จะช่วยให้เห็นภาพรวมที่สมบูรณ์และเข้าใจที่มาของการเคลื่อนไหวทางสังคมในบริบทของประเทศไทยได้ลึกซึ้งยิ่งขึ้น

บรรณานุกรม

กมลวรรณ ทับทิมทอง. (2566). *“ยุทธวิธีและนวัตกรรมการเคลื่อนไหวด้วยสื่อสังคมออนไลน์ : ศึกษาเปรียบเทียบ ขบวนการเคลื่อนไหว “The Umbrella Movement” กับ “คณะประชาชนปลดแอก”* [วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์]. มหาวิทยาลัยนเรศวร.

กระทรวงการต่างประเทศ. (2551). *ปฏิญญาสากลว่าด้วยสิทธิมนุษยชน Universal Declaration of Human Rights*. กรมองค์การระหว่างประเทศ กระทรวงการต่างประเทศ.

กัลยา วานิชย์บัญชา. (2561). *สถิติสำหรับงานวิจัย* (พิมพ์ครั้งที่ 12). กรุงเทพฯ : หจก.สามลดา.

ไชยรัตน์ เจริญสินโอฬาร. (2545). *ขบวนการเคลื่อนไหวทางสังคมรูปแบบใหม่: New Social Movement*. (พิมพ์ครั้งที่ 2). วิภาษา.

ฐิตินบ โกมลนิมิ. (2556). *การสร้างพื้นที่สาธารณะเพื่อหาทางออกของความรุนแรง: ความคาดหวัง บทบาทสื่อทางเลือกชายแดนใต้*. ศูนย์เฝ้าระวังสถานการณ์ภาคใต้. Deep South Watch. https://deepsouthwatch.org/th/node/4932

ภาณุพงษ์ วสันต์ศิริ. (2565). *การเคลื่อนไหวทางการเมืองบนท้องถนนสู่การต่อสู้ผ่านสื่อสังคมออนไลน์ (Social Media) : กรณีศึกษาการเคลื่อนไหวทางการเมืองผ่านเฟซบุ๊ก (Facebook) ของกลุ่มต่อต้านรัฐบาลคณะรักษาความสงบแห่งชาติ (คสช.) ระหว่างปี พ.ศ. 2557 – 2562* [วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐศาสตรมหาบัณฑิต (การเมืองการปกครอง) ไม่ได้ตีพิมพ์]. มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

สุรศักดิ์ ศรีธรรมกุล. (2563). การเคลื่อนไหวทางสังคมในยุคดิจิทัล. *วารสารมหาจุฬานาครทรรศน์, 7(10),* 86-97.

สุรัชนี ศรีใย. (2563, 4 มีนาคม). *‘ลงถนน’ ยังจำเป็นไหม ในยุคที่สังคมเคลื่อนไหวผ่านโซเชียลมีเดีย*. THE STANDARD. https://thestandard.co/political-rally/

Council of Europe. (2021, October 18). *Symposium: Human Rights in the Digital Sphere*. Council of Europe. https://www.coe.int/en/web/freedom-expression/human-rights-in-digital-sphere

Finlayson, J.G. (2016). *Habermas: A Very Short Introduction* [ฮาเบอร์มาส: มนุษย์กับพื้นที่สาธารณะ]. สวนเงินมีมา.

Fuentes, M. A. (n.d.). *Digital activism*. Encyclopaedia Britannica. https://www.britannica.com/topic/digital-activism

Malcolm G. (2011). From Innovation to Revolution-Do Social Media Made Protests Possible: An Absence of Evidence. *Foreign Affairs, 90*(2), 153.

การส่งเสริมการตลาดดิจิทัลผลิตภัณฑ์เซรามิกจากเตาอินทขิล อำเภอแม่แตง จังหวัดเชียงใหม่

Promoting Digital Marketing of Ceramic Products from Inthakhin Kilns, Mae Taeng District, Chiang Mai Province

ประธาน คำจินะ[1] สุภาพร ฟองจันทร์ตา[2] พรวนา รัตนชูโชค[3] และจุฬาวลี มณีเลิศ[4]

Prathan Comejina[1] Supaporn Fongchanta[2] Ponwana Rattanachuchok[3] and Chulawalee Maneelert[4]

คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ เชียงใหม่[1-4]

E-mail: chulawalee_man@g.cmru.ac.th[4]

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ดังนี้ (1) เพื่อพัฒนากระบวนการและรูปแบบการสร้างสื่อส่งเสริมการตลาดดิจิทัลผลิตภัณฑ์เซรามิกจากเตาอินทขิล และ (2) เพื่อประเมินความพึงพอใจการใช้งานและสร้างสื่อส่งเสริมการตลาดดิจิทัล ผลิตภัณฑ์เซรามิกจากเตาอินทขิล การวิจัยเป็นการปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วมของชุมชน โดยการสนทนากลุ่มเกี่ยวกับข้อมูลพื้นฐานของกลุ่มผู้ผลิตสินค้าในชุมชน การสังเกตอย่างมีส่วนร่วมเกี่ยวกับลักษณะผลิตภัณฑ์เซรามิกจากเตาอินทขิล และการประชุมกลุ่มย่อยสัมภาษณ์กลุ่มเชิงลึกเกี่ยวกับการตลาดของชุมชน และสอบถามการใช้สื่อเทคโนโลยี กลุ่มตัวอย่างใช้ในการสำรวจความพึงพอใจคือผู้ผลิตสินค้าในชุมชน จำนวน 50 คน โดยเลือกใช้การสุ่มแบบเจาะจง เครื่องมือที่ใช้ คือ แบบสัมภาษณ์ และแบบประเมินความพึงพอใจ สถิติที่ใช้ คือ ความเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการศึกษาวิจัยพบว่า (1) การพัฒนารูปแบบและการถ่ายทอดกระบวนการทางการตลาดดิจิทัลผ่านเพจเฟซบุ๊กในการสร้างช่องทางการขายสินค้าเพื่อโอกาสทางการขายสินค้าผลิตภัณฑ์เซรามิกจากเตาอินทขิล และ (2) ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้ผลิตสินค้าในชุมชน ระดับความพึงพอใจมากที่สุด ค่าเฉลี่ยคือ 4.82

คำสำคัญ: การตลาดดิจิทัล เตาอินทขิล เซรามิก

Abstract

The objectives of this community participatory action research were (1) to develop processes and formats for creating digital marketing media to promote ceramic products from Inthakhin kilns, and (2) to assess user satisfaction with these digital marketing media. Research methods included a focus group on community producers' basic information, participant observation of the unique features of Inthakhin ceramics, and in-depth interviews on local marketing and technology use. The sample group, consisting of 50 local product producers, was selected using purposive sampling. Research tools included interviews and a satisfaction

survey, with data analyzed using mean and standard deviation. Results indicated that developing and transferring digital marketing processes via Facebook created new sales channels and increased sales opportunities for ceramic products from Inthakhin kilns. Community producers reported a very high satisfaction level, with an average rating of 4.82.

Keywords: Digital Marketing, Intakhil Kiln, ceramic

บทนำ

ในปีพ.ศ. 2537 ได้มีการค้นพบเตาเผาโบราณในบริเวณพื้นที่ตำบลอินทขิล อำเภอแม่แตง จังหวัดเชียงใหม่ โดยเชื่อว่าเตาเผาที่ค้นพบเป็นเตาเผาโบราณเป็นแหล่งเตาเผาเครื่องถ้วยชามที่มีขนาดใหญ่มีอายุระหว่าง 500-600 ปี เป็นแหล่งเตาเผาเครื่องถ้วยชาม (Ceramic Kiln Sites) ซึ่งเป็นหลักฐานทางโบราณคดีและประวัติศาสตร์สำคัญของประเทศไทย หลักฐานที่พบส่วนใหญ่เป็นเครื่องถ้วยชามโบราณเนื้อแกร่ง เคลือบสีเขียวอ่อน หรือศิลาดล (Light Green Glazed Stoneware /Celadon Ware) และชนิดเคลือบน้ำตาล (Greenish Brown Glazed Stoneware) โดยใช้ดินเหนียวสีขาวคุณภาพเยี่ยม ซึ่งเป็นลักษณะเฉพาะของท้องถิ่นแหล่งเตาอินทขิลเป็นแหล่งโบราณคดีที่มีความสำคัญอย่างมาก ทั้งทางด้านวิชาการโบราณคดีและประวัติศาสตร์ความเป็นมาของอาณาจักรล้านนาเพราะเป็นแหล่งผลิตเครื่องถ้วยชามในอดีตแหล่งใหม่ที่มีความสมบูรณ์ทั้งเตาเผาและตัวอย่างเศษถ้วยชามที่มีมากถึง 4 แห่ง ซึ่งจากการขุดค้นแหล่งเตาเผาในภาคเหนือตอนบนยังไม่เคยพบแหล่งใด ที่มีความสมบูรณ์สวยงามเช่นนี้มาก่อน ดังนั้น จึงมีการสนับสนุนให้อนุรักษ์และพัฒนาเป็นศูนย์การศึกษาเทคโนโลยี การผลิตเครื่องถ้วยชามโบราณของล้านนา รวมถึงเป็นแหล่งท่องเที่ยวทางวัฒนธรรมในรูปแบบของพิพิธภัณฑ์แหล่งโบราณคดี (Archaeological Site-Museum) (อธิชัย ต้นกันยา, 2549)

ในปี 2560 เตาเผาอินทขิลได้สร้างขึ้นภายในโรงเรียนบ้านป่าจี้วังแดงวิทยา ซึ่งเป็นโรงเรียนในชุมชนหมู่บ้านอินทขิล โดยเตาเผาอินทขิลที่สร้างขึ้นมานั้นมีต้นแบบของเตาเผาอินทขิลโบราณในชุมชนเพื่อจัดกิจกรรมการเรียนการสอนให้ครูและนักเรียนโรงเรียนบ้านป่าจี้วังแดงวิทยา และต่อยอดเทคโนโลยีภูมิปัญญาทางวัฒนธรรม ในมิติของการพัฒนาผลิตภัณฑ์ ชุดกิจกรรมส่งเสริมการเรียนรู้ และศูนย์เรียนรู้ เพื่อสร้างโอกาสให้กับชุมชนในการมีอัตลักษณ์ทางภูมิปัญญาที่มีมูลค่าเพิ่มทั้งทางสังคม เศรษฐกิจ และการท่องเที่ยว ในด้านของผลิตภัณฑ์เซรามิกจากเตาอินทขิล ยังเป็นผลิตภัณฑ์ที่ยังมีผู้รู้ในวงแคบ ซึ่งหากสามารถส่งเสริมให้ประชาชน นักท่องเที่ยวรู้จักผลิตภัณฑ์ของท้องถิ่นที่เป็นภูมิปัญญาที่ได้สืบทอดกันมาและเห็นคุณค่าของภูมิปัญญาที่จะเลือนหายไปเหล่านั้น ก็จะเป็นแหล่งท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม ภูมิปัญญาอันเป็นเอกลักษณ์ของชุมชนสามารถสร้างรายได้ ตลอดจนสร้างงานให้กับชุมชนในอนาคตได้

จากแนวคิดข้างต้นคณะวิจัยจึงมีแนวคิดในการทำงานวิจัย การตลาดดิจิทัลเพื่อส่งเสริมและยกระดับผลิตภัณฑ์เซรามิกจากเตาอินทขิล เพื่อให้ความรู้กระบวนการในด้านการส่งเสริมการตลาดดิจิทัลด้วยเครื่องมือ

ที่ไม่สลับซับซ้อนที่มีอยู่ในยุคปัจจุบัน เพื่อให้ประชาชนที่ผลิตผลิตภัณฑ์เซรามิกจากเตาอินทขิล สามารถทำการตลาดดิจิทัลด้วยตัวเอง เพื่อเป็นการช่วยกระตุ้นเศรษฐกิจของชุมชน รวมถึงเป็นการสร้างความตระหนักและเห็นความสำคัญของภูมิปัญญาท้องถิ่นของชุมชนอย่างยั่งยืน โดยใช้ช่องทางการตลาดในโลกปัจจุบันเพื่อสร้างรายได้และเศรษฐกิจของชุมชนให้มีความเข้มแข็ง สามารถเป็นต้นแบบในการใช้ช่องทางการตลาดดิจิทัลเพื่อเพิ่มมูลค่าสินค้าให้กับชุมชนอื่น ๆ ที่สนใจต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อพัฒนากระบวนการ และรูปแบบการสร้างสื่อส่งเสริมการตลาดดิจิทัลผลิตภัณฑ์เซรามิกจากเตาอินทขิล

2. เพื่อประเมินความพึงพอใจการใช้งานและสร้างสื่อส่งเสริมการตลาดดิจิทัลผลิตภัณฑ์เซรามิกจากเตาอินทขิล

การทบทวนวรรณกรรม

1. เตาเผาอินทขิล เป็นแหล่งเตาเผาเครื่องถ้วยชามแหล่งใหม่ล่าสุดที่ค้นพบ อันเป็นหลักฐานทางโบราณคดีและประวัติศาสตร์สำคัญของประเทศไทย อีกทั้งยังเป็นแหล่งเครื่องปั้นดินเผาชนิดใหญ่ของล้านนา หลักฐานที่พบสวนใหญ่เป็นเครื่องถ้วยชามโบราณเนื้อแกร่ง เคลือบสีเขียวอ่อน หรือศิลาดล และชนิดเคลือบน้ำตาล โดยใช้ดินเหนียวสีขาวคุณภาพเยี่ยม ซึ่งเป็นลักษณะเฉพาะของท้องถิ่นแหล่งเตาอินทขิลเป็นแหล่งโบราณคดีที่มีความสำคัญอย่างมาก ทั้งทางด้านวิชาการโบราณคดี และประวัติศาสตร์ ความเป็นมาของอาณาจักรล้านนาเพราะเป็นแหล่งผลิตเครื่องถ้วยชามในอดีตแหล่งใหม่ที่มีความสมบูรณ์ทั้งเตาเผา และตัวอย่างเศษถ้วยชามที่มีมากถึง 4 แห่ง ซึ่งจากการขุดค้นแหล่งเตาเผาในภาคเหนือตอนบนยังไม่เคยพบแหล่งใดที่มีความสมบูรณ์สวยงามเช่นนี้มาก่อน

2. การตลาดดิจิทัล คือ การทำตลาดรูปแบบใหม่ที่พัฒนามาจากการตลาดแบบดั้งเดิม โดยเป็นการทำการตลาดผ่านช่องทางดิจิทัลเพื่อเป็นช่องทางในการติดต่อผู้บริโภค เพื่อสร้างกิจกรรมทางการตลาดและการสื่อสารไปยังผู้บริโภค เป็นวิธีการในการส่งเสริมสินค้า และบริการโดยอาศัยช่องทางฐานข้อมูลออนไลน์เพื่อเข้าถึงผู้บริโภคในเวลาที่รวดเร็ว (Reitzen, 2007) ตลาดส่วนใหญ่ผ่านช่องทางสื่อสารดิจิทัล สื่อดิจิทัลเป็นสื่อที่มีรหัสระบุตัวผู้ใช้ได้ จึงทำให้นักการตลาดสามารถสื่อสารแบบสองทาง (Two-way Communication) กับลูกค้าได้อย่างต่อเนื่องเป็นรายบุคคล (Wertime & Fenwick, 2008) ข้อมูลที่ได้จากการสื่อสารกับลูกค้าแต่ละคนในแต่ละครั้งเป็นการเรียนรู้ร่วมกัน ซึ่งอาจจะเป็นประโยชน์กับลูกค้าคนต่อไป

3. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

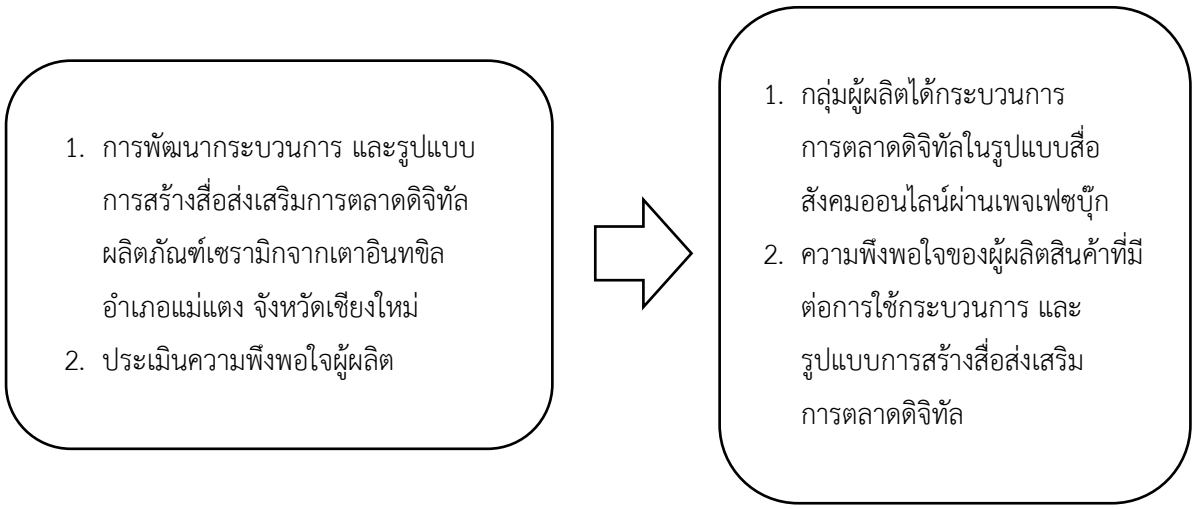
จุฬารัตน์ ขันแก้ว (2562) ได้ศึกษากลยุทธ์การตลาดดิจิทัลและผลการดำเนินงานทางการตลาดหลักฐานเชิงประจักษ์จากธุรกิจบริการในประเทศไทยได้ทดสอบความสัมพันธ์ และผลกระทบของกลยุทธ์การตลาดดิจิทัลที่มีต่อผลการดำเนินงานทางการตลาดของธุรกิจบริการในประเทศไทย โดยดำเนินการเก็บ

รวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างธุรกิจบริการในประเทศไทยจำนวน 107 แห่ง ผลการวิจัยครั้งนี้เป็นประโยชน์อย่างมากต่อนักวิชาการในด้านการขยายและต่อยอดองค์ความรู้ในศาสตร์การตลาดสมัยใหม่ อีกทั้งยังเป็นประโยชน์ต่อผู้บริหารธุรกิจบริการเพื่อใช้เป็นแนวทางในการดำเนินธุรกิจ โดยเฉพาะอย่างยิ่งกลยุทธ์การตลาดดิจิทัลด้านการบริหารจัดการเนื้อหาทางการตลาดด้วยเนื้อหาที่สร้างสรรค์ น่าสนใจ นำติดตาม และมีความทันสมัยอยู่เสมอ

ภัทริกา ลาภชัยเจริญกิจ, เบญจวรรณ สุจริต, และภาศิริ เขตปิยรัตน์ (2562) ได้ศึกษาการตลาดดิจิทัลที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าไอทีผ่านโมบายแอปพลิเคชันของผู้บริโภค ซึ่งได้ศึกษาพฤติกรรมการซื้อสินค้าไอทีผ่าน โมบายแอปพลิเคชันของผู้บริโภค ระดับความคิดเห็นด้านการตลาดดิจิทัลและการตัดสินใจซื้อสินค้า ไอทีผ่านมบายแอปพลิเคชัน และการตลาดดิจิทัลที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าไอที่ผ่านโมบายแอปพลิเคชัน โดยมีกลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้บริโภคที่มีประสบการณ์ในการซื้อสินค้าไอทีผ่านโมบายแอปพลิเคชัน จำนวน 385 คน ผลการวิจัยพบว่า การตลาดดิจิทัลมีผลต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าไอที่ผ่านโมบายแอปพลิเคชัน ช่องทางการตลาดดิจิทัลและการตลาดประชาสัมพันธ์ออนไลน์มีผลต่อการตัดสินซื้อสินค้าของผู้บริโภค

ธัญญ์รวี ธรศิริปุณโรจน์, กฤษฎา ตันเปาว์, และกัญญามน กาญจนาทวีกูล (2562) ได้ศึกษากลยุทธ์การตลาดสู่ความสำเร็จของการประกอบธุรกิจผลิตภัณฑ์สปาผ่านช่องทางดิจิทัลในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล โดยใช้วิธีเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง และทำการเก็บข้อมูลโดยวิธีสัมภาษณ์แบบเจาะลึก ผลการวิจัยพบว่า 1) คุณลักษณะของผู้ประกอบการและลักษณะการประกอบธุรกิจผลิตภัณฑ์สปา 2) ลักษณะกลยุทธ์ทางการตลาดผ่านช่องทางดิจิทัลสำหรับการประกอบธุรกิจผลิตภัณฑ์สปากลยุทธ์ผ่านช่องทางดิจิทัล การสร้างความแตกต่างเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ส่วนผสมแต่ยังมีความคล้ายคลึงกันของประโยชน์ของสมุนไพร 3) ความสำเร็จของการประกอบธุรกิจผลิตภัณฑ์สปาผ่านช่องทางดิจิทัล

กรอบแนวคิด



รูปที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

ระเบียบวิธีการวิจัย

ระเบียบวิธีวิจัย

การศึกษาวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพโดยการปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วมของชุมชน (Participatory Action Research) โดยการสนทนากลุ่มเกี่ยวกับข้อมูลพื้นฐานของกลุ่มผู้ผลิตสินค้าในชุมชน การสังเกตอย่างมีส่วนร่วมเกี่ยวกับลักษณะผลิตภัณฑ์เซรามิกจากเตาอินทขิล และการประชุมกลุ่มย่อย สัมภาษณ์กลุ่มเชิงลึกเกี่ยวกับการตลาดของชุมชน และสอบถามการใช้สื่อเทคโนโลยีนำมาช่วยในการตลาดของชุมชน โดยนำข้อมูลเหล่านี้มาศึกษาวิเคราะห์และนำเสนอผลวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร คือ ผู้ที่อาศัยอยู่ในพื้นที่ชุมชนหมู่บ้านอินทขิล อำเภอแม่แตง จังหวัดเชียงใหม่ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ ประชากรที่คัดเลือกมีลักษณะตรงตามวัตถุประสงค์ที่จะศึกษา เพื่อให้ได้บุคคลที่สามารถให้ข้อมูลตรงตามที่ต้องการ โดยการคัดเลือกจะใช้วิธีการคัดเลือกผู้ให้ข้อมูลแบบเจาะจง (Purposive Sampling) โดยคัดเลือกจากกลุ่มผู้ผลิตสินค้า ครูและนักเรียนโรงเรียนป่าจี้วังแดง และปราชญ์ชุมชนที่มีความรู้ความชำนาญเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์เซรามิกจากเตาอินทขิลและการตลาดของชุมชน จำนวน 50 คน จำแนกเป็นสมาชิกลุ่มผู้ผลิตสินค้า จำนวน 15 คน ปราชญ์ชุมชน จำนวน 5 คน ครูและนักเรียน จำนวน 30 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

1. แบบการสัมภาษณ์ การสัมภาษณ์แบบกึ่งมีโครงสร้างโดยผู้วิจัย กำหนดประเด็นที่จะรวบรวมข้อมูลจากผู้นำชุมชน ประชาชนในพื้นที่ ในส่วนของปัญหาและความต้องการเพื่อส่งเสริมการตลาดดิจิทัล ข้อมูลจากแบบสัมภาษณ์ทำการวิเคราะห์โดยการนำมาสรุปเป็นประเด็นเพื่อที่จะได้นำไปสู่ขั้นตอนการส่งเสริมการตลาดดิจิทัล

2. แบบประเมินความพึงพอใจในการอบรมและปฏิบัติทำการตลาดดิจิทัล เพื่อส่งเสริมและยกระดับผลิตภัณฑ์เซรามิกจากเตาอินทขิล โดยสอบถามในส่วนของข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถาม ความพึงพอใจต่อการอบรมรูปแบบกระบวนการทางการตลาดดิจิตอล ความพึงพอใจด้านการใช้งาน ด้านความพึงพอใจต่อช่องทางการจัดจำหน่ายสินค้าในปัจจุบัน และความพึงพอใจโดยรวมและประโยชน์ของผู้ประเมินที่มีต่อการใช้กระบวนการทางการตลาดดิจิทัลเพื่อโอกาสทางการขายสินค้าผลิตภัณฑ์เซรามิกจากเตาอินทขิล โดยใช้มาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) 5 ระดับของลิเคิร์ท เพื่อใช้ประเมินความพึงพอใจกำหนดเกณฑ์ดังนี้

4.51 - 5.00 อยู่ในระดับ มากที่สุด

3.51 - 4.50 อยู่ในระดับ มาก

2.51 - 3.50 อยู่ในระดับ ปานกลาง

1.51 - 2.50 อยู่ในระดับ น้อย

1.00 - 1.50 อยู่ในระดับ น้อยที่สุด

การเก็บรวบรวมข้อมูล

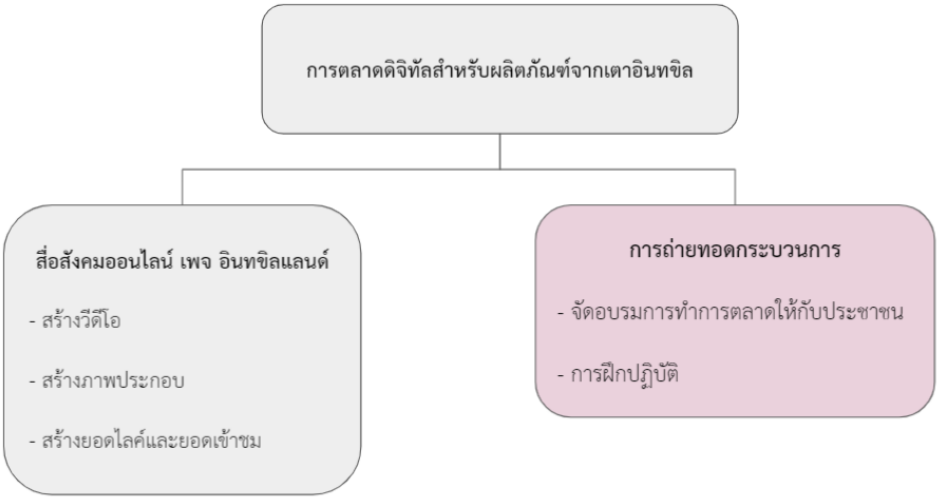
ในการดำเนินการวิจัย การส่งเสริมการตลาดดิจิทัลผลิตภัณฑ์เซรามิกจากเตาอินทขิล อำเภอแม่แตง จังหวัดเชียงใหม่ ผู้วิจัยจะดำเนินการตามลำดับขั้นตอน ดังนี้

1. ศึกษา สร้างความเข้าใจ และความร่วมมือในการดำเนินโครงการ ศึกษาวิเคราะห์สถานการณ์และบริบทชุมชนหมู่บ้านอินทขิล อำเภอแม่แตง จังหวัดเชียงใหม่ สำรวจโดยการสังเกต สอบถามจากผู้ที่อาศัยอยู่ในชุมชน ซึ่งการสำรวจจะดำเนินการโดยนักศึกษาและคณะผู้วิจัยจะเข้าไปสัมภาษณ์และพูดคุยกับคนในชุมชนเก็บรวบรวมข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการใช้ประโยชน์เตาอินทขิล และการผลิตเซรามิก โดยพบว่า โรงเรียนป่าจี้วังแดงเป็นสถานที่ที่พยายามฟื้นฟูเตาเผาอินทขิล และส่งเสริมให้นักเรียนในโรงเรียนทดลองผลิตสินค้า และมีการสำรวจความต้องการกลุ่มผู้ผลิตสินค้าในชุมชนประเด็นการตลาดดิจิทัลเพื่อส่งเสริมและยกระดับผลิตภัณฑ์เซรามิกจากเตาอินทขิล ดังรูปที่ 2



รูปที่ 2 การสำรวจความต้องการกลุ่มผู้ผลิตสินค้าในชุมชนประเด็นการตลาดดิจิทัลเพื่อส่งเสริมและยกระดับผลิตภัณฑ์เซรามิกจากเตาอินทขิล

2. ทำการวิเคราะห์และออกแบบกระบวนการตลาดดิจิทัล วิเคราะห์ความต้องการเพื่อวางแผนการตลาดดิจิทัล จากการลงพื้นที่เพื่อสำรวจและวิเคราะห์ชุมชนแล้วพบว่า ชุมชนในเขตป่าจี้วังแดง ผู้ผลิตผลิตภัณฑ์จากเตาอินทขิลมีจำนวนลดลงไปเป็นอย่างมากจนแทบจะสูญหายไปจากชุมชนแล้ว ทางทีมนักวิจัยจึงมีความเห็นในการส่งเสริมให้นักท่องเที่ยวตลอดผู้สนใจได้รับข้อมูลสินค้า โดยมีฐานการผลิตจากโรงเรียนป่าจี้วังแดง ที่ยังคงมีการจัดการเรียนการสอนและผลิตผลิตภัณฑ์จากเตาเซรามิกที่โรงเรียนมีอยู่ สำหรับรูปแบบของการตลาดดิจิทัลสำหรับผลิตภัณฑ์จากเตาอินทขิลที่ได้ออกแบบไว้ก็คือ จะใช้สื่อสังคมออนไลน์ที่ได้รับความนิยม ในปัจจุบันเป็นจุดเริ่มต้นในการทำการตลาดดิจิทัล โดยจะเน้นที่การทำให้ผู้คนรู้จักเตาอินทขิลเป็นลำดับแรก โดยจะมีการจัดทำวีดีโอแนะนำชุมชนอินทขิล ภาพประกอบเพื่อนำเสนอข้อมูล และจัดอบรมให้กับชาวบ้านในการทำการตลาดดิจิทัลเพื่อส่งเสริมการขายผลิตภัณฑ์ในชุมชน โดยใช้เครื่องมือที่ชาวบ้านใช้งานได้สะดวก ดังรูปที่ 3



รูปที่ 3 ผังการออกแบบกระบวนการการตลาดดิจิทัลสำหรับผลิตภัณฑ์จากเตาอินทขิล

3. การนำแผนการตลาดไปใช้งาน โดยการถ่ายทอดกระบวนการทางการตลาดดิจิทัลเพื่อโอกาสทางการขายสินค้าผลิตภัณฑ์เซรามิกจากเตาอินทขิลผ่านเพจเฟซบุ๊ก ผู้วิจัยดำเนินการอบรมเชิงปฏิบัติการรูปแบบกระบวนการทางการตลาดดิจิทัลให้กลุ่มเป้าหมาย ซึ่งกิจกรรมการอบรมได้จัดอบรมให้ประชาชนกลุ่มเป้าหมาย จำนวน 50 คน ดังรูปที่ 4



รูปที่ 4 การถ่ายทอดกระบวนการทางการตลาดดิจิทัลเพื่อโอกาสทางการขายสินค้าผลิตภัณฑ์เซรามิกจาก เตาอินทขิลผ่านเพจเฟซบุ๊ก

4. ติดตามผล ติดตามผลการตลาดดิจิทัลจากประชาชนกลุ่มเป้าหมายที่เป็นผู้เข้าร่วมอบรมและได้ลงมือทำตามกระบวนการที่ได้ถ่ายทอดความรู้ โดยให้ประชาชนกลุ่มเป้าหมายได้ทดลองลงมือปฏิบัติตามกระบวนการในขณะอบรมและติดตามสอบถามการใช้งานภายหลัง จากนั้นผู้วิจัยทำการประเมินความพึงพอใจผู้ผลิตสินค้าในชุมชนหลังจากได้ใช้กระบวนการทางการตลาดดิจิทัลเพื่อโอกาสทางการขายสินค้าผลิตภัณฑ์เซรามิกจากเตาอินทขิล

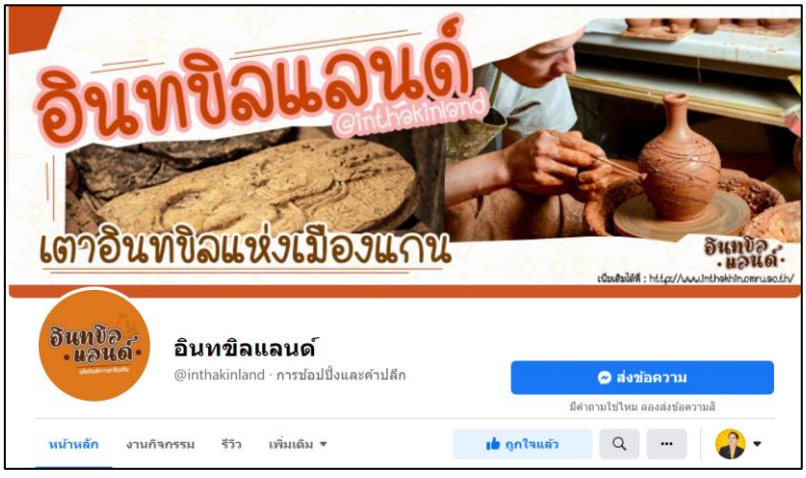
การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

วิเคราะห์ผลข้อมูลทางสถิติด้วย ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการศึกษา

การวิจัย เรื่อง การตลาดดิจิทัลเพื่อส่งเสริมและยกระดับผลิตภัณฑ์เซรามิกจากเตาอินทขิล ชุมชนหมู่บ้านอินทขิล อำเภอแม่แตง จังหวัดเชียงใหม่ ผู้วิจัยได้นำเสนอผลการวิจัย ตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย ดังนี้

1. การพัฒนากระบวนการ และรูปแบบการสร้างสื่อส่งเสริมการตลาดดิจิทัลผลิตภัณฑ์เซรามิกจากเตาอินทขิล จากการศึกษาสนทนากลุ่ม การสังเกตอย่างมีส่วนร่วม จนถึงการสัมภาษณ์เชิงลึกกับกลุ่มตัวอย่างภายในชุมชน ได้ข้อสรุปถึงรูปแบบการสร้างสื่อส่งเสริมการตลาดดิจิทัล ที่กลุ่มผู้ผลิตร่วมกันคิดภายใต้ความเหมาะสมของผลิตภัณฑ์เซรามิกจากเตาอินทขิลที่กลุ่มผลิตและทำจำหน่าย การเข้าถึงกลุ่มลูกค้าหรือผู้บริโภคที่เป็นกลุ่มเป้าหมาย อุปกรณ์และความสามารถในการใช้เทคโนโลยีที่สมาชิกกลุ่มส่วนใหญ่มีและสามารถดำเนินการได้ คือ กระบวนการการตลาดดิจิทัลในรูปแบบสื่อสังคมออนไลน์ผ่านเพจเฟซบุ๊ก ทั้งยังพบว่าโรงเรียนป่าจี้วังแดงเป็นสถานที่ที่ชุมชนพยายามฟื้นฟูเตาเผา อินทขิล และส่งเสริมให้นักเรียนในโรงเรียนทดลองผลิตภัณฑ์เซรามิกจากเตาอินทขิลออกจำหน่ายในชุมชน คนในชุมชนมีความต้องการที่จะส่งเสริมการตลาดดิจิทัลเพื่อส่งเสริมและยกระดับผลิตภัณฑ์เซรามิกจากเตาอินทขิล โดยมีการออกแบบผังกระบวนการการตลาดดิจิทัลสำหรับผลิตภัณฑ์จากเตาอินทขิล และสร้างสื่อส่งเสริมการตลาดดิจิทัลในรูปแบบเฟซบุ๊กเพจอินทขิลแลนด์ ประกอบด้วย วีดีโอแนะนำชุมชนอินทขิล ภาพประกอบเพื่อนำเสนอข้อมูลผลิตภัณฑ์เซรามิกจากเตาอินทขิล และการสร้างยอดไลค์และยอดเข้าชม เพื่อประชาสัมพันธ์ให้คนทั่วไปได้รู้จักเตาอินทขิลและเป็นช่องทางในการจัดจำหน่ายสินค้าในชุมชนอินทขิลต่อไป การจัดทำคู่มือการทำการตลาดดิจิทัลทำให้ประชาชนในชุมชนต้นแบบสามารถเรียนรู้ และมีการถ่ายทอดกระบวนการโดยจัดอบรมการทำการตลาดและการฝึกปฏิบัติให้กับประชาชน การถ่ายทอดกระบวนการทางการตลาดดิจิทัลเพื่อโอกาสทางการขายสินค้าผลิตภัณฑ์เซรามิกจากเตาอินทขิลผ่านเพจเฟซบุ๊กในการสร้างช่องทางการขายสินค้า ดังรูปที่ 5



รูปที่ 5 เพจเฟซบุ๊กของผู้ผลิตสินค้าผลิตภัณฑ์เซรามิกในชุมชนหมู่บ้านอินทขิล

2. ผลการประเมินความพึงพอใจการใช้งานและสร้างสื่อส่งเสริมการตลาดดิจิทัลผลิตภัณฑ์เซรามิกจากเตาอินทขิล ภายหลังการอบรมและใช้กระบวนการทางการตลาดดิจิทัลเพื่อโอกาสทางการขายสินค้าผลิตภัณฑ์เซรามิกจากเตาอินทขิล ให้กับประชาชนกลุ่มเป้าหมาย จำนวน 50 คน ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ผลการประเมินความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง

รายการประเมิน	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
ความพึงพอใจต่อการอบรมรูปแบบกระบวนการทางการตลาดดิจิทัล	4.78	0.46	มากที่สุด
1. การบรรยายเนื้อหามีการเข้าถึงได้ง่ายไม่ซับซ้อน			
2. ความสนใจที่ใช้เทคโนโลยีอินเทอร์เน็ตและสื่อสังคมออนไลน์เพื่อส่งเสริมการตลาด	4.88	0.33	มากที่สุด
3. วิทยากรมีความสามารถในการถ่ายทอดความรู้ได้เหมาะสม	4.80	0.35	มากที่สุด
4. หลังจากอบรมท่านสามารถเพิ่มช่องทางการตลาดขายบนโซเชียลมีเดียได้	4.86	0.45	มากที่สุด
ความพึงพอใจด้านการใช้งาน			
5. การประชาสัมพันธ์สินค้าเพื่อเพิ่มลูกค้าและยอดขาย	4.88	0.44	มากที่สุด
6. ลูกค้าค้นหาสินค้าที่ต้องการได้อย่างรวดเร็วและถูกต้อง	4.88	0.52	มากที่สุด
7. ลูกค้าฝากข้อความเพื่อให้ติดต่อกลับหรือบริการได้ตลอดเวลา	4.86	0.39	มากที่สุด
8. การแจ้งเตือนมายังผู้ขายเมื่อมีผู้สั่งซื้อสินค้า	4.82	0.52	มากที่สุด
9. มีข้อมูลเกี่ยวกับผู้ขายเพื่อให้ลูกค้าสามารถติดต่อกับผู้ขายได้	4.66	0.55	มากที่สุด
10. ให้ข้อมูลเกี่ยวกับสินค้าได้อย่างละเอียด ครบถ้วนทั้ง ราคา วัตถุดิบ ขนาด และแหล่งผลิต	4.88	0.35	มากที่สุด
ด้านความพึงพอใจต่อช่องทางการจัดจำหน่ายสินค้าในปัจจุบัน			
11. การซื้อขายโดยตรงระหว่างผู้ซื้อและผู้ขาย	4.66	0.37	มากที่สุด
12. การส่งเสริมโดยภาครัฐโดยการจัดกิจกรรมส่งเสริมการขาย	4.78	0.33	มากที่สุด
13. การจำหน่ายโดยใช้เทคโนโลยีอินเทอร์เน็ตหรือสื่อสังคมออนไลน์	4.84	0.37	มากที่สุด
ความพึงพอใจโดยรวมและประโยชน์ของผู้ประเมินที่มีต่อการใช้กระบวนการทางการตลาดดิจิทัลเพื่อโอกาสทางการขายสินค้าผลิตภัณฑ์เซรามิกจากเตาอินทขิล	4.88	0.33	มากที่สุด

รายการประเมิน	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
14. ท่านมีความพึงพอใจโดยรวมจากการใช้กระบวนการทางการตลาดดิจิทัลเพื่อโอกาสทางการขายสินค้าผลิตภัณฑ์เซรามิกจากเตาอินทขิล			
15. ประโยชน์ที่ท่านได้รับจากการเรียนรู้และลงมือปฏิบัติตามกระบวนการทางการตลาดดิจิทัลเพื่อโอกาสทางการขายสินค้าผลิตภัณฑ์เซรามิกจากเตาอินทขิลในครั้งนี้	4.84	0.33	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยรวม	**4.82**	**0.40**	**มากที่สุด**

จากตารางที่ 1 พบว่า ความพึงพอใจของผู้ผลิตสินค้าในชุมชนที่มีต่อการการใช้งานและสร้างสื่อส่งเสริมการตลาดดิจิทัลผลิตภัณฑ์เซรามิกจากเตาอินทขิล มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 (S.D.=0.40) ซึ่งอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีความพึงพอใจรายการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ความสนใจที่ใช้เทคโนโลยีอินเทอร์เน็ตและสื่อสังคมออนไลน์เพื่อส่งเสริมการตลาด อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.88 (S.D.= 0.33) การประชาสัมพันธ์สินค้าเพื่อเพิ่มลูกค้าและยอดขาย อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.88 (S.D.= 0.44) ลูกค้าค้นหาสินค้าที่ต้องการได้อย่างรวดเร็วและถูกต้อง อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.88 (S.D.= 0.52) ให้ข้อมูลเกี่ยวกับสินค้าได้อย่างละเอียดครบถ้วนทั้ง ราคา วัตถุดิบ ขนาด และแหล่งผลิต อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.88 (S.D.= 0.35) และ มีความพึงพอใจโดยรวมจากการใช้กระบวนการทางการตลาดดิจิทัลเพื่อโอกาสทางการขายสินค้าผลิตภัณฑ์เซรามิกจากเตาอินทขิล อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.88 (S.D.= 0.33)

ซึ่งผลการจัดกิจกรรมทำให้ผู้เข้าร่วมอบรมมีความเข้าใจในขั้นตอนการสร้างเพจเฟซบุ๊กและผลการปฏิบัติการของกลุ่มผู้ผลิต สามารถฝึกสร้างเพจเฟซบุ๊กพร้อมกันได้ และมีระดับความพึงพอใจโดยรวมต่อการจัดกิจกรรมอบรมการทำการตลาด ในระดับมากที่สุด

สรุปและอภิปรายผล

จากการศึกษาการส่งเสริมการตลาดดิจิทัลผลิตภัณฑ์เซรามิกจากเตาอินทขิล อำเภอแม่แตง จังหวัดเชียงใหม่ สามารถสรุปผลได้ดังนี้

การพัฒนากระบวนการ และรูปแบบการสร้างสื่อส่งเสริมการตลาดดิจิทัลผลิตภัณฑ์เซรามิกจากเตาอินทขิล ให้แก่ผู้ผลิตสินค้าในชุมชนเรียนรู้และลงมือปฏิบัติ ตามกระบวนการทางการตลาดดิจิทัลเพื่อโอกาสทางการขายสินค้าผลิตภัณฑ์เซรามิกจากเตาอินทขิล โดยการออกแบบกระบวนการการตลาดดิจิทัลในรูปแบบสื่อสังคมออนไลน์ผ่านเฟซบุ๊กเพจอินทขิลแลนด์ ประกอบด้วย วีดีโอแนะนำชุมชนอินทขิล ภาพประกอบเพื่อนำเสนอข้อมูลผลิตภัณฑ์เซรามิกจากเตาอินทขิล และการสร้างยอดไลค์และยอดเข้าชม จากนั้นดำเนินการ

ถ่ายทอดกระบวนการโดยจัดอบรมการทำการตลาดและการฝึกปฏิบัติให้กับประชาชน การส่งเสริมการตลาดดิจิทัลด้วยเฟซบุ๊ก สอดคล้องกับงานวิจัยของ บุษราภรณ์ มหัทธนชัย และชนินทร์ มหัทธนชัย (2566) ที่ศึกษาแนวทางการพัฒนาตลาดดิจิทัลผลิตภัณฑ์ผ้าทอมือของวิสาหกิจชุมชนฮับแม่วิน จังหวัดเชียงใหม่ พบว่า พฤติกรรมการใช้งานเทคโนโลยีส่วนใหญ่จะใช้เฟซบุ๊ก (Facebook) มากที่สุด และใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อการติดตามข่าวสาร โทรสนทนา การทำตลาดดิจิทัลยังมีข้อจำกัดเนื่องจากขาดทักษะการใช้สื่อเทคโนโลยีจึงมีความต้องการอบรมการใช้งานสื่อออนไลน์เพื่อการตลาดดิจิทัล แนวทางการพัฒนาตลาดดิจิทัลควรมีการสร้างเนื้อหาทางการตลาดจากการรับรู้สินค้าคุณค่าอัตลักษณ์ของสินค้าการเชื่อมกับการท่องเที่ยวชุมชนให้เกิดความน่าสนใจ สอดคล้องกับการวิจัยของ ชนัญกาญจน์ แสงประสาน ศุภมิตร บุญทา และนาฏลดา เรืองชาญ (2566) ได้มีการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อเพิ่มช่องทางการจัดจำหน่ายผลิตภัณฑ์ผ้าทอมือบ้านดงอีด่อย ตำบลแพด อำเภอคำตากล้า จังหวัดสกลนคร จากการศึกษาสภาพปัจจุบันและความต้องการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ และพัฒนารูปแบบและถ่ายทอดการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อเพิ่มช่องทางการจัดจำหน่ายผลิตภัณฑ์ผ้าทอมือให้กับกลุ่มผ้าทอมือบ้านดงอีด่อย พบว่า สมาชิกมีความรู้ด้านการใช้เทคโนโลยีเพื่อธุรกิจในระดับน้อยที่สุด และมีความต้องการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการประกอบธุรกิจ การประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อเพิ่มช่องทางการจัดจำหน่ายผลิตภัณฑ์ผ้าทอมือบ้านดงอีด่อย คือ เพจเฟซบุ๊ก อย่างไรก็ตามควรพัฒนาความรู้การใช้ฟังก์ชันเครื่องมือในเพจเฟซบุ๊กต่อไป เพื่อให้ช่องทางการจัดจำหน่ายด้วยเพจเฟซบุ๊ก สามารถดำเนินการได้อย่างมีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับงานวิจัยของ ปิยภัทร โกษาพันธุ์, ศิริภิญญา อาสา, และภัทระ เกิดอินทร์ (2565) ได้พัฒนาแอปพลิเคชันสื่อประชาสัมพันธ์ส่งเสริมการขายเสื่อด้วยเทคโนโลยีความเป็นจริงเสริม เพื่อเพิ่มศักยภาพของกลุ่มพัฒนาอาชีพทอเสื่อบ้านหนองอ้ม จังหวัดอุบลราชธานี โดยตัวแทนชุมชนสามารถนำไปเผยแพร่ขณะออกบูธ และประชาสัมพันธ์ ผ่านเพจเฟซบุ๊กของกลุ่มวิสาหกิจชุมชนบ้านหนองอ้ม ซึ่งช่วยเพิ่มช่องทางการขายสินค้า และช่วยให้ชุมชนและลูกค้าสามารถซื้อ-ขายสินค้าได้สะดวกมากขึ้น

ผลการศึกษาความพึงพอใจของผู้ผลิตสินค้าในชุมชนที่มีต่อการการใช้งานและสร้างสื่อส่งเสริมการตลาดดิจิทัลผลิตภัณฑ์เซรามิกจากเตาอินทขิล ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เนื่องมาจากกลุ่มเป้าหมายให้ความสนใจในการเพิ่มช่องทางการตลาดให้กับสินค้าโดยใช้เทคโนโลยีอินเทอร์เน็ตและสื่อสังคมออนไลน์ มีความต้องการช่องทางการประชาสัมพันธ์สินค้าเพื่อเพิ่มลูกค้าและยอดขาย อีกทั้งภายในเพจเฟซบุ๊กสามารถนำเสนอข้อมูลเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ได้อย่างละเอียด ครบถ้วน ทำให้ลูกค้าค้นหาสินค้าที่ต้องการได้อย่างรวดเร็วและถูกต้อง ส่งผลให้ผู้ผลิตสินค้ามีความพึงพอใจต่อกระบวนการ และรูปแบบการสร้างสื่อส่งเสริมการตลาดดิจิทัล ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สมชาย อารยพิทยา และนนท์ ปิ่นเงิน (2566) ได้พัฒนาระบบธุรกิจอัจฉริยะเพื่อสนับสนุนระบบเกษตรนาแปลงใหญ่ของเกษตรกรผู้ปลูกข้าวในเขตภาคเหนือตอนบน ผลการศึกษาพบว่า ผู้ใช้มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก แสดงให้เห็นว่า การพัฒนาระบบธุรกิจอัจฉริยะเพื่อสนับสนุนระบบเกษตรนาแปลงใหญ่ของเกษตรกร ผู้ปลูกข้าวในเขตภาคเหนือตอนบน สามารถนำไปใช้เพื่อช่วยสนับสนุนการตัดสินใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เกษตรกรได้อย่างมีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับงานวิจัย

ของ กมลกา แดงสกุล และคณะ (2564) ที่พัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อจัดการองค์ความรู้ทางวัฒนธรรมท้องถิ่นชุมชนกลุ่มทอผ้าตราศิลานี ตำบลหนองอ้อ อำเภอหนองวัวซอ จังหวัดอุดรธานีด้วยเว็บแอปพลิเคชัน ภายในเว็บแอปพลิเคชันมีการนำเสนอเรื่องราวการทอผ้าไหมตราศิลานีของชุมชน ผู้วิจัยได้พัฒนาเว็บแอปพลิเคชันและต่อยอดด้วยการพัฒนา Facebook Fan Page เพื่อแนะนำชุมชนในรูปแบบสารสนเทศให้เป็นที่รู้จัก โดยมีผลการประเมินความพึงพอใจการพัฒนาระบบสารสนเทศ อยู่ในระดับดีมาก เทคโนโลยีดังกล่าวสามารถเพิ่มช่องทางการรับรู้ รวมไปถึงช่องทางการกระจายรายได้ อีกทั้งยังเพิ่มประสิทธิผลในการส่งเสริมการขายและเข้าถึงผู้บริโภคมากยิ่งขึ้น และสอดคล้องกับงานวิจัยของ ชนินทร์ มหัทธนชัย และคณะ (2563) การพัฒนาระบบดิจิทัลคอมเมิร์ชเพื่อส่งเสริมการตลาดของผลิตภัณฑ์หนึ่งตำบล หนึ่งผลิตภัณฑ์ (OTOP) อำเภอแม่ริม จังหวัดเชียงใหม่ พบว่าความพึงพอใจในการอบรม อยู่ในระดับมาก การพัฒนาดิจิทัลคอมเมิร์ชให้วิสาหกิจชุมชนจะเป็นการเพิ่มช่องทางในการจำหน่ายสินค้า ผู้เข้าอบรมมีทักษะด้านการตลาดและการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลเพิ่มขึ้น

ข้อเสนอแนะ

1. ศึกษาพฤติกรรมเชิงลึกของลูกค้ากลุ่มเป้าหมาย และคนในชุมชน เพื่อให้เข้าถึงกลุ่มลูกค้าเป้าหมายได้
2. ควรพัฒนาบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของกลุ่มผู้ผลิตเพื่อมีส่วนในการดูแลจัดการพัฒนาเพจเฟซบุ๊กได้อย่างต่อเนื่อง
3. ควรติดตามสภาพและปัญหาการใช้สื่อส่งเสริมการตลาดดิจิทัลผลิตภัณฑ์เซรามิกจากเตาอินทขิลในการเพิ่มช่องทางการจัดจำหน่ายของกลุ่มผู้ผลิตเป็นระยะ ๆ เพื่อให้คำปรึกษาปัญหาที่อาจเกิดขึ้น

บรรณานุกรม

กมลกา แดงสกุล, อดุลย์ ทองแกม, จักรพันธ์ จันทลา, อารยา ทินาพิมพ์, ภาณุรัตน์ สุจริต, นฤมล ชินวงศ์, และกิตติกรณ์ หนองหารพิทักษ์. (2564). การพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อจัดการองค์ความรู้ทางวัฒนธรรมท้องถิ่นชุมชนกลุ่มทอผ้าตราศิลานี ตำบลหนองอ้อ อำเภอหนองวัวซอ จังหวัดอุดรธานีด้วยเว็บแอปพลิเคชัน. *วารสารวิชาการวิทยาลัยสันตพล*, *7*(2), 146-154.

จุฬารัตน์ ขันแก้ว. (2562). กลยุทธ์การตลาดดิจิทัลและผลการดำเนินงานทางการตลาดหลักฐานเชิงประจักษ์จากธุรกิจบริการในประเทศไทย. *จุฬาลงกรณ์ธุรกิจปริทัศน์*, *41*(159), 1-32.

ชนัญกาญจน์ แสงประสาน, ศุภมิตร บุญทา, และนาฏลดา เรืองชาญ. (2566). การประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อเพิ่มช่องทางการจัดจำหน่ายผลิตภัณฑ์ผ้าทอมือบ้านดงอีด่อย ตำบลแพด อำเภอคำตากล้า จังหวัดสกลนคร. *วารสารแม่โจ้เทคโนโลยีสารสนเทศและนวัตกรรม มหาวิทยาลัยแม่โจ้*, *9*(2), 66-82.

ชนินทร์ มทัทธนชัย, มานพ ชุ่มอุ่น, บุษราภรณ์ มหัทธนชัย, จิตราภรณ์ ธาราพิทักษ์วงศ์, ทิวาวัลย์ ต๊ะการ, วาสนา สันติธีรากุล, และ พริ้มไพร วงค์ชมภู. (2563). การพัฒนาระบบดิจิทัลคอมเมิร์ชเพื่อส่งเสริมการตลาดของผลิตภัณฑ์หนึ่งตำบล หนึ่งผลิตภัณฑ์ (OTOP) อำเภอแม่ริม จังหวัดเชียงใหม่. *วารสารวิชาการศรีปทุม ชลบุรี*, *16*(3), 78-88.

บุษราภรณ์ มหัทธนชัย และ ชนินทร์ มหัทธนชัย. (2566). แนวทางการพัฒนาตลาดดิจิทัลผลิตภัณฑ์ผ้าทอมือของวิสาหกิจชุมชนฮับแม่วิน จังหวัดเชียงใหม่. *วารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม*, *17*(2), 701-714.

ปิยภัทร โกษาพันธุ์, ศิริภิญญา อาสา, และ ภัทระ เกิดอินทร์. (2565). แอปพลิเคชันสื่อประชาสัมพันธ์ส่งเสริมการขายเสื่อด้วยเทคโนโลยีความเป็นจริงเสริม เพื่อเพิ่มศักยภาพของกลุ่มพัฒนาอาชีพทอเสื่อบ้านหนองอ้ม จังหวัดอุบลราชธานี. *วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรดิตถ์*, *17*(2), 113-132.

ธัญญ์รวี ธรศิริปุณโรจน์, กฤษฎา ตันเปาว์, และ กัญญามน กาญจนาทวีกูล. (2562). กลยุทธ์การตลาดสู่ความสำเร็จของการประกอบธุรกิจผลิตภัณฑ์สปาผ่านช่องทางดิจิทัลในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล. *วารสารสมาคมนักวิจัย สาขามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์*, *24*(1), 72-84.

ภัทริกา ลาภชัยเจริญกิจ, เบญจวรรณ สุจริต, และ ภาศิริ เขตปิยรัตน์. (2562). การตลาดดิจิทัลที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าไอทีผ่านโมบายแอพพลิเคชั่นของผู้บริโภค. ใน *การประชุมวิชาการระดับชาติด้านบริหารธุรกิจ ครั้งที่ 6* (น. 922-935). คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทาลัยแม่โจ้.

สมชาย อารยพิทยา และ นนท์ ปิ่นเงิน. (2566). การพัฒนาระบบธุรกิจอัจฉริยะเพื่อสนับสนุนระบบเกษตรนาแปลงใหญ่ของเกษตรกรผู้ปลูกข้าวในเขตภาคเหนือตอนบน. *วารสารแม่โจ้เทคโนโลยีสารสนเทศและนวัตกรรม มหาวิทยาลัยแม่โจ้, 9*(2), 83-104.

อธิชัย ต้นกันยา. (2549). ข้ามพรมแดนไทย-พม่า-จีน สำรวจเส้นทางสี่เหลี่ยมเศรษฐกิจหาลู่ทางการค้าท่องเที่ยว. *มติชน*, 34.

Reitzen, J. (2007) . *What is digital marketing*. mobilestorm . http://www.mobilestorm.com/resouces/digital-marketing-blog/what-Isdigitalmarketing.

Wertime, K. & Fenwick, L. (2008). *Digital Marketing the Essential Guide to New Media & Digital Marketing*. Wiley & Son.

การพัฒนาระบบบริการสู่ความเป็นเลิศภายใต้การบริหารเชิงนวัตกรรมของโรงพยาบาลสงขลา

Developing an Excellence Service System through Innovative Management of the Songkhla Hospital

ปาริตา สอนสัง[1] และวรธา มงคลสืบสกุล[2]

Parita Sonsang[1] and Woratha Mongkhonsuebsakul[2]

นิสิตหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรบัณฑิต[1], อาจารย์ประจำหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรบัณฑิต[2]

คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยทักษิณ[1,2]

E-mail: parita.18077@gmail.com[1]

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ดังนี้ (1) เพื่อวิเคราะห์การพัฒนาระบบบริการทางสาธารณสุขภายใต้การบริหารเชิงนวัตกรรมของโรงพยาบาลสงขลา และ (2) เพื่อสำรวจปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อการพัฒนาระบบบริการสาธารณสุขของพื้นที่ดังกล่าว การศึกษานี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ ดำเนินการวิจัยโดยเก็บข้อมูลจากเอกสาร และโดยวิธีการสัมภาษณ์เชิงลึกจากผู้ให้ข้อมูลสำคัญ จำนวน 5 ราย ซึ่งเป็นบุคคลที่มีส่วนเกี่ยวข้องในการพัฒนาระบบบริการสุขภาพ ได้แก่ ผู้บริหารของโรงพยาบาล 1 คน และหัวหน้าส่วนงานต่าง ๆ 4 คน ผลการวิจัยประกอบด้วย (1) การพัฒนาระบบบริการสาธารณสุขของโรงพยาบาลสงขลาเน้นการพัฒนาคุณภาพบริการสุขภาพตามนโยบาย 3 S ได้แก่ (ก) Structure คือ พัฒนาอาคารสถานที่และสิ่งแวดล้อม เพื่อสร้างความสะดวกสบายให้กับผู้รับบริการและบุคลากร (ข) Service คือการพัฒนาระบบบริการให้ครอบคลุมทั้งเชิงรุกและเชิงรับ รวมถึงระบบส่งต่อและให้คำปรึกษาที่มีประสิทธิภาพ เพื่อเสริมสร้างความเข้มแข็งของบริการและตอบสนองต่อความต้องการของผู้ป่วยได้อย่างทั่วถึง และ (ค) Staff คือ การวางแผนอัตรากำลังคนให้เพียงพอและมีคุณภาพ รองรับการบริหารจัดการองค์กร และดำเนินงานตามยุทธศาสตร์กระทรวงสาธารณสุข นอกจากนี้ โรงพยาบาลสงขลายังมุ่งเน้นการพัฒนาบริการโดยการใช้เทคโนโลยีและนวัตกรรมใหม่ ๆ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการ พร้อมทั้งฝึกอบรมบุคลากรอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้สามารถปรับตัวและใช้งานเทคโนโลยีใหม่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ และ (2) ปัจจัยที่ส่งผลต่อการพัฒนาระบบบริการสาธารณสุขมีหลายประการ อาทิ การมีบุคลากรที่มีความเชี่ยวชาญและเพียงพอ การวางแผนกำลังคนอย่างเหมาะสม การนำเทคโนโลยีและนวัตกรรมใหม่ ๆ มาใช้ การฝึกอบรมบุคลากรอย่างต่อเนื่อง เป็นต้น

คำสำคัญ: การพัฒนาระบบบริการสุขภาพ การบริหารเชิงนวัตกรรม ระบบบริการสาธารณสุข

Abstract

The purposes of this study were (1) to analyze the evolution of the public health services system under the innovative management of Songkhla Hospital and (2) investigate

the critical factors influencing the development of the public health service system in such areas. This study was conducted by a qualitative research methodology. Data were collected through document analysis and in-depth interviews with five key informants involved in the development of the health service system, including one hospital executive and four department heads. The findings revealed that (1) the development of the public health service system at Songkhla Hospital emphasized enhancing service quality in accordance with the 3 S policy: (a) Structure: improving buildings, facilities, and the environment to facilitate convenience for service recipients and staff; (b) Service: establishing a comprehensive service system that operates both proactively and reactively, including an efficient referral and consultation system to strengthen services and comprehensively meet patient needs; and (c) Staff: ensuring adequate and skilled personnel to support the organization’s management and operations in alignment with the Ministry of Public Health’s strategy. Furthermore, Songkhla Hospital prioritizes service development through the integration of new technologies and innovations to enhance service efficiency, alongside ongoing personnel training to ensure effective adaptation and utilization of these new technologies. Additionally, (2) factors influencing the development of various public health service systems include the availability of sufficient and skilled personnel, appropriate manpower planning, the adoption of new technologies and innovations, and continuous personnel training, among others.

Keywords: Development of Health Service System, innovative management, health care systems

บทนำ

สังคมในปัจจุบันมีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วในทุกมิติ โดยเฉพาะมิติทางสังคมและสิ่งแวดล้อม อันเนื่องมาจากกระแสโลกาภิวัตน์ที่เข้มข้นอย่างต่อเนื่อง ส่งผลให้เกิดการเคลื่อนย้ายของประชากรและสังคมอย่างเสรีมากขึ้นกว่าเมื่อก่อน อีกทั้งยังส่งผลถึงบริบททางเศรษฐกิจของประเทศไทยอีกด้วย จากเดิมที่เคยเป็นเศรษฐกิจสังคมอุตสาหกรรมก็กำลังจะเปลี่ยนผ่านเป็นเศรษฐกิจสังคมดิจิทัล ดังนั้นบริบททางสังคมในแง่ของการดำรงชีวิตของประชากรไทยก็ต้องมีการปรับเปลี่ยนตามไปด้วย จึงจะเห็นได้ว่าสังคมไทยนั้นได้มีการพลวัตอยู่อย่างต่อเนื่อง ในทางกลับกันคุณภาพชีวิตของคนไทยและการรับมือกับการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นอย่างรวดเร็วและเข้มข้นนี้กลับยังไม่มีคุณภาพเท่าที่ควร ด้วยเหตุเหล่านี้จึงได้ส่งผลกระทบต่อระบบสุขภาพของคนไทยทั้งทางตรงและทางอ้อม (สำนักงานคณะกรรมการข้อมูลข่าวสารของราชการ, 2559)

กระทรวงสาธารณสุขได้ให้ความสำคัญกับการพัฒนาและยกระดับระบบสุขภาพของไทยในทุกมิติ ทั้งการส่งเสริม ป้องกัน รักษา และฟื้นฟู เพื่อประโยชน์สูงสุดต่อสุขภาพของประชาชน ในการได้รับบริการสุขภาพที่ครบวงจร มีคุณภาพ มาตรฐาน สะดวก รวดเร็ว มีทางเลือกในการเข้ารับการดูแลรักษาที่เหมาะสม สามารถเข้ารับบริการสุขภาพได้ทุกที่ ทุกหน่วยบริการ ไม่ว่าจะเป็นโรงพยาบาลของรัฐ เอกชน รวมไปถึงคลินิกและร้านขายยาใกล้บ้าน โดยการใช้บัตรประชาชนใบเดียว ในปี พ.ศ. 2567 จึงได้จัดทำแผนขับเคลื่อนนโยบายกระทรวงสาธารณสุข เพื่อให้การขับเคลื่อนการดำเนินงานของกระทรวงสาธารณสุข และทุกหน่วยงานในสังกัดเป็นไปในทิศทางเดียวกันอย่างเป็นรูปธรรม และสามารถนำไปสู่เป้าหมายการสร้างความมั่นคงทางสุขภาพให้กับประเทศ ซึ่งประเด็นสำคัญของระบบสาธารณสุขไทยที่ยังต้องพัฒนาต่อคือ ความเหลื่อมล้ำในการรับบริการ ความแออัด และระยะเวลาการรอคอย การรักษา โดยเฉพาะโรงพยาบาลในเขตเมือง ตลอดจนโอกาสในการเข้าถึงบริการสุขภาพ และคุณภาพการบริการที่ประชาชนได้รับ ซึ่งจำเป็นอย่างยิ่งที่ต้องพัฒนาส่วนต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง โดยนำเทคโนโลยี ที่ทันสมัยมาประยุกต์ใช้ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของระบบบริการทางการแพทย์และสาธารณสุข ทั้งทางตรงและทางอ้อม เกิดความสะดวกในการบริหารจัดการข้อมูล และการบริการด้านสุขภาพ ในภาพรวมของระบบสาธารณสุขไทย (ศูนย์ข้อมูลข่าวสารด้านเวชภัณฑ์ กระทรวงสาธารณสุข, 2566) โรงพยาบาลสงขลาเป็นโรงพยาบาลทั่วไป ระดับ S ขนาดจำนวนเตียง 508 เตียง มีภารกิจในการจัดบริการตาม Service plan ของกระทรวงสาธารณสุข ให้บริการด้านสุขภาพแก่ประชาชน 5 มิติ ได้แก่ 1) การส่งเสริมสุขภาพ 2) การป้องกันและควบคุมโรค 3) การรักษาพยาบาล 4) การฟื้นฟูสุขภาพ และ 5) การคุ้มครองผู้บริโภคให้บริการรับส่งต่อผู้ป่วยจากโรงพยาบาลในอำเภอและจังหวัดใกล้เคียง ดูแลประชาชนครอบคลุมพื้นที่ระดับปฐมภูมิในเขตอำเภอเมือง มีหน่วยปฐมภูมิในเครือข่ายโรงพยาบาลสงขลา ทั้งสิ้น 31 แห่ง ให้การบริการระดับทุติยภูมิแก่ประชาชน 7 อำเภอ ได้แก่ อำเภอเมือง อำเภอ ระโนด อำเภอกระแสสินธุ์ อำเภอสทิงพระ อำเภอสิงหนคร อำเภอจะนะ และอำเภอเทพา มีประชากร ในพื้นที่รับผิดชอบจำนวน 220,000 คน อัตรากำลังบุคคลทั้งสิ้น 1,781 คน โดยมีแพทย์ทั่วไปและแพทย์ผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้านครอบคลุมทุกสาขา จำนวน 136 คน มีบทบาทในฐานะหน่วยงานผู้ขับเคลื่อนระบบสุขภาพตามนโยบายของกระทรวงสาธารณสุข เพื่อขับเคลื่อนนโยบายและยุทธศาสตร์ไปสู่การปฏิบัติจริงต่อประชาชน มุ่งให้ประชาชนเข้าถึงบริการที่มีคุณภาพตามมาตรฐานอย่างเท่าเทียม (กลุ่มงานยุทธศาสตร์และแผนโครงการ โรงพยาบาลสงขลา, 2565)

ผู้วิจัยเห็นถึงความสำคัญของการพัฒนาระบบบริการสุขภาพให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น โดยการนำนวัตกรรมการจัดการบริการสุขภาพและเทคโนโลยีเข้ามาบริหารจัดการ ซึ่งเป็นการผลักดันให้โรงพยาบาลหันมาสนับสนุนให้เกิดนวัตกรรมทางการบริการที่สมบูรณ์แบบ เพื่อสร้างความเป็นเลิศ ด้านนวัตกรรมของโรงพยาบาล สร้างความมั่นคงทางสุขภาพให้กับประชาชน และส่งเสริมคุณภาพชีวิตของประชาชนให้ดีขึ้น การศึกษาถึงการพัฒนาระบบบริการทางสาธารณสุขภายใต้การบริหาร เชิงนวัตกรรม จะช่วยผลักดันให้โรงพยาบาลสงขลาเป็นโรงพยาบาลที่มีคุณภาพสู่มาตรฐานสากล

วัตถุประสงค์การวิจัย

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์สองข้อ คือ (1) วิเคราะห์การพัฒนาระบบบริการทางสาธารณสุขภายใต้การบริหารเชิงนวัตกรรมของโรงพยาบาลสงขลา และ (2) สำรวจปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อการพัฒนาระบบบริการสาธารณสุขของโรงพยาบาลสงขลา

การทบทวนวรรณกรรม

แนวคิดการพัฒนาระบบสุขภาพ จรัส สุวรรณเวลา (2565) กล่าวว่า หัวใจสำคัญของการพัฒนาระบบดูแลสุขภาพปฐมภูมิ มีดังนี้ 1) การพัฒนาคน เป็นการพัฒนาศักยภาพของบุคลากรให้รู้จักเข้าใจสภาพความเป็นจริงในพื้นที่ รู้และเข้าใจความต้องการและศักยภาพของประชากร ตลอดจนบริบทแวดล้อม 2) การจัดการกับข้อมูล เพื่อเข้าไปสู่การทำแผนพัฒนาพื้นที่ที่เป็นแผนพื้นที่จริง ๆ มิใช่การสั่งการมาจากเบื้องบน แต่เป็นแผนที่ตอบสนองความต้องการที่เหมาะสมกับพื้นที่ อย่างไรก็ตาม การพัฒนาระบบดูแลสุขภาพปฐมภูมิที่มีประชาชนเป็นศูนย์กลาง มีทิศทางของการพึ่งตนเองและสุขภาวะเป็นเป้าหมาย ซึ่งมิอาจเกิดหรือสำเร็จได้โดยองค์กรใดองค์กรหนึ่ง หากแต่ต้องมีการประสานแผนการทำงานในลักษณะเครือข่ายและคิดควบคู่ไปกับการพัฒนาเศรษฐกิจ และสังคมของประเทศ มีแผนการพัฒนาที่คล่องตัวและยืดหยุ่นสูง และ 3) มีระบบประเมินผล ซึ่งการประเมินผลในที่นี้ ครอบคลุมตั้งแต่การประเมินกิจกรรม (Process) ประสิทธิภาพ (Out come) และประสิทธิผล (Impact)

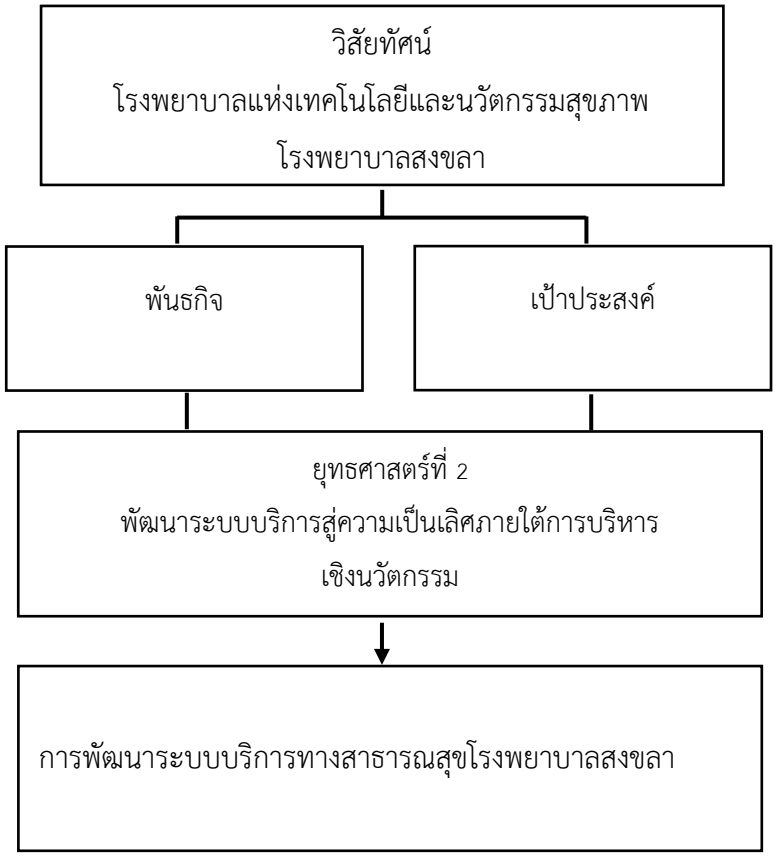
Pipatphokakul (2017) กล่าวว่า การบริการที่เป็นเลิศ คือ การสร้างความแตกต่างในด้านการบริการสุขภาพที่มีลักษณะคล้ายกัน โดยการยกระดับคุณภาพการบริการเพื่อให้เกิดความโดดเด่นและสามารถทำให้ผู้รับบริการรู้สึกได้ว่าได้รับการดูแลและเอาใจใส่ในระดับที่ดีกว่าโรงพยาบาลอื่น ๆ ซึ่งส่งผลให้ผู้รับบริการต้องการกลับมาใช้บริการอีกในอนาคต นอกจากนี้ยังส่งผลดีต่อบุคลากรที่ให้บริการ เพราะจะทำให้เกิดความพึงพอใจในงานที่ทำ และเป็นประโยชน์ต่อโรงพยาบาล เนื่องจากมีภาพลักษณ์ที่ดี ส่งผลให้มีผู้ป่วยเข้ามาใช้บริการมากขึ้น

อภิชัย สุทธาโรจน์ (2564) กล่าวว่า การบริการที่เป็นเลิศ ถือเป็นสิ่งสำคัญในการบริหารจัดการองค์กรโดยเฉพาะโรงพยาบาล ซึ่งโรงพยาบาลต้องเน้นการพัฒนาเพื่อเพิ่มศักยภาพในการให้บริการทางการแพทย์และสาธารณสุข การที่โรงพยาบาลจะประสบความสำเร็จได้นั้น ต้องมาจากความร่วมมือร่วมใจของบุคลากรทุกฝ่ายในการปฏิบัติหน้าที่ของตนอย่างมีประสิทธิภาพ นอกจากการพัฒนาระบบการให้บริการทางการแพทย์ที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการแล้ว การพัฒนาบุคลากรที่มีหน้าที่ให้บริการหรือดูแลผู้ป่วยให้สามารถให้บริการได้ตามความคาดหวัง หรือเหนือความคาดหวังของผู้รับบริการก็เป็นสิ่งจำเป็น โรงพยาบาลจึงต้องพัฒนาบุคลากรให้มีแนวคิด ทัศนคติ ความรู้ ความเข้าใจ และทักษะในการดูแลผู้รับบริการอย่างมืออาชีพ เพื่อให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจสูงสุดและมั่นใจในบริการที่ได้รับ

พฤทธิ์ เทศจีบ (2561) ได้กล่าวไว้ว่า นวัตกรรมบริการเป็นความพยายามในการพัฒนาวิธีการการดำเนินงานและแนวคิดใหม่ที่เกิดจากการทำความเข้าใจความต้องการของผู้ใช้บริการมาเป็นแนวทางในการ

พัฒนาการบริการที่ตอบสนองต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการได้เหนือความคาดหวังมากขึ้นกว่าเดิม โดยแบ่งลักษณะนวัตกรรมบริการได้ ดังนี้ 1) นวัตกรรมในการบริการ 2) นวัตกรรมในกระบวนการให้บริการ และ 3) นวัตกรรมในธุรกิจบริการและอุตสาหกรรม

กรอบแนวคิด



รูปที่ 1 กรอบแนวคิด

ระเบียบวิธีการวิจัย

การศึกษานี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาจากเอกสารทางวิชาการต่าง ๆ ได้แก่ หนังสือ วารสาร ผลงานวิจัย บทความ และเว็บไซต์ต่าง ๆ รวมถึงการสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง จากผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ซึ่งเป็นบุคคลที่เกี่ยวข้องโดยตรง และมีความรู้ ความเข้าใจในเรื่องที่ศึกษาเป็นอย่างดี จำนวน 5 คน ประกอบด้วย ผู้บริหารของโรงพยาบาลสงขลา 1 คน และหัวหน้าส่วนงานต่าง ๆ 4 คน

การเก็บรวบรวมข้อมูล งานวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยมีวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลดังนี้ ใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็น 2 แนวทาง ได้แก่ การศึกษาข้อมูลจากเอกสาร และการสัมภาษณ์โดยการลงพื้นที่ตามการนัดหมายวัน เวลา ที่จะสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูล นำข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์มาแยกประเด็นตามแต่ละประเด็นคำถาม แล้วนำมาเปรียบเทียบความเหมือนหรือความแตกต่างของผู้ให้สัมภาษณ์แต่ละคน จากนั้นนำเปรียบเทียบกับ

ข้อมูลเอกสารที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อจะได้ทราบถึงลักษณะที่มีความคล้ายคลึงและแตกต่างกันของข้อมูล ก่อนจะนำข้อมูลไปวิเคราะห์ เพื่อสรุปผลการวิจัย โดยการนำเสนอผลการวิจัยในรูปแบบพรรณนา

ผลการศึกษา

จากการศึกษาครั้งนี้ สามารถสรุปผลเรียงลำดับตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยที่ตั้งไว้ ได้ดังนี้

การพัฒนาระบบบริการทางสาธารณสุขภายใต้การบริหารเชิงนวัตกรรมของโรงพยาบาลสงขลา

โรงพยาบาลสงขลาเน้นการพัฒนา ตามนโยบาย 3 S ได้แก่ 1) Structure (ด้านโครงสร้าง) ให้มีความเข้มแข็ง ความพร้อมด้านอาคารสถานที่ ความสะดวกสบาย และสิ่งแวดล้อมที่เอื้อต่อการเยียวยาผู้รับบริการและเอื้อต่อการเสริมสร้างสุขภาพของบุคลากรในองค์กร 2) Service (ด้านบริการ) พัฒนาบริการทั้งเชิงรุกเชิงรับ ระบบส่งต่อ ระบบให้คำปรึกษา ฯ เพื่อให้เกิดความเข้มแข็งของระบบบริการที่ครอบคลุมทั้งในจังหวัดสงขลาและเครือข่ายบริการสุขภาพ และ 3) Staff (ด้านกำลังคน) วางแผนอัตรากำลังคนให้เพียงพอและมีคุณภาพ เพื่อรองรับระบบบริการ การบริหารจัดการองค์กร และดำเนินงานตามยุทธศาสตร์กระทรวงสาธารณสุข

กลยุทธ์หลักในการพัฒนาระบบบริการสุขภาพของโรงพยาบาลสงขลา คือ 1) การพัฒนาระบบบริการทุกสาขา โดยการใช้เทคโนโลยีและสร้างนวัตกรรมเพื่อขับเคลื่อนการดำเนินงานด้านสุขภาพ 2) การบริการเชิงรุกสร้างความเข้มแข็งของระบบบริการปฐมภูมิ และลดความแออัดโดยการใช้เทคโนโลยีสมัยใหม่และนวัตกรรมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริการ เช่น ระบบบันทึกข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ การพัฒนาแพลตฟอร์มออนไลน์เพื่อการติดตามผู้ป่วย และการฝึกอบรมบุคลากรอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้บุคลากรสามารถปรับตัวและใช้เครื่องมือหรือเทคโนโลยีใหม่ ๆ ได้อย่างถูกต้องและ มีประสิทธิภาพ 3) พัฒนาโปรแกรมสนับสนุนการทำงานของบุคลากรเพื่อลดขั้นตอนการทำงาน ลดการนำเข้าข้อมูล โดยการใช้ Single Data และ 4) พัฒนาระบบข้อมูลข่าวสารทั้งในและนอกองค์กร และ การใช้ข้อมูลในการบริหารจัดการโดยการใช้เทคโนโลยี เพื่อการสื่อสารที่ถูกต้องครบถ้วน ทันเวลา (กลุ่มงานยุทธศาสตร์และแผนโครงการ โรงพยาบาลสงขลา, 2565)

ปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อการพัฒนาระบบบริการสาธารณสุขของโรงพยาบาลสงขลา

1) การมีบุคลากรทางการแพทย์ที่มีความเชี่ยวชาญและมีจำนวนเพียงพอ เป็นปัจจัยสำคัญในการให้บริการที่มีคุณภาพ หากมีบุคลากรไม่เพียงพอหรือขาดความเชี่ยวชาญในบางสาขา อาจส่งผลต่อความสามารถในการให้บริการและความพึงพอใจของผู้ป่วยได้

2) การบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพ เช่น การวางแผนกำลังคน การจัดตารางเวรที่เหมาะสม และการบริหารจัดการทรัพยากรบุคคล จะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการ

3) การนำเทคโนโลยีและนวัตกรรมใหม่ ๆ เช่น ระบบการจัดการข้อมูลผู้ป่วย (Electronic Health Records) การแพทย์ทางไกล (Telemedicine) หรืออุปกรณ์การแพทย์ที่ทันสมัยเข้ามาใช้ในการรักษาและการบริหารจัดการ จะช่วยเพิ่มคุณภาพการรักษาและการบริการ

4) การฝึกอบรมบุคลากรให้มีทักษะในการใช้เทคโนโลยีใหม่ ๆ เป็นสิ่งสำคัญเพื่อให้การใช้งานเทคโนโลยีเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและไม่มีข้อผิดพลาด

5) การบำรุงรักษาและการอัปเกรดระบบเทคโนโลยีอย่างสม่ำเสมอช่วยให้ระบบทำงานได้อย่างต่อเนื่องและมีประสิทธิภาพสูงสุด การละเลยในการบำรุงรักษาอาจทำให้เกิดปัญหาหรือข้อผิดพลาดในการให้บริการ (ผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนที่ 5)

นโยบายในการบริหารจัดการระบบบริการสุขภาพของโรงพยาบาลสงขลา

โรงพยาบาลสงขลา ให้ความสำคัญต่อการบริหารจัดการระบบคุณภาพ มุ่งหวังให้เกิดความปลอดภัยตามนโยบาย 3P safety ครอบคลุมทั้งผู้ให้บริการ ผู้รับบริการและประชาชน โดยมีนโยบายในการบริหารจัดการระบบสุขภาพ ดังนี้ 1) การบริหารจัดการระบบบริการสุขภาพภายในโรงพยาบาล ซึ่งถือเป็นความรับผิดชอบของบุคลากรที่ต้องปฏิบัติตามนโยบาย 2) มีการออกกฎระเบียบ แนวปฏิบัติด้านสิ่งแวดล้อม ระบบงานเครื่องมือแพทย์ ระบบเทคโนโลยีและการสื่อสาร เพื่อให้สอดคล้องกับมาตรฐาน 3) มีการปรับปรุงระบบงานต่าง ๆ ให้มีคุณภาพ 4) ส่งเสริมบุคลากรให้ได้รับการฝึกอบรม ให้มีความชำนาญและเชี่ยวชาญในงานที่ปฏิบัติ 5) ผู้บังคับบัญชามีหน้าที่ปฏิบัติตนเป็นแบบอย่างที่ดีแก่บุคลากร 6) บุคลากรทุกคนมีหน้าที่ปฏิบัติงานให้มีคุณภาพตามมาตรฐาน โดยคำนึงถึงความปลอดภัยในการให้บริการ 7) โรงพยาบาลมีการตรวจสอบติดตามผลการดำเนินงานด้านต่าง ๆ อย่างต่อเนื่อง (ผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนที่ 1 และ 3)

จากนโยบายดังกล่าวปัจจัยสำคัญที่จะทำให้บรรลุตามเป้าหมาย คือ 1) การสร้างความรับผิดชอบที่ชัดเจนให้กับบุคลากรในการปฏิบัติตามนโยบาย เพื่อให้ทุกคนมีส่วนร่วมในการให้บริการที่มีประสิทธิภาพ 2) การส่งเสริมบุคลากรให้มีความรู้ ความชำนาญ และเชี่ยวชาญเกี่ยวกับเครื่องมือแพทย์ และเทคโนโลยีการสื่อสาร จะทำให้บุคลากรปฏิบัติงานได้อย่างมีคุณภาพ 3) การจัดสรรทรัพยากรด้านบุคลากรที่มีทักษะตรงตามความต้องการของการบริการ รวมถึงการมีบุคลากรที่เพียงพอในแต่ละแผนก และการจัดหาอุปกรณ์ทางการแพทย์ที่ทันสมัยและปลอดภัย ช่วยให้การบริการมีคุณภาพและสามารถตอบสนองต่อความต้องการของผู้ป่วยได้อย่างรวดเร็ว และ 4) การประเมินและติดตามผลการดำเนินงานอย่างสม่ำเสมอ ช่วยให้สามารถปรับปรุงหรือแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นได้อย่างทันท่วงที (ผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนที่ 4)

นวัตกรรมการบริการสุขภาพของโรงพยาบาลสงขลา ได้แก่ การบริการผู้ป่วยผ่าตัดไส้เลื่อนแบบวันเดียวกลับ (One Day Surgery) ซึ่งอนุญาตให้ผู้ป่วยเข้ารับการผ่าตัดและกลับบ้านได้ในวันเดียวกัน หากไม่มีอาการผิดปกติ โดยผู้ป่วยไม่ต้องอยู่โรงพยาบาลเป็นเวลานาน สามารถกลับไปพักฟื้นที่บ้านได้ เพื่อให้ผู้ป่วยรู้สึกสบายใจและมีความเป็นส่วนตัว (ผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนที่ 1) การประสานงานด้วยระบบดิจิทัล ซึ่งปัจจุบันได้มีการปรับปรุงระบบการบันทึกข้อมูลของผู้ป่วยให้เป็นแบบ Paperless ซึ่งช่วยลดการใช้กระดาษและเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน ระบบนี้สามารถทำให้การเข้าถึงข้อมูลของผู้ป่วยเป็นไปอย่างรวดเร็วและสะดวกสบายมากขึ้น นอกจากนี้ยังช่วยลดความผิดพลาดในการบันทึกข้อมูลและสามารถแชร์ข้อมูลระหว่างทีมแพทย์ได้อย่างรวดเร็ว (ผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนที่ 3)

เทคโนโลยีทางการแพทย์ของโรงพยาบาลสงขลา

1) การตรวจคลื่นแม่เหล็กไฟฟ้า Magnetic Resonance Imaging (MRI) เป็นเครื่องมือที่ใช้สำหรับการตรวจอวัยวะภายในร่างกาย โดยใช้หลักการสร้างภาพด้วยคลื่นแม่เหล็กไฟฟ้า ทำให้ได้รายละเอียดของภาพที่ตรวจอวัยวะภายในร่างกายที่คมชัด ซึ่งสามารถตรวจหาความผิดปกติของอวัยวะต่าง ๆ ได้เป็นอย่างดี

2) เครื่องเอกซเรย์คอมพิวเตอร์ความเร็วสูง 160 Slice (CT Scan) สามารถตรวจร่างกายได้เกือบทุกส่วนแม้กระทั่งหัวใจ ทำให้เห็นรายละเอียดด้านในโครงสร้างของอวัยวะและความผิดปกติได้ชัดเจนกว่าภาพเอกซเรย์ทั่วไป สามารถสร้างภาพเป็น 3 มิติ เพื่อการตรวจวินิจฉัยที่แม่นยำ

3) การตรวจอัลตราซาวด์ เป็นการตรวจวินิจฉัยโรคโดยการใช้คลื่นเสียงกำลังสูงผ่านหัวตรวจไปยังเนื้อเยื่อหรืออวัยวะที่ต้องการตรวจ และสะท้อนให้เกิดภาพ ซึ่งสามารถตรวจดูอวัยวะต่าง ๆ ทำให้เห็นได้ถึงความผิดปกติ และช่วยในการวินิจฉัยโรคของแพทย์ได้

4) ศัลยกรรมผ่าตัดส่องกล้อง หรือศัลยกรรมผ่าตัดผ่านกล้อง แผลเล็ก (Minimally Invasive Surgery) เป็นเทคโนโลยีทางการแพทย์สมัยใหม่ที่ช่วยให้แผลผ่าตัดมีขนาดเล็กลง ลดอาการเจ็บแผล และใช้ระยะเวลาในการพักฟื้นน้อยกว่าการผ่าตัดแบบเปิดแผล ซึ่งส่งผลให้ผู้ป่วยสามารถกลับไปใช้ชีวิตตามปกติได้เร็วขึ้น (ผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนที่ 2)

นวัตกรรมทางการแพทย์ของโรงพยาบาลสงขลา เป็นนวัตกรรมที่เกิดจากการคิดค้นของบุคลากรภายในหน่วยงานของกลุ่มงานต่าง ๆ ซึ่งมีตัวอย่างดังนี้ นวัตกรรมปลอกนิ้วตัว C บีบนมง่ายในมารดาหลังคลอดของหอผู้ป่วยสูติ-นรีเวชกรรม ช่วยเพิ่มความสะดวกและประสิทธิภาพในการให้นมบุตร โดยเฉพาะในกรณีที่มารดาอาจมีปัญหาในการให้นมตามปกติ (ผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนที่ 1) นวัตกรรมกระเป๋าข้อพยุงถุงทวารเทียมสำหรับผู้ที่มีการผ่าตัดสร้างทวารเทียม โดยมีจุดประสงค์ในการปรับปรุงคุณภาพชีวิตและความสะดวกสบายในการจัดการการขับถ่ายของผู้ป่วย ช่วยป้องกันการระคายเคืองและการติดเชื้อ อีกทั้งยังช่วยให้ผู้ป่วยสามารถดำเนินชีวิตประจำวันได้อย่างมั่นใจและมีคุณภาพมากขึ้น (ผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนที่ 2)

โรงพยาบาลสงขลามีบริการแพทย์ทางไกล (Telemedicine) เพื่อช่วยให้ผู้ป่วยได้รับการดูแลสุขภาพโดยสะดวกจากที่บ้านได้ ซึ่งผู้ป่วยสามารถเข้าถึงการปรึกษากับแพทย์ผ่านวิดีโอคอลหรือช่องทางออนไลน์ รับคำแนะนำเกี่ยวกับการรักษาและการตรวจสอบผลการรักษาได้อย่างสะดวก โดยไม่จำเป็นต้องเดินทางมาที่โรงพยาบาล (ผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนที่ 4)

โรงพยาบาลสงขลามีการให้บริการเภสัชกรรมทางไกล (Tele pharmacy) โดยการลดการกลับมานอนซ้ำในโรงพยาบาลของผู้ป่วย เป็นการใช้เทคโนโลยีสื่อสาร เช่น โทรศัพท์หรือวิดีโอคอล เพื่อให้บริการด้านเภสัชกรรม โดยเภสัชกรรมให้คำปรึกษา แนะนำการใช้ยา และตรวจสอบประวัติการ ใช้ยาแก่ผู้ป่วยจากระยะไกล การให้บริการนี้ช่วยเพิ่มการเข้าถึงการดูแลสุขภาพ ลดระยะเวลาในการเดินทาง และสนับสนุนผู้ป่วยในพื้นที่ห่างไกลหรือมีข้อจำกัดด้านการเดินทาง (ผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนที่ 3) มีบริการรับยาใกล้บ้าน สำหรับผู้ป่วยบัตรทอง โรคความดันโลหิตสูง โรคไขมันในเลือดสูง โรคไทรอยด์ และโรคเรื้อรังอื่น ๆ ที่มีอาการคงที่ เพื่อให้ผู้ป่วยสามารถรับยาจากร้านยาใกล้บ้านได้โดยไม่ต้องเดินทางมาโรงพยาบาล

ปัญหาและอุปสรรคของโรงพยาบาลสงขลา ได้แก่ 1) ภาระงานด้านส่งเสริมป้องกันคุ้มครองผู้บริโภคไม่สอดคล้องกับอัตรากำลัง บุคลากรบางหน่วยงานไม่สมดุลกับภาระงาน 2) งบประมาณมีจำกัด ไม่เพียงพอต่อการพัฒนาบุคลากร และการซื้อเครื่องมือและครุภัณฑ์ทางการแพทย์ที่มีราคาสูง 3) บุคลากรขาดความเชี่ยวชาญเกี่ยวกับเทคโนโลยีดิจิทัลและการจัดทำสารสนเทศ และ 4) การพัฒนาบุคลากรในทุกระดับยังไม่ครอบคลุมและทั่วถึง (ผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนที่ 2)

อภิปรายผล

โรงพยาบาลสงขลามีการดำเนินงานตามนโยบายของกระทรวงสาธารณสุข โดยมุ่งเน้นการให้บริการสุขภาพที่มีคุณภาพและเข้าถึงประชาชนอย่างทั่วถึง โรงพยาบาลสงขลาได้พัฒนานวัตกรรมการบริการสุขภาพเพื่อยกระดับคุณภาพการดูแลผู้ป่วยและตอบสนองต่อความต้องการของชุมชนอย่างมีประสิทธิภาพ โดยหนึ่งในนวัตกรรมที่สำคัญคือการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการให้บริการ ซึ่งทางโรงพยาบาลสงขลาได้มีการพัฒนาระบบการบันทึกข้อมูลผู้ป่วยให้เป็นแบบ Paperless เพื่อลดความผิดพลาดและให้สามารถเข้าถึงข้อมูลของผู้ป่วยได้อย่างรวดเร็ว นอกจากนี้ โรงพยาบาลสงขลายังมีการนำระบบบริการแพทย์ทางไกล (Telemedicine) มาใช้ในการรักษาผู้ป่วย ทำให้ผู้ป่วยสามารถได้รับการปรึกษาจากแพทย์ได้โดยไม่ต้องเดินทางมาที่โรงพยาบาล ช่วยลดความเสี่ยงในการติดเชื้อและทำให้การดูแลสุขภาพเป็นไปอย่างต่อเนื่องถือเป็นการนำนวัตกรรมสมัยใหม่มาประยุกต์ใช้ในในการบริการ ซึ่งสอดคล้องกับ พฤทธิ์ เทศจีบ (2561) ได้กล่าวไว้ว่า นวัตกรรมบริการเป็นความพยายามในการพัฒนาวิธีการการดำเนินงานและแนวคิดใหม่ที่เกิดจากการทำความเข้าใจความต้องการของผู้ใช้บริการมาเป็นแนวทางในการพัฒนาการบริการที่ตอบสนองต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการได้เหนือความคาดหวังมากขึ้นกว่าเดิม

อย่างไรก็ตาม ถึงแม้ว่าโรงพยาบาลสงขลาจะมีความสำเร็จในหลายด้าน แต่ยังมีประเด็นที่ยังต้องพัฒนาหรือมีข้อจำกัดอยู่ คือ ปัญหาการขาดแคลนบุคลากรทางการแพทย์ในบางสาขา ส่งผลต่อการให้บริการที่มีคุณภาพและประสิทธิภาพ ซึ่งทำให้ไม่สามารถตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนได้อย่างเต็มที่ ทั้งนี้ โรงพยาบาลสงขลายังเผชิญกับข้อจำกัดด้านงบประมาณในการพัฒนาบริการและเทคโนโลยีใหม่ ๆ ทำให้ไม่สามารถดำเนินการพัฒนาในบางด้านได้ตามที่คาดหวัง ซึ่งสาเหตุและปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อการพัฒนา ได้แก่ การสนับสนุนจากรัฐบาล และการจัดสรรงบประมาณที่มีความจำกัด ส่งผลให้โรงพยาบาลต้องบริหารจัดการทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ และอีกหนึ่งปัจจัยคือการเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยีที่รวดเร็ว ทำให้โรงพยาบาลต้องมีการปรับตัวอย่างต่อเนื่อง เพื่อใช้เทคโนโลยีใหม่ ๆ ในการให้บริการ แต่บางครั้งก็ไม่สามารถลงทุนในเทคโนโลยีเหล่านั้นได้ทันเวลา

ข้อเสนอแนะ

1) ผู้บริหารควรเพิ่มจำนวนบุคลากรทางการแพทย์ และจัดสรรอัตรากำลังของบุคลากรให้เหมาะสมกับภาระงาน เพื่อป้องกันความเครียดจากการทำงานหนัก ซึ่งอาจส่งผลต่อคุณภาพการบริการ

2) ควรมีการพัฒนาบุคลากรทางการแพทย์ให้มีความเชี่ยวชาญเกี่ยวกับเทคโนโลยีดิจิทัลและการจัดทำสารสนเทศ ในยุคที่เทคโนโลยีเข้ามามีบทบาทสำคัญในการดูแลสุขภาพ การพัฒนาทักษะในด้านนี้มีความสำคัญยิ่งต่อการปรับตัวและพัฒนาองค์กรให้ทันสมัย

3) ผู้บริหารควรมองหาการสนับสนุนจากภาครัฐหรือองค์กรเอกชนที่สนใจในการพัฒนาการแพทย์ อาจขอทุนสนับสนุนสำหรับการจัดซื้อเครื่องมือแพทย์ที่จำเป็น เพื่อช่วยเพิ่มประสิทธิภาพ ในการให้บริการแก่ผู้ป่วย

บรรณานุกรม

กลุ่มงานยุทธศาสตร์และแผนโครงการ โรงพยาบาลสงขลา. (2565). *แผนยุทธศาสตร์โรงพยาบาลสงขลา ฉบับที่ 3 ปี 2566-2570.* โรงพยาบาลสงขลา. https://www.skhospital.go.th/wp-content/uploads/2022/09/plan2570.pdf.

จรัส สุวรรณเวลา. (2565). *ประมวลปาฐกถา แนวทางพัฒนาบริการสุขภาพปฐมภูมิ* (พิมพ์ครั้งที่ 2). นนทบุรี: สำนักปลัดกระทวงสาธารณสุข.

พฤทธิ์ เทศจีบ. (2561). การพัฒนานวัตกรรมบริการของธุรกิจในยุคดิจิตัล. ใน ลักขณา เศาธยะนันท์ (บ.ก.), *การประชุมวิชาการและนำเสนอผลงานวิชาการระดับชาติ UTCC Academic Day ครั้งที่ 2* (น. 122-140). มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย.

ศูนย์ข้อมูลข่าวสารด้านเวชภัณฑ์ กระทรวงสาธารณสุข. (2566). *แผนการขับเคลื่อนนโยบายกระทรวงสาธารณสุข พ.ศ. 2567 ฉบับปรับปรุงครั้งที่ 2 (ธันวาคม 2566).* https://dmsic.moph.go.th/index/detail/9377

สำนักงานคณะกรรมการข้อมูลข่าวสารของราชการ. (2559). *แผนยุทธศาสตร์ชาติระยะ 20 ปี (ด้านสาธารณสุข).* https://www.oic.go.th/FILEWEB/CABINFOCENTER2/DRAWER023/GENERAL/DATA0000/00000077.PDF

อภิชัย สุทธาโรจน์. (2564). *การบริการสู่ความเป็นเลิศ*. https://image.makewebeasy.net/makeweb/0/6XVB3oBts/Document/Service_Mind_Service_Excellence_1117_1.pdf

Pipatphokakul, P. (2017). *Service Quality Attributes*. Impression Training. https://www.youtube.com/watch?v=7S7PAtbkLnk.

การขับเคลื่อนเทศบาลเมืองปัตตานีสู่การเป็นเมืองสิ่งแวดล้อมยั่งยืน

Mobilization of Pattani Municipality towards Environmentally Sustainable City

อมรเทพ รักษ์จิตร[1] และชนิษฎา ชูสุข[2]

Amorntep Rakjit[1] and Chanisada Choosuk[2]

นักศึกษา[1], อาจารย์ที่ปรึกษา[2]

คณะการจัดการสิ่งแวดล้อม มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์[1,2]

E-mail: kaiamorntep@gmail.com[1]

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ ดังนี้ (1) เพื่อสำรวจการดำเนินงานตามนโยบายการจัดการเมืองของเทศบาลเมืองปัตตานี (2) วิเคราะห์การมีส่วนร่วมของภาคประชาชน ภาคประชาสังคมและภาคเอกชน ในการดำเนินงานตามแนวทางการจัดการเมืองสิ่งแวดล้อมยั่งยืน (3) ระบุปัญหา อุปสรรคและข้อเสนอแนะ ในการดำเนินงานตามแนวทางการจัดการเมืองสิ่งแวดล้อมยั่งยืน โดยใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงคุณภาพ เก็บข้อมูลด้วยการค้นคว้าเอกสารและการสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง (Semi-structured interviews) กับกลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลักจำนวน 47 คน ผลการวิจัยประกอบด้วย (1) เทศบาลเมืองปัตตานี มีการดำเนินงานตามนโยบายการจัดการเมืองที่สอดคล้องกับแนวทางการจัดการเมืองสิ่งแวดล้อมยั่งยืน ซึ่งแสดงให้เห็นจากการกำหนดนโยบาย ของผู้บริหารเมือง การจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นเพื่อนำไปสู่การปฏิบัติงานที่มีความครอบคลุมทั้ง 4 องค์ประกอบ คือ ก) ด้านเมืองอยู่ดี ข) ด้านคนมีสุข ค) ด้านสิ่งแวดล้อมยั่งยืน และ ง) ด้านองค์กรแห่งการเรียนรู้และการบริหารจัดการที่ดี (2) การมีส่วนร่วม พบว่า หน่วยงานภาครัฐมีบทบาทสำคัญที่เข้ามาร่วมกับเทศบาลในการพัฒนาเมืองปัตตานี ส่วนภาคประชาชน ได้เข้ามามีส่วนร่วมในกระบวนการจัดการเมืองโดยเฉพาะในด้านการดูแลสุขภาพ (3) ปัญหาอุปสรรคและข้อเสนอแนะสำคัญ คือ ขาดงบประมาณสนับสนุนอย่างเพียงพอ ขาดการสนับสนุนจากภาคประชาชน รวมถึงปัญหาการเชื่อมโยงตัวชี้วัดเมืองสิ่งแวดล้อมยั่งยืน

คำสำคัญ: การจัดการเมือง เทศบาล แนวคิดเมืองสิ่งแวดล้อมยั่งยืน

Abstract

The purposes of this study were (1) to explore the implementation of the city's management policy in Pattani Municipality, (2) to analyze the participation of the public sector, civil society, and private sectors, (3) to provide recommendations for operating under the environmentally sustainable city management guidelines. This study was conducted by research used a qualitative methodology, with data collected through semi-structured interviews. the primary data source consists of 47 respondents. The findings of the study are

as follows: (1) Pattani Municipality had implemented city management policies in accordance with the sustainable environmental city management guidelines. This was evident in the policies established by the local government authority. A local development plan was developed to cover all four principles: a) A healthy city, b) happy people, c) a sustainable environment, and d) a learning organization with good governance. (2) In terms of government it was discovered that government agencies played an important role in developing Pattani in collaboration with the Municipality. The community group was involved in the city management process, particularly in health care. (3) Major issues and difficulties in implementing environmentally sustainable city management guidelines included a lack of funding and public sector support. Another challenge was to link some sustainable environmental city indicators to the mobilization of the municipality's mission.

Keywords: City management, municipality, Pattani Municipality, environmentally sustainable city concept

บทนำ

ปัจจุบันทั่วโลกมีการกลายเป็นเมืองมากยิ่งขึ้น ซึ่งคาดการว่าประชากรของโลกเข้ามาอาศัยอยู่ในเมืองถึงร้อยละ 68 ในอีก 30 ปี ข้างหน้าซึ่งปรากฏการณ์นี้ได้เกิดขึ้นในทั่วโลกและยังรวมไปถึงประเทศไทย ซึ่งการเคลื่อนย้ายถิ่นฐานจากพื้นที่ชนบทเข้าสู่เมืองจะส่งผลให้เกิดความเปลี่ยนแปลงทางด้านเศรษฐกิจ ด้านสังคม และด้านสิ่งแวดล้อม และส่งผลให้เกิดปัญหาความแออัดด้านที่อยู่อาศัยตามมา (อภิวัฒน์ รัตนวราหะ, 2563)

นอกจากนี้ สิ่งสำคัญที่ทำให้ประชากรของโลกมีการเคลื่อนย้ายเข้ามาอาศัยในเมืองเพิ่มมากขึ้น เป็นผลมาจากการมีความพร้อมด้านสาธารณูปโภค และการมีความสะดวกสบายในการใช้ชีวิตในเมือง หรือกระทั่งการมีโอกาสในการประกอบอาชีพ สิ่งที่หนีไม่พ้นจากการเคลื่อนย้ายประชากรเข้ามาอาศัยอยู่ในเมืองคือ ปัญหาที่เกิดขึ้นตามมาในหลายมิติ ทั้งในด้านการขาดแคลนที่อยู่อาศัย ด้านความเหลื่อมล้ำ ปัญหาความแออัด รวมไปถึงปัญหาสิ่งแวดล้อม ซึ่งเกิดมาจากทรัพยากรที่มีอยู่จำกัด ประเทศกำลังพัฒนาจะมีปัญหาการกลายเป็นเมืองเกินระดับ คือ ประชากรในเมืองมีจำนวนมากเกินไป เกินกว่าประสิทธิภาพของระบบเศรษฐกิจและสังคมจะสามารถรองรับได้ (วรรโณบล ควรอาจ และผกามาศ ถิ่นพังงา, ม.ป.ป.)

การกำหนดเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน (Sustainable Development Goals *:* SDGs) เป็นส่วนสำคัญที่นำไปสู่การพัฒนาที่ยั่งยืน โดยได้มีการให้ความสำคัญในการพัฒนาขององค์ประกอบ 3 ประการที่มีความสำคัญ ได้แก่ การสร้างการเติบโตทางด้านเศรษฐกิจ ทางด้านสังคม และการคุ้มครองด้านสิ่งแวดล้อม โดยได้มีการกำหนดเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืนไว้ทั้งหมด 17 เป้าหมาย โดยหนึ่งในเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน คือ เป้าหมายการจัดการเมืองและชุมชนที่ยั่งยืน ซึ่งเป็นเป้าหมายที่ 11 (สำนักงาน

คณะกรรมการพัฒนาการเศษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, 2566) ประกอบกับแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับที่ 13 พ.ศ. 2566 – 2570 ประเทศไทยได้วางหมุดหมายที่ 8 สำหรับการพัฒนาเมืองอัจฉริยะที่น่าอยู่ ปลอดภัย และเติบโตอย่างยั่งยืน โดยเฉพาะในเป้าหมายที่ 3 การพัฒนาให้เมืองน่าอยู่ มีความพร้อมในการรับมือกับสถานการณ์และการเปลี่ยนแปลงทุกรูปแบบ เพื่อให้เกิดความยั่งยืนและประชาชนมีคุณภาพชีวิตที่ดี (สำนักงานสภาพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, 2565)

ในขณะที่กรอบแนวทางเมืองสิ่งแวดล้อมยั่งยืน เป็นแนวทางที่กรมการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศและสิ่งแวดล้อม เดิมคือกรมส่งเสริมคุณภาพสิ่งแวดล้อม ได้กำหนดเป็นแนวทางที่สำคัญสำหรับการพัฒนาเมืองเพื่อมุ่งไปสู่การพัฒนาที่ยั่งยืน ซึ่งภายใต้กรอบแนวทางเมืองสิ่งแวดล้อมยั่งยืน ได้มีการแบ่งองค์ประกอบไว้ 4 ด้าน คือ 1) ด้านเมืองอยู่ดี 2) ด้านคนมีสุข 3) ด้านสิ่งแวดล้อมยั่งยืน 4) ด้านเทศบาลแห่งการเรียนรู้และการบริหารจัดการที่ดี ประกอบด้วยตัวชี้วัดทั้งสิ้น 34 ตัวชี้วัด ซึ่งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในหลายพื้นที่ได้เข้าร่วมการประเมินเมืองสิ่งแวดล้อมยั่งยืน และได้ใช้เป็นแนวทางสำหรับการวางนโยบายการจัดการเมือง ซึ่งผู้ที่เข้าร่วมประเมินจะสามารถทราบถึงระดับการพัฒนาของตนเองและสามารถนำมาปรับปรุงเพื่อพัฒนาให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเมือง (กรมส่งเสริมคุณภาพสิ่งแวดล้อม, 2563)

เทศบาลเมืองปัตตานี เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ที่ตั้งอยู่ในพื้นที่ อำเภอเมืองปัตตานี จังหวัดปัตตานี เป็นพื้นที่ที่มีความหลากหลายทางด้านวัฒนธรรม มีการอาศัยอยู่ร่วมกันของคนไทยพุทธ มุสลิมและคนไทยเชื้อสายจีน เมืองปัตตานี เป็นพื้นที่ชายแดนใต้ ที่มีปัญหาด้านความมั่นคง และปัญหาอื่น ๆ อาทิ การขยายตัวของเมืองจากการเข้ามาอาศัยของประชากรที่เพิ่มขึ้น เทศบาลฯ จึงต้องมีการเตรียมความพร้อมรับมือกับการขยายตัวของเมือง และการสร้างคุณภาพชีวิตที่ดีแก่ประชาชน ด้วยปัญหาในด้านต่าง ๆ ที่เทศบาลฯ ต้องเผชิญ ผู้วิจัยจึงมีความสนใจศึกษาว่าเทศบาลเมืองปัตตานี มีการจัดการเมืองที่มีความสอดคล้องกับแนวทางการจัดการเมืองสิ่งแวดล้อมยั่งยืนหรือไม่อย่างไร ประกอบกับผู้วิจัยเป็นผู้ปฏิบัติงานขับเคลื่อนให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ได้ดำเนินงานตามกรอบแนวทางเมืองสิ่งแวดล้อมยั่งยืน จึงเป็นประโยชน์สำหรับการพัฒนาในระดับพื้นที่ อีกทั้งผลการวิจัยจะเป็นแนวทางสำหรับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในพื้นที่ข้างเคียงซึ่งมีบริบทใกล้เคียงกัน สามารถนำไปประยุกต์ใช้สำหรับกำหนดนโยบายการจัดการเมืองของตน

วัตถุประสงค์การวิจัย

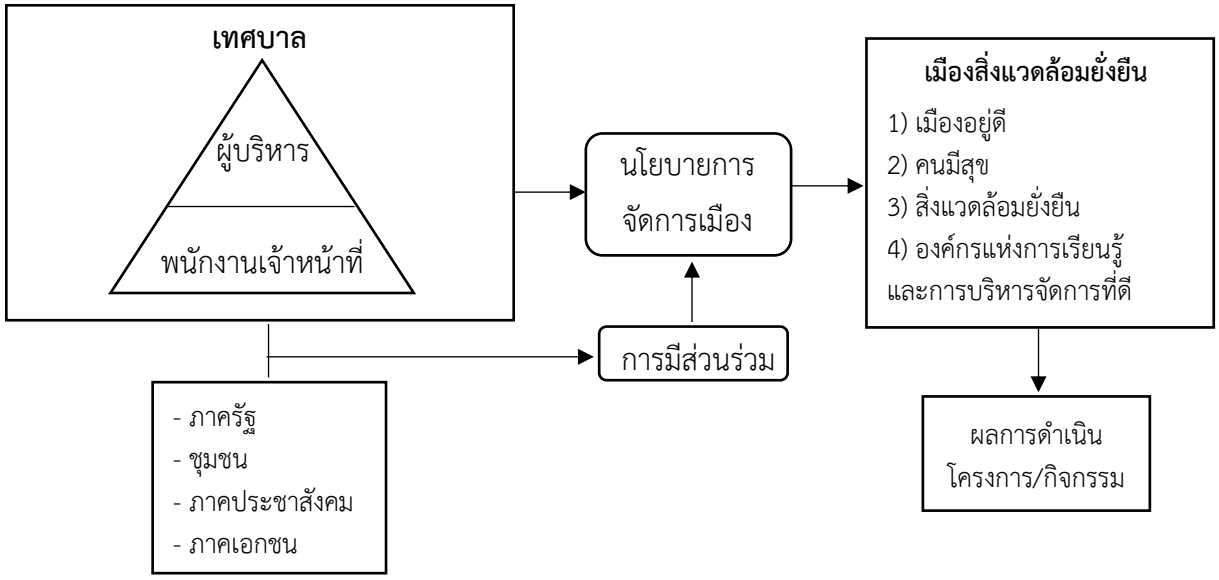
1. สำรวจการดำเนินงานตามนโยบายการจัดการเมืองของเทศบาลเมืองปัตตานี
2. วิเคราะห์การมีส่วนร่วมของภาคประชาชน ภาคประชาสังคมและภาคเอกชน ในการดำเนินงานตามแนวทางการจัดการเมืองสิ่งแวดล้อมยั่งยืน
3. ระบุปัญหา อุปสรรคและข้อเสนอแนะ ในการดำเนินงานตามแนวทางการจัดการเมืองสิ่งแวดล้อมยั่งยืน

การทบทวนวรรณกรรม

กรอบแนวทางเมืองสิ่งแวดล้อมยั่งยืน เป็นแนวทางที่กรมการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศและสิ่งแวดล้อม กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม กำหนดไว้เพื่อเป็นแนวทางสำหรับการพัฒนาเมือง ภายใต้ 4 องค์ประกอบ คือ 1) ด้านเมืองอยู่ดี ประกอบด้วย 7 ตัวชี้วัด 2) ด้านคนมีสุข ประกอบด้วย 9 ตัวชี้วัด 3) ด้านสิ่งแวดล้อมยั่งยืน ประกอบด้วย 7 ตัวชี้วัด และ 4) ด้านองค์กรแห่งการเรียนรู้และการบริหารจัดการที่ดี ประกอบด้วย 11 ตัวชี้วัด ซึ่งภายในองค์ประกอบ 34 ตัวชี้วัด ได้รวมถึงตัวชี้วัดเกี่ยวข้องกับนวัตกรรมการพัฒนาเมืองไว้ เพื่อเพิ่มศักยภาพการพัฒนาเมือง (กรมส่งเสริมคุณภาพสิ่งแวดล้อม, 2563)

มงคล สะเทิงรัมย์ และสุปัน สมสาร์ (2564) กล่าวว่า การศึกษาการพัฒนาเมืองน่าอยู่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น คือ องค์การบริหารส่วนตำบลหันนางาม อำเภอศรีบุญเรือง จังหวัดหนองบัวลำภู พบว่า การพัฒนาเมืองเป็นไปตามกรอบแนวทางเมืองน่าอยู่ ในระดับมาก ซึ่งพบว่ามีการพัฒนาเศรษฐกิจมีระดับสูงสุด และรองลงมาคือการพัฒนาด้านสิ่งแวดล้อม และระดับของการบริหารจัดการ น้อยที่สุด ส่วน (ชนิษฎา ชูสุข, 2565) กล่าวว่า การพัฒนาเมืองของเทศบาลนครยะลา ได้ให้ความสำคัญกับการพัฒนาเมืองใน 3 มิติ คือ 1) ด้านเศรษฐกิจ โดยการเน้นให้เมืองเป็นเมือง “เศรษฐกิจอัจฉริยะ” ด้วยการพัฒนาระบบ E-commerce สำหรับการกระตุ้นให้เกิดการลงทุนในเมือง เพื่อเพิ่มรายได้ให้แก่ประชาชน และการใช้พื้นที่ถนนเป็นศูนย์กลางทางเศรษฐกิจของจังหวัดยะลา 2) ด้านสังคม เทศบาลนครยะลา ดำเนินโครงการต่าง ๆ เพื่อให้ประชาชนมีสุขภาพที่ดีได้รับการศึกษาสวัสดิการที่เหมาะสม และมีการพิทักษ์สิทธิ์ที่เหมาะสมอย่างเท่าเทียม มีกิจกรรมสร้างสรรค์สังคม และดำรงไว้ซึ่งประเพณีและวัฒนธรรมที่ดีงาม ซึ่งเป็นจุดเด่นของเมืองปัตตานี อาทิ การจัดแข่งขันนกเขาชวาเสียง และการดำเนินโครงการศาสนาสัมพันธ์ 3) ด้านสิ่งแวดล้อม เทศบาลนครยะลา ได้เพิ่มพื้นที่สีเขียว ปรับภูมิทัศน์เมืองอย่างเหมาะสม และจัดการด้านมลพิษโดยการดำเนินโครงการ Clean city ยะลาเมืองสะอาด และโครงการ “อรุณเบิกฟ้า ยะลาสะอาด” และการส่งเสริมให้ประชาชนในเมืองมีการบริโภคที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม เกิดผลสำเร็จจนได้รับรางวัลเมืองสิ่งแวดล้อมยั่งยืนระดับประเทศ ในปี พ.ศ. 2563 และรางวัลอาเซียนด้านสิ่งแวดล้อมยั่งยืน (Asean ESC Award 2021)

กรอบแนวคิด



รูปที่ 1 กรอบแนวคิดการขับเคลื่อนเทศบาลเมืองปัตตานีสู่การเป็นเมืองสิ่งแวดล้อมยั่งยืน

ระเบียบวิธีวิจัย

การศึกษานี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพเพื่อศึกษาการจัดการเมืองของเทศบาลเมืองปัตตานี ที่สอดคล้องกับแนวทางการจัดการเมืองสิ่งแวดล้อมยั่งยืน พื้นที่สำหรับศึกษาในครั้งนี้ เฉพาะในพื้นที่รับผิดชอบของเทศบาลเมืองปัตตานี อำเภอเมืองปัตตานี จังหวัดปัตตานี โดยผู้วิจัย ใช้วิธีการเก็บข้อมูลด้วยการสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง (Semi-structured interviews) จากตัวแทนผู้บริหารและพนักงานเทศบาลเมืองปัตตานี 21 คน ตัวแทนชุมชน 7 คน ตัวแทนผู้มีประสบการณ์ด้านเมืองสิ่งแวดล้อมยั่งยืนจำนวน 6 คน ตัวแทนภาคประชาสังคม จำนวน 7 คน และตัวแทนภาคเอกชน จำนวน 6 คน โดยตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือวิจัยเชิงเนื้อหาโดยผู้เชี่ยวชาญ ชี้แจ้งผู้สัมภาษณ์เพื่อลดความคลาดเคลื่อนของข้อมูล ทดลองสัมภาษณ์เพื่อให้ได้ข้อมูลที่สมบูรณ์ และทบทวนข้อมูลหลังการสัมภาษณ์ และได้ตรวจสอบข้อมูลที่ได้เป็นแบบสามเส้า (Data triangulation) โดยการตั้งคำถามในประเด็นเดียวกันใน เวลา สถานที่ และตัวบุคคลที่แตกต่างกัน เพื่อนำมาแยกแยะจัดหมวดหมู่ข้อมูล และเขียนสรุปผลการศึกษาและอภิปรายผลตามวัตถุประสงค์ของการศึกษาในลำดับต่อไป

ผลการศึกษา

การศึกษาการจัดการเมืองของเทศบาลเมืองปัตตานี ผู้วิจัยขอนำเสนอผลการศึกษา แบ่งออกเป็น 3 ส่วน คือ 1) นโยบายการพัฒนาเมืองปัตตานีจากอดีตมาจนถึงปัจจุบัน 2) นโยบายและยุทธศาสตร์การพัฒนาของเทศบาลเมืองปัตตานี 3) การจัดการเมืองตามแนวทางเมืองสิ่งแวดล้อมยั่งยืนของเทศบาลเมืองปัตตานี 4) การมีส่วนร่วมของภาคส่วนต่าง ๆ และ 5) ปัญหาและอุปสรรค โดยมีรายละเอียดดังนี้

1. นโยบายการพัฒนาเมืองปัตตานีจากอดีตมาจนถึงปัจจุบัน (2567)

เมืองปัตตานี เป็นพื้นที่ที่มีประวัติศาสตร์มาอย่างยาวนาน มีวัฒนธรรมที่หลากหลาย มีลักษณะภูมิประเทศเป็นพื้นที่ลุ่มและเป็นปลายแม่น้ำปัตตานี อีกทั้งยังเป็นที่ตั้งของศาลากลางจังหวัดปัตตานีและส่วนราชการในระดับจังหวัด ผู้วิจัยได้ประมวลนโยบาย การพัฒนาเมืองในแต่ละยุคสมัย มีรายละเอียดดังนี้

1.1 การบริหารเมืองปัตตานี โดยนายไพโรจน์ พาณิชกุล เป็นนายกเทศมนตรี (พ.ศ. 2538 – 2541) ในยุคนั้นเมืองปัตตานี มีการพัฒนามาอย่างต่อเนื่องโดยผู้บริหารเมืองในยุคนี้ ได้มีการวางรากฐานที่สำคัญให้แก่เมืองด้วยการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน อาทิ การก่อสร้างถนน และการคูระบายน้ำในพื้นที่ชุมชน แต่นโยบายในช่วงนี้ยังขาดความต่อเนื่อง เพราะปัจจัยทางด้านการเมือง แต่ก็นับได้ว่าเป็นเหมือนจุดเริ่มต้นของการพัฒนาเมืองปัตตานีมาจนถึงปัจจุบัน

1.2 การบริหารเมืองปัตตานี นำโดยนายพิทักษ์ ก่อเกียรติพิทักษ์ เป็นนายกเทศมนตรี (พ.ศ. 2542 – 2563) ถือเป็นผู้บริหารเมืองที่ดำรงตำแหน่งยาวนานและต่อเนื่องถึง 22 ปี ทำให้เมืองปัตตานี มีการพัฒนาที่ครอบคลุมในหลายมิติตั้งแต่การพัฒนาด้านโครงสร้างพื้นฐานโดยการพัฒนาปรับปรุงสะพานข้ามแม่น้ำปัตตานี (สะพานเดชานุชิต) เพื่อเชื่อมโยงระบบคมนาคมขนส่ง และการของบประมาณสำหรับก่อสร้างพนังกั้นน้ำ ควบคู่ไปกับการพัฒนาระบบไฟฟ้าและระบบประปา นอกจากนี้ยังมีนโยบายส่งเสริมคุณภาพสิ่งแวดล้อม โดยการดำเนินโครงการธนาคารขยะ ในปี พ.ศ. 2546 เพื่อสร้างการมีส่วนร่วมของภาคประชาชนในการจัดการขยะ ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญที่ช่วยเสริมสร้างจิตสำนึกด้านสิ่งแวดล้อมให้กับประชาชน

1.3 การบริหารเมืองปัตตานี โดยนายอันนุวา สุไลมาน เป็นนายกเทศมนตรี (พ.ศ. 2563 – 2567) สำหรับการดำเนินการในปัจจุบัน ซึ่งเป็นยุคที่เทศบาลเมืองปัตตานี มีความพร้อมทางด้านโครงสร้างพื้นฐานพอสมควรทั้งระบบสาธารณูโภคและสาธารณูปการ จึงทำให้ผู้บริหารเมืองมุ่งเน้นในการพัฒนาศักยภาพของประชาชน ทั้งด้านการศึกษา และการสร้างจิตสำนึกต่อส่วนรวมและสิ่งแวดล้อม เพื่อยกระดับคุณภาพชีวิตที่ดีของประชาชน การพัฒนาที่เกิดขึ้นล้วนมาจากการกำหนดนโยบายของผู้บริหารเมืองผ่านแผนพัฒนาท้องถิ่นที่กำหนดยุทธศาสตร์การพัฒนาเมืองไว้อย่างครอบคลุม

2. นโยบายและยุทธศาสตร์การพัฒนาของเทศบาลเมืองปัตตานี

การจัดการเมืองให้มีประสิทธิภาพ เป็นผลมาจากการกำหนดนโยบายของผู้บริหารเมือง โดยผู้บริหารท่านปัจจุบันได้กำหนดนโยบายการจัดการเมืองไว้ 9 ด้าน คือ 1) ด้านเศรษฐกิจ 2) ด้านการสาธารณสุข 3) ด้านการศึกษา กีฬาและพื้นที่สำหรับเรียนรู้ของชุมชน 4) ด้านสิ่งแวดล้อม 5) ด้านการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานและระบบเตือนภัยพิบัติ 6) ด้านวัฒนธรรมและการท่องเที่ยว 7) ด้านการพัฒนาสังคมและคุณภาพชีวิตของประชาชน 8) ด้านการเสริมสร้างการมีส่วนร่วมและการดูแลความปลอดภัยของชุมชน 9) ด้านการบริหารจัดการที่ดี ซึ่งการกำหนดนโยบายและนำไปสู่การวางแผนพัฒนาท้องถิ่น ซึ่งประกอบด้วย 8 ยุทธศาสตร์ คือ ยุทธศาสตร์ที่ 1 เสริมสร้างทางด้านความเข้มแข็งทางเศรษฐกิจของชุมชน ภายใต้ปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง ยุทธศาสตร์ที่ 2 พัฒนาประสิทธิภาพทางด้านการศึกษาของเยาวชนไปสู่สากล ยุทธศาสตร์ที่ 3 เพิ่มมาตรฐานคุณภาพชีวิตของประชาชน ยุทธศาสตร์ที่ 4 ส่งเสริมด้านศาสนา ด้านวัฒนธรรมและประเพณี

ของท้องถิ่น ยุทธศาสตร์ที่ 5 ส่งเสริมด้านการท่องเที่ยว ยุทธศาสตร์ที่ 6 ส่งเสริมด้านการบริหารจัดการที่ดี ยุทธศาสตร์ที่ 7 การพัฒนาเมืองและการให้บริการสาธารณะ ยุทธศาสตร์ที่ 8 การเพิ่มประสิทธิภาพสำหรับการบริหารกิจการเทศพาณิชย์

ผู้วิจัยได้ศึกษาการจัดสรรงบประมาณสำหรับดำเนินโครงการตามแผนพัฒนาท้องถิ่นของเทศบาลฯ ย้อนหลัง 3 ปี พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 เทศบาลฯ ดำเนินโครงการแล้วเสร็จ จำนวน 667 โครงการ โดยคิดเป็นร้อยละ 64.01 ของโครงการฯ ทั้งหมด และได้ให้ความสำคัญกับยุทธศาสตร์ที่ 6 การส่งเสริมด้านการบริหารจัดการที่ดี มากที่สุด รองลงมาคือ ยุทธศาสตร์ที่ 2 การพัฒนาประสิทธิภาพทางด้านการศึกษาของเยาวชนไปสู่สากล ลำดับต่อมาคือยุทธศาสตร์ที่ 7 การพัฒนาเมืองและการให้บริการสาธารณะ สำหรับปี พ.ศ. 2564 มีการดำเนินโครงการแล้วเสร็จ จำนวน 317 โครงการ โดยคิดเป็นร้อยละ 40.13 ของโครงการฯ ทั้งหมด และได้ให้ความสำคัญกับยุทธศาสตร์ที่ 6 การส่งเสริมด้านการบริหารจัดการที่ดี มากที่สุด รองลงมาคือยุทธศาสตร์ที่ 2 การพัฒนาประสิทธิภาพทางด้านการศึกษาของเยาวชนไปสู่สากล ลำดับต่อมาคือยุทธศาสตร์ที่ 3 การเพิ่มมาตรฐานคุณภาพชีวิตของประชาชน สำหรับในปี พ.ศ. 2565 ได้ดำเนินโครงการแล้วเสร็จ จำนวน 131 โครงการ โดยคิดเป็นร้อยละ 40.18 ของโครงการฯทั้งหมด โดยให้ความสำคัญกับยุทธศาสตร์ที่ 3 เพิ่มมาตรฐานคุณภาพชีวิตของประชาชน มากที่สุด รองลงมาคือยุทธศาสตร์ที่ 2 การพัฒนาประสิทธิภาพทางด้านการศึกษาของเยาวชนไปสู่สากล และยุทธศาสตร์ที่ 6 การส่งเสริมด้านการบริหารจัดการที่ดี ตามลำดับ

จะเห็นได้ว่า ช่วงเวลาดังกล่าวเป็นการเข้ามาบริหารเมืองโดยผู้บริหารชุดใหม่จึงได้มีการจัดสรรงบประมาณในด้านการส่งเสริมด้านการบริหารจัดการที่ดี ในปี พ.ศ. 2563 -2564 ซึ่งเป็นการวางระบบการทำงานและการพัฒนาพื้นที่สำหรับให้บริการประชาชนที่มาติดต่อราชการ ให้ได้รับความสะดวกสบาย และเมื่อมีการดำเนินงานอย่างเป็นระบบ จึงเริ่มมีการจัดสรรงบประมาณ ในมิติที่แตกต่างไปดังจะเห็นได้จากการจัดสรรงบประมาณในยุทธศาสตร์ที่ 3 สำหรับเพิ่มมาตรฐานคุณภาพชีวิตของประชาชนมากที่สุดในปี พ.ศ. 2565

3. การดำเนินงานตามนโยบายและความสอดคล้องกับแนวทางเมืองสิ่งแวดล้อมยั่งยืน

กรอบแนวทางเมืองสิ่งแวดล้อมยั่งยืน ที่กรมการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศและสิ่งแวดล้อม กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม วางไว้มีความครอบคลุมใน 4 องค์ประกอบ เป็นแนวทางที่สำคัญในการยกระดับศักยภาพเมือง โดยเทศบาลฯ ได้มีการดำเนินงานตามนโยบาย ดังนี้

3.1 ด้านเมืองอยู่ดี การพัฒนาด้านโครงสร้างพื้นฐานในเมืองให้มีความเหมาะสม เทศบาลฯ ได้ควบคุมการใช้ประโยชน์พื้นที่ตามผังเมืองรวมเมืองปัตตานี พ.ศ. 2558 และใช้กฎหมายควบคุมอาคารเพื่อประกอบการอนุญาตการก่อสร้างให้ถูกต้อง และการพัฒนาด้านโครงสร้างพื้นฐาน โดยการก่อสร้างถนน คูคลอง และระบบประปา โดยเทศบาลฯ มีโรงผลิตน้ำประปาจำนวน 3 แห่ง และสามารถผลิตน้ำประปาได้ถึง 1,250 ลูกบาศก์เมตรต่อวัน และได้ทำงานร่วมกับรัฐวิสาหกิจและเอกชนในการให้บริการระบบไฟฟ้าและระบบการสื่อสาร สำหรับการพัฒนาคุณภาพชีวิต เทศบาลฯ สร้างอาชีพให้แก่ประชาชน โดยการอบรมให้ความรู้พัฒนาทักษะการ

ประกอบอาชีพเพื่อสร้างรายได้ อาทิ การสร้างผลิตภัณฑ์ไข่เค็มเกลือหวาน ของชุมชนจือแรนิบง และกลุ่มตัดเย็บเสื้อผ้าจะบังติกอ (ริมคลอง)

ในส่วนการจัดการภัยพิบัติ เมืองปัตตานีมีภูมิประเทศเป็นที่ลุ่มทำให้ประสบปัญหาอุทกภัยในทุกปี เทศบาลฯ จึงมีการดำเนินการ คือ 1) การป้องกันการเกิดภัยพิบัติด้วยการก่อสร้างพนังกั้นน้ำเพื่อควบคุมการไหลของน้ำ 2) การเตรียมความพร้อมรับมือกับภัยพิบัติและสาธารณภัย โดยเตรียมความพร้อมด้านอุปกรณ์อาทิ รถดับเพลิงจำนวน 20 คัน เรือดับเพลิงจำนวน 2 ลำ และสถานีสูบน้ำจำนวน 5 สถานี 3) การเผชิญเหตุโดยนายกเทศมนตรีเมืองปัตตานี เป็นผู้บัญชาการเหตุการณ์ด้วยตนเอง และ 4) การฟื้นฟูสภาพการเกิดภัยพิบัติโดยฟื้นฟูทางด้านโครงสร้างด้วยการซ่อมแซมบ้านเรือน และการฟื้นฟูทางด้านสภาพจิตใจ

สำหรับการป้องกันและการดูแลความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ซึ่งเป็นประเด็นที่เทศบาลฯ ให้ความสำคัญอย่างยิ่ง เนื่องจากจังหวัดปัตตานี เป็นพื้นที่ที่มีการก่อเหตุความไม่สงบอย่างต่อเนื่อง มาตั้งแต่ปี พ.ศ. 2547 จึงดำเนินการจัดตั้ง “ศูนย์พิทักษ์ตานี” โดยใช้กล้อง CCTV จำนวน 400 ตัว และทำงานร่วมกันกับฝ่ายปกครอง ทหาร ตำรวจ ในการเฝ้าระวังเหตุการณ์ ตั้งด่านสกัดร่วม และใช้เครือข่ายภาคประชาชน ในการร่วมเฝ้าระวังและแจ้งเตือนเมื่อมีเหตุการณ์ไม่ปกติเกิดขึ้นในพื้นที่

จะเห็นได้ว่าการดำเนินงานภายใต้องค์ประกอบด้านเมืองอยู่ดี เทศบาลฯ ได้มีการดำเนินงานอย่างครอบคลุมในการพัฒนาเชิงพื้นที่ ให้ประชาชนสามารถดำรงชีวิตอย่างสะดวกสบาย

3.2 ด้านคนมีสุข เทศบาลฯ ดูแลด้านสุขภาพของประชาชนโดยมีการดำเนินงาน ได้แก่ 1) การป้องกันและควบคุมโรค โดยการฉีดวัคซีนป้องกันโรค อาทิ ไข้หวัดใหญ่ และโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID - 19) 2) ส่งเสริมสุขภาพ โดยการอบรมให้ความรู้ผ่านกิจกรรมฟันสะอาดเหงือกแข็งแรง และกิจกรรมการเต้นแอโรบิค 3) การรักษาโรค โดยการทำงานร่วมกับโรงพยาบาลปัตตานี ซึ่งได้รับการสนับสนุนบุคลากรทางการแพทย์ภายใต้ “คลินิกหมอครอบครัว” ที่มีการรักษาโรคทั่วไปและคัดกรองโรคเบื้องต้นเพื่อส่งต่อการรักษา และ 4) การฟื้นฟูสภาพ โดยการลงพื้นที่ร่วมกับสหวิชาชีพ ในการดูแลผู้ป่วยโดยเฉพาะผู้ป่วยติดเตียง และยังรวมไปถึงการคุ้มครองด้านสุขภาพด้วยการสุ่มตรวจตัวอย่างอาหารและตู้กดน้ำดื่มเพื่อให้ประชาชนมีความปลอดภัย

การส่งเสริมด้านการศึกษาอย่างเท่าเทียม เทศบาลฯ จัดการศึกษาในระบบ โดยมีโรงเรียนในสังกัดระดับปฐมศึกษา จำนวน 5 โรงเรียน และศูนย์พัฒนาเด็กเล็กจำนวน 4 แห่ง และส่งเสริมการศึกษาตามอัธยาศัยของศูนย์การเรียนรู้ตลอดชีวิต “อุทยานการเรียนรู้ TK Park” ให้ประชาชนทุกเพศทุกวัยได้ใช้บริการ นอกจากนี้ยังได้ส่งเสริมให้เยาวชนห่างไกลจากปัญหายาเสพติดและอบายมุข โดยการจัดกิจกรรมกีฬาสี โดยเฉพาะกีฬา “ปันจักสีลัต” ซึ่งเป็นกีฬาที่เยาวชนเข้าแข่งขันจนได้รับรางวัลระดับประเทศและระดับโลก

นอกจากนี้ เทศบาลฯ ได้มีนโยบายที่เน้นส่งเสริมด้านประเพณีและวัฒนธรรมของคนไทยพุธ มุสลิม และคนไทยเชื้อสายจีน ซึ่งถือเป็นจุดเด่นที่สะท้อนให้เห็นถึงการให้ความสำคัญของเทศบาลฯ ในการส่งเสริมและอนุรักษ์ไว้ซึ่งประเพณีและวัฒนธรรมอันดีงาน เช่น การจัดงานวันลอยกระทง การแข่งขันการอันเชิญ

คัมภีร์อัลกุราอาน และการจัดงานสมโภชน์เจ้าแม่ลิ้มกอเหนี่ยว เป็นต้น สำหรับการดำเนินงานด้านคนมีสุข นับได้ว่าเทศบาลฯ ได้มีการดำเนินงานอย่างครอบคลุม

3.3 ด้านสิ่งแวดล้อมยั่งยืน การจัดการสิ่งแวดล้อมให้สามารถใช้ประโยชน์ได้อย่างยาวนาน และเหมาะตามบริบทของตน เทศบาลฯ ได้มีการดำเนินงานในมิติที่หลากหลายทั้งการอนุรักษ์ไว้ซึ่งทรัพยกรธรรมชาติ และการจัดการมลพิษ รวมถึงการส่งเสริมให้ประชาชนดำรงชีวิตที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม โดยการดำเนินการ ดังนี้

1) การดูแลรักษาทรัพยากรธรรมชาติ เทศบาลฯ ได้อนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติ โดยส่งเสริมการปลูกต้นไม้ และมีการจ้างบริษัทเอกชนเข้ามาดูแล สวนสมเด็จพระศรีนครินทร์ ปัตตานี สวนเจ้าฟ้ากัลยาณิวัฒนา (สวนแม่ - สวนลูก) และสวนจ้าวทะเล รวมพื้นที่จำนวน 117 ไร่ และได้ฟื้นฟูระบบนิเวศที่สมบูรณ์ โดยการดำเนินโครงการ “เยาวชนรุ่นใหม่ใส่ใจสิ่งแวดล้อม” ในการปลูกป่าทดแทน และกิจกรรม “รักเมืองรักแม่น้ำปัตตานี” ซึ่งเป็นการร่วมกันเก็บขยะมูลฝอยในแม่น้ำปัตตานี รวมไปถึงการเพิ่มพื้นที่สีเขียวในเมืองบริเวณเกาะกลางถนน สวนสาธารณะ และสวนหย่อมในชุมชน

2) การจัดการด้านมลพิษในเมือง เทศบาลฯ เฝ้าระวังมลพิษทางอากาศเพื่อเตรียมพร้อมรับมือกับสถานการณ์หมอกควันข้ามแดนที่อาจจะเกิดขึ้น การเฝ้าระวังคุณภาพน้ำโดยการสุ่มตรวจในแหล่งน้ำ 22 แห่งในพื้นที่เมือง ตลอดจนการจัดการขยะมูลฝอย ซึ่งเทศบาลฯ มีการจัดการขยะที่ต้นทางด้วยการอบรมให้ความรู้ประชาชน การจัดการขยะกลางทางโดยการบริหารเวลาในการจัดเก็บขยะมูลฝอย และสุดท้ายคือการจัดการขยะที่ปลายทาง ซึ่งมีการจัดตั้งศูนย์กำจัดขยะมูลฝอยที่เป็นระบบกำจัดแบบผสมผสานระหว่างมนุษย์และเครื่องจักร และจำหน่ายเป็นขยะเชื้อเพลิง (Refuse Derived Fuel, RDF)

3) การส่งเสริมการบริโภคที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม โดยรณรงค์ในพื้นที่ตลาดเพื่อให้ประชาชนงดใช้โฟมและถุงพลาสติก พร้อมทั้ง มีการกำหนดมาตรการประหยัดพลังงานในพื้นที่สำนักงานเทศบาลเมืองปัตตานี เพื่อสร้างพฤติกรรมที่ดีในการดำรงชีวิตที่คำนึงถึงสิ่งแวดล้อม

3.4 ด้านองค์กรแห่งการเรียนรู้และการบริหารจัดการที่ดี ผู้บริหารเมืองมีบทบาทสำคัญในการกำหนดนโยบาย กำหนดทิศทางการพัฒนาเมือง ผ่านการจัดทำแผนงานโครงการต่าง ๆ เพื่อขับเคลื่อนการทำงานไปสู่เป้าหมาย ในส่วนนี้เทศบาลฯ ได้ดำเนินงานตามภารกิจและเป็นไปตามการประเมินประสิทธิภาพขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (LPA) ของกรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น กระทรวงมหาดไทย

4. การมีส่วนร่วมของภาคส่วนต่าง ๆ ในการพัฒนาเมือง

การมีส่วนร่วมของภาคส่วนต่าง ๆ มีความสำคัญอย่างยิ่ง ภาครัฐ ชุมชน ภาคประชาสังคม และภาคเอกชน ได้เข้ามาร่วมดำเนินงานกับเทศบาลฯ ในระดับต่าง ๆ ตั้งแต่ขั้นการระบุปัญหาโดยการแสดงความคิดเห็นผ่านเวทีประชาคม ขั้นการตัดสินใจโดยการดำเนินการร่วมพิจารณาผ่านการประชุม และลงมือปฏิบัติงานร่วมกันไปจนถึงการร่วมประเมินผลในกิจกรรมต่าง ๆ โดยสามารถแบ่งเป็นภาคส่วนได้ดังนี้

4.1 ภาครัฐ เข้ามามีบทบาทในการทำงานกับเทศบาลฯ ผ่านการจัดสรรงบประมาณเพื่อสนับสนุนการพัฒนาทางด้านโครงสร้างพื้นฐาน อาทิ การก่อสร้างพนังกั้นน้ำ การวางระบบท่อประปา

และระบบรวบรวมน้ำเสีย ที่เป็นงบประมาณของกรมโยธาธิการและผังเมือง กระทรวงมหาดไทย อีกทั้งหน่วยงานภาครัฐยังมีบทบาทในการกำกับดูแล สนับสนุนงานวิชาการ และงบประมาณผ่านแผนในระดับต่าง ๆ นับได้ว่าภาครัฐมีบทบาทสำคัญในการทำงานร่วมกับเทศบาลฯ

4.2 ชุมชน เข้ามามีส่วนร่วมกับเทศบาลฯ ในรูปแบบการทำกิจกรรมที่เทศบาลฯ จัดขึ้น และการเข้ารับบริการด้านต่าง ๆ อาทิ การเข้ารับบริการตรวจโรค และการรับวัคซีนป้องกันโรค นอกจากนี้ชุมชนได้มีบทบาทสำคัญในการสะท้อนปัญหาในพื้นที่ผ่านการทำเวทีประชาคมที่เทศบาลฯ จัดขึ้น อาทิ การเสนอความคิดเห็นผ่านกิจกรรมประชาคมชุมชน และกิจกรรมผู้บริหารพบประชาชน

4.3 ภาคประชาสังคม เป็นองค์กรที่มีความสำคัญและมีความเข้มแข็ง โดยเฉพาะสมาคมชาวจีน อาทิ สมาคมฮกเกี้ยน สมาคมไหหนำ และสมาคมฮากกา ซึ่งมีบทบาทในการจัดงานทางประเพณีและวัฒนธรรม อาทิ การจัดงานวันตรุษจีน และการจัดงานวันไหว้พระจันทร์ ตลอดจนการช่วยเหลือสนับสนุนปัจจัยช่วงที่เกิดปัญหาน้ำท่วม ซึ่งการเป็นผู้ไม่แสวงหากำไรและนึกถึงประโยชน์ส่วนรวมเป็นสำคัญทำให้การทำงานร่วมกัน ประสบความสำเร็จ

4.4 ภาคเอกชน เข้ามามีส่วนร่วมในฐานะผู้รับจ้างในการดำเนินงานของเทศบาลฯ อาทิ การรับจ้างก่อสร้างถนนและสะพาน การเข้ามาดูแลสวนสาธารณะ รวมไปถึงการจัดการระบบกำจัดของเสีย ซึ่งภาคเอกชนมีความพร้อมทางด้านเทคโนโลยีและมีความเชี่ยวชาญเฉพาะทาง เทศบาลฯ จึงต้องอาศัยศักยภาพและประสบการณ์ของภาคเอกชนในการมาร่วมดำเนินงานในบางโครงการที่เทศบาลฯ ไม่สามารถดำเนินการได้เพราะขาดแคลนเครื่องมือและบุคลากร

การเข้ามามีส่วนร่วมของภาคส่วนต่าง ๆ ทำให้เทศบาลฯ สามารถดำเนินงานให้เป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ ซึ่งทุกภาคส่วนมีความสำคัญในการพัฒนาเมือง อย่างไรก็ตามในการดำเนินงานย่อมมีปัญหาและอุปสรรคซึ่งผู้วิจัยได้ศึกษาปัญหาและอุปสรรคทีเกิดขึ้นโดยสามารถสรุปได้ตามหัวข้อดังต่อไปนี้

5. ปัญหาอุปสรรคและข้อเสนอแนะ

การดำเนินงานตามแนวทางเมืองสิ่งแวดล้อมยั่งยืน เทศบาลฯ มีปัญหาที่ต้องเผชิญ และรอการแก้ไขทั้งในด้านการบริหารงานของเทศบาลฯ การเชื่อมโยงตัวชี้วัดเมืองสิ่งแวดล้อมยั่งยืน และปัญหาการเข้าร่วมการประเมินเมืองสิ่งแวดล้อมยั่งยืน ซึ่งสามารถแบ่งเป็นประเด็นปัญหาและข้อเสนอแนะดังนี้

5.1 การบริหารงานของเทศบาลเมืองปัตตานี เทศบาลฯ ประสบปัญหาด้านงบประมาณในการพัฒนาเมือง โดยเฉพาะการใช้งบประมาณสำหรับก่อสร้างในโครงการขนาดใหญ่ซึ่งต้องอาศัยงบประมาณจากรัฐบาลกลาง เช่น การก่อสร้างคูคลอง และระบบกำจัดขยะมูลฝอย และการขาดบุคลากรที่มีความเชี่ยวชาญในการทำงาน อาทิ พยาบาลวิชาชีพ และนักภูมิทัศน์ ตลอดจนปัญหาการโยกย้ายการทำงานของพนักงานและเจ้าหน้าที่เทศบาลฯ ทำให้ขาดความต่อเนื่องในการทำงานเป็นปัญหาที่เกิดขึ้นมาอย่างต่อเนื่อง

เทศบาลฯ จึงควรของบประมาณในช่องทางที่หลากหลายขึ้น เช่น กองทุนสิ่งแวดล้อม งบประมาณภายใต้แผนระดับจังหวัด เป็นต้น สำหรับการสรรหาบุคลากรที่มีความชำนาญเฉพาะทางมาร่วม

ดำเนินงานกับเทศบาลฯ ตลอดจนอาจจะให้ภาคเอกชนที่มีความรู้ความสามารถเข้ามาดำเนินการในเบื้องต้น เพื่อให้งานประสบผลสำเร็จ และการจัดทำคู่มือเฉพาะตำแหน่งงานเพื่อให้เกิดความรวดเร็วในการเรียนรู้

5.2 การเชื่อมโยงตัวชี้วัดเมืองสิ่งแวดล้อมยั่งยืนกับการทำงานของเทศบาลฯ การขับเคลื่อนงานตามตัวชี้วัดเมืองสิ่งแวดล้อมยั่งยืน ซึ่งมีถึง 34 ตัวชี้วัด การเชื่อมโยงการทำงานในโครงการต่าง ๆ ให้สอดรับกับตัวชี้วัดที่ได้กำหนดไว้ จึงเป็นปัญหาที่พนักงานเทศบาลฯ ต้องร่วมกันศึกษาหาความรู้และทบทวนทำความเข้าใจอย่างต่อเนื่อง

5.3 ปัญหาการเข้าร่วมการประเมินเมืองสิ่งแวดล้อมยั่งยืน ในการประเมิน “เมืองสิ่งแวดล้อมยั่งยืน” ปัจจุบันยังไม่มีแรงจูงใจเป็นเงินรางวัลจึงทำให้ได้รับความสนใจการองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการเข้าร่วมประเมินไม่มากนัก ประกอบกับชื่อการประเมินซึ่งมีคำว่า “สิ่งแวดล้อม” จึงทำให้ในการเข้าร่วมการประเมินมักถูกมอบหมายให้เป็นภารกิจของกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม เท่านั้น จึงขาดการมีส่วนร่วมจากส่วนงานอื่น นอกจากนี้การไม่ให้ความสำคัญของผู้บริหารเมืองในการเข้ามาร่วมประเมิน เป็นปัญหาสำคัญในการขับเคลื่อนการประเมินเมืองสิ่งแวดล้อมยั่งยืนไปสู่ความสำเร็จ

บทสรุป

เมืองปัตตานีมีการพัฒนามาอย่างต่อเนื่อง การพัฒนาในอดีตเป็นเหมือนการวางรากฐานของเมือง โดยผู้บริหารเมืองได้พัฒนาด้านโครงสร้างพื้นฐาน อาทิ การสร้างถนนและคูระบายน้ำ การก่อสร้างพนังกั้นน้ำและระบบน้ำประปา ซึ่งเป็นส่วนสำคัญในการจัดการเมืองในปัจจุบัน โดยเฉพาะอย่างยิ่งในช่วงการบริหารเมืองของนายพิทักษ์ ก่อเกียรติพิทักษ์ ซึ่งได้มีการดำรงตำแหน่งนายกเทศมนตรียาวนานถึง 22 ปี เสถียรภาพทางการเมืองที่ดีส่งผลทำให้การกำหนดนโยบายและการทำงานมีความต่อเนื่องและครอบคลุมในหลายมิติ

ในขณะที่ การกำหนดนโยบายที่มีความชัดเจน ผ่านการวางยุทธศาสตร์การพัฒนาของเทศบาลฯ ทำให้สามารถดำเนินงานได้ตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ ในช่วงการทำงานปัจจุบันซึ่งเป็นช่วงการเปลี่ยนขั้วทางการเมือง ซึ่งช่วงแรกของการบริหารเมืองของผู้บริหาร ได้ให้ความสำคัญกับการบริการจัดการองค์กรและการสร้างความสะดวกสบายให้แก่ประชาชนที่มาติดต่อราชการ การวางแผนพัฒนาที่ชัดเจนและครอบคลุมทำให้เทศบาลฯ สามารถดำเนินงานที่ตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างตรงจุด

สำหรับประเด็นการขับเคลื่อนเทศบาลปัตตานี กับความสอดคล้องกับแนวทางเมืองสิ่งแวดล้อมยั่งยืน เทศบาลเมืองปัตตานี ได้มีการดำเนินงาน ครอบคลุมทั้ง 4 องค์ประกอบ ของเมืองสิ่งแวดล้อมยั่งยืน ดังนี้

การดำเนินงานที่สอดคล้องกับองค์ประกอบ “**ด้านเมืองอยู่ดี**” เทศบาลเมืองปัตตานี ได้ให้ความสำคัญกับการดูแลด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชนเป็นประเด็นแรก เนื่องจากเมืองปัตตานีเป็นพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ ที่มีสถานการณ์การก่อความไม่สงบอย่างต่อเนื่อง จึงให้ความสำคัญกับความปลอดภัยเป็นหลัก สำหรับด้านการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน ผู้บริหารได้ให้ความสำคัญน้อยเนื่องจากมองว่าเมืองปัตตานี มีความพร้อมด้านโครงสร้างพื้นฐานพอประมาณแล้ว

ในส่วนขององค์ประกอบ “**ด้านคนมีสุข**” เทศบาลเมืองปัตตานี มีความโดดเด่นในการดูแลสุขภาพของประชาชน ซึ่งเป็นผลมาจากการร่วมมือทำงานกับโรงพยาบาลปัตตานี ในนาม “ทีมหมอครอบครัว” ซึ่งได้รับการสนับสนุนบุคลากรทางการแพทย์ของโรงพยาบาลมาประจำที่ศูนย์สุขภาพของเทศบาลฯ ในส่วนการร่วมทำกิจกรรมหรือโครงการที่เทศบาลฯ จัดขึ้น เทศบาลฯ ยังคงต้องสร้างแรงจูงใจให้ประชาชนได้เข้ามามีส่วนร่วมเพิ่มขึ้น

สำหรับองค์ประกอบ “**ด้านสิ่งแวดล้อมยั่งยืน**” จะเห็นว่า เทศบาลฯ มีความโดดเด่นในการจัดการขยะมูลฝอย ซึ่งมีการจัดการตั้งแต่ต้นทาง กลางทาง และปลายทาง อีกทั้งเทศบาลฯ ยังเป็นศูนย์กำจัดขยะมูลฝอยของจังหวัดปัตตานี ซึ่งสามารถรองรับขยะมูลฝอยมากำจัด ได้ถึง 150 ตันต่อวัน ในส่วนของผู้บริหารเมืองปัตตานี กลับให้ความสำคัญกับการเพิ่มพื้นที่สีเขียวมากที่สุด เพราะที่ผ่านมาการเพิ่มพื้นที่สีเขียว โดยการปลูกต้นไม้ซึ่งระบบรากได้ทำลายคูระบายน้ำให้ชำรุดเสียหาย จึงต้องมีการปรับปรุงโดยการหาพรรณไม้ที่เหมาะสมมาปลูก

ส่วนสุดท้าย คือ องค์ประกอบ “**ด้านองค์กรแห่งการเรียนรู้และการบริหารจัดการที่ดี**” ซึ่งเป็นการดำเนินงานของเทศบาลฯ ตามภารกิจหน้าที่ซึ่งสอดคล้องตามการประเมินประสิทธิภาพขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (LPA) ของกรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น กระทรวงมหาดไทย

จะเห็นได้ว่าการขับเคลื่อนเทศบาลเมืองปัตตานีไปสู่การเป็นเมืองสิ่งแวดล้อมยั่งยืน ต้องอาศัยระยะเวลาในการพัฒนาเมืองมาอย่างต่อเนื่องโดยเฉพาะการวางระบบเชิงโครงสร้าง และพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชน ควบคู่ไปกับการสร้างความตระหนักรู้ สร้างจิตสำนึกที่ดีต่อส่วนรวม โดยเฉพาะด้านสิ่งแวดล้อม เพื่อให้คนเมืองปัตตานี สามารถใช้ประโยชน์จากทรัพยากรที่มีอยู่อย่างเหมาะสมและสามารถส่งต่อให้คนรุ่นหลังได้ใช้ประโยชน์เช่นกัน

บรรณานุกรม

กรมส่งเสริมคุณภาพสิ่งแวดล้อม. (2563). *คู่มือการประเมินเมืองสิ่งแวดล้อมยั่งยืน.* กรุงเทพฯ: บริษัท จันวาณิชย์ ซีเคียวริตี้พริ้นท์ติ้ง จำกัด.

ชนิษฎา ชูสุข. (2565). *เมืองและการจัดการปกครองเมือง Urban and Urban Governance.* สงขลา: พี.ซี. พริ้นติ้ง.

มงคล สะเทิงรัมย์ และ สุปัน สมสาร์. (2564). การพัฒนาเมืองน่าอยู่ขององค์การบริหารส่วนตำบลหันนางาม อำเภอศรีบุญเรือง จังหวัดหนองบัวลำภู. *Journal of Roi Kaensarn Academi*, *6*(8), 109–120.

วรรโณบล ควรอาจ และ ผกามาศ ถิ่นพังงา. (ม.ป.ป.). *กระบวนการกลายเป็นเมืองในประเทศไทย Urbanisation in Thailand.* https://www.tei.or.th/thaicityclimate/public/research-46.pdf

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. (2566). *รายงานสถานะตัวชี้วัดเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืนของประเทศไทย พ.ศ. 2566*. กรุงเทพฯ: บริษัท ธนอรุณการพิมพ์ จำกัด.

สำนักงานสภาพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติสำนักนายกรัฐมนตรี. (2565). *แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 13 (พ.ศ. 2566 - 2570).* กรุงเทพฯ.

อภิวัฒน์ รัตนวราหะ. (2563). มนุษย์เมือง 4.0: วิถีชีวิต พื้นที่ และความเหลื่อมล้ำ. ใน *การประชุมเสวนาวิชาการแผนงานบูรณาการยุทธศาสตร์เป้าหมายด้านสังคม คนไทย 4.0*, โรงแรมมิราเคิล แกรนด์ คอนเวนชัน กรุงเทพฯ

ระบบช่วยเหลือเพื่อจัดการปัญหาขยะด้วยเทคโนโลยีอินเทอร์เน็ตทุกสรรพสิ่ง

A Support System for Waste Management Using Internet of Things (IoT) Technology

ชฎายุ รัตนอันประเสริฐ[1] จุฬาวลี มณีเลิศ[2] ประธาน คำจินะ[3] และพรวนา รัตนชูโชค[4]

Chdaiu Rattanaaunprasoet[1] Chulawalee Maneelert[2] Prathan Comejina[3] and Ponwana Rattanachuchok[4]

คณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ เชียงใหม่[1]

คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ เชียงใหม่[2-4]

E-mail: 64121814@g.cmru.ac.th[1]

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ดังนี้ (1) เพื่อพัฒนาระบบช่วยเหลือเพื่อจัดการปัญหาขยะด้วยเทคโนโลยีอินเทอร์เน็ตทุกสรรพสิ่ง (2) เพื่อประเมินประสิทธิภาพของระบบช่วยเหลือเพื่อจัดการปัญหาขยะด้วยเทคโนโลยีอินเทอร์เน็ตทุกสรรพสิ่ง และ (3) เพื่อประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้งานระบบช่วยเหลือ กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 2 กลุ่ม ประกอบด้วย กลุ่มตัวอย่างสำหรับประเมินประสิทธิภาพของระบบ จำนวน 5 คน และกลุ่มตัวอย่างของการประเมินความพึงพอใจของการใช้งานระบบ เป็นกลุ่มนักศึกษา สาขาคอมพิวเตอร์ศึกษา คณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ จำนวน 30 คน โดยใช้วิธีการเลือกแบบเจาะจง เครื่องมือที่ใช้ คือ แบบประเมินประสิทธิภาพ และแบบสอบถามความพึงพอใจ สถิติที่ใช้ คือ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการศึกษาวิจัยพบว่า (1) ระบบช่วยเหลือเพื่อจัดการปัญหาขยะด้วยเทคโนโลยีอินเทอร์เน็ตทุกสรรพสิ่ง สามารถตรวจจับปริมาณขยะในถังได้อย่างแม่นยำ สามารถนำข้อมูลที่จัดเก็บในระบบเพื่อวิเคราะห์ในการแก้ปัญหาขยะที่เกิดขึ้นได้ โดยเซนเซอร์ Ultrasonic สามารถทำงานตามค่าที่ตั้งไว้ คือร้อยละ 70 มีการวัดระยะที่แม่นยำ และใกล้เคียงกับความเป็นจริง เซนเซอร์สามารถทำงานได้ตามค่าที่กำหนดทั้ง 20 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 85 (2) ผลการประเมินประสิทธิภาพของระบบช่วยเหลือ มีผลการประเมินในภาพรวม ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.35 ประสิทธิภาพระบบอยู่ในระดับเหมาะสมมาก (3) ผลการประเมินความพึงพอใจในการใช้งานระบบช่วยเหลือ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.08 อยู่ในระดับพึงพอใจในระดับมาก

คำสำคัญ: เซนเซอร์ อินเทอร์เน็ตทุกสรรพสิ่ง ปัญหาขยะ

Abstract

The objectives of this research were as follows: (1) to develop a support system for managing waste using Internet of Things (IoT) technology, (2) to evaluate the effectiveness of the support system for managing waste with IoT technology, and (3) to assess user satisfaction with the support system. The sample consisted of two groups: a group of 5 individuals for

evaluating the system's effectiveness and a group of 30 students from the Computer Education program at Chiang Mai Rajabhat University for assessing user satisfaction. The sampling method used was purposive sampling. The tools employed included an effectiveness assessment form and a satisfaction questionnaire. The statistical methods used were the mean and standard deviation. The results of the research indicate that: (1) the support system for managing waste using IoT technology can accurately detect the amount of waste in the bin, allowing the data collected in the system to be analyzed for addressing waste issues. The ultrasonic sensor operates according to the set threshold of 70 percent, providing precise distance measurements that are close to reality; it successfully operated according to the specified parameters in 20 trials, achieving 85 percent. (2) The overall evaluation of the effectiveness of the support system yielded a mean score of 4.35, indicating that the system's performance is highly satisfactory. (3) The evaluation of user satisfaction with the support system showed a mean score of 4.08, reflecting a high level of satisfaction.

Keywords: Sensors, Internet of Things, waste problems

บทนำ

ในปัจจุบันกิจกรรมทั้งหลายของมนุษย์ ไม่ว่าจะเป็นบ้านเรือน ชุมชน ตลาด ร้านค้า และโรงงานมักจะก่อให้เกิดการทิ้งขยะที่ตามมา จากรายงานของกรมควบคุมมลพิษในปี พ.ศ. 2563 มีขยะมูลฝอยเกิดขึ้นประมาณ 27.35 ล้านตัน ซึ่งในเทศบาลนครเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ มีปริมาณขยะมูลฝอยที่เกิดขึ้นวันละ 320-340 ตัน โดยภายหลังจากการคัดแยกขยะประเภทต่าง ๆ จะมีขยะมูลฝอยที่ต้องนำไปกำจัดเฉลี่ย 290 ตัน/วัน ขยะประเภทของเสียอันตราย และขยะเปียกโดยรอบเขตเทศบาลนครเชียงใหม่รวบรวมได้เป็นจำนวน 13-15 ตัน/วัน (กรมควบคุมมลพิษ, 2564)

เนื่องจากปริมาณขยะที่เกิดขึ้นจำนวนมาก จึงส่งผลให้เกิดปัญหาที่ตามมาคือ ปัญหาขยะล้นถัง ปัญหาดังกล่าวก่อให้เกิดปัญหามลพิษทางสิ่งแวดล้อม เป็นแหล่งเพาะพันธุ์ของเชื้อโรค แมลง และสัตว์พาหะนำโรคต่าง ๆ ส่งผลกระทบต่อสุขภาพของประชาชน นอกจากนี้ ปัญหาขยะล้นถังยังสร้างความสกปรกให้กับเมือง ส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์การท่องเที่ยวของเชียงใหม่ ปัญหาดังกล่าวจึงจำเป็นต้องได้รับการแก้ไขอย่างเร่งด่วน จังหวัดเชียงใหม่ มีองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) 211 แห่ง และหนึ่งในภารกิจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีความสำคัญต่อคุณภาพสิ่งแวดล้อมชุมชนก็คือ การจัดการขยะ ซึ่งระบบกำจัดขยะของเทศบาลในปัจจุบันเป็นการขับรถจัดเก็บรอบเมือง ซึ่งต้องใช้งบจัดเก็บขยะปีละไม่ต่ำกว่า 200 ล้านบาท (เชียงใหม่นิวส์, 2559) และการเก็บขยะโดยวิธีนี้อาจยังไม่ครอบคลุมจุดทิ้งขยะในทุกจุด และเป็นปัจจัยของปัญหาขยะล้นถัง

ผู้วิจัยจึงมีแนวคิดในการนำเทคโนโลยีอินเทอร์เน็ตทุกสรรพสิ่งมาพัฒนาระบบช่วยเหลือเพื่อจัดการปัญหาขยะ ช่วยในการจัดการปริมาณขยะที่เกิดขึ้น โดยการตรวจจับปริมาณขยะในถังด้วยเซนเซอร์ Ultrasonic จากนั้นส่งข้อมูลไปยังฐานข้อมูล MySQL ใช้โซล่าเซลล์เป็นแหล่งจ่ายพลังงาน ประมวลผลด้วย Node MCU ESP8266 โดยระบบทำการตรวจสอบปริมาณขยะจนถึงจุดที่กำหนด ระบบส่งข้อมูลการแจ้งเตือนเพื่อให้ทราบตำแหน่งของจุดที่ขยะใกล้เต็มผ่านทางเว็บไซต์ ข้อมูลที่ได้สามารถนำมาวิเคราะห์เพื่อลดปัญหาขยะล้นถังในอนาคต เพื่อให้หน่วยงานกำจัดขยะของเทศบาลมาจัดเก็บขยะได้ถูกจุด ช่วยลดปัญหาด้านเวลา และต้นทุนที่ต้องใช้ในการจัดเก็บขยะได้

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อพัฒนาระบบช่วยเหลือเพื่อจัดการปัญหาขยะด้วยเทคโนโลยีอินเทอร์เน็ตทุกสรรพสิ่ง
2. เพื่อประเมินประสิทธิภาพระบบช่วยเหลือเพื่อจัดการปัญหาขยะด้วยเทคโนโลยีอินเทอร์เน็ต
3. เพื่อประเมินความพึงพอใจของการใช้งานระบบการทำงานของระบบช่วยเหลือเพื่อจัดการปัญหาขยะด้วยเทคโนโลยีอินเทอร์เน็ตทุกสรรพสิ่ง

การทบทวนวรรณกรรม

1. Internet of Things (IoT) หรืออินเทอร์เน็ตทุกสรรพสิ่ง คือ การที่สิ่งต่าง ๆ ถูกเชื่อมโยงเข้าด้วยกันในโลกของอินเทอร์เน็ต ทำให้มนุษย์สามารถสั่งการและควบคุมการใช้งานอุปกรณ์ต่าง ๆ ผ่านทางเครือข่ายอินเตอร์เน็ตได้ ในปัจจุบันกระแสของคำว่า Internet of Things (IoT) ได้เป็นที่กล่าวถึงอย่างกว้างขวาง และเริ่มมีการพัฒนาอุปกรณ์ต่าง ๆ ให้สามารถทำงานบนแนวคิดของ Internet of Things เพิ่มมากขึ้น โดยมีการนำมาประยุกต์ใช้งานในด้านต่าง ๆ เช่น การประยุกต์ใช้งานใน Smart City การประยุกต์ใช้งานในอุตสาหกรรม การเฝ้าระวัง และการเตือนภัยต่อสุขภาพของมนุษย์ รวมไปถึงการประยุกต์ใช้ในเกษตรกรรม (สุวิทย์ ภูมิฤทธิกุล และปานวิทย์ ธุวะนุติ, 2559)

2. ESP8266 เป็นไมโครคอนโทรลเลอร์ที่พัฒนาโดยบริษัท Espressif Systems ซึ่งมีคุณสมบัติที่โดดเด่นด้านการเชื่อมต่อ Wi-Fi ทำให้เหมาะสมอย่างยิ่งสำหรับการสร้างโครงการ IoT ที่สามารถเชื่อมต่อกับอินเทอร์เน็ตและควบคุมอุปกรณ์ต่าง ๆ ได้ผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต บอร์ด ESP8266 มาพร้อมโปรเซสเซอร์ Tensilica L106 32-bit และรองรับการเชื่อมต่อแบบ TCP/IP stack ที่สามารถทำงานร่วมกับเซนเซอร์และแอปพลิเคชันอื่น ๆ ได้หลากหลาย ความสามารถที่ครบถ้วนของ ESP8266 รวมถึงราคาที่เข้าถึงง่าย ทำให้บอร์ดนี้ถูกนำไปใช้ในโครงการต่าง ๆ เช่น ระบบสมาร์ทโฮม การตรวจวัดสภาพแวดล้อม การควบคุมอุณหภูมิ และการส่งข้อมูลจากเซนเซอร์ไปยัง Cloud ได้อย่างมีประสิทธิภาพ บอร์ดนี้ยังรองรับการพัฒนาเฟิร์มแวร์ด้วยภาษาโปรแกรม Arduino IDE, Lua, และ MicroPython ซึ่งช่วยเพิ่มความสะดวกในการพัฒนาโปรแกรมและประยุกต์ใช้ตามความต้องการในงาน IoT (Espressif Systems, n.d.)

3. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

อานนท์ เนตรยอง และธิติมา นริศเนตร (2562) ได้จัดทำถังขยะอัจฉริยะแจ้งเตือนผ่านเว็บไซต์ที่สามารถเปิด-ปิดได้อัตโนมัติเพื่อช่วยลดการสัมผัสเชื้อโรคบริเวณฝาถังขยะและช่วยให้เจ้าหน้าที่ที่ทำการเก็บขยะทราบสถานะปริมาณขยะภายในถังว่าถังไหนสามารถที่จะนำรถบรรทุกขยะเก็บเอาไปทิ้ง โดยไม่ต้องรอให้ปริมาณขยะล้นออกมาด้านนอก ทำให้เจ้าหน้าที่ไม่ต้องขับรถวนไปมาเก็บขยะตามชุมชน ซึ่งทำให้เกิดปัญหารถติดตามตรอกซอกซอย บริเวณชุมชน การทำงานในแต่ละครั้งสะดวกรวดเร็วขึ้นและไม่สูญเสียเชื้อเพลิงและการจัดเก็บขยะมีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้น

ชนนิกานต์ รอดมรณ์, มธุรส ผ่านเมือง, และวีรศักดิ์ จงเลขา (2564) ได้จัดทำโครงงานการปลูกผักกาดหอมพันธุ์กรีนโอ๊คโดยควบคุมปัจจัยที่มีผลต่อการเจริญเติบโตจะต้องอาศัยการดูแลอย่างสม่ำเสมอ เช่น การรดน้ำจะต้องให้ชุ่มแต่ไม่แฉะ ดังนั้นเกษตรกรจะต้องคอยตรวจสอบความชื้นในดินเป็นประจำ ด้วยเหตุนี้คณะผู้วิจัยได้เห็นว่า การประยุกต์ใช้เทคโนโลยีอินเทอร์เน็ตในทุกสิ่ง (Internet of Things: IoT) จะสามารถช่วยควบคุมปัจจัยดังกล่าวได้ การวิจัยครั้งนี้จึงมีวัตถุประสงค์เพื่อนำเซนเซอร์ในการตรวจวัดอุณหภูมิ ความชื้นในอากาศ และความชื้นในดินมาช่วยลดภาระของเกษตรกร โดยแบ่งวิธีการวิจัยออกเป็น 4 ขั้นตอน คือการวางแผน การวิเคราะห์การออกแบบ และการนำไปใช้ ผลที่ได้จากการวิจัยพบว่า เซนเซอร์สามารถตรวจวัดอุณหภูมิความชื้นในอากาศ ความชื้นในดิน และส่งข้อมูลจากการตรวจวัดผ่าน MQTT โปรโตคอลไปยังโหนดที่เป็นแม่ข่าย (Server Node) ในทุกนาทีเพื่อประมวลผล

ศราวุฒิ ทับผดุง (2563) ได้ศึกษาเกี่ยวกับกลุ่มตัวอย่างในภาพรวมมีพฤติกรรมการลดปริมาณขยะมูลฝอย อยู่ในระดับสูง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.89 (S.D. = 0.592) ปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการลดปริมาณขยะมูลฝอยครัวเรือนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลที่ไม่มีการบริหารจัดการขยะมูลฝอย อำเภอเมือง จังหวัดพิษณุโลก มีจำนวนทั้งสิ้น 6 ตัวแปร คือ การได้รับแรงสนับสนุนทางสังคม ทัศนคติที่ดีต่อพฤติกรรมการลดปริมาณขยะมูลฝอย แรงจูงใจต่อการลดปริมาณขยะมูลฝอย ความรู้เกี่ยวกับการลดปริมาณขยะมูลฝอย จำนวนสมาชิกในครัวเรือน และการให้บริการของผู้รับซื้อของเก่า โดยสามารถทำนายพฤติกรรมการลดปริมาณขยะมูลฝอยร้อยละ 39.10 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ระเบียบวิธีการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ นักศึกษา คณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย แบ่งออกเป็น 2 กลุ่ม ได้แก่

กลุ่มตัวอย่างประเมินประสิทธิภาพระบบ คือ นักวิชาการ และอาจารย์ ภาควิชาคอมพิวเตอร์ คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ จำนวน 5 คน

กลุ่มตัวอย่างประเมินความพึงพอใจการใช้งานระบบ คือ นักศึกษา สาขาคอมพิวเตอร์ศึกษา คณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ จำนวน 30 คน ใช้วิธีเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

1. แบบประเมินประสิทธิภาพระบบช่วยเหลือเพื่อจัดการปัญหาขยะด้วยเทคโนโลยีอินเทอร์เน็ตทุกสรรพสิ่ง ซึ่งประเมินโดยผู้เชี่ยวชาญ 5 คน โดยแบ่งการประเมินออกเป็น ด้านการทำงานของเซนเซอร์และระบบบันทึกข้อมูล และด้านการใช้งานระบบช่วยเหลือเพื่อจัดการปัญหาขยะด้วยเทคโนโลยีอินเทอร์เน็ตทุกสรรพสิ่ง

2. แบบประเมินความพึงพอใจของการใช้งานระบบการทำงานของระบบช่วยเหลือเพื่อจัดการปัญหาขยะด้วยเทคโนโลยีอินเทอร์เน็ตทุกสรรพสิ่ง โดยสอบถามในส่วนของข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถาม ความพึงพอใจต่อการใช้งานระบบบันทึกข้อมูล การออกแบบหน้าต่างการแสดงผลปริมาณขยะ และการนำระบบไปใช้ประโยชน์ โดยใช้มาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) 5 ระดับของลิเคิร์ท เพื่อใช้ประเมินความพึงพอใจ กำหนดเกณฑ์ดังนี้

4.51 - 5.00 อยู่ในระดับ มากที่สุด

3.51 - 4.50 อยู่ในระดับ มาก

2.51 - 3.50 อยู่ในระดับ ปานกลาง

1.51 - 2.50 อยู่ในระดับ น้อย

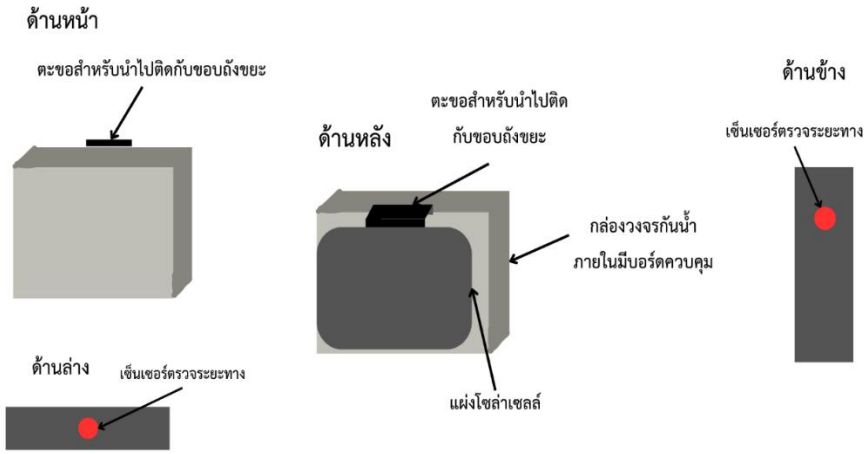
1.00 - 1.50 อยู่ในระดับ น้อยที่สุด

วิธีการดำเนินการ

ในการดำเนินการวิจัย ระบบช่วยเหลือเพื่อจัดการปัญหาขยะด้วยเทคโนโลยีอินเทอร์เน็ตทุกสรรพสิ่ง ผู้วิจัยจะดำเนินการตามลำดับขั้นตอนดังนี้

1. ออกแบบและสร้างระบบช่วยเหลือเพื่อจัดการปัญหาขยะด้วยเทคโนโลยีอินเทอร์เน็ตทุกสรรพสิ่ง

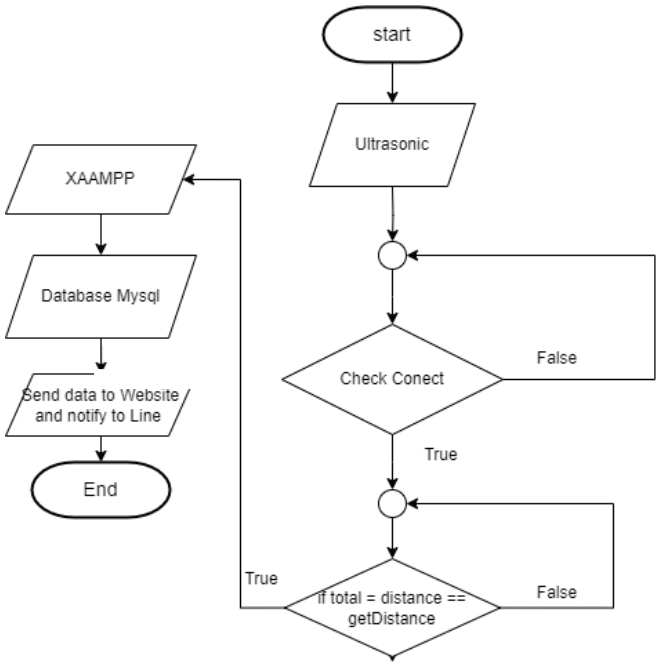
1.1 ขั้นออกแบบระบบช่วยเหลือเพื่อจัดการปัญหาขยะด้วยเทคโนโลยีอินเทอร์เน็ตทุกสรรพสิ่ง



รูปที่ 1 การออกแบบระบบช่วยเหลือเพื่อจัดการปัญหาขยะด้วยเทคโนโลยีอินเทอร์เน็ตทุกสรรพสิ่ง

จากรูปที่ 1 การออกแบบระบบช่วยเหลือเพื่อจัดการปัญหาขยะด้วยเทคโนโลยีอินเทอร์เน็ตทุกสรรพสิ่ง ประกอบด้วย 1) Node MCU ESP8266 v3 2) เซนเซอร์ Ultrasonic Module HC-SR04 3) แผงโซล่าเซลล์ Solar Cell ชาร์จมือถือ ชาร์จแบตเตอรี่ นำสายชาร์จ 4) Battery Power bank 5000 mah 5) กล่องพลาสติกกันน้ำ ขนาด 200x120x75 mm 6) สายจั๊มยาว 10 cm โดยเป็นการออกแบบการจัดวางเซนเซอร์ วงจรของระบบ และตัวล็อคกล่องอุปกรณ์กับขอบถังขยะของระบบช่วยเหลือเพื่อจัดการปัญหาขยะด้วยเทคโนโลยีอินเทอร์เน็ตทุกสรรพสิ่ง

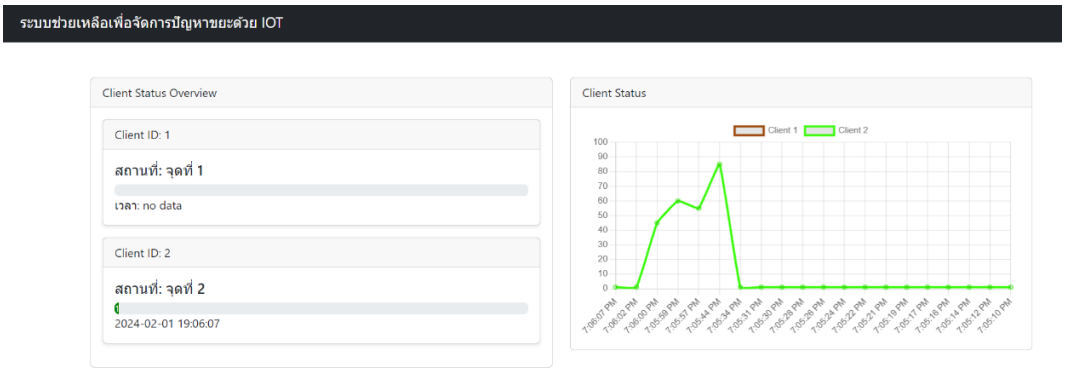
1.2 ออกแบบโครงสร้างการทำงานของระบบช่วยเหลือเพื่อจัดการปัญหาขยะด้วยเทคโนโลยีอินเทอร์เน็ตทุกสรรพสิ่ง



รูปที่ 2 Flowchart โครงสร้างการทำงานของระบบช่วยเหลือเพื่อจัดการปัญหาขยะด้วยเทคโนโลยีอินเทอร์เน็ตทุกสรรพสิ่ง

จากรูปที่ 2 เป็นการออกแบบกระบวนการทำงาน ของระบบโดยเริ่มตั้งแต่การรับค่าจากเซนเซอร์ Ultrasonic จากนั้นตรวจสอบปริมาณในถังขยะ บันทึกข้อมูลไปยังฐานข้อมูล MySQL จากนั้นแสดงผลปริมาณขยะในถังไปยังหน้าเว็บไซต์

1.3 ขั้นตอนการออกแบบเว็บไซต์ระบบช่วยเหลือเพื่อจัดการปัญหาขยะด้วยเทคโนโลยีอินเทอร์เน็ตทุกสรรพสิ่ง



รูปที่ 3 หน้าตัวอย่างการแสดงผลบนเว็บไซต์

จากรูปที่ 3 เป็นการแสดงผลปริมาณขยะในถังผ่านเว็บไซต์ โดยในหน้าต่างแสดงผลจะประกอบด้วย 2 ส่วนคือ ส่วนแสดงปริมาณขยะแบบเรียลไทม์ของถังขยะในแต่ละจุด และส่วนการแสดงผลปริมาณขยะแบบย้อนหลังในรูปแบบกราฟเส้น

1.4 ขั้นตอนการทำระบบช่วยเหลือเพื่อจัดการปัญหาขยะด้วยเทคโนโลยีอินเทอร์เน็ตทุกสรรพสิ่ง

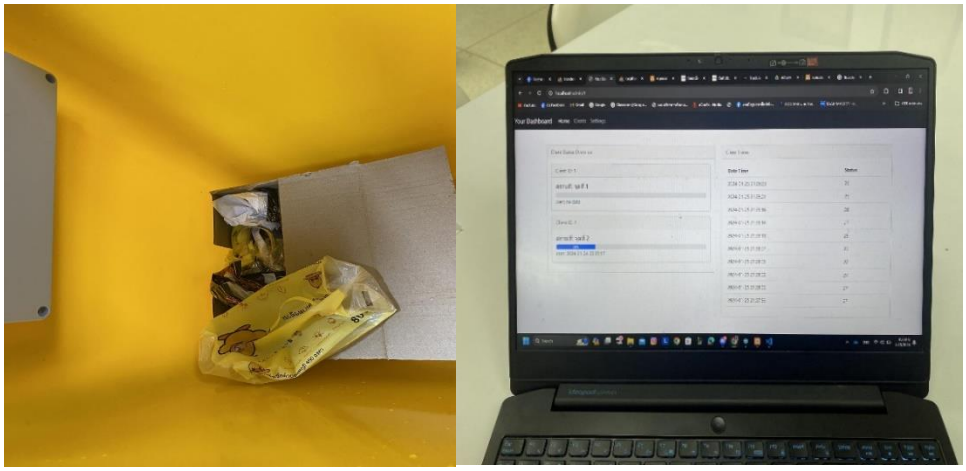


รูปที่ 4 การสร้างระบบช่วยเหลือเพื่อจัดการปัญหาขยะด้วยเทคโนโลยีอินเทอร์เน็ตทุกสรรพสิ่ง

จากรูปที่ 4 เป็นการสร้างระบบช่วยเหลือเพื่อจัดการปัญหาขยะด้วยเทคโนโลยีอินเทอร์เน็ตทุกสรรพสิ่ง โดยภายในกล่องวงจรจะประกอบด้วยบอร์ด ESP8266 เซนเซอร์ Ultrasonic และแหล่งจ่ายพลังงาน Power Bank โดยรับไฟจากแผงโซลาร์เซลล์

2. ทดสอบ และประเมินการทำงานระบบช่วยเหลือเพื่อจัดการปัญหาขยะด้วยเทคโนโลยีอินเทอร์เน็ตทุกสรรพสิ่ง

2.1 การทดสอบการทำงานของเซนเซอร์ในการตรวจจับ และแสดงผลปริมาณขยะ ผู้วิจัยทำการทดสอบโดยการนำขยะมาทิ้งภายในถังขยะที่มีการติดตั้งระบบโดยเพิ่มปริมาณขึ้นเรื่อย ๆ จำนวน 20 ครั้ง เพื่อทำการทดสอบเซนเซอร์ Ultrasonic ในการตรวจจับปริมาณขยะที่เพิ่มขึ้น และการส่งข้อมูลไปยังฐานข้อมูล MySQL รวมทั้งการแสดงผลไปยังหน้าเว็บไซต์ ของระบบ ดังรูปที่ 5



รูปที่ 5 การจำลองการทำงานระบบช่วยเหลือเพื่อจัดการปัญหาขยะด้วยเทคโนโลยีอินเทอร์เน็ตทุกสรรพสิ่ง

จากรูปที่ 5 เป็นการทดสอบความแม่นยำในการตรวจสอบปริมาณขยะภายในถัง จำนวน 20 ครั้ง โดยผู้จัดทำทดสอบโดยการทิ้งขยะลงไปในถัง และเพิ่มปริมาณขยะขึ้นเรื่อย ๆ จากนั้นใช้ไม้บรรทัดวัด และเปรียบเทียบระยะจริงกับระยะในหน้าเว็บไซต์

2.2 การประเมินประสิทธิภาพระบบช่วยเหลือเพื่อจัดการปัญหาขยะด้วยเทคโนโลยีอินเทอร์เน็ตทุกสรรพสิ่ง ผู้จัดทำได้สร้างแบบประเมิน โดยแบ่งการประเมินออกเป็น ด้านการทำงานของเซนเซอร์และระบบบันทึกข้อมูล และด้านการใช้งานระบบช่วยเหลือเพื่อจัดการปัญหาขยะด้วยเทคโนโลยีอินเทอร์เน็ตทุกสรรพสิ่ง โดยให้ผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 5 ท่าน ได้ทำการประเมินระบบตามหัวข้อประเมิน

3. การประเมินความพึงพอใจของการใช้งานระบบการทำงานของระบบช่วยเหลือเพื่อจัดการปัญหาขยะด้วยเทคโนโลยีอินเทอร์เน็ตทุกสรรพสิ่ง

การประเมินความพึงพอใจของการใช้งานระบบช่วยเหลือเพื่อจัดการปัญหาขยะด้วยเทคโนโลยีอินเทอร์เน็ตทุกสรรพสิ่ง ผู้จัดทำได้สร้างแบบประเมินความพึงพอใจจาก Google Form โดยให้กลุ่มตัวอย่างนักศึกษา จำนวน 30 คน ประเมินหลังจากทดลองใช้ระบบ

การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

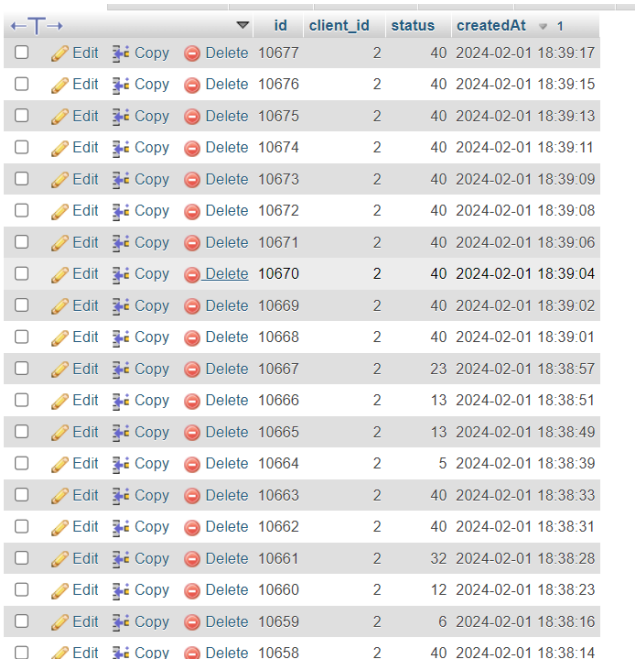
วิเคราะห์ผลข้อมูลทางสถิติด้วย ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการศึกษา

การวิจัย เรื่อง ระบบช่วยเหลือเพื่อจัดการปัญหาขยะด้วยเทคโนโลยีอินเทอร์เน็ตทุกสรรพสิ่ง ผู้วิจัยได้นำเสนอผลการวิจัย ตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย ดังนี้

1. ผลประเมินการออกแบบระบบช่วยเหลือเพื่อจัดการปัญหาขยะด้วยเทคโนโลยีอินเทอร์เน็ตทุกสรรพสิ่ง

ผลการศึกษาการประเมินการออกแบบระบบช่วยเหลือเพื่อจัดการปัญหาขยะด้วยเทคโนโลยีอินเทอร์เน็ตทุกสรรพสิ่ง ผู้จัดทำได้ทำการทดสอบการบันทึกข้อมูล พบว่าเซนเซอร์ Ultrasonic สามารถทำงานตามค่าที่ตั้งไว้คือ ร้อยละ 70 มีการวัดระยะที่แม่นยำ และใกล้เคียงกับความเป็นจริง เมื่อทำการทดลองครบ 20 ครั้ง ผลปรากฏว่าเซนเซอร์สามารถทำงานได้ตามค่าที่กำหนดทั้ง 20 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 85 ดังรูปที่ 6 และได้สร้างแบบบันทึกผล โดยให้ผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 5 คน ได้ทำการประเมินประสิทธิภาพของระบบตามหัวข้อการทำงานของเซนเซอร์และระบบบันทึกข้อมูล และการใช้งานระบบช่วยเหลือเพื่อจัดการปัญหาขยะด้วยเทคโนโลยีอินเทอร์เน็ตทุกสรรพสิ่ง ทำให้สรุปได้ว่าระบบสามารถทำได้อย่างถูกต้อง และมีการส่งข้อมูลบันทึกข้อมูลไปยังฐานข้อมูลได้จริง การแสดงผลผ่านหน้าเว็บไซต์สามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพตามเกณฑ์ที่ตั้งไว้ และด้านการแจ้งเตือนสามารถทำงานได้จริง ดังตารางที่ 1



	id	client_id	status	createdAt
Edit Copy Delete	10677	2	40	2024-02-01 18:39:17
Edit Copy Delete	10676	2	40	2024-02-01 18:39:15
Edit Copy Delete	10675	2	40	2024-02-01 18:39:13
Edit Copy Delete	10674	2	40	2024-02-01 18:39:11
Edit Copy Delete	10673	2	40	2024-02-01 18:39:09
Edit Copy Delete	10672	2	40	2024-02-01 18:39:08
Edit Copy Delete	10671	2	40	2024-02-01 18:39:06
Edit Copy Delete	10670	2	40	2024-02-01 18:39:04
Edit Copy Delete	10669	2	40	2024-02-01 18:39:02
Edit Copy Delete	10668	2	40	2024-02-01 18:39:01
Edit Copy Delete	10667	2	23	2024-02-01 18:38:57
Edit Copy Delete	10666	2	13	2024-02-01 18:38:51
Edit Copy Delete	10665	2	13	2024-02-01 18:38:49
Edit Copy Delete	10664	2	5	2024-02-01 18:38:39
Edit Copy Delete	10663	2	40	2024-02-01 18:38:33
Edit Copy Delete	10662	2	40	2024-02-01 18:38:31
Edit Copy Delete	10661	2	32	2024-02-01 18:38:28
Edit Copy Delete	10660	2	12	2024-02-01 18:38:23
Edit Copy Delete	10659	2	6	2024-02-01 18:38:16
Edit Copy Delete	10658	2	40	2024-02-01 18:38:14

รูปที่ 6 การทดสอบการส่งข้อมูลไปยังฐานข้อมูล

จากรูปที่ 6 เป็นการบันทึกผลการทดสอบความแม่นยำในการตรวจสอบปริมาณขยะภายในถังจำนวน 20 ครั้ง ในฐานข้อมูล MySQL โดยจะเก็บบันทึกข้อมูลชื่อจุดที่ติดตั้ง ปริมาณขยะ เวลา และวันที่

ตารางที่ 1 ผลการประเมินประสิทธิภาพของระบบช่วยเหลือเพื่อจัดการปัญหาขยะด้วยเทคโนโลยีอินเทอร์เน็ตทุกสรรพสิ่ง

รายการ	ผลการทำงาน		
	$\bar{x}$	S.D.	แปลผล
1. การทำงานของเซนเซอร์และระบบบันทึกข้อมูล			
1.1 ความแม่นยำในการตรวจปริมาณขยะ	4.61	0.54	มากที่สุด
1.2 ความแม่นยำของการบันทึกข้อมูลในระบบ	4.47	0.54	มาก
2. การใช้งานระบบช่วยเหลือเพื่อจัดการปัญหาขยะด้วยเทคโนโลยีอินเทอร์เน็ตทุกสรรพสิ่ง			
2.1 การประยุกต์ใช้เซนเซอร์กับระบบแจ้งเตือนปริมาณขยะ	4.10	1.22	มาก
2.2 การแสดงผลของปริมาณขยะผ่านทางหน้าเว็บไซต์	4.23	1.30	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม	**4.35**	**0.90**	**มาก**

จากตารางที่ 1 ผลการประเมินประสิทธิภาพของระบบช่วยเหลือเพื่อจัดการปัญหาขยะด้วยเทคโนโลยีอินเทอร์เน็ตทุกสรรพสิ่งจากผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 5 คน จากแบบประเมินมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ จำนวน 4 รายการประเมิน พบว่าระบบช่วยเหลือเพื่อจัดการปัญหาขยะด้วยเทคโนโลยีอินเทอร์เน็ตทุกสรรพสิ่งมีประสิทธิภาพโดยรวมเฉลี่ยเท่ากับ 4.35 (S.D.=0.90) มีความเหมาะสมอยู่ในระดับมาก

2. ผลการประเมินความพึงพอใจในการใช้ระบบช่วยเหลือเพื่อจัดการปัญหาขยะด้วยนเทคโนโลยีอินเทอร์เน็ตทุกสรรพสิ่ง จากนักศึกษาสาขาคอมพิวเตอร์ศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ จำนวน 30 คน ดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 ผลการประเมินความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการใช้งานระบบช่วยเหลือเพื่อจัดการปัญหาขยะด้วยเทคโนโลยีอินเทอร์เน็ตทุกสรรพสิ่ง

ข้อที่	รายการประเมิน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	แปลผล
ด้านการใช้งานและความสะดวกสบาย				
1	ความสะดวกในการใช้งานถังขยะอัจฉริยะ	4.22	0.72	มาก
2	ความพึงพอใจในการออกแบบถังขยะอัจฉริยะ	4.32	0.68	มาก
3	การลดระยะเวลาในการตรวจสอบปริมาณขยะด้วยการใช้ถังขยะอัจฉริยะ	4.01	0.83	มาก

ข้อที่	รายการประเมิน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	แปลผล
ด้านประสิทธิภาพในการตรวจจับและแจ้งเตือน				
4	ความรวดเร็วในการแจ้งเตือนปริมาณขยะผ่านเว็บไซต์	3.83	0.91	มาก
5	ความชัดเจนของข้อมูลที่แสดงบนหน้าเว็บไซต์	4.12	0.64	มาก
6	ความแม่นยำในการตรวจจับปริมาณขยะ	4.02	0.79	มาก
ด้านความทนทานและการบำรุงรักษา				
7	ความพึงพอใจต่อการบำรุงรักษาและความทนทานของถังขยะ	3.91	0.88	มาก
8	ความพึงพอใจโดยรวมในการใช้ถังขยะอัจฉริยะ	4.21	0.73	มาก
	รวม	**4.08**	**0.77**	**มาก**

จากตารางที่ 2 ความพึงพอใจของผู้ใช้งานระบบช่วยเหลือเพื่อจัดการปัญหาขยะด้วยเทคโนโลยีอินเทอร์เน็ตทุกสรรพสิ่ง จำนวน 8 รายการ พบว่า มีความพึงพอใจโดยรวมเฉลี่ยเท่ากับ 4.08 (S.D.= 0.77) ซึ่งอยู่ในระดับพึงพอใจมาก โดยความพึงพอใจในการออกแบบถังขยะอัจฉริยะมีค่าเฉลี่ยสูงสุด และความรวดเร็วในการแจ้งเตือนปริมาณขยะผ่านเว็บไซต์มีค่าเฉลี่ยน้อยสุด

สรุปและอภิปรายผล

การพัฒนาระบบช่วยเหลือเพื่อจัดการปัญหาขยะด้วยเทคโนโลยีอินเทอร์เน็ตทุกสรรพสิ่ง ผู้จัดทำได้ทำการทดสอบการบันทึกข้อมูล โดยระบบมีการโปรแกรมให้เซนเซอร์ Ultrasonic ตรวจปริมาณขยะในถังขยะ จากนั้นส่งข้อมูลไปยังฐานข้อมูล MySQL และเมื่อปริมาณขยะเพิ่มขึ้นจนเกือบเต็มถัง ระบบจะส่งการแจ้งเตือนเพื่อให้ทราบตำแหน่งของจุดที่ขยะใกล้เต็มพบว่า เซนเซอร์ Ultrasonic สามารถทำงานตามค่าที่ตั้งไว้ คือ ร้อยละ 70 มีการวัดระยะที่แม่นยำ และใกล้เคียงกับความเป็นจริง เมื่อทำการทดลองครบ 20 ครั้งผลปรากฏว่า เซนเซอร์สามารถทำงานได้ตามค่าที่กำหนดทั้ง 20 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 85 และได้สร้างแบบบันทึกผล โดยการแสดงผลจะแสดงผ่านหน้าเว็บไซต์ซึ่งตรงตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้

การประเมินประสิทธิภาพของระบบช่วยเหลือเพื่อจัดการปัญหาขยะด้วยเทคโนโลยีอินเทอร์เน็ตทุกสรรพสิ่งโดยผู้เชี่ยวชาญ ผลการประเมินประสิทธิภาพระบบอยู่ในระดับเหมาะสมมาก โดยพบว่า ผลประเมินประสิทธิภาพรายการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านความแม่นยำในการตรวจปริมาณขยะ อยู่ในระดับมากที่สุด ในขณะที่รายการที่มีค่าเฉลี่ยน้อยสุด คือ ด้านการประยุกต์ใช้เซนเซอร์กับระบบแจ้งเตือนปริมาณขยะ สอดคล้องกับงานวิจัยของ ชัยสิทธิ์ วันน้อย และคณะ (2566) ที่พัฒนาเครื่องวัดกำลังไฟฟ้าอัจฉริยะพร้อมระบบเฝ้ามองความสามารถเบรกเกอร์ และควบคุมโหลดเพื่อการจัดการพลังงานในบ้านด้วยเทคโนโลยีไอโอที

ในการประเมินประสิทธิภาพเครื่องมือวัดกำลังไฟฟ้าต้นแบบ ในงานวิจัยนี้พิจารณาความแม่นยำในการอ่านค่า ซึ่งได้แก่ ค่าแรงต้นไฟฟ้า และค่ากระแสไฟฟ้า สอดคล้องกับงานวิจัยของ อนุมาศ แสงสว่าง (2566) ที่ได้ออกแบบตัวต้นแบบระบบการปลูกผักสวนครัวภายในอาคารชุดโดยใช้เทคโนโลยีอินเทอร์เน็ตของสรรพสิ่ง มีการทดสอบความแม่นยำเซนเซอร์วัดค่าความเข้มของแสงในภาพรวมพบว่า สามารถทำงานได้ตามค่าที่ตั้งไว้ ผลการประเมินตัวต้นแบบระบบการปลูกผักสวนครัวภายในอาคารชุดโดยใช้เทคโนโลยีอินเทอร์เน็ตของสรรพสิ่งโดยรวมอยู่ในระดับดี และงานวิจัยของ สุชีวา สิทธิจินดา, คงฤทธิ์ รีวงษ์, และธราธิป ภู่ระหงษ์ (2559) ได้ทำการพัฒนาเครื่องไล่ความชื้นข้าวเปลือกในครัวเรือนควบคุมอัตโนมัติด้วยไมโครคอนโทรลเลอร์ Arduino ผู้วิจัยได้มีการทดสอบประสิทธิภาพเครื่องไล่ความชื้นข้าวเปลือกในครัวเรือน ผลการประเมินภาพรวมอยู่ในเกณฑ์ประสิทธิภาพอยู่ในระดับดี

ผลประเมินความพึงพอใจการใช้งานของระบบช่วยเหลือเพื่อจัดการปัญหาขยะด้วยเทคโนโลยีอินเทอร์เน็ตทุกสรรพสิ่ง ในด้านการออกแบบถังขยะอัจฉริยะ อยู่ในระดับมาก รองลงมาคือ ด้านความสะดวกในการใช้งานถังขยะอัจฉริยะ และความพึงพอใจในภาพรวมของการใช้ระบบ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.06 อยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับงานวิจัยของ วรรนิสา ราชนิยม และคณะ (2567) ได้ทำการออกแบบและพัฒนาอุปกรณ์ต้นแบบสำหรับกดน้ำอัตโนมัติด้วยเซนเซอร์ตรวจจับวัตถุสิ่งกีดขวางอินฟาเรด ไออาร์และเซนเซอร์วัดระดับน้ำโดยแจ้งเตือนผ่านแอพพลิเคชั่น Line Notify โดยมีประยุกต์ใช้งานตัวบอร์ด Arduino UNO R3 และ ESP8266 เซนเซอร์ตรวจจับวัตถุอินฟาเรดและเซนเซอร์วัดระดับน้ำเป็นตัวควบคุมหลักในการทำงานของอุปกรณ์ต้นแบบสำหรับกดน้ำอัตโนมัติ ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจในการใช้อุปกรณ์ต้นแบบ อยู่ในระดับมากที่สุด และงานวิจัยของ ณัฐพงศ์ พลสยม และจักรพันธุ์ ศิริบูรณ์ (2563) ได้จัดทำงานวิจัยเรื่อง การพัฒนาระบบชุดเซนเซอร์วัดความชื้น และแร่ธาตุ NPK ในดินแบบไร้สาย ควบคุมผ่านแอปพลิเคชันด้วยเทคโนโลยีอินเทอร์เน็ตออฟธิงส์ มีผลการประเมินความเหมาะสมของระบบชุดเซนเซอร์วัดความชื้น และแร่ธาตุ N,P,K ในดินแบบไร้สาย ควบคุมผ่านแอปพลิเคชันด้วยเทคโนโลยีอินเทอร์เน็ตออฟธิงส์โดยรวมอยู่ในระดับมาก ดังนั้น จากงานวิจัยครั้งนี้ทำให้สรุปได้ว่าระบบสามารถทำได้อย่างถูกต้อง และมีการส่งข้อมูลเพื่อบันทึกไปยังฐานข้อมูล การแจ้งเตือนสามารถทำงานได้จริง และการแสดงผลผ่านหน้าเว็บไซต์ สามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพตามเกณฑ์ที่ตั้งไว้

ข้อเสนอแนะ

1. ควรเพิ่มระบบ GPS เพื่อระบุตำแหน่งของถังขยะ
2. เพิ่มโมดูล Ai เพื่อช่วยในการเรียกใช้งานข้อมูลที่มี
3. ควรพัฒนาให้มีการแจ้งเตือนผ่านทางไลน์ (Line Notification) เพื่อการเข้าถึงการแจ้งเตือนที่ง่ายมากขึ้น

บรรณานุกรม

กรมควบคุมมลพิษ. (2564, 5 มีนาคม). *สถานการณ์คุณภาพสิ่งแวดล้อมของประเทศไทย ปี 2563*. https://www.pcd.go.th/pcd_news/11873/

ชนนิกานต์ รอดมรณ์, มธุรส ผ่านเมือง, และวีรศักดิ์ จงเลขา. (พฤษภาคม-สิงหาคม 2564). การประยุกต์ใช้เครือข่ายเซนเซอร์ไร้สายสำหรับฟาร์มอัจฉริยะ. *วารสารวิจัยมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย*, *13*(2), 315-329.

ชัยสิทธิ์ วันน้อย, วรชัย ศรีเมือง, วาสนา วงศ์ษา, และ นฤมล วันน้อย. (กรกฎาคม-ธันวาคม 2566). เครื่องวัดกำลังไฟฟ้าอัจฉริยะพร้อมระบบเฝ้ามองความสามารถเบรกเกอร์และควบคุมโหลดเพื่อการจัดการพลังงานในบ้านด้วยเทคโนโลยีไอโอที. *วารสารวิชาการชายน์เทค มรภ.ภูเก็ต*, *7*(2), 23-36.

ณัฐพงศ์ พลสยม และ จักรพันธุ์ ศิริบูรณ์. (กรกฎาคม-ธันวาคม 2563). การพัฒนาระบบชุดเซนเซอร์วัดความชื้น และแร่ธาตุ NPK ในดินแบบไร้สาย ควบคุมผ่านแอปพลิเคชันด้วยเทคโนโลยีอินเทอร์เน็ตออฟธิงส์. *วารสารวิชาการ “การประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ”*, *6*(2), 49-60.

วรรนิสา ราชนิยม, พรทิตา ทำนิยม, ประมุข แย้มทิม, คุณากร นิ่มพิลัย, และ สงกรานต์ จรรจลานิมิต. (2567). การออกแบบและพัฒนาอุปกรณ์ต้นแบบสำหรับกดน้ำอัตโนมัติด้วยเซนเซอร์ตรวจจับวัตถุสิ่งกีดขวางอินฟาเรด ไออาร์และเซนเซอร์วัดระดับน้ำโดยแจ้งเตือนผ่านแอพพลิเคชั่น Line Notify. ใน ฐิติจำเริญพร (บ.ก.), *การประชุมวิชาการเสนอผลงานวิจัยระดับชาติ มหาวิทยาลัยพายัพ พ.ศ. 2567 ครั้งที่ 14* (น. 654-671). สำนักวิจัยและบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยพายัพ.

สุชีวา สิทธิจินดา, คงฤทธิ์ รีวงษ์, และ ธราธิป ภู่ระหงษ์. (2559). การพัฒนาเครื่องไล่ความชื้นข้าวเปลือกในครัวเรือนควบคุมอัตโนมัติด้วยไมโครคอนโทรลเลอร์ Arduino. ใน *การประชุมวิชาการระดับชาติ มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร ครั้งที่ 3* (น. 436-443). คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร.

สุวิทย์ ภูมิฤทธิกุล และ ปานวิทย์ ธุวะนุติ. (มกราคม-เมษายน 2559). Internet of Thing เพื่อการเฝ้าระวังและเตือนภัยต่อสุขภาพของมนุษย์และการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้โดยใช้โปรแกรม Hadoop. *วารสารวิชาการปทุมวัน*, *6*(15), 61-72.

ศราวุฒิ ทับผดุง. (2563). *ปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการลดปริมาณขยะมูลฝอยครัวเรือนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลที่ไม่มีการบริหารจัดการขยะมูลฝอย อำเภอเมือง จังหวัดพิษณุโลก* [วิทยานิพนธ์ปริญญาสาธารณสุขศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์]. มหาวิทยาลัยนเรศวร.

อนุมาศ แสงสว่าง. (มกราคม-มิถุนายน 2566). การออกแบบตัวต้นแบบระบบการปลูกผักสวนครัวภายในอาคารชุดโดยใช้เทคโนโลยีอินเทอร์เน็ตของสรรพสิ่ง. *วารสารแม่โจ้เทคโนโลยีสารสนเทศและนวัตกรรม มหาวิทยาลัยแม่โจ้*, *9*(1), 61-76.

อานนท เนตรยอง และ ธิติมา นริศเนตร. (2562). ถังขยะอัจฉริยะ. ใน ชนมภัทร โตระสะ (บ.ก.), *การประชุมวิชาการสำหรับนักศึกษาระดับชาติ ครั้งที่ 2* (น. 128-133). คณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา.

เชียงใหม่นิวส์. (2559, 19 กันยายน). *เปิดงบเก็บขยะเชียงใหม่ อปท.แยกจัดหาผู้รับจ้างฯ*. https://www.chiangmainews.co.th/page/archives/520327

Espressif Systems. (n.d.). *ESP8266 overview*. https://www.espressif.com

การตัดสินใจใช้บริการแอปพลิเคชันแนะนำสถานที่ท่องเที่ยวและที่พักสำหรับนักท่องเที่ยวชาวไทยในกรุงเทพมหานคร

The Decision to Use an Application that Recommends Tourist Attractions and Accommodations for Thai Tourists in Bangkok

นเรศ ล้วนไพรินทร์[1] และทิพมาศ รัตนพิทักษ์[2]

Naret Luanpairin[1] and Tipamas Rattanaphitak[2]

อาจารย์[1,2]

คณะบริหารธุรกิจ สาขาการตลาด มหาวิทยาลัยกรุงเทพสุวรรณภูมิ กรุงเทพมหานคร[1,2]

E-mail: tipamas.j@gmail.com[2]

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีจุดประสงค์ (1) เพื่อศึกษาลักษณะประชากรศาสตร์ต่อการตัดสินใจใช้บริการแอปพลิเคชันแนะนำสถานที่ท่องเที่ยวและที่พักสำหรับนักท่องเที่ยวชาวไทยในกรุงเทพมหานคร (2) เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดต่อการตัดสินใจใช้บริการแอปพลิเคชันแนะนำสถานที่ท่องเที่ยวและที่พักสำหรับนักท่องเที่ยวชาวไทยในกรุงเทพมหานคร ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือได้รับกลับคืนมา จำนวน 400 กลุ่มตัวอย่าง ใช้วิธีการหาค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยเลขคณิต ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบสมมุติฐาน ค่า t-test ใช้เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม ที่เป็นอิสระต่อกัน (Independent – Samples t-test) และค่า F-test การทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างตั้งแต่ 2 กลุ่มขึ้นไป ผลการวิจัยพบว่า (1) ลักษณะประชากรศาสตร์ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุ 31-40 ปี ระดับการศึกษาปริญญาตรี อาชีพพนักงานบริษัทเอกชน รายได้ต่อเดือน 20,000-30,000 บาท ลักษณะการท่องเที่ยวที่นิยมเชิงวัฒนธรรม (2) ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด ในภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับมาก ($\bar{x}$ 4.12, S.D.=0.63) โดยเรียงลำดับได้ดังนี้ ด้านช่องทางจัดจำหน่าย ด้านราคา ด้านผลิตภัณฑ์หรือบริการ ด้านส่งเสริมทางการตลาด ด้านกระบวนการ ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ ด้านบุคลากร ตามลำดับ การศึกษาเปรียบเทียบการตัดสินใจใช้บริการแอปพลิเคชันแนะนำสถานที่ท่องเที่ยวและที่พักสำหรับนักท่องเที่ยวชาวไทยในกรุงเทพมหานคร จำแนกตามเพศ 0.01* อายุ 0.00* รายได้ต่อเดือน 0.00* มีการตัดสินใจใช้บริการแอปพลิเคชันแนะนำสถานที่ท่องเที่ยวและที่พักสำหรับนักท่องเที่ยวชาวไทยในกรุงเทพมหานคร แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

คำสำคัญ: การตัดสินใจ แอปพลิเคชัน สถานที่ท่องเที่ยว ที่พัก

Abstract

The purposes of this research are (1) to study the demographic characteristics affecting the decision to use the application service for recommending tourist attractions and accommodations for Thai tourists in Bangkok, (2) To study the marketing mix factors affecting the decision to use an application that recommends tourist attractions and accommodations for Thai tourists in Bangkok, using a questionnaire as a tool, 400 sample groups were returned. Use methods to find frequency, percentage, arithmetic mean. Standard deviation Hypothesis testing. The t-test value is used to compare the difference between the means of two independent sample groups (Independent - Samples t-test) and the F-test value tests the difference between the means of the sample groups starting from 2 or more groups. The results of the research found that (1) Mostly female, 31-40 years old, bachelor's degree level. Occupation: Private company employee Monthly income 20,000-30,000-baht, popular cultural tourism characteristics, (2) Marketing mix factors Overall, most respondents were satisfied at a high level $\bar{x}$ 4.12, S.D.=0.63, arranged as follows. Distribution channel, price, product or service Marketing promotion Process aspect Physical environment and personnel respectively, A comparative study of the decision to use the application service recommending tourist attractions and accommodations for Thai tourists in Bangkok, classified by gender 0.01* age 0.00* monthly income 0.00* there was a decision to use the application service. Recommended tourist attractions and accommodations for Thai tourists in Bangkok are different with statistical significance at the .05 level.

Keywords: Decision, applications, tourist attraction, accommodation

บทนำ

ศูนย์วิจัยกสิกรไทย มองว่า ในปี 2566 อัตราการเข้าพักของสถานพักแรมทั่วประเทศน่าจะฟื้นตัวต่อเนื่องมาอยู่ที่ประมาณ 52%-60% จาก 44% ในปี 2565 (ในช่วง 8 เดือนแรกของปี 2565 อัตราการเข้าพักสถานพักแรมทั่วประเทศเฉลี่ยอยู่ที่ 41.21%) แต่ยังต่ำกว่าปี 2562 ซึ่งอยู่ที่ประมาณ 70.08% โดยพื้นที่ที่ฟื้นตัวดียังเป็นกลุ่มที่เป็นจุดหมายปลายทางของนักท่องเที่ยวไทยจะมีอัตราการเข้าพักที่สูง อาทิ ภาคตะวันตก (เช่น กาญจนบุรี ประจวบคีรีขันธ์ เพชรบุรี) และภาคเหนือ (เช่น เชียงใหม่ เชียงราย น่าน) เป็นต้น ขณะที่ภาคใต้ และกรุงเทพฯ ซึ่งอัตราการเข้าพักสถานพักแรมทยอยปรับตัวดีขึ้นแต่ยังต่ำกว่าระดับปี 2562 เป็นผลจากในพื้นที่มีจำนวนห้องพักที่ค่อนข้างสูง (สำนักข่าวสับปะรด, 2565) การท่องเที่ยวเป็นอุตสาหกรรมหลักในการขับเคลื่อนเพื่อกระตุ้นการเติบโตอย่างต่อเนื่องและมีบทบาทที่สำคัญต่อความมั่นคง ระบบเศรษฐกิจ

และสังคมของประเทศไทย ทำให้อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวเป็นแหล่งรายได้ที่สำคัญเนื่องจากนำมาซึ่งเงินตราต่างประเทศ มีการเปลี่ยนแปลงมากทั้ง ด้านจำนวนของประชากรไทยที่เดินทางท่องเที่ยวเพิ่มขึ้นทุกปี เพื่อเพิ่มมูลค่าการใช้จ่ายนักท่องเที่ยวขับเคลื่อนระบบนิเวศด้านการท่องเที่ยว (Tourism Ecosystem) ให้พร้อมรองรับนักท่องเที่ยวคุณภาพอย่างยั่งยืนพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศการตลาดและบริการข้อมูลด้านการตลาดการท่องเที่ยวที่ครบถ้วน เพื่อตอบสนองความต้องการของนักท่องเที่ยว (การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย, 2567)

ในปัจจุบันจำนวนธุรกิจการให้บริการผ่านแอปพลิเคชันใหม่ ๆ มีเพิ่มมากขึ้นอย่างต่อเนื่องการแข่งขันในตลาดธุรกิจจึงมีความรุนแรงมากขึ้น ทำให้มีการจัดตั้งธุรกิจการให้บริการผ่านแอปพลิเคชันทางโทรศัพท์เพิ่มมากขึ้น ทิศทางในตลาดของธุรกิจก็มีแนวโน้มว่าจะขยายตัวอย่างต่อเนื่อง และการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมของผู้บริโภคก็มีการปรับเปลี่ยนมาให้บริการผ่านแอปพลิเคชันซึ่งเป็นการเปิดโอกาสทางธุรกิจให้แก่ผู้ประกอบการที่มีการสามารถนำเสนอข้อมูลของตนเองในรูปแบบใหม่และมีความหลากหลายเพิ่มมากขึ้น โดยมีการนำเทคโนโลยีและสื่อออนไลน์เข้ามาปรับใช้กับธุรกิจเพื่ออำนวยความสะดวก และดึงดูดลูกค้าให้เข้ามาใช้บริการกับทางร้าน เช่น การสั่งสินค้า และการบริการผ่านแท็บเล็ต หรือสมาร์ทโฟน ช่วยให้ผู้ประกอบการลดต้นทุนในการดำเนินกิจกรรมทางธุรกิจ และช่วยให้ธุรกิจสามารถเข้าถึงฐานลูกค้าได้อย่างกว้างขวาง (สุชัญญา สายชนะ และชลิตา ศรีนวล, 2561)

ด้วยเหตุนี้คณะผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาวิจัยเรื่องการตัดสินใจใช้บริการแอปพลิเคชันแนะนำสถานที่ท่องเที่ยวและที่พักสำหรับนักท่องเที่ยวชาวไทยในกรุงเทพมหานคร โดยนำปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด 7Ps เพื่อได้รับรู้เหตุผลที่แท้จริงในการเลือกใช้บริการแอปพลิเคชันแนะนำสถานที่ท่องเที่ยวและที่พักสำหรับนักท่องเที่ยวชาวไทย อีกทั้งยังเพื่อให้ธุรกิจที่เกี่ยวข้องสามารถนำข้อมูลไปใช้ในการพัฒนาและปรับปรุงการให้บริการ และนำไปวิเคราะห์และกำหนดกลยุทธ์ทางการตลาดเพื่อเพิ่มศักยภาพในการดำเนินธุรกิจในระยะยาวให้มีประสิทธิภาพในการใช้งานสูงสุด เพื่อตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้บริการได้อย่างมีคุณภาพในอนาคต

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาลักษณะประชากรศาสตร์ต่อการตัดสินใจใช้บริการแอปพลิเคชันแนะนำสถานที่ท่องเที่ยวและที่พักสำหรับนักท่องเที่ยวชาวไทยในกรุงเทพมหานคร

2. เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดต่อการตัดสินใจใช้บริการแอปพลิเคชันแนะนำสถานที่ท่องเที่ยวและที่พักสำหรับนักท่องเที่ยวชาวไทยในกรุงเทพมหานคร

การทบทวนวรรณกรรม

แนวคิดและทฤษฎีการตัดสินใจซื้อ เกี่ยวกับกระบวนการตัดสินใจซื้อ 5 ด้าน

1. ด้านการรับรู้ปัญหาและความต้องการ (วิภาวรรณ มโนปราโมทย์, 2556) ผู้บริโภคตระหนักถึงความต้องและความจำเป็นในสินค้า นักการตลาดกระตุ้นความต้องการเพื่อผู้บริโภคเกิดความต้องการในสินค้า

2. ด้านการแสวงหาข้อมูล เมื่อผู้บริโภครับรู้ปัญหา การเกิดความต้องการขั้นที่หนึ่งหลังจากนั้นเข้าสู่การค้นหาข้อมูลจากแหล่งข้อมูลต่าง ๆ งานของนักการตลาดที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการในขั้นนี้ก็คือ พยายามจัดข้อมูลข่าวสารให้ผ่านแหล่งการค้า และแหล่งบุคคลให้มีประสิทธิภาพทั่วถึง

3. ด้านการประเมินทางเลือก ผู้บริโภคจะทำการประเมินทางเลือกต่าง ๆ ที่มีอยู่ โดยการเปรียบเทียบข้อดี ข้อเสียและความเหมาะสม ทั้งเรื่องราคาและทัศนคติของผู้บริโภคที่มีต่อตราสินค้า

4. ด้านการตัดสินใจซื้อ (กัลยรัตน์ โตสุขศรี, 2552) ผู้บริโภคจะตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์ที่เขาชอบมากที่สุด ทัศนคติที่เกี่ยวกับบุคคลอื่นมี 2 ด้าน ทัศนคติด้านบวกและทัศนคติด้านลบ ซึ่งมีผลทั้งด้านบวกและด้านลบต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าของผู้บริโภค

5. ด้านพฤติกรรมหลังการซื้อ (ราช ศิริวัฒน์, 2560) หลังจากมีการซื้อแล้ว ผู้บริโภคจะได้รับประสบการณ์ในการบริโภค ซึ่งอาจจะได้รับความพอใจหรือไม่พอใจก็ได้

แนวคิดและทฤษฎีส่วนประสมทางการตลาด

Adrian (1993, อ้างถึงใน ธีรกิติ ณ อยุธยา, 2553) เพื่อให้การดำเนินงานด้านการตลาดของธุรกิจนั้นประสบความสำเร็จตรงตามเป้าหมายที่กำหนดด้วยหลัก 7Ps

1. ด้านผลิตภัณฑ์หรือบริการ คือ สิ่งที่นำเสนอขายโดยธุรกิจเพื่อสนองความต้องการของผู้บริโภคให้พึงพอใจ (พิษณุ จงสถิตวัฒนา, 2548)

2. ด้านราคา คือ สิ่งที่บุคคลยอมจ่ายเพื่อให้ได้มา แสดงได้ถึงมูลค่าในรูปของจำนวนเงิน หรือสิ่งอื่นที่จำเป็นต้องใช้เพื่อให้ได้มาซึ่งสินค้าและบริการ

3. ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย คือ ช่องทางจัดจำหน่ายที่มีบรรยากาศและสิ่งแวดล้อมที่ดีไว้สำหรับนำเสนอบริการให้แก่ลูกค้า

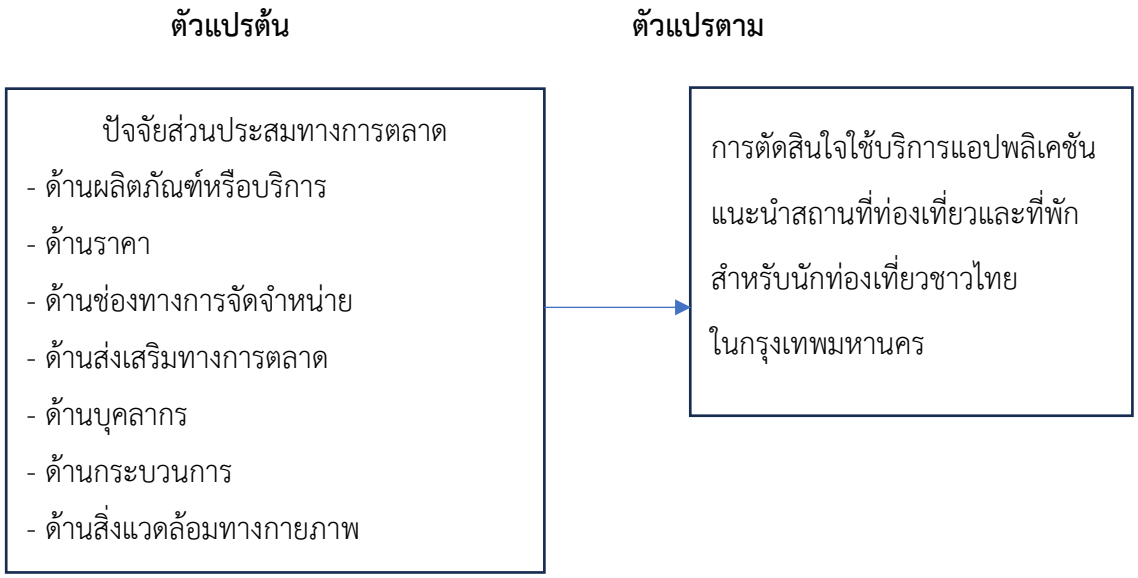
4. ด้านส่งเสริมการตลาด คือ การติดต่อสื่อสารข้อมูลระหว่างผู้ขายและผู้ซื้อ ซึ่งธุรกิจอาจเครื่องมือสื่อสารแบบผสมผสานกัน โดยพิจารณาถึงความเหมาะสม

5. ด้านบุคลากร คือ บุคลากรเป็นองค์ประกอบสำคัญในการดำเนินธุรกิจ จึงต้องมีการคัดเลือก การฝึกอบรม การจูงใจ เพื่อสร้างความน่าเชื่อถือในการให้บริการลูกค้า

6. ด้านกระบวนการ คือ เป็นวิธีการบริการเพื่อส่งมอบคุณภาพการให้บริการกับลูกค้ารวดเร็วและประทับใจ Procter (1978, อ้างถึงใน อดุลย์ จาตุรงค์กุล, 2550)

7. ด้านลักษณะทางกายภาพและการนำเสนอ คือ สิ่งแวดล้อมที่ได้มีการให้บริการและปัจจัยที่จับต้องได้ ช่วยอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติการและส่งมอบบริการ สื่อให้ผู้บริโภคได้รับรู้ถึงภาพลักษณ์ของการบริการซึ่งมีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

กรอบแนวคิด



รูปที่ 1 กรอบแนวคิด

ระเบียบวิธีการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) เพื่อศึกษาการตัดสินใจใช้บริการแอปพลิเคชันแนะนำสถานที่ท่องเที่ยวและที่พักสำหรับนักท่องเที่ยวชาวไทยในกรุงเทพมหานคร

ประชากรในการวิจัย คือ นักท่องเที่ยวชาวไทยในกรุงเทพมหานคร มีทั้งเพศชาย เพศหญิง ทั่วประเทศที่เป็นสัญชาติไทย จำนวน 65,061,190 คน แบ่งเป็น ชาย จำนวน 31,703,501 คน หญิง จำนวน 33,357,689 คน (กรมการปกครอง, 2567)

กลุ่มตัวอย่างในการวิจัย คือ ผู้ที่ใช้บริการแอปพลิเคชันแนะนำสถานที่ท่องเที่ยวและที่พักสำหรับนักท่องเที่ยวชาวไทยในกรุงเทพมหานครประชากร คำนวณขนาดตัวอย่างจากการเปิดตารางของ Yamane, (1973) ที่ความเชื่อมั่น 95% ความคลาดเคลื่อน 5% จำนวนเท่ากับ 400 ตัวอย่าง

การเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัย ใช้วิธีการสุ่มตามขั้นตอน ดังนี้

ขั้นที่ 1 ใช้วิธีสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple Random Sampling) โดยจับฉลากเลือก 5 เขต จากทั้งหมด 50 เขตของกรุงเทพมหานคร ได้ เขตบางกะปิ เขตสาทร เขตดอนเมือง เขตพระโขนง และเขตสายไหม

ขั้นที่ 2 ใช้วิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเฉพาะเจาะจง (Purposive Sampling) โดยเลือกเก็บจากกลุ่มตัวอย่างที่มีประสบการณ์ใช้บริการแอปพลิเคชันแนะนำสถานที่ท่องเที่ยวและที่พักสำหรับนักท่องเที่ยว

ขั้นที่ 3 ใช้วิธีสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบกำหนดโควต้า (Quota Sampling) โดยแจกแจงแบ่งสัดส่วนตามขนาดกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 400 ตัวอย่าง ได้จำนวนตัวอย่างต่อหนึ่งเขต คือ 400/5 เท่ากับ 80 คน

ขั้นที่ 4 ใช้วิธีสุ่มตัวอย่างแบบสะดวก (Convenience Sampling) โดยการเก็บแบบสอบถามให้ครบตามจำนวน 400 ตัวอย่าง

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลลักษณะประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน ลักษณะการท่องเที่ยวที่นิยม

ส่วนที่ 2 ข้อมูลปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด ได้แก่ ด้านผลิตภัณฑ์หรือบริการ ด้านราคา ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านส่งเสริมทางการตลาด ด้านบุคลากร ด้านกระบวนการ ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

ระยะเวลารวบรวมข้อมูล เดือนกุมภาพันธ์ - พฤษภาคม 2567

สถิติที่ใช้ในการวิจัย การวิจัยครั้งนี้วิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป SPSS โดยการนำข้อมูลจากแบบสอบถามที่เก็บรวบรวบได้มาแปรข้อมูลเป็นรหัสตัวเลข (Code) แล้วบันทึกลงในโปรแกรมเพื่อดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติโดยการคำนวณหาข้อมูล จากแบบสอบถามส่วนที่ 1 ข้อมูลลักษณะประชากรศาสตร์มีลักษณะเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check List) ใช้วิธีการหาค่าความถี่ (Frequency) แล้วสรุปออกมาเป็นค่าร้อยละ (Percentage) แบบสอบถามส่วนที่ 2 ข้อมูลปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด มีลักษณะเป็นมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ใช้วิธีการหาค่าเฉลี่ยเลขคณิตและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Mean and Standard Deviation)

สรุปเกณฑ์การแปลความหมายของคะแนนในแบบสอบถามส่วนที่ 2 เกี่ยวกับระดับความสำคัญในการตัดสินใจด้านข้อมูลปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด ได้แก่ ด้านผลิตภัณฑ์หรือบริการ ด้านราคา ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านส่งเสริมทางการตลาด ด้านบุคลากร ด้านกระบวนการ ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ

คะแนนเฉลี่ย 4.21 – 5.00 หมายถึง ระดับความสำคัญในการตัดสินใจอยู่ในระดับมากที่สุด

คะแนนเฉลี่ย 3.41 – 4.20 หมายถึง ระดับความสำคัญในการตัดสินใจอยู่ในระดับมาก

คะแนนเฉลี่ย 2.61 – 3.40 หมายถึง ระดับความสำคัญในการตัดสินใจอยู่ในระดับปานกลาง

คะแนนเฉลี่ย 1.81 – 2.60 หมายถึง ระดับความสำคัญในการตัดสินใจอยู่ในระดับน้อย

คะแนนเฉลี่ย 1.00 – 1.80 หมายถึง ระดับความสำคัญในการตัดสินใจอยู่ในระดับน้อยที่สุด

การทดสอบสมมุติฐาน ค่า t-test ใช้เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่า เฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม ที่เป็นอิสระต่อกัน (Independent – Samples t-test) (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2548) ใช้เพื่อทดสอบสมมติฐานลักษณะประชากรศาสตร์ด้านเพศ

การทดสอบสมมุติฐาน ค่า F-test ใช้วิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One - way Analysis of Variance) (ANOVA) แบบการทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างตั้งแต่ 2 กลุ่มขึ้นไป (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2548)

ผลการศึกษาและอภิปรายผล

ตารางที่ 1 แสดงผลการศึกษาลักษณะประชากรศาสตร์การตัดสินใจใช้บริการแอปพลิเคชันแนะนำสถานที่ท่องเที่ยวและที่พักสำหรับนักท่องเที่ยวชาวไทยในกรุงเทพมหานคร

n=400

ลักษณะประชากรศาสตร์	จำนวน	ร้อยละ
เพศหญิง	217	54.25
อายุ 31-40 ปี	159	39.75
ระดับการศึกษาปริญญาตรี	173	43.25
อาชีพพนักงานบริษัทเอกชน	151	37.75
รายได้ต่อเดือน 20,000-30,000 บาท	137	34.25
ลักษณะการท่องเที่ยวที่นิยมเชิงวัฒนธรรม	116	29.00

ตารางที่ 2 แสดงผลการศึกษาปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดการตัดสินใจใช้บริการแอปพลิเคชันแนะนำสถานที่ท่องเที่ยวและที่พักสำหรับนักท่องเที่ยวชาวไทยในกรุงเทพมหานคร

ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด	ระดับความสำคัญในการตัดสินใจ		
	$\bar{x}$	S.D.	การแปลผล
ด้านผลิตภัณฑ์หรือบริการ			
มีสถานที่ท่องเที่ยวและที่พักให้เลือกหลากหลาย	4.21	0.75	มากที่สุด
มีบริการครบวงจรทั้งท่องเที่ยวและที่พัก รถรับ-ส่ง โปรแกรมทัวร์	4.24	0.58	มากที่สุด
ปรับโปรแกรมท่องเที่ยวและที่พักได้ตามความต้องการของลูกค้าได้	4.16	0.62	มาก
รวม	4.20	0.65	มาก
ด้านราคา			
ราคาคุ้มค่าเมื่อเทียบกับกับการจองผ่านเคาท์เตอร์/ตัวแทน/คู่แข่ง	4.26	0.68	มากที่สุด
ราคาเหมาะสมเมื่อเทียบกับคุณภาพและบริการที่ได้รับ	4.15	0.57	มาก
ราคามีความยืดหยุ่นปรับตามสถานการณ์	4.22	0.62	มากที่สุด
รวม	4.21	0.62	มากที่สุด
ด้านช่องทางจัดจำหน่าย			
การค้นหาที่พักและบริการสะดวกตลอด 24 ชั่วโมง	4.44	0.64	มากที่สุด
ค้นหาสถานที่ท่องเที่ยวหรือบริการที่ต้องการได้ง่ายและสะดวก	4.27	0.66	มากที่สุด
มีการจัดประเภทหมวดหมู่ที่พักและบริการ	4.25	0.62	มากที่สุด
รวม	4.32	0.64	มากที่สุด

ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด	ระดับความสำคัญในการตัดสินใจ		
	$\bar{x}$	S.D.	การแปลผล
ด้านส่งเสริมทางการตลาด			
มีคูปองส่วนลดสำหรับผู้ใช้ใหม่ที่ใช้บริการครั้งแรก	4.15	0.66	มาก
มีการดึงดูดที่น่าสนใจด้วยการให้โปรโมชั่นและส่วนลดในช่วงเทศกาล	4.23	0.65	มากที่สุด
มีการให้ส่วนลดจากบัตรเครดิต/บัตรเดบิต/บัตรสมาชิก	4.19	0.62	มาก
รวม	4.19	0.64	มาก
ด้านบุคลากร			
มีการชี้แจงให้ความรู้ในการใช้งานแอปพลิเคชัน	3.98	0.69	มาก
มีพนักงานรับบริการและให้คำแนะนำตลอด 24 ชั่วโมง	4.07	0.61	มาก
มีพนักงานติดตามและยืนยันสถานะการจอง	3.74	0.56	มาก
รวม	3.93	0.62	มาก
ด้านกระบวนการ			
ระบบมีการเก็บข้อมูลส่วนตัวของลูกค้า เช่น อีเมล์ เบอร์โทรศัพท์ ที่อยู่ ไว้เป็นความลับ	4.11	0.51	มาก
ระบบมีการจัดการส่งแผนการเดินทางให้ลูกค้าล่วงหน้าอย่างน้อย 7 วันก่อนวันเดินทาง	4.03	0.62	มาก
ระบบมีการขออนุญาตเปิดเผยชื่อลูกค้า เบอร์โทรศัพท์ ให้กับเจ้าหน้าที่หรือไกด์ที่เกี่ยวข้องในการท่องเที่ยว	4.06	0.52	มาก
รวม	4.06	0.55	มาก
ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ			
แอปพลิเคชันมีรูปแบบสีสัน มีรูปภาพประกอบ มีการจัดประเภทหมวดหมู่การบริการที่เข้าใจง่าย	3.86	0.77	มาก
มีการใช้ดารา อินฟลูเอนเซอร์ ยูทูบเบอร์ ที่มีชื่อเสียง เพื่อส่งเสริมภาพลักษณ์และความน่าเชื่อถือ	4.02	0.85	มาก
มีการรีวิวการให้บริการ มีการประเมินคะแนนการบริการจากผู้ใช้จริง เพื่อเป็นรายละเอียดและข้อมูลในการตัดสินใจ	4.10	0.65	มาก
รวม	3.99	0.75	มาก
ผลรวมเฉลี่ย	**4.12**	**0.63**	**มาก**

ตารางที่ 3 แสดงผลการศึกษาเปรียบเทียบการตัดสินใจใช้บริการแอปพลิเคชันแนะนำสถานที่ท่องเที่ยวและที่พักสำหรับนักท่องเที่ยวชาวไทยในกรุงเทพมหานคร จำแนกตามเพศ

การตัดสินใจใช้บริการแอปพลิเคชันแนะนำสถานที่ท่องเที่ยวและที่พัก	เพศ	n	$\bar{x}$	S.D.	t	Sig
ด้านผลิตภัณฑ์หรือบริการ	หญิง	217	4.10	0.69	2.254	0.01*
	ชาย	183	3.85	0.72		

ตารางที่ 4 แสดงผลการศึกษาเปรียบเทียบการตัดสินใจใช้บริการแอปพลิเคชันแนะนำสถานที่ท่องเที่ยวและที่พักสำหรับนักท่องเที่ยวชาวไทยในกรุงเทพมหานคร จำแนกตามอายุ

ความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig
ด้านส่งเสริมทางการตลาด					
ระหว่างกลุ่ม	10.552	1	2.638	23.165	0.00*
ภายในกลุ่ม	44.982	398	0.114		
รวม	55.534	399			

ตารางที่ 5 แสดงผลการศึกษาเปรียบเทียบการตัดสินใจใช้บริการแอปพลิเคชันแนะนำสถานที่ท่องเที่ยวและที่พักสำหรับนักท่องเที่ยวชาวไทยในกรุงเทพมหานคร จำแนกตามรายได้ต่อเดือน

ความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig
ด้านผลิตภัณฑ์หรือบริการ					
ระหว่างกลุ่ม	3.82	5	0.762	2.18	0.00*
ภายในกลุ่ม	137.80	394	0.355		
รวม	141.62	399			

สรุปผลการวิจัย

การศึกษาลักษณะประชากรศาสตร์การตัดสินใจใช้บริการแอปพลิเคชันแนะนำสถานที่ท่องเที่ยวและที่พักสำหรับนักท่องเที่ยวชาวไทยในกรุงเทพมหานคร พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 217 คน ร้อยละ 54.25 อายุ 31-40 ปี จำนวน 159 คน ร้อยละ 39.75 ระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 173 คน ร้อยละ 43.25 อาชีพพนักงานบริษัทเอกชน จำนวน 151 คน ร้อยละ 37.75 รายได้ต่อเดือน 20,000-30,000 บาท จำนวน 137 คน ร้อยละ 34.25 ลักษณะการท่องเที่ยวที่นิยมเชิงวัฒนธรรม จำนวน 116 คน ร้อยละ 29.00

การศึกษาปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดการตัดสินใจใช้บริการแอปพลิเคชันแนะนำสถานที่ท่องเที่ยวและที่พักสำหรับนักท่องเที่ยวชาวไทยในกรุงเทพมหานคร พบว่า ในภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถามส่วน

ใหญ่มีระดับความสำคัญในการตัดสินใจอยู่ในระดับมาก $\bar{X}$ 4.12, S.D.=0.63 โดยเรียงลำดับได้ดังนี้ ด้านช่องทางจัดจำหน่าย มีระดับความสำคัญในการตัดสินใจอยู่ในระดับมากที่สุด $\bar{X}$ 4.32, S.D.=0.64 รองลงมาด้านราคา มีระดับความสำคัญในการตัดสินใจอยู่ในระดับมากที่สุด $\bar{X}$ 4.21, S.D.=0.62 ด้านผลิตภัณฑ์หรือบริการ มีระดับความสำคัญในการตัดสินใจอยู่ในระดับมาก $\bar{X}$ 4.20, S.D.=0.65 ด้านส่งเสริมทางการตลาด มีระดับความสำคัญในการตัดสินใจอยู่ในระดับมาก $\bar{X}$ 4.19, S.D.=0.64 ด้านกระบวนการ มีระดับความสำคัญในการตัดสินใจอยู่ในระดับมาก $\bar{X}$ 4.06, S.D.=0.55 ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ มีระดับความสำคัญในการตัดสินใจอยู่ในระดับมาก $\bar{X}$ 3.99, S.D.=0.75 ด้านบุคลากร ระดับความสำคัญในการตัดสินใจอยู่ในระดับมาก $\bar{X}$ 3.93, S.D.=0.62 ตามลำดับ

การศึกษาเปรียบเทียบการตัดสินใจใช้บริการแอปพลิเคชันแนะนำสถานที่ท่องเที่ยวและที่พักสำหรับนักท่องเที่ยวชาวไทยในกรุงเทพมหานคร จำแนกตามเพศ 0.01* อายุ 0.00* รายได้ต่อเดือน 0.00* มีการตัดสินใจใช้บริการแอปพลิเคชันแนะนำสถานที่ท่องเที่ยวและที่พักสำหรับนักท่องเที่ยวชาวไทยในกรุงเทพมหานคร แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

อภิปรายผลการวิจัย

การศึกษาลักษณะประชากรศาสตร์การตัดสินใจใช้บริการแอปพลิเคชันแนะนำสถานที่ท่องเที่ยวและที่พักสำหรับนักท่องเที่ยวชาวไทยในกรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุ 31-40 ปี ระดับการศึกษาปริญญาตรี อาชีพพนักงานบริษัทเอกชน รายได้ต่อเดือน 20,000-30,000 บาท ลักษณะการท่องเที่ยวที่นิยมเชิงวัฒนธรรม สอดคล้องกับงานวิจัยของ ธนัชพร ราตรีโชติ, (2559) ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อพฤติกรรมการตัดสินใจใช้แอปพลิเคชันในการจองโรงแรมที่พักในเขตกรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุ 20-30 ปี อาชีพพนักงานบริษัท รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001-30,000 บาท มีสถานะภาพสมรส ระดับการศึกษาปริญญาตรี ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดการตัดสินใจใช้บริการแอปพลิเคชันแนะนำสถานที่ท่องเที่ยวและที่พักสำหรับนักท่องเที่ยวชาวไทยในกรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่า ในภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับความสำคัญในการตัดสินใจอยู่ในระดับมาก $\bar{X}$ 4.12, S.D.=0.63 โดยเรียงลำดับได้ดังนี้ ด้านช่องทางจัดจำหน่าย มีระดับความสำคัญในการตัดสินใจอยู่ในระดับมากที่สุด $\bar{X}$ 4.32, S.D.=0.64 ด้านราคา มีระดับความสำคัญในการตัดสินใจอยู่ในระดับมากที่สุด $\bar{X}$ 4.21, S.D.=0.62 รองลงมาด้านผลิตภัณฑ์หรือบริการ มีระดับความสำคัญในการตัดสินใจอยู่ในระดับมาก $\bar{X}$ 4.20, S.D.=0.65 ด้านส่งเสริมทางการตลาด มีระดับความสำคัญในการตัดสินใจอยู่ในระดับมาก $\bar{X}$ 4.19, S.D.=0.64 ด้านกระบวนการ มีระดับความสำคัญในการตัดสินใจอยู่ในระดับมาก $\bar{X}$ 4.06, S.D.=0.55 ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ มีระดับความสำคัญในการตัดสินใจอยู่ในระดับมาก $\bar{X}$ 3.99, S.D.=0.75 ด้านบุคลากร ระดับความสำคัญในการตัดสินใจอยู่ในระดับมาก $\bar{X}$ 3.93, S.D.=0.62 ตามลำดับ สอดคล้องกับงานวิจัยของ จณิสตา ตั้งสุวรรณศรี และคณะ, (2562) ได้ศึกษาเรื่องความ

พึงพอใจในการเลือกใช้บริการจองห้องพักผ่านแอปพลิเคชันของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาพบว่า การวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจในการเลือกใช้บริการจองห้องพักผ่านแอปพลิเคชันของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก $\bar{X}$=3.956 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ลำดับแรก คือ ด้านช่องทางการให้บริการอยู่ในระดับมาก $\bar{X}$=4.045 รองลงมา คือ ด้านราคา อยู่ในระดับมาก $\bar{X}$=3.944 ด้านการส่งเสริมการตลาด อยู่ในระดับมาก $\bar{X}$=3.929 และด้านผลิตภัณฑ์ อยู่ในระดับมาก $\bar{X}$=3.906 ตามลำดับ การเปรียบเทียบการตัดสินใจใช้บริการแอปพลิเคชันแนะนำสถานที่ท่องเที่ยวและที่พักสำหรับนักท่องเที่ยวชาวไทยในกรุงเทพมหานคร จำแนกตามเพศ 0.01* อายุ 0.00* รายได้ต่อเดือน 0.00* มีการตัดสินใจใช้บริการแอปพลิเคชันแนะนำสถานที่ท่องเที่ยวและที่พักสำหรับนักท่องเที่ยวชาวไทยในกรุงเทพมหานคร แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 สอดคล้องกับงานวิจัยของ ชนิตา เสถียรโชค (2560) ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ซื้อสินค้าผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์บน Lazada ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยด้านเพศ และปัจจัยด้านรายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกัน มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ซื้อสินค้าผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์บน Lazada ที่แตกต่างกัน และสอดคล้องกับงานวิจัยของ ณัฐกฤษ เชาวชาญกิจ (2562) ได้ศึกษาเรื่องการตัดสินใจเลือกใช้บริการแอปพลิเคชันสั่งอาหารออนไลน์ของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ที่กล่าววา อายุ เป็นสิ่งที่บงชี้ถึงความสามารถในการรับรู้ และการทำความเข้าใจในเนื้อหาข่าวสาร และบงบอกถึงความสนใจในประเด็นต่าง ๆ นอกจากนี้ชวงอายุที่แตกต่างกัน ยังสงผลให้ความคิด ความเชื่อ ประสบการณ และทัศนคติแตกต่างกันอีกด้วย

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะจากงานวิจัย

ผลจาการวิจัยพบว่า ด้านช่องทางจัดจำหน่าย เป็นปัจจัยที่ทำให้เกิดการตัดสินใจใช้บริการแอปพลิเคชันแนะนำสถานที่ท่องเที่ยวและที่พักสำหรับนักท่องเที่ยวชาวไทย ในกรุงเทพมหานคร ดังนี้

1. ใช้เป็นแนวทางให้ผู้ที่สนใจทำแอปพลิเคชันแนะนำสถานที่ท่องเที่ยวและที่พักในรูปแบบต่าง ๆ นำไปใช้วางแผน รูปแบบการบริการ พัฒนากลยุทธ์ ให้สอดคล้องกับความต้องการของนักท่องเที่ยว

2. การกำหนดปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด แอปพลิเคชันแนะนำสถานที่ท่องเที่ยวและที่พักเข้าถึงง่ายและสะดวกตลอด 24 ชั่วโมง มีการจัดประเภทหมวดหมู่ที่พักและบริการที่ชัดเจน ช่วยดึงดูดการตัดสินใจใช้บริการได้เร็วยิ่งขึ้น

บรรณานุกรม

กรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย. (2567). *ประกาศสำนักทะเบียนกลาง เรื่อง จำนวนราษฎรทั่วราชอาณาจักร ตามหลักฐานการทะเบียนราษฎร.* กรุงเทพมหานคร: กรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย. https://www.dopa.go.th/news/cate1/view9265

การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย. (2567). *แผนวิสาหกิจการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย พ.ศ. 2566-2570.* กรุงเทพมหานคร: การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย. https://corp.tourismthailand.org/th/about-tat/vision

กัลยรัตน์ โตสุขศรี. (2552). *พฤติกรรมและปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อแชมพูสระผม “แพนทีน โปร-วี” ในเขตกรุงเทพมหานคร* [ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ไม่ได้พิมพ์]. มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.

กัลยา วานิชย์บัญชา. (2548). *สถิติในการวิจัย.* กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

จณิสตา ตั้งสุวรรณศรี, ขวัญชนก นาตนารี, ทิพานัน ศุภมงคลดี, และ อรนพัฒน์ เหมือนเผ่าพงษ. (2562). ความพึงพอใจในการเลือกใช้บริการจองห้องพักผ่านแอพพลิเคชั่นของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร. ใน *การประชุมวิชาการนำเสนอผลงานวิจัยระดับชาติของนักศึกษาด้านมนุษย์ศาสตร์และสังคมศาสตร์ ครั้งที่ 2.* คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา.

ชนิตา เสถียรโชค. (2560). *ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ซื้อสินค้าผ่านช่องทางอิเล็ก-ทรอนิกส์บน Lazada* [คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี ไม่ได้ตีพิมพ์]. มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

ณัฐกฤษ เชาวชาญกิจ. (2562). *การตัดสินใจเลือกใช้บริการแอปพลิเคชันสั่งอาหารออนไลน์ของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล* [การคนควาอิสระปริญญามหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์]. มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.

ธนัชพร ราตรีโชติ. (2559). *การตัดสินใจการจองห้องพักออนไลน์ระบบการจองแอพพลิเคชั่นจองโรงแรม.* [การค้นคว้าอิสระ คณะบริหารธุรกิจ วิชาเอกการตลาด]. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

ธีรกิติ นวรัตน์ ณ อยุธยา. (2549). *การตลาดสำหรับการบริการ: แนวคิด และกลยุทธ์* (พิมพครั้งที่ 2). กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

พิษณุ จงสถิตย์วัฒนา. (2548). *การบริหารการตลาด: การวิเคราะห์ กลยุทธ์ และการตัดสินใจ* (พิมพ์ครั้งที่ 7). กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

สุชัญญา สายชนะ และ ชลิตา ศรีนวล. (2561). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการใช้แอปพลิเคชัน Que Q ในเขตกรุงเทพมหานคร* [วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจและการจัดการมหาบัณฑิต คณะการบริหารและจัดการ ไม่ได้ตีพิมพ์]. สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง.

สำนักข่าวสับปะรด. (2565). *ปี 2566 ธุรกิจโรงแรมและที่พักทยอยฟื้นตัว แต่ภายใต้มุมมองที่ระมัดระวังมากขึ้น.* สำนักข่าวสับปะรด. https://pineapplenewsagency.com/th/c33446

วิภาวรรณ มโนปราโมทย์. (2556). *ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าผ่านสังคมออนไลน์ (อินสตาแกรม)* ของประชากรในกรุงเทพมหานคร [การค้นคว้าอิสระ (บธ.ม.) บัณฑิตวิทยาลัย ไม่ได้ตีพิมพ์]. มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.

ราช ศิริวัฒน์. (2560). *ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจของผู้บริโภค.* ศิริวัฒน์ ชนะคุณ. https://doctemple.wordpress.com/2017/01/25

อดุลย์ จาตุรงค์กุล. (2550). *พฤติกรรมผู้บริโภค* (พิมพ์ครั้งที่ 2). มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

Yamane, T. (1973). *Statistics: An introductory analysis* (3rd. ed.). New York, NY: Harpe and Row.

ความพึงพอใจต่อการใช้บริการตู้จำหน่ายเครื่องดื่มประเภทน้ำชงอัตโนมัติในเขตประเวศ กรุงเทพมหานคร

Satisfaction with the Use of Automatic Beverage Vending Machines in Prawet District Bangkok

ทิพมาศ รัตนพิทักษ์

Tipamas Rattanaphitak

อาจารย์

คณะบริหารธุรกิจ สาขาการตลาด มหาวิทยาลัยกรุงเทพสุวรรณภูมิ กรุงเทพมหานคร

E-mail: tipamas.j@gmail.com

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ (1) เพื่อศึกษาความพึงพอใจต่อการใช้บริการตู้จำหน่ายเครื่องดื่มประเภทน้ำชงอัตโนมัติในเขตประเวศ กรุงเทพมหานคร (2) เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจต่อการใช้บริการตู้จำหน่ายเครื่องดื่มประเภทน้ำชงอัตโนมัติในเขตประเวศ กรุงเทพมหานคร กลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการดำเนินงานวิจัย และใช้สถิติเชิงพรรณนา และใช้สถิติเชิงอนุมานในการทดสอบสมมุติฐาน ผลการวิจัยพบว่า (1) ปัจจัยส่วนบุคคลส่วนใหญ่เพศหญิง อายุ 21-30 ปี ระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี อาชีพพนักงานเอกชน รายได้ต่อเดือน 10,001-20,000 บาท ปัจจัยพฤติกรรมประเภทเครื่องดื่มที่ชื่นชอบชา/กาแฟ เหตุผลในการใช้บริการมีเพราะสะดวกและมีความทันสมัย สถานที่ใช้บริการหน่วยงานเอกชน/ภาครัฐ/ โรงพยาบาล มีโอกาสกลับมาใช้บริการซ้ำแน่นอน (2) ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดในภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$=4.16, S.D.=0.687) โดยผู้บริโภคให้ความพึงพอใจมากที่สุดใน ด้านช่องทางจัดจำหน่าย ($\bar{X}$=4.32, S.D.=0.875) สำหรับการทดสมสมติฐานการเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการใช้บริการตู้จำหน่ายเครื่องดื่มประเภทน้ำชงอัตโนมัติในเขตประเวศ กรุงเทพมหานคร ปัจจัยส่วนบุคคลจำแนกตามอายุมีค่า Sig.=0.02* มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการตู้จำหน่ายเครื่องดื่มประเภทน้ำชงอัตโนมัติ แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

คำสำคัญ: ความพึงพอใจ ส่วนประสมทางการตลาด ตู้จำหน่ายเครื่องดื่มประเภทน้ำชงอัตโนมัติ

Abstract

The objectives of this research are (1) to study satisfaction with the use of automatic beverage vending machines in Prawet District. Bangkok (2) To study the level of satisfaction with the use of automatic beverage vending machines in Prawet District. Bangkok, A sample group of 400 people using a questionnaire as a tool for conducting research. and use descriptive statistics. and use inferential statistics to test hypotheses. The results of the research found that (1) Most of the personal factors were female, aged 21-30 years,

educational level lower than bachelor's degree. Private employee career Monthly income 10,001-20,000-baht Behavioral factors: Favorite beverage type: tea/coffee the reasons for using the service are because it is convenient and modern. Places that use private/government agencies/hospitals will definitely have a chance of coming back to use the services again. (2) Overall marketing mix factors are at a high level of satisfaction ($\bar{x}$=4.16, S.D.=0.687) with consumers giving the highest satisfaction in Distribution channel side ($\bar{x}$=4.32, S.D.=0.875) for the hypothesis testing to compare satisfaction with the service of automatic beverage vending machines in Prawet District. Bangkok Personal factors classified by age have a value of Sig.=0.02* There is a difference in satisfaction with the service of automatic beverage vending machines, with statistical significance at the 0.05 level.

Keywords: Satisfaction, marketing mix, automatic beverage vending machine

บทนำ

ด้วยลักษณะภูมิอากาศของประเทศไทยค่อนข้างร้อน ผู้บริโภคจึงหันมานิยมบริโภคเครื่องดื่มมากขึ้น เครื่องดื่มช่วยแก้กระหายให้รู้สึกสดชื่น แก้อาการง่วง รสชาติถูกปาก ทำให้ธุรกิจจำหน่ายเครื่องดื่มเพิ่มจำนวนมากขึ้นอย่างต่อเนื่อง พฤติกรรมของผู้บริโภคยุคใหม่มีชีวิตที่เร่งรีบและมีแนวโน้มการใช้ชีวิตประจำวันอยู่นอกบ้านมากขึ้น ตลอดจนรักในความสะดวกสบาย ทำให้มีช่องว่างในการกระจายสินค้าให้เข้าถึงผู้บริโภคตามวิถีชีวิตประจำวันที่ประหยัดเวลาขณะเดินทางหรือทำกิจกรรม โดยใช้ความรู้ความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีและวิทยาการใหม่ ๆ มาทำการประดิษฐ์คิดค้นจนเกิดเป็นนวัตกรรมบริการเครื่องดื่มตู้อัตโนมัติ

HI-TOP ได้รวบรวมข้อมูล และภาพรวมของ Vending Machine ที่กำลังเป็นที่จับตามองในตลาดปัจจุบัน เพื่อเป็นข้อมูลและความรู้ที่จะเป็นประโยชน์สำหรับธุรกิจ ตู้จำหน่ายสินค้าอัตโนมัติเข้ามาในไทยยาวนานกว่า 20 ปี แต่เริ่มเข้ามามีบทบาทโดดเด่น ในช่วง 5 ปีที่ผ่านมาเติบโตขึ้นถึง 40% ภายในระยะเวลา 1 ปี โดยปี 64 มีมูลค่าตลาด 2,000 ล้านบาท และปี 65 มูลค่าตลาดเพิ่มขึ้นเป็น 3,000 ล้านบาท จากข้อมูลของศูนย์วิเคราะห์เศรษฐกิจ TTB ปัจจุบันมีผู้ประกอบการตู้จำหน่ายสินค้าอัตโนมัติมากกว่า 10 แบรนด์ ด้วยจำนวนตู้ในปี 2565 กว่า 30,000 ตู้ กระจายอยู่ในกรุงเทพและภาคตะวันออก คิดเป็นสัดส่วนประมาณร้อยละ 60 โครงสร้างธุรกิจ Vending Machine จะประกอบด้วย ตู้จำหน่ายเครื่องดื่ม ร้อยละ 60 และตู้จำหน่ายสินค้าอื่น ๆ ร้อยละ 40 รายได้ของผู้ประกอบการในธุรกิจกลุ่มนี้อยู่ที่ประมาณ 6,400 ล้านบาทในปี 64 คาดการว่าจะมีการผลักดันให้รายได้รวมของธุรกิจเพิ่มเป็น 10,000 ล้านบาทในปี 66 และมีแนวโน้มเติบโตต่อปีอยู่ที่ 13-15% ในส่วนของจำนวนตู้ (HI-TOP, 2566)

ดังนั้นผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาความพึงพอใจต่อการใช้บริการตู้จำหน่ายเครื่องดื่มประเภทน้ำชงอัตโนมัติในเขตประเวศ กรุงเทพมหานคร โดยเน้นปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดทั้ง 7 ด้าน เพื่อให้ผู้ประกอบการหรือผู้ที่

สนใจสามารถนำแนวทางที่ศึกษาได้ไปใช้วางแผนกลยุทธ์ในการดำเนินธุรกิจรวมถึงรูปแบบการให้บริการได้ตรงความต้องการของผู้บริโภคและต่อยอดธุรกิจอื่น ๆ ในอนาคตได้

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจต่อการใช้บริการตู้จำหน่ายเครื่องดื่มประเภทน้ำชงอัตโนมัติในเขตประเวศ กรุงเทพมหานคร

2. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจต่อการใช้บริการตู้จำหน่ายเครื่องดื่มประเภทน้ำชงอัตโนมัติในเขตประเวศ กรุงเทพมหานคร

การทบทวนวรรณกรรม

แนวคิดและทฤษฎีส่วนประสมทางการตลาด

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2546) กล่าวว่า ส่วนประสมการตลาด (Marketing Mix) หรือ 7Ps ในการกำหนดกลยุทธ์การตลาด ประกอบด้วย

1. ด้านผลิตภัณฑ์ แบ่งเป็น 2 ลักษณะ คือ ผลิตภัณฑ์ที่อาจจับต้องได้และผลิตภัณฑ์ที่จับต้องไม่ได้

2. ด้านราคา หมายถึง คุณค่าผลิตภัณฑ์ในรูปตัวเงิน ลูกค้าจะเปรียบเทียบระหว่างคุณค่าของบริการกับราคา ของบริการนั้น

3. ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย เป็นกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับทำเลที่ตั้ง และช่องทางในการนำเสนอบริการ

4. ด้านส่งเสริมการตลาด เครื่องมือในการติดต่อสื่อสารให้ผู้ใช้บริการ เพื่อแจ้งข่าวสารหรือชักจูงให้เกิดทัศนคติและพฤติกรรม

5. ด้านบุคคลหรือพนักงาน เพื่อสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าให้แตกต่างเหนือคู่แข่งขัน อาศัยเป็นความสัมพันธ์ระหว่างเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและผู้ใช้บริการต่าง ๆ ขององค์กร

6. ด้านลักษณะทางกายภาพ เป็นการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพให้กับลูกค้า ทั้งทางด้านกายภาพและรูปแบบการให้บริการเพื่อสร้างคุณค่าให้กับลูกค้า

7. ด้านกระบวนการ เป็นกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับงานปฏิบัติในด้านการบริการที่นำเสนอให้กับผู้ใช้บริการเพื่อมอบการให้บริการอย่างถูกต้องรวดเร็วและทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความประทับใจ

แนวคิดและทฤษฎีความพึงพอใจ

แนวคิดความพึงพอใจว่าเป็นเรื่องเกี่ยวกับจิตใจ อารมณ์ความรู้สึกที่บุคคลมีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งไม่สามารถมองเห็นรูปร่างได้ นอกจากนี้ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกด้านบวกของบุคคล ที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง อาจจะเกิดขึ้นจากความคาดหวังหรือเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อสิ่งนั้นสามารถตอบสนองความต้องการให้แก่บุคคลได้ ซึ่งความพึงพอใจที่เกิดขึ้นสามารถเปลี่ยนแปลงได้ตามค่านิยมและประสบการณ์ของบุคคล ทั้งนี้ความพึงพอใจจึงสามารถนำใช้ใน

การวัดระดับความพึงพอใจกับปัจจัยอื่นที่ใช้ในการศึกษา (บรรเจิด ศุภราพงศ์, 2556 อ้างถึงใน คณะนักวิจัย วิทยาลัยนอร์ทเทิร์น, 2564)

การวัดความพึงพอใจไว้ สรุปได้ว่าในการวัดความรู้สึกในทางที่ดีไม่ดีหรือไม่พอใจ ซึ่งวิธีการวัดนั้นมีอยู่หลายวิธี เช่น วิธีการสังเกตวิธีการสัมภาษณ์ วิธีการใช้แบบสอบถามเป็นต้น ซึ่งมีรายละเอียด ดังนี้ (พัชริยา แก่นสา, (2555 อ้างถึงใน คณะนักวิจัย วิทยาลัยนอร์ทเทิร์น, 2564)

1. วิธีการสังเกต เป็นวิธีการใช้ตรวจสอบบุคคลอื่นโดยการเฝ้ามองและจดบันทึกอย่างมีแบบแผน วิธีเป็นวิธีการศึกษาที่เก่าแก่และยังเป็นที่นิยมใช้อย่างแพร่หลายจนถึงปัจจุบันแต่ก็เหมาะสมกับการศึกษากับข้อมูลจำนวนน้อยเท่านั้น

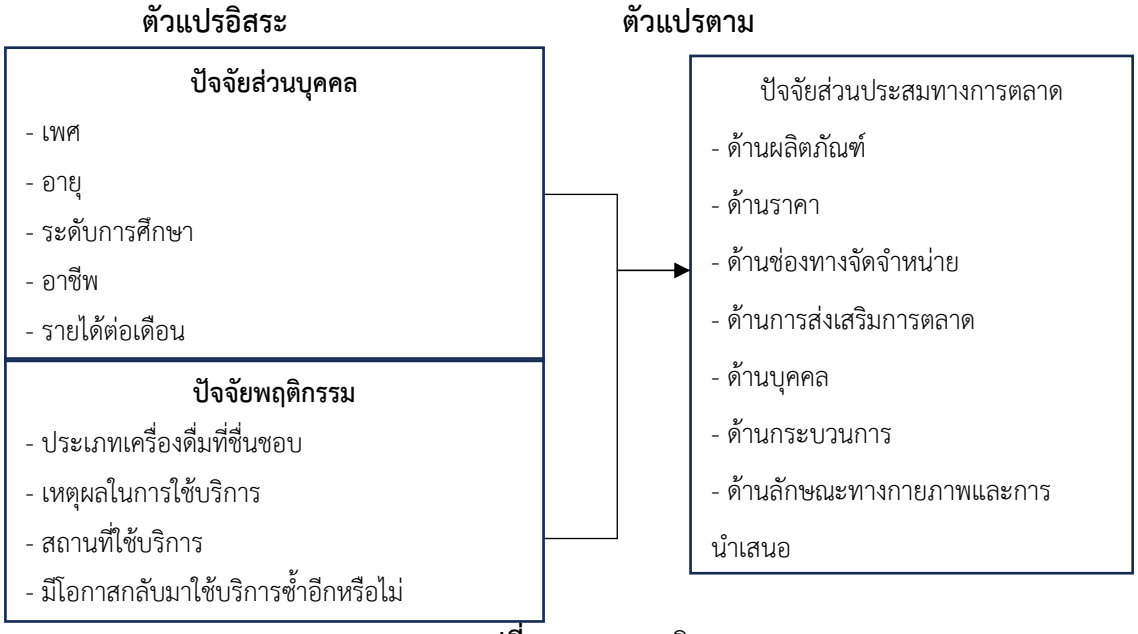
2. วิธีการสัมภาษณ์ เป็นวิธีการที่ผู้วิจัยจะต้องออกไปสอบถามโดยการพูดกับบุคคลนั้น ๆ โดยมีการเตรียมแผนงานล่วงหน้า

3. วิธีการใช้แบบสอบถาม วิธีการนี้จะเป็นการใช้แบบสอบถามที่มีข้อคำอธิบายไว้อย่างชัดเจนเพื่อให้ผู้ตอบทุกคนมีความเข้าใจตรงกัน มักใช้ในกรณีที่ต้องการข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจำนวนมาก ๆ วิธีนี้นับเป็นวิธีนิยมใช้ในปัจจุบันวิธีหนึ่งคือ มาตราส่วนประมาณค่าแบบลิเคิร์ท (Likert scales) ประกอบด้วยข้อความที่แสดงถึงทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งเร้าอย่างใดอย่างหนึ่งแล้วมีคำตอบที่แสดงถึงระดับความรู้สึก 5 คำตอบ ได้แก่ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อยและน้อยที่สุด

แนวคิดและทฤษฎีคุณภาพการบริการ

กนกวรรณ นาสมปอง (2555) กล่าวว่า คุณภาพการให้บริการ (Service Quality) หมายถึง ความสามารถในการตอบสนองความต้องการของธุรกิจให้บริการ คุณภาพของบริการเป็นสิ่งสำคัญที่สุดที่จะสร้างความแตกต่างของธุรกิจให้เหนือกว่าคู่แข่งขันได้

กรอบแนวคิด



รูปที่ 1 กรอบแนวคิด

ตัวแปรอิสระ คือ ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน และปัจจัยพฤติกรรม ได้แก่ ประเภทเครื่องดื่มที่ชื่นชอบ เหตุผลในการใช้บริการ สถานที่ใช้บริการ มีโอกาสกลับมาใช้บริการซ้ำอีกหรือไม่

ตัวแปรตาม คือ ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด ได้แก่ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านช่องทางจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านบุคคล ด้านกระบวนการ ด้านลักษณะทางกายภาพและการนำเสนอ

ระเบียบวิธีการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) เพื่อศึกษาความพึงพอใจต่อการใช้บริการตู้จำหน่ายเครื่องดื่มประเภทน้ำชงอัตโนมัติในเขตประเวศ กรุงเทพมหานคร

ประชากร ได้แก่ ประชาชนที่อาศัยในเขตประเวศ กรุงเทพมหานคร จำนวน 183,893 คน (สำนักบริหารการทะเบียน กรมการปกครอง, 2566)

กลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้บริโภคที่มีประสบการณ์เคยใช้บริการตู้จำหน่ายเครื่องดื่มประเภทน้ำชงอัตโนมัติในเขตประเวศ กรุงเทพมหานคร คำนวณจำนวนประชากรโดยใช้สูตรทาโร่ยามาเน่ (Yamane, 1973) ที่ระดับความเชื่อมั่น 92% เพื่อให้ได้ค่าความเชื่อมั่นที่น่าเชื่อถือมากยิ่งขึ้น จึงได้เพิ่มจำนวนกลุ่มตัวอย่าง 0.5% ได้กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ จำนวน 400 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้ทำการสร้างเป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) แบ่งออกเป็น 4 ตอนดังนี้

ตอนที่ 1 คำถามปัจจัยส่วนบุคคลต่อการใช้บริการตู้จำหน่ายเครื่องดื่มประเภทน้ำชงอัตโนมัติในเขตประเวศ กรุงเทพมหานคร ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Checklist)

ตอนที่ 2 คำถามปัจจัยพฤติกรรมต่อการใช้บริการตู้จำหน่ายเครื่องดื่มประเภทน้ำชงอัตโนมัติในเขตประเวศ กรุงเทพมหานคร ประกอบด้วย ประเภทเครื่องดื่มที่ชื่นชอบ เหตุผลในการใช้บริการ สถานที่ใช้บริการ มีโอกาสกลับมาใช้บริการซ้ำอีกหรือไม่ ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Checklist)

ตอนที่ 3 คำถามปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด ประกอบด้วย ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านช่องทางจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านบุคคล ด้านกระบวนการ ด้านลักษณะทางกายภาพและการนำเสนอ ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale)

ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะ

การเก็บรวบรวมข้อมูล โดยขอความร่วมมือจากผู้บริโภคที่มีประสบการณ์เคยใช้บริการตู้จำหน่ายเครื่องดื่มประเภทน้ำชงอัตโนมัติในเขตประเวศ กรุงเทพมหานคร ทำการเลือกสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling)

ระยะเวลารวบรวมข้อมูล เดือนกรกฎาคม - พฤศจิกายน 2566

การวิเคราะห์ข้อมูล นำแบบสอบถามที่ได้มาตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์ มาแปรข้อมูลเป็นรหัสตัวเลข (Code) แล้วบันทึกลงในโปรแกรมเพื่อดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป SPSS

สถิติที่ใช้ในการวิจัย วิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติพรรณนา เพื่ออธิบายและสรุปปัจจัยส่วนบุคคล โดยการวิเคราะห์ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติอนุมาน เพื่อทำการทดสอบตัวแปรอิสระที่มีผลต่อตัวแปรตาม (Independent -Sample t-test) ใช้เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของสองกลุ่มตัวอย่างที่เป็นอิสระต่อกัน one-way ANOVA ประมวลผลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ SPSS

เกณฑ์การตัดสินผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยของคะแนนระดับความพึงพอใจ มีการแปลผลโดยใช้เกณฑ์ค่าเฉลี่ย (บุญชม ศรีสะอาด, 2545) ดังนี้

4.51 – 5.00	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับ มากที่สุด
3.51 – 4.50	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับ มาก
2.51 – 3.50	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับ ปานกลาง
1.51 – 2.50	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับ น้อย
1.00 – 1.50	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับ น้อยที่สุด

ผลการศึกษาและอภิปรายผล

ตารางที่ 1 การศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลต่อการใช้บริการตู้จำหน่ายเครื่องดื่มประเภทน้ำชงอัตโนมัติในเขตประเวศ กรุงเทพมหานคร แสดงผลดังนี้

n=400

ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
เพศหญิง	284	71.00
อายุ 21-30 ปี	223	55.75
ระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี	195	48.75
อาชีพพนักงานเอกชน	208	52.00
รายได้ต่อเดือน 10,001-20,000 บาท	215	53.75

ตารางที่ 2 การศึกษาปัจจัยพฤติกรรมต่อการใช้บริการตู้จำหน่ายเครื่องดื่มประเภทน้ำชงอัตโนมัติในเขตประเวศ กรุงเทพมหานคร แสดงผลดังนี้

n=400

ปัจจัยพฤติกรรม	จำนวน	ร้อยละ
ประเภทเครื่องดื่มที่ชื่นชอบชา/กาแฟ	132	33.00
เหตุผลในการใช้บริการมีเพราะสะดวกและมีความทันสมัย	129	32.25
สถานที่ที่ใช้บริการหน่วยงานเอกชน/ภาครัฐ/ โรงพยาบาล	171	42.75

มีโอกาสกลับมาใช้บริการซ้ำอีกแน่นอน	334	83.50

ตารางที่ 3 การศึกษาปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดต่อการใช้บริการตู้จำหน่ายเครื่องดื่มประเภทน้ำชงอัตโนมัติในเขตประเวศ กรุงเทพมหานคร แสดงผลดังนี้

ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด	ระดับความพึงพอใจ		
	$\bar{x}$	S.D.	การแปลผล
ด้านผลิตภัณฑ์			
ตู้อัตโนมัติมีเมนูน้ำชงให้เลือกหลากหลาย	4.30	0.592	มาก
มีการพัฒนาเมนูใหม่ที่น่าสนใจทันตามกระแสความนิยม	4.24	0.716	มาก
เลือกระดับความหวานและส่วนผสมได้ตามความชอบ	4.26	0.711	มาก
รวม	4.26	0.673	มาก
ด้านราคา			
ราคาเหมาะสมเมื่อเทียบกับความสะดวกที่ได้รับ	4.12	0.717	มาก
ราคาความเหมาะสมเมื่อเทียบกับร้านค้าทั่วไป	3.95	0.792	มาก
ราคาเหมาะสมเมื่อเทียบรสชาติและคุณภาพ	3.98	0.681	มาก
รวม	4.01	0.730	มาก
ด้านช่องทางจัดจำหน่าย			
ตู้อัตโนมัติตั้งอยู่ในแหล่งที่พบเห็นได้ง่ายสะดวกต่อการเข้าถึงบริการ	4.46	0.643	มาก
ตู้อัตโนมัติที่ให้บริการใช้พื้นที่เพียงเล็กน้อยเข้าถึงลูกค้าได้ทุกกลุ่ม	4.29	0.665	มาก
ตู้อัตโนมัติให้บริการได้ตลอด 24 ชั่วโมง	4.53	0.620	มากที่สุด
รวม	4.42	0.642	มาก
ด้านการส่งเสริมการตลาด			
รับสิทธิ์แลกซื้อเครื่องดื่มลด 50% ในเดือนเกิด	4.39	0.682	มาก
มีการจัดส่งคูปองแลกเครื่องดื่มฟรี 1 แก้ว แจ้งผ่าน SMS	4.24	0.665	มาก
ทุกๆ ยอดการสั่งซื้อ ได้รับสิทธิ์สะสมแต้มตามเงื่อนไข	4.11	0.692	มาก
รวม	4.24	0.679	มาก
ด้านบุคคล			
มีช่องทางติดต่อพนักงานที่ชัดเจนเมื่อพบปัญหาการใช้บริการ	4.02	0.735	มาก
มีพนักงานคอยติดตามข้อมูลและแก้ไขปัญหาอย่างรวดเร็ว	3.82	0.717	มาก
มีพนักงานที่มีความรู้และมีความสุภาพในการให้บริการ	3.74	0.681	มาก
รวม	3.86	0.711	มาก
ด้านกระบวนการ			

ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด	ระดับความพึงพอใจ		
	$\bar{x}$	S.D.	การแปลผล
ขั้นตอนการผสมน้ำชงอัตโนมัติมีความสะดวกรวดเร็ว	4.29	0.702	มาก
ใช้ระบบคอมพิวเตอร์ควบคุม รวมทั้งใช้แขนกลในการชั่ง ตวง วัด เพื่อให้ได้คุณภาพ และมาตรฐานเหมือนกันทุกแก้ว	4.15	0.694	มาก
ระบบทำความสะอาดหัวชง โดยใช้น้ำร้อนแรงดันสูงก่อนผสมน้ำชงแก้วถัดไป	4.11	0.710	มาก
รวม	4.18	0.702	มาก
ด้านลักษณะทางกายภาพและการนำเสนอ			
ตู้อัตโนมัติมีคุณภาพ รสชาติดี มีมาตรฐาน สะอาด ปลอดภัย	4.25	0.636	มาก
เมนูที่ปรากฏอยู่ที่ตู้อัตโนมัติมีลักษณะเป็นรูปภาพทำให้เกิดความเข้าใจง่าย รู้สึกสนุกเมื่อใช้บริการ	4.22	0.574	มาก
ลักษณะของตู้น้ำชงอัตโนมัติมีสไตล์มินิมอลเป็นเอกลักษณ์สวยงามสะดุดตา	4.18	0.810	มาก
รวม	4.21	0.673	มาก
ผลรวมเฉลี่ย	4.16	0.687	มาก

ตารางที่ 4 แสดงผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการใช้บริการตู้จำหน่ายเครื่องดื่มประเภทน้ำชงอัตโนมัติในเขตประเวศ กรุงเทพมหานคร จำแนกตามอายุ

ความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig
ด้านผลิตภัณฑ์					
ระหว่างกลุ่ม	5.20	3	1.73	6.49	0.02*
ภายในกลุ่ม	105.76	396	0.26		
รวม	110.96	399			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สรุปผลการวิจัย

ปัจจัยส่วนบุคคล ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เพศหญิง จำนวน 284 คน ร้อยละ 71.00 อายุ 21-30 ปี จำนวน 223 คน ร้อยละ 55.75 ระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 195 คน ร้อยละ 48.75 อาชีพพนักงานเอกชน จำนวน 208 คน ร้อยละ 52.00 รายได้ต่อเดือน 10,001-20,000 บาท จำนวน 215 คน ร้อยละ 53.75

ปัจจัยพฤติกรรม ผลการวิจัยพบว่า ประเภทเครื่องดื่มที่ชื่นชอบชา/กาแฟ จำนวน 132 คน ร้อยละ 33.00 เหตุผลในการใช้บริการมีเพราะสะดวกและมีความทันสมัย จำนวน 129 คน ร้อยละ 32.25 สถานที่ที่ใช้

บริการหน่วยงานเอกชน/ภาครัฐ/ โรงพยาบาล จำนวน 171 คน ร้อยละ 42.75 มีโอกาสกลับมาใช้บริการซ้ำอีกแน่นอน จำนวน 334 คน ร้อยละ 83.50

ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดต่อการใช้บริการตู้จำหน่ายเครื่องดื่มประเภทน้ำชงอัตโนมัติในเขตประเวศ กรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดในภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$=4.16, S.D.=0.687) โดยเรียงลำดับดังนี้ ด้านช่องทางจัดจำหน่าย มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$=4.32, S.D.=0.875) ด้านผลิตภัณฑ์ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$=4.26, S.D.=0.673) ด้านการส่งเสริมการตลาด มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$=4.24, S.D.=0.679) ด้านลักษณะทางกายภาพและการนำเสนอ มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$=4.21, S.D.=0.673) ด้านกระบวนการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$=4.18, S.D.=0.702) ด้านราคา มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$=4.01, S.D.=0.730) ด้านบุคคล มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$=3.86, S.D.=0.711) ตามลำดับ

การทดสอบสมมติฐาน การเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการใช้บริการตู้จำหน่ายเครื่องดื่มประเภทน้ำชงอัตโนมัติในเขตประเวศ กรุงเทพมหานคร ปัจจัยส่วนบุคคลจำแนกตามอายุ Sig.=0.02* มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการตู้จำหน่ายเครื่องดื่มประเภทน้ำชงอัตโนมัติ แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

อภิปรายผลการวิจัย

ปัจจัยส่วนบุคคล ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เพศหญิง อายุ 21-30 ปี ระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี อาชีพพนักงานเอกชน รายได้ต่อเดือน 10,001-20,000 บาท สอดคล้องกับงานวิจัยของศศินันท์ คงวาณิช (2565) ศึกษาวิจัยเรื่องทัศนคติและพฤติกรรมการใช้บริการเครื่องจำหน่ายน้ำดื่มแบบหยอดเหรียญของผู้ที่พักอาศัยในหอพัก เขตลาดกระบัง ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 25-30 ปี มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษา/ปวช. ประกอบอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 10,001-15,000 บาท ปัจจัยพฤติกรรม ผลการวิจัยพบว่า ประเภทเครื่องดื่มที่ชื่นชอบชา/กาแฟ เหตุผลในการใช้บริการมีเพราะสะดวกและมีความทันสมัย สถานที่ที่ใช้บริการหน่วยงานเอกชน/ภาครัฐ/ โรงพยาบาล มีโอกาสกลับมาใช้บริการซ้ำอีกแน่นอน ร้อยละ 83.50 สอดคล้องกับงานวิจัยของชัชธนนันท์ ดวงชื่น และจรัญญา ปานเจริญ (2562) ศึกษาวิจัยเรื่องปัจจัยส่วนผสมทางการตลาดที่มีผลต่อการซื้อสินค้าในตู้ขายสินค้าอัตโนมัติ ในกรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่า ผู้บริโภคส่วนใหญ่สถานที่ที่ซื้อบ่อยที่สุดคือ ออฟฟิศสำนักงาน เหตุผลหลักที่ซื้อคือ ไม่มีร้านค้าใกล้เคียง ยอมรับราคาสินค้าเท่ากับร้านค้าทั่วไป ส่วนใหญ่ชำระด้วยเงินสด/เหรียญ ผู้มีอิทธิพลในการซื้อสินค้าคือ เพื่อน ยังคงใช้เลือกใช้บริการเครื่องขายสินค้าอัตโนมัติครั้งต่อไป และจะแนะนำบุคคลอื่นมาใช้บริการ ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดต่อการใช้บริการตู้จำหน่ายเครื่องดื่มประเภทน้ำชงอัตโนมัติในเขตประเวศ กรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่า ในภาพรวมกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$=4.16, S.D.=0.687) โดยผู้บริโภคให้ความพึงพอใจมากที่สุดใน ด้านช่องทางจัดจำหน่าย ($\bar{X}$=4.32, S.D.=0.875) สอดคล้องกับงานวิจัยของ กิตติกร โกวิทอิสริยะ (2556) ศึกษาวิจัยเรื่องปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อเครื่องดื่มจากตู้กดอัตโนมัติเต่า

บินของคนทำงานในเขตกรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่า โดยรวมมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่มีระดับความคิดเห็นมากที่สุด คือ ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านลักษณะทางกายภาพ ด้านกระบวนการ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านราคา และด้านที่มีระดับความคิดเห็นมาก คือ ด้านบุคลากร ตามลำดับ และสอดคล้องกับงานวิจัยของ พรพิมล ปาละสุข (2566) ศึกษาวิจัยเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อเครื่องดื่มจากตู้กดอัตโนมัติเต่าบินของคนทำงานในเขตกรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่า โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด คือ สามารถซื้อเครื่องดื่มได้ตลอด 24 ชม.

สำหรับการทดสมสมติฐานการเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการใช้บริการตู้จำหน่ายเครื่องดื่มประเภทน้ำชงอัตโนมัติในเขตประเวศ กรุงเทพมหานคร ปัจจัยส่วนบุคคลจำแนกตามอายุ มีค่า Sig.=0.02* มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการตู้จำหน่ายเครื่องดื่มประเภทน้ำชงอัตโนมัติ แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ อาภาภรณ์ เกตุแก้ว (2558, อ้างถึงใน พิมพ์นิภา กิตติวุฒิดำรงชัย, 2562) ศึกษาวิจัยเรื่องการใช้บริการซ้ำกับตู้เติมเงินอัตโนมัติของผู้บริโภคในเขตอำเภอเมือง ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยด้านอายุที่แตกต่างกันส่งผลต่อการใช้บริการซ้ำกับตู้เติมเงินอัตโนมัติ แตกต่างกัน

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะจากงานวิจัย

ผลจากการวิจัยพบว่า ด้านช่องทางจัดจำหน่าย เป็นปัจจัยที่ทำให้ความพึงพอใจต่อการใช้บริการตู้จำหน่ายเครื่องดื่มประเภทน้ำชงอัตโนมัติในเขตประเวศ กรุงเทพมหานคร ดังนี้

1. ผู้ประกอบการหรือผู้ที่สนใจสามารถนำแนวทางที่ศึกษาได้ไปใช้วางแผนกลยุทธ์ในการดำเนินธุรกิจ รวมถึงรูปแบบการให้บริการได้ตรงความต้องการของผู้บริโภค

2. การกำหนดปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด ตู้อัตโนมัติตั้งอยู่ในแหล่งที่พบเห็นง่ายและมีบริการครอบคลุมตลอด 24 ชั่วโมง หากผู้ประกอบเพิ่มช่องทางโดยการหาพันธมิตรทางธุรกิจ เช่น องค์กร หน่วยงานที่พักอาศัยในแหล่งชุมชน จะช่วยในการขยายฐานลูกค้าให้เข้าถึงได้บริการมากยิ่งขึ้น

บรรณานุกรม

กนกวรรณ นาสมปอง. (2555). *สภาพการให้บริการการศึกษาทางอินเตอร์เน็ต งานส่งเสริมวิชาการและงานลงทะเบียน มหาวิทยาลยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ* [ปริญญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศิลปากร]. http://www.thapra.lib.su.ac.th/thesis/showthesis_th.asp?id=0000008643

กิตติกร โกวิทอิสริยะ. (2556). *พฤติกรรมและปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าและบริการจากร้านสะดวกซื้อของผู้บริโภคในเขตอำเภอคลองหลวง จังหวัดปทุมธานี* [ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา]. http://etheses.aru.ac.th/PDF/1255661218_02.PDF

ชัชธนนันท์ ดวงชื่น และ จรัญญา ปานเจริญ. (2562). *ปัจจัยส่วนผสมทางการตลาดที่มีผลต่อการซื้อสินค้าในตู้ขายสินค้าอัตโนมัติในกรุงเทพมหานคร* [หลักสูตรบริหารธุรกิมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์]. https://grad.dpu.ac.th/upload/content/files/Year8-2/8211.pdf

บรรเจิด ศุภราพงศ์ (2556) *ความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียนระดับมัธยมศึกษาต่อการบริหารงานของโรงเรียนปากช่องพิทยาคม สังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัด นครราชสีมา* [งานนิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยบูรพา]. https://www.nachungkeeree.go.th/post/000000550-e9b3a3f4b8eb7f7e386f37445d45ef42.pdf

บุญชม ศรีสะอาด (2545). *การวิจัยเบื้องต้น* (พิมพ์ครั้งที่ 7). กรุงเทพมหานคร: สุวีริยาสาส์น.

พรพิมล ปาละสุข. (2566). *ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อเครื่องดื่มจากตู้กดอัตโนมัติเต่าบินของคนทำงานในเขตกรุงเทพมหานคร* [สาขาการจัดการ คณะบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยรามคำแหง]. https://mmm.ru.ac.th/MMM/IS/vlt17/6414993067.pdf

พัชริยา แก่นสา. (2555). *ความพึงพอใจของผู้ปกครองที่มีการจัดการศึกษาระดับปฐมวัยในโรงเรียนกลุ่มเครือข่ายตำบลวังทอง สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา สระแก้วเขต 1* [งานนิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยบูรพา]. http://www.nachungkeeree.go.th/post/000000550-e9b3a3f4b8eb7f7e386f37445d45ef42.pdf

ศศินันท์ คงวาณิช. (2565). *ทัศนคติและพฤติกรรมการใช้บริการเครื่องจำหน่ายน้ำดื่มแบบหยอดเหรียญของผู้ที่พักอาศัยในหอพักเขตลาดกระบัง* [รายงานวิจัย, มหาวิทยาลัยรามคำแหง]. https://mmm.ru.ac.th/MMM/IS/sat18/6314060127.pdf

ศิริวรรณ เสรีรัตน์, ศุภร เสรีรัตน์, ปริญ ลักษิตานนท์, และ องอาจ ปทะวานิช (2546). *การบริหารการตลาดยุคใหม่.* กรุงเทพมหานคร: ธรรมสาร.

สำนักบริหารการทะเบียน กรมการปกครอง. (2566). *จำนวนประชากรและบ้าน*. สำนักบริหารการทะเบียน กรมการปกครอง. http://stat.dopa.go.th/xstat/ popyear.html

อาภาภรณ์ เกตุแก้ว. (2558). *การใช้บริการซ้ำกับตู้เติมเงินอัตโนมัติของผู้บริโภคในเขตอำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี* [วิทยานิพนธ์บริการธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยบูรพา]. http://ithesis-ir.su.ac.th/dspace/bitstream/123456789/2824/1/59602317.pdf

HI-TOP. (2566). *โตต่อเนื่อง! เทรนด์ Vending Machine ในตลาดไทย.* HI-TOP. https://www.hitop.co.th/content/8892

Yamane, T. (1973). *Statistics: Introductory analysis.* New York, NY: Harper and Row.

การสร้างการรับรู้ กลยุทธ์การสื่อสารการตลาดดิจิทัล เพื่อส่งเสริมอาชีพธุรกิจเกษตร ชุมชนทรายขาว อำเภอสอยดาว จังหวัดจันทบุรี

Perception Digital Marketing Communication Strategies to Develop Agribusiness Career Skills in Sai Khao Community, Soi Dao District, Chanthaburi Province

ภาวิณี ทองแย้ม[1] และขวัญชีวา ไตรพิริยะ[2]

Pawinee Thongyam[1] and Kwuancheewa Traiphiriya[2]

อาจารย์[1,2]

คณะบริหารธุรกิจและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก กรุงเทพมหานคร[1,2]

E-mail: dr.pawinee.rmutto@gmail.com[1]

บทคัดย่อ

การศึกษาครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์ (1) เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลของชุมชนทรายขาว ส่งผลต่อกลยุทธ์การสื่อสารการตลาดดิจิทัลเพื่อส่งเสริมอาชีพธุรกิจเกษตร ชุมชนทรายขาว อำเภอสอยดาว จังหวัดจันทบุรี (2) เพื่อศึกษาเครื่องมือการสื่อสารดิจิทัลการสร้างการรับรู้ส่งผลต่อกลยุทธ์การสื่อสารการตลาดดิจิทัลเพื่อส่งเสริมอาชีพธุรกิจเกษตร ชุมชนทรายขาว อำเภอสอยดาว จังหวัดจันทบุรี และ (3) เพื่อศึกษาปัจจัยกลยุทธ์การสื่อสารการตลาดดิจิทัล เพื่อส่งเสริมอาชีพธุรกิจเกษตร ชุมชนทรายขาว อำเภอสอยดาว จังหวัดจันทบุรี กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้ประกอบการผู้ที่อาศัยอยู่ใน ต.ทรายขาว อ.สอยดาว จังหวัดจันทบุรี จำนวน 181 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย เป็นแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตฐาน สถิติเอฟ One-Way ANOVA และการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Regression) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ผลการศึกษาพบว่า (1) ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุ 31 – 35 ปี มีสถานภาพ สมรส/อยู่ด้วยกัน มีรายได้ 40,001 – 60,000 บาท มีอาชีพ พนักงานบริษัทเอกชน และมีระดับการศึกษา ระดับปริญญาตรี การสร้างการรับรู้กลยุทธ์การสื่อสารการตลาดดิจิทัล มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านการยอมรับ อยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาด้านการโน้มน้าว อยู่ในระดับมากที่สุด ด้านความเข้าใจ อยู่ในระดับมากที่สุด และด้านการดึงดูดความสนใจ มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด อยู่ในระดับมากที่สุด ตามลำดับ (2) ผลการวิเคราะห์สถิติถดถอยพหุคูณ พบว่าตัวแปรอิสระทั้ง 4 ตัว อธิบายได้ว่าเครื่องมือการสื่อสารดิจิทัลเพื่อการสร้างการรับรู้มีอิทธิพลต่อกลยุทธ์การสื่อสารการตลาดดิจิทัลที่ร้อยละ 14.30

คำสำคัญ: การรับรู้ กลยุทธ์ การสื่อสารการตลาดดิจิทัล

Abstract

This study aimed to (1) study the personal factors of Sai Khao community, Chanthaburi Province affecting the digital marketing communication strategies to promote agricultural business careers in Sai Khao communit (2) study the digital communication tools that create awareness affecting the digital marketing communication strategies to promote agricultural business careers and (3) study the factors of digital marketing communication strategies to promote agricultural business careers.The sample group used in this research was the sample group used in this research, which was 181 people living in Sai Khao sub-district, Soidao District, Chanthaburi Province. The research instrument was a questionnaire. The statistics used in the research were percentage, mean, and standard deviation, F-statistics, One-Way ANOVA, and multiple regression analysis at a statistical significance level of 0.05.The results of the study found that (1) most of the respondents were female, aged 31-35 years, married/living together, had an income of 40,001-60,000 baht, were employees of private companies, and had a bachelor's degree. The highest average value of creating awareness of digital marketing communication strategies was acceptance, followed by persuasion, which was at the highest level, understanding, which was at the highest level, and attraction, which was at the lowest level, respectively. (2) Results of multiple regression statistical analysis It was found that all 4 independent variables explain that digital communication tools for creating awareness influence digital marketing communication strategies at 14.30 percent.

Keywords: Perception, digital, marketing

บทนำ

ภาคเกษตรกรรมมีความสำคัญต่อระบบเศรษฐกิจของประเทศไทย เป็นแหล่งสร้างงานและรายได้ที่สำคัญ โดยมีอัตราการขยายตัวการส่งออกสินค้าเกษตรกรรมเฉลี่ยเพิ่มขึ้น ร้อยละ 1.51 ต่อปี ซึ่งพิจารณาจากการมีตลาดส่งออกหลักอยู่ในประเทศจีน ญี่ปุ่น สหรัฐอเมริกา มาเลเซีย เป็นต้น เมื่อความต้องการสินค้าเกษตรมีมากขึ้นทำให้เกษตรกรเน้นการเพิ่มผลผลิตด้วยการใช้ปัจจัยการผลิตต่าง ๆ จำนวนมากเข้าช่วย โดยเฉพาะปุ๋ยและสารเคมีการเกษตรเพื่อเร่งการผลิตให้สอดคล้องกับความต้องการ และทำให้ได้รับผลตอบแทนที่สูงขึ้น โดยมีแนวโน้มการนำเข้าสารกำจัดวัชพืชและสารกำจัดศัตรูพืชเพิ่มขึ้นอย่างมาก นอกจากนี้ ยังรวมถึงการนำเข้าปุ๋ยเคมีที่ยังคงมีแนวโน้มเพิ่มขึ้นอีกเช่นกัน แสดงให้เห็นว่าการเพิ่มผลผลิตทางการเกษตรในประเทศต้องพึ่งพาสารเคมีและปุ๋ยเคมีเป็นหลัก จากเหตุการณ์ดังกล่าวมีความเป็นได้ที่ประเทศไทยเสี่ยงต่อการสูญเสียตลาดส่งออกที่มีความต้องการสินค้าเกษตรปลอดภัยและปราศจากสารเคมีตกค้าง หากเกษตรกรไม่มีการปรับตัวใน

การผลิตสินค้าเกษตร อีกทั้งปัจจุบันกระแสของความปลอดภัยด้านอาหารมีบทบาทที่สำคัญต่อผู้บริโภคมากขึ้น จึงทาให้เกิดการกีดกันทางการค้าในรูปแบบที่ไม่ใช่มาตรการทางภาษีโดยเฉพาะมาตรการสุขอนามัยและสุขอนามัยพืช (Sanitary and Phytosanitary Measures: SPS) ซึ่งเป็นมาตรฐานที่มีความเข้มงวดในการคัดเลือกสินค้าเกษตรที่ปราศจากสารเคมีและแมลงศัตรูพืช ส่งผลให้มาตรฐานดังกล่าวสามารถพัฒนากลายเป็นการห้ามนาเข้าสินค้าเกษตร รัฐบาลจึงเล็งเห็นความสำคัญของรายได้และชีวิตความเป็นอยู่ของประชาชนทั้งในฐานะผู้ผลิตและผู้บริโภค จึงได้มีนโยบายในการส่งเสริมการเกษตรอินทรีย์ และสนับสนุนด้านการเกษตรอินทรีย์เพื่อให้ประเทศไทยได้เป็นครัวของโลกที่สะอาดปลอดภัย อีกทั้งสามารถยกระดับสินค้าเกษตรและเพิ่มรายได้เกษตรกรให้สูงขึ้นเพื่อทำเกษตรอินทรีย์ของไทยขยายตัวอย่างเชื่องช้าเมื่อเทียบกับประเทศอื่น ๆ ในโลก ขณะที่มูลค่าการบริโภคสินค้าเกษตรอินทรีย์ทั่วโลกเติบโตอย่างต่อเนื่องถึง 2 ล้านล้านบาทต่อปี โดยเฉพาะตลาดสหรัฐอเมริกาและยุโรป จึงเป็นโอกาสของสินค้าเกษตรอินทรีย์ไทยที่สามารถตอบสนองความต้องการดังกล่าว การสร้างความเข้มแข็งทางการตลาดโดยการสร้างกลยุทธ์ทางการตลาดที่มีความเหมาะสมและแตกต่างกันย่อมนำมาสู่การเพิ่มโอกาสทางการตลาดในการจำหน่ายสินค้าเกษตรอินทรีย์ในช่องทางการตลาดที่ต่างกัน ก่อให้เกิดความตระหนัก ความเชื่อมั่น และความจงรักภักดีต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าเกษตรอินทรีย์ของผู้บริโภค โดยมีความสอดคล้องกับยุทธศาสตร์การพัฒนาเกษตรอินทรีย์แห่งชาติ ปี 2560-2564 (บุญทวี ดวงนิราช, 2565)

การสื่อสารการตลาดดิจิทัลเป็นการตลาดแบบดั้งเดิมที่ถูกพัฒนาและกระทำผ่านช่องทางดิจิทัล เพื่อสื่อสารและดำเนินกิจกรรมเกี่ยวกับการตลาดไปยังกลุ่มผู้บริโภค นอกจากนี้การสื่อสารการตลาดดิจิทัลยังเป็นรูปแบบของกิจกรรมการสื่อสารที่แต่ละองค์กรใช้กันอย่างกว้างขว้าง สามารถสร้างผลกระทบจากวิธีการและช่องทางที่เลือกสื่อสารไปยังกลุ่มเป้าหมายเพื่อเสนอสินค้าและบริการให้ผู้บริโภคได้รับความสนใจ การสื่อสารการตลาดดิจิทัล ถือเป็นเครื่องมือสำคัญในการส่งเสริมการรับรู้สินค้าเกษตร เนื่องจากสามารถเข้าถึงกลุ่มลูกค้าเป้าหมาย และมีหลากหลายรูปแบบให้เลือกใช้ เช่น การสร้างคอนเทนต์เพื่อที่จะใช้สร้างแบรนด์ การให้ข้อมูลในรูปแบบของภาพอินโฟกราฟิกส์หรือ การใช้วีดิโอการสื่อสารกับลูกค้าผ่านสื่อสังคมออนไลน์ ซึ่งบทบาทของการสื่อสารการตลาด สามารถสร้างความแตกต่างจากคู่แข่งในสินค้าและบริการย้ำเตือนความทรงจำกับผู้บริโภค แจ้งข้อมูลข่าวสาร โน้มน้าวใจ กระตุ้นให้เกิดการตัดสินใจซื้อสินค้าของกลุ่มลูกค้าเป้าหมาย เกิดพฤติกรรมซื้อ สร้างทัศนคติที่ดี และความภักดีต่อตราสินค้า รวมถึงสินค้าและบริการ หากผู้ประกอบการมีความรู้ในการออกแบบข่าวสาร การเลือกผู้สื่อสาร และใช้ช่องทางการสื่อสารที่เหมาะสมทำให้เกิดการได้เปรียบในการแข่งขัน สร้างภาพลักษณ์ที่ดีและมีความน่าเชื่อถือส่งผลให้เกิดรายได้และกำไรที่เพิ่มขึ้นได้ (Tarnprasert, 2018)

ชุมชนทรายขาว (นิคมเกษตรกรรมทหารผ่านศึกทรายขาว) ต.ทรายขาว อ.สอยดาว จังหวัดจันทบุรี มีพื้นที่ประมาณ 1,036 ไร่ ประกอบด้วยพื้นที่อยู่อาศัยและที่ดินทำกินของสมาชิก พื้นที่อยู่อาศัยและที่ดินทำกินของสมาชิก รายละประมาณ 3-12 ไร่ และเป็นที่ส่วนกลาง เนื้อที่ 177 ไร่ เป็นอาคารสำนักงาน บ้านพักพนักงาน ศูนย์การเรียนรู้วิถีชุมชนเศรษฐกิจพอเพียง และสระน้ำซึ่งเป็นกลุ่มเป้าหมายของการวิจัยนั้น เป็นกลุ่ม

สหกรณ์ทหารผ่านศึกที่เข้มแข็ง จัดตั้งขึ้นตั้งแต่ พ.ศ. 2535 ได้รับการส่งเสริมอาชีพตามแนวทางเศรษฐกิจพอเพียง และจัดตั้งเป็นศูนย์เรียนรู้เปิดให้ประชาชนสามารถเข้ามาเรียนรู้การใช้ชีวิตแบบเกษตรพอเพียง โดยมาศึกษาดูงานการปลูกพืชเกษตร การเลี้ยงสัตว์ การแปรรูปสินค้าการเกษตร ได้แก่ เห็ด สมุนไพร ลำไย หมูหัน แหนมเห็ด ไส้อั่ว จิ้งหรีด มูลไส้เดือน กระเป๋าจักรสาน เป็นต้น ซึ่งสินค้าส่วนใหญ่จำหน่ายเฉพาะในหมู่บ้านและพื้นที่ใกล้เคียงเท่านั้น อย่างไรก็ตามจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคอุบัติใหม่ ไวรัสโควิด-19 ผลผลิตทางการเกษตรเกิดความเสียหาย เพราะไม่สามารถเก็บขายได้ในเวลาที่กำหนด และสินค้าแปรรูปขาดช่องทางในการจัดจำหน่าย ทำให้เกษตรกรขาดรายได้หลักจากการประกอบอาชีพ จำต้องผ่อนผันการชำระหนี้ ซึ่งหัวใจสำคัญของการทำธุรกิจ คือ ผู้ประกอบการ (Entrepreneurship) การที่จะทำธุรกิจเกษตร หรือเกษตรอินทรีย์ในประเทศไทยให้ยั่งยืนควรเริ่มจากตัวผู้ประกอบการก่อนเป็นอันดับแรก (Ritirong & Soonthonsmai, 2016) จากความน่าสนใจในการทำธุรกิจเกษตรในปัจจุบัน ทำให้เกิดคำถามว่า การทำธุรกิจ เกษตรหรือเกษตรอินทรีย์ที่จะประสบความสำเร็จต้องมีการเตรียมตัว มีความรู้ และประสบการณ์ด้านการเป็นผู้ประกอบการที่มีสมรรถนะและคุณลักษณะที่อยู่ภายใน เป็นทักษะ ไม่ใช่พฤติกรรม เพราะเป็นสิ่งที่กำหนดอยู่ภายในตัวบุคคลนั้น ทำให้เกิดคุณลักษณะที่แตกต่างอย่างสำคัญ เกี่ยวกับความเป็นผู้ประกอบการ ซึ่งในการดำเนินธุรกิจเกษตร หรือเกษตรอินทรีย์ให้ประสบผลสำเร็จนั้นพบว่า ผู้ประกอบการ ควรจะมีความสามารถที่ครอบคลุมถึงความรู้ (knowledge) ทักษะ (skill) และคุณลักษณะ (attributes) ที่จำเป็นในการปฏิบัติงานนั้นให้ประสบความสำเร็จได้ตามมาตรฐาน ซึ่งสะท้อนถึงความชำนาญ ประสบการณ์ และคุณสมบัติ ที่เหมาะสมและเพียงพอในการทำงานนั้นให้สำเร็จ ที่สามารถสร้างได้ด้วยการฝึกอบรมและพัฒนา (Spencer & Spencer, 1993)

ดังนั้นคณะผู้วิจัยมีแนวคิดในการพัฒนาสมรรถนะผู้ประกอบการธุรกิจเกษตรสีเขียว ชุมชนทรายขาว อำเภอสอยดาว จังหวัดจันทบุรี ต้องการวิเคราะห์กลยุทธ์ทางการตลาดที่เหมาะสมสาหรับช่องทางการจัดจำหน่ายสินค้าเกษตรอินทรีย์ เพื่อเพิ่มโอกาสการจำหน่ายในตลาดแต่ละช่องทางสู่การตอบสนองต่อนโยบายปรับโครงสร้างเศรษฐกิจภาคเกษตรในการยกระดับผลผลิตด้านพืชให้มีคุณภาพและเป็นที่ยอมรับในตลาดต่างประเทศทาให้เกิดการสร้างโอกาสทางการค้า และความสามารถการเข้าถึงตลาดได้เพิ่มขึ้น อีกทั้งมีทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมที่หลากหลาย และสมบูรณ์ ดึงดูดให้นักท่องเที่ยวทั้งในและต่างประเทศย่อมแสดงให้เห็นถึงโอกาสทางการตลาดของการจัดจำหน่ายสินค้าเกษตรอินทรีย์ให้ชีวิตความเป็นอยู่ของรากฐานประเทศดีขึ้น

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคล ของชุมชนทรายขาว จังหวัดจันทบุรีส่งผลต่อกลยุทธ์การสื่อสารการตลาดดิจิทัลเพื่อส่งเสริมอาชีพธุรกิจเกษตร ชุมชนทรายขาว อำเภอสอยดาว จังหวัดจันทบุรี

2. เพื่อศึกษาเครื่องมือการสื่อสารดิจิทัลเพื่อการสร้างการรับรู้ส่งผลต่อกลยุทธ์การสื่อสารการตลาดดิจิทัลเพื่อส่งเสริมอาชีพธุรกิจเกษตร ชุมชนทรายขาว อำเภอสอยดาว จังหวัดจันทบุรี

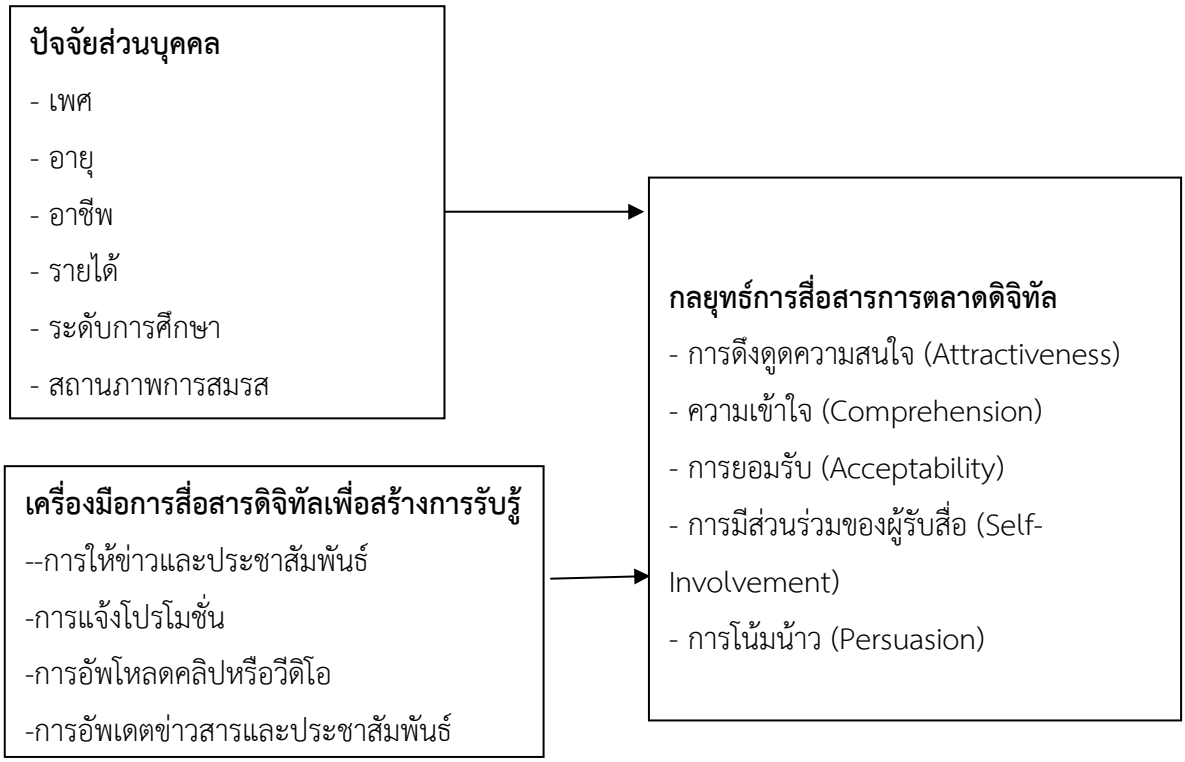
3. เพื่อศึกษาปัจจัยกลยุทธ์การสื่อสารการตลาดดิจิทัลเพื่อส่งเสริมอาชีพธุรกิจเกษตร ชุมชนทรายขาว อำเภอสอยดาว จังหวัดจันทบุรี

การทบทวนวรรณกรรม

เครื่องมือการสื่อสารดิจิทัล การสื่อสารการตลาด (Kotler & Keller, 2016) หมายถึง การผสมผสานกันระหว่างกระบวนการสื่อสารหลายรูปแบบ และกระบวนการทาง การตลาดเข้าด้วยกัน เพื่อแจ้งข้อมูลข่าวสาร สื่อสารเนื้อหาขององค์กร และผลิตภัณฑ์ สร้างการรับรู้ ความเข้าใจ การยอมรับ สร้างความสัมพันธ์และดึงดูดใจผู้บริโภค และกลุ่มเป้าหมายตามที่ผู้ผลิตวางไว้ ซึ่งเครื่องมือที่ใช้ในการสื่อสารการตลาด (กุลวดี กันหาเรือง, 2559) ประกอบด้วย 1) การให้ข่าวและประชาสัมพันธ์ การแจ้งโปรโมชั่นการอัปโหลดคลิปหรือวีดิโอ และการอัพเดตข่าวสารและประชาสัมพันธ์

กลยุทธ์การสื่อสารการตลาดดิจิทัล เป็นกระบวนการสื่อสารที่มีประสิทธิรูปที่มุ่งไปยังกลุ่ม เป้าหมายโดยตรง โดยการนำอินเทอร์เน็ตและสื่อ เทคโนโลยีทางดิจิทัลมาใช้ให้เป็นประโยชน์ร่วมกันกับ กลยุทธ์การสื่อสารการตลาดแบบดั้งเดิมซึ่งประกอบ ด้วยกลยุทธ์ด้านต่าง ๆ (Tunsakul, 2019) การดึงดูดความสนใจ (Attractiveness) ความเข้าใจ (Comprehension) การยอมรับ (Acceptability) การมีส่วนร่วมของผู้รับสื่อ (Self-Involvement) การโน้มน้าว (Persuasion)

กรอบแนวคิดการวิจัย



รูปที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

ระเบียบวิธีการวิจัย

การวิจัยแบบเชิงปริมาณ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยมีทั้งแบบสอบถาม (Questionnaire) การวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติได้ใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS Version 22.0 รวมถึงการพรรณนาข้อมูล การวิเคราะห์ข้อมูลใช้สถิติเชิงพรรณนาและสถิติเชิงอนุมาน

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร คือ ผู้ที่อาศัยอยู่ในต.ทรายขาว อ.สอยดาว จังหวัดจันทบุรี จำนวน 1,023 คน

กลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้ประกอบการธุรกิจเกษตรสีเขียว ต.ทรายขาว อ.สอยดาว จังหวัดจันทบุรี โดยใช้หลักการกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่าง จากตารางสำเร็จรูปของเครจซี่และมอร์แกน (Krejcie and Morgan, 1970) ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 181 คน โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบสะดวก ซึ่งผู้วิจัยได้ใช้วิธีในการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวด้วยการแจกแบบสอบถามออนไลน์ (Online Questionnaire)

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ใช้เครื่องมือในการวิจัยคือแบบสอบถาม ประกอบด้วย 3 ส่วน ส่วนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคล ส่วนที่ 2 เครื่องมือการสื่อสารดิจิทัลเพื่อสร้างการรับรู้ และส่วนที่ 3 กลยุทธ์การสื่อสารการตลาดดิจิทัล การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยและการหาคุณภาพของเครื่องมือ โดยให้ผู้เชี่ยวชาญทั้งหมด 3 ท่านตรวจคุณภาพของเครื่องมือ ซึ่งแบบสอบถามมีความเที่ยงตรงเชิงประจักษ์โดยใช้ค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) มีค่าทั้งฉบับเท่ากับ 0.785 มีค่ามากกว่า 0.5 และมีค่าความเชื่อมั่นทุกปัจจัยอยู่ระหว่าง 0.77-0.87

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage) วิเคราะห์โดยใช้ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วน เบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และสถิติเชิงอนุมานสำหรับการวิเคราะห์เพื่อทดสอบสมมติฐาน โดยใช้การวิเคราะห์ ถดถอยพหุคูณ (Multiple Linear Regression Analysis) สถิติ F- test

การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) เป็นข้อมูลที่ได้จากการตอบแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่างในการเก็บข้อมูล โดยใช้แบบสอบถามออนไลน์ใ Google form เพื่อให้ได้ข้อมูลครบตามสถานที่และจำนวนกลุ่มตัวอย่าง

2. ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) เป็นข้อมูลที่ผู้วิจัยศึกษาค้นคว้าข้อมูล แนวคิด และทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัยจาก หนังสือ วารสาร บทความ งานวิจัย และสื่ออิเล็กทรอนิกส์ต่าง ๆ

ผลการศึกษาและอภิปรายผล

ผลการศึกษา

1. ปัจจัยส่วนบุคคล

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงจำนวน 95 คน คิดเป็นร้อยละ 52.70 มีอายุ 31 – 35 ปี มากที่สุด มีจำนวน 58 คน คิดเป็นร้อยละ 32 มีสถานภาพ สมรส/อยู่ด้วยกัน มีจำนวน 118 คน คิดเป็นร้อยละ 65.20 มีรายได้ 40,001 – 60,000 บาท มีจำนวน 83 คน คิดเป็นร้อยละ 45.86 มีอาชีพ เกษตรกร จำนวน 74 คน คิดเป็นร้อยละ 43.10 และมีระดับการศึกษา ระดับปริญญาตรี จำนวน 126 คน คิดเป็นร้อยละ 69.60

2. ด้านเครื่องมือการสื่อสารดิจิทัลเพื่อสร้างการรับรู้

2.1 ด้านเครื่องมือการสื่อสารดิจิทัลเพื่อสร้างการรับรู้ การให้ข่าวและประชาสัมพันธ์ โดยมีความเห็นว่ามีการให้ข่าวและประชาสัมพันธ์ผ่านทาง Social Media มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด 4.65 อยู่ในระดับมากที่สุด

2.2 ด้านเครื่องมือการสื่อสารดิจิทัลเพื่อสร้างการรับรู้ การแจ้งโปรโมชั่น โดยมีความเห็นว่ามีการแจ้งโปรโมชั่น การส่งเสริมการตลาดผ่านทาง Social Media มีค่าเฉลี่ยมาก 4.03 อยู่ในระดับมากที่สุด

2.3 ด้านเครื่องมือการสื่อสารดิจิทัลเพื่อสร้างการรับรู้ การอัปโหลดคลิปหรือวิดีโอ โดยมีความเห็นว่ามีการอัปโหลดคลิปหรือวีดิโอต่าง ๆ ลงใน Social Media เพื่อสร้างการรับรู้ มีค่าเฉลี่ยมาก 4.00 อยู่ในระดับมากที่สุด

2.4 ด้านเครื่องมือการสื่อสารดิจิทัลเพื่อสร้างการรับรู้ การอัพเดตข่าวสารและประชาสัมพันธ์ โดยมีความเห็นว่าการอัพเดตข่าวสารและประชาสัมพันธ์อย่างต่อเนื่องทำให้เกิดภาพลักษณ์ที่ดี มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด 4.33 อยู่ในระดับมากที่สุด

3. กลยุทธ์การสื่อสารการตลาดดิจิทัล

3.1 กลยุทธ์การสื่อสารการตลาดดิจิทัล ด้านการดึงดูดความสนใจ (Attractiveness) โดยมีความเห็นว่าการโฆษณาผ่านสื่อSearch Engine เช่น Google มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด 4.61 อยู่ในระดั มากที่สุด

3.2 กลยุทธ์การสื่อสารการตลาดดิจิทัล ด้านความเข้าใจ (Comprehension) โดยมีความเห็นว่าบอกถึงข้อมูลด้านอาหารบริเวณแหล่งท่องเที่ยว มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด 4.47 อยู่ในระดับมากที่สุด

3.3 กลยุทธ์การสื่อสารการตลาดดิจิทัล ด้านการยอมรับ (Acceptability) โดยมีความเห็นว่าเป็นที่รู้จักทั้งในประเทศ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด 4.42 อยู่ในระดับมากที่สุด

3.4 กลยุทธ์การสื่อสารการตลาดดิจิทัล ด้านการมีส่วนร่วมของผู้รับสื่อ (Self-involvement) โดยมีความเห็นว่าใช้ Facebook ในการศึกษา/สื่อสารข้อมูลข่าวสารด้านการท่องเที่ยว มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด 4.40 อยู่ในระดับมากที่สุด

3.5 กลยุทธ์การสื่อสารการตลาดดิจิทัล ด้านการโน้มน้าว (persuasion) โดยมีความเห็นว่าการออกแบบสื่อทำให้เกิดการเข้าถึง รู้สึกอยากอ่านในสื่อดิจิทัล มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด 4.43 อยู่ในระดับมากที่สุด

ตารางที่ 1 วิเคราะห์สมการเชิงถดถอยของเครื่องมือการสื่อสารดิจิทัลเพื่อการสร้างการรับรู้ส่งผลต่อกลยุทธ์การสื่อสารการตลาดดิจิทัลเพื่อส่งเสริมอาชีพธุรกิจเกษตร ชุมชนทรายขาว อำเภอสอยดาว จังหวัดจันทบุรี

เครื่องมือการสื่อสารดิจิทัลเพื่อการสร้างการรับรู้	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	VIF
	β	Std. Error				
การให้ข่าวและประชาสัมพันธ์	.184	.163	.253	4.320	.000*	1.737
การแจ้งโปรโมชั่น	-.045	.043	-.062	-.729	.466	3.607
การอัปโหลดคลิปหรือวิดีโอ	.134	.062	-.178	-1.912	.056	4.383
การอัพเดตข่าวสารและประชาสัมพันธ์	.116	.063	.168	1.994	.047*	3.596
R2 = 0.143, R Adjust = 0.133,F = 14.491, P < 0.05						

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 1 พบว่า ผลการวิเคราะห์สถิติถดถอยพหุคูณ พบว่าตัวแปรอิสระทั้ง 4 ตัว ร่วมกันอธิบายความผันแปรของเครื่องมือการสื่อสารดิจิทัลเพื่อการสร้างการรับรู้ส่งผลต่อกลยุทธ์การสื่อสารการตลาดดิจิทัลเพื่อส่งเสริมอาชีพธุรกิจเกษตร ชุมชนทรายขาว อำเภอสอยดาว จังหวัดจันทบุรี ได้ร้อยละ 14.30 โดยพบว่าปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อกลยุทธ์การสื่อสารการตลาดดิจิทัล คือ การให้ข่าวและประชาสัมพันธ์ (β = 0.184) การอัปโหลดคลิปหรือวิดีโอ(β = 0.134) และการอัพเดตข่าวสารและประชาสัมพันธ์(β = 0.116) โดยมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยเมื่อพิจารณาตัวแปรที่มีอำนาจในการทำนายการเปลี่ยนแปลงซึ่งอยู่ในรูปแบบสมการดังนี้

Y = 3.241+ 0.184 (การให้ข่าวและประชาสัมพันธ์) + 0.134 (การอัปโหลดคลิปหรือวิดีโอ) + 0.116 (การอัพเดตข่าวสารและประชาสัมพันธ์) + 0.045 (การแจ้งโปรโมชั่น) ซึ่งอธิบายได้ว่าเครื่องมือการสื่อสารดิจิทัลเพื่อการสร้างการรับรู้มีอิทธิพลต่อกลยุทธ์การสื่อสารการตลาดดิจิทัลที่ร้อยละ 14.30

อภิปรายผลการวิจัย

วัตถุประสงค์ข้อ 1 พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลของชุมชนทรายขาว จังหวัดจันทบุรีมีส่งผลต่อกลยุทธ์การสื่อสารการตลาดดิจิทัลเพื่อส่งเสริมอาชีพธุรกิจเกษตร ชุมชนทรายขาว อำเภอสอยดาวอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จากการศึกษาพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลของชุมชนทรายขาว จังหวัดจันทบุรีมี ด้านอาชีพที่แตกต่างกันมีผลต่อกลยุทธ์การสื่อสารการตลาดดิจิทัลเพื่อส่งเสริมอาชีพธุรกิจเกษตร สอดกับแนวคิดของ เสน่ห์ ซุยโพธิ์น้อย (2561) พบว่า ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบอาชีพกับ พฤติกรรมการซื้อสินค้า OTOP ผ้าไหมปัก

ธงชัยของประชากร จังหวัดนครราชสีมาในการสื่อสารการตลาดดิจิทัล ผู้บริโภคที่มีอาชีพที่แตกต่างกัน มีการตัดสินใจเลือกซื้อสินค้า OTOP ผ้าไหมปักธงชัยที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญ ทางสถิติที่ระดับ 0.05 สืบเนื่องมาจากอาชีพแต่ละอาชีพมีรายได้ที่แตกต่างกัน ดังนั้นอำนาจการซื้อย่อมไม่แตกต่างกัน จึงทำให้อาชีพที่แตกต่างกันไม่ได้ส่งผลให้การตัดสินใจเลือกซื้อสินค้า OTOP ผ้าไหมปักธงชัยของประชากรจังหวัดนครราชสีมาแตกต่างกัน

วัตถุประสงค์ข้อ 2 พบว่า เครื่องมือการสื่อสารดิจิทัลเพื่อการสร้างการรับรู้ ด้านการให้ข่าวและประชาสัมพันธ์ และประชาสัมพันธ์ผ่านทาง Social Media การแจ้งโปรโมชั่น ที่เป็นประโยชน์ต่อการส่งเสริมการตลาดผ่านทาง Social Media การอัปโหลดคลิปหรือวีดิโอต่าง ๆ ลงใน Social Media เพื่อสร้างการรับรู้ และมีการอัพเดตข่าวสารและประชาสัมพันธ์อย่างต่อเนื่องทำให้เกิดภาพลักษณ์ที่ดีต่อชุมชน สอดคล้องกับงานวิจัยของศุภเชษฐ์ เศรษฐโชติ (2560) ที่ศึกษาการนำเสนอการตลาดเชิงเนื้อหาบนสื่อดิจิทัลและความตั้งใจรับประทานอาหารคลีน โดยผลการศึกษาพบว่า การนำเสนอข้อมูลที่สามารถดึงดูดความสนใจของผู้บริโภคได้จะอยู่ในรูปแบบของรูปภาพอินโฟกราฟิกส์ วีดิโอ และลิงค์ โดยรูปภาพ จะต้องมีการจัดวางรูปภาพ และข้อความไว้อย่างลงตัว มีความน่าสนใจ และเข้าใจได้ง่าย แสดงจุดเด่นของตราสินค้า ซึ่งการใช้รูปภาพเป็นวิธีนำเสนอเนื้อหาการตลาดที่เข้าถึงผู้บริโภคได้อย่างกว้างขวาง รวดเร็ว การรับรู้ข่าวสารผ่านสื่อดิจิลทัล ไม่ว่าจะเป็น เว็บไซต์ Facebook Instagram หรือการติดต่อทาง Line รวมถึงการโฆษณาผ่านช่องทาง YouTube ที่สามารถเข้าถึงกลุ่มเป้าหมายได้ง่าย อีกทั้งยังสอดคล้องกับแนวคิดของ ภัทรวดี เหรียญมณี (2559) ที่ได้กล่าวไว้ว่า การสื่อสารการตลาดแบบบรูณาการผ่านสื่อดิจิทัลที่ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้ บริการค่ายมวยเพื่อออกกำลังกายในเขตกรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

วัตถุประสงค์ข้อ 3 พบว่า ปัจจัยกลยุทธ์การสื่อสารการตลาดดิจิทัลเพื่อส่งเสริมอาชีพธุรกิจเกษตร ด้านการดึงดูดความสนใจ (Attractiveness) การโฆษณาผ่านสื่อ Search Engine เช่น Google ด้านความเข้าใจ (Comprehension) ด้านการยอมรับ (Acceptability) มีการสื่อสารเพื่อให้เป็นที่รู้จักทั้งในประเทศ ด้านการมีส่วนร่วมของผู้รับสื่อ (Self-involvement) การใช้ Facebook ในการศึกษา/สื่อสารข้อมูลข่าวสารด้านการท่องเที่ยว และด้านการโน้มน้าว (persuasion) มีการออกแบบสื่อทำให้เกิดการเข้าถึง รู้สึกอยากอ่านในสื่อดิจิทัล ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ กุลชลี พวงเพ็ชร์ (2561) เรื่องการส่งเสริมการตลาดแบบมีส่วนร่วมของวิสาหกิจชุมชนไรสานฝน ตำบลนิคมสร้างตนเอง อำเภอเมือง จังหวัดลพบุรี พบว่า แนวทางการพัฒนาการส่งเสริมการตลาดของวิสากิจชุมชนไรสานฝนควรให้ความสำคัญต่อการใช้สื่อโซเชียลเพื่อการประชาสัมพันธ์มากขึ้น ส่วนการใช้ Facebook และการประชาสัมพันธ์ สอดคล้องกับงานวิจัยของ สุมาลี รวมนัฏ และธัญนันท์ บุญอยู่ (2562) ศึกษากลยุทธ์การสร้างความแตกต่างเพื่อความได้เปรียบในการแข่งขันของสินค้าหนึ่งตำบลหนึ่งผลิตภัณฑ์ประเภทเซรามิกในเขตภาคเหนือตอนล่างของประเทศไทย พบว่า ความได้เปรียบในการแข่งขันได้รับอิทธิพลทางตรงจากการใช้ Facebook และการประชาสัมพันธ์ ยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ ณิชากร รังษีสกรณ์ (2562) ที่ได้ทำการศึกษาเรื่อง การวิเคราะห์พบว่า การสื่อสารการตลาดแบบดิจิทัลบนเฟซบุ๊กของร้านเชสเตอร์เป็นปัจจัยที่สำคัญ ในการดึงดูดความสนใจของผู้ใช้ โดยเนื้อหาประเภทโปรโมชั่นเป็นเนื้อหาที่มีส่วนร่วมมาก

ที่สุด อย่างไรก็ตาม เพื่อที่จะเป็นปัจจัยสำคัญในการตัดสินใจซื้อหรือไม่ ต้องพิจารณาปัจจัยอื่น ๆ ด้วย เช่น การตอบคำถามจากแอดมินบนเพจเฟซบุ๊ก การคอมเมนต์จากบุคคลอื่น และความเข้าใจง่ายของเนื้อหา สอดคล้องกับงานวิจัยของ ณธีภัสร์ ดิษยาไตรพัฒน์ (2562) ที่ได้ศึกษาเกี่ยวกับเรื่องนี้ พบว่า การโฆษณาผ่านเฟซบุ๊กและอินสตาแกรมมีความสามารถในการสร้างความมีส่วนร่วมที่ดีที่สุด ในกรณีศึกษาของ Collude Clothes โดยเนื้อหาประเภทโปรโมชั่นเป็นเนื้อหาที่มีประสิทธิผลมากที่สุดในการสร้างความมีส่วนร่วมบนแพลตฟอร์มเฟซบุ๊ก

ข้อเสนอแนะจากงานวิจัย

ด้านเครื่องมือการสื่อสารดิจิทัลเพื่อสร้างการรับรู้ จากงานวิจัยจะเห็นได้ว่าการให้ข่าวและประชาสัมพันธ์ ควรมีการให้ข่าวและประชาสัมพันธ์ผ่านทาง Social Media เพิ่มการสร้างคอนเทนท์ (Content Marketing)ให้มีความน่าสนใจ การแจ้งโปรโมชั่น ที่เป็นประโยชน์ต่อการส่งเสริมการตลาดผ่านทาง Social Media ควรเพิ่มการอัปโหลดคลิปหรือวีดิโอต่าง ๆ ลงใน Social Media เพื่อสร้างการรับรู้ คลิปวีดีโอควรมีความยาวประมาณ 30 วินาทีถึง 1 นาที จัดทำสื่อวิดีโอ (VDO) ผ่านช่องทางออนไลน์อย่างเฟซบุ๊ก (Facebook) เนื่องจากเป็นช่องทางที่เข้าถึงง่ายแลคุ้นเคย และมีการอัพเดตข่าวสารและประชาสัมพันธ์อย่างต่อเนื่องทำให้เกิดภาพลักษณ์ที่ดีต่อชุมชน มีความน่าสนใจ และเข้าใจได้ง่าย แสดงจุดเด่นของตราสินค้าเสนอเนื้อหาการตลาดที่เข้าถึงผู้บริโภคได้อย่างกว้างขวาง รวดเร็ว เพื่อสร้างแบรนด์ ให้ข้อมูลกับลูกค้าสร้างความน่าเชื่อถือและสร้างการรับรู้ในการนำเสนอข้อมูลที่สามารถดึงดูดความสนใจของผู้บริโภคได้

ปัจจัยกลยุทธ์การสื่อสารการตลาดดิจิทัล ด้านการดึงดูดความสนใจ (Attractiveness) ควรการโฆษณาผ่านสื่อSearch Engine เช่น Google ด้านความเข้าใจ (Comprehension) ควรบอกถึงข้อมูลด้านอาหารบริเวณแหล่งท่องเที่ยว ด้านการยอมรับ (Acceptability) มีการสื่อสารเพื่อให้เป็นที่รู้จักทั้งในประเทศ ด้านการมีส่วนร่วมของผู้รับสื่อ (Self-involvement) ควรมีการใช้ Facebook ในการศึกษา/สื่อสารข้อมูลข่าวสารด้านการท่องเที่ยว และด้านการโน้มน้าว (Persuasion) ควรมีการออกแบบสื่อทำให้เกิดการเข้าถึงรู้สึกอยากอ่านในสื่อดิจิทัล ในการนำเสนอเนื้อหาในรูปแบบต่าง ๆ โดยเฉพาะการเขียนบทความ หรือการทำรูปภาพ วิดีโอ มีวัตถุประสงค์เพื่อให้มีเนื้อหาที่เกิดประโยชน์ แก่ผู้บริโภคในทางใดทางหนึ่ง พร้อมยังกระตุ้นให้ผู้อ่านเกิดการแชร์เนื้อหาเพื่อสร้างการรับรู้และ ก่อให้เกิดความภักดีต่อร้านค้า ทำให้ผู้บริโภคเกิดความรู้สึกพึงพอใจที่ได้ซื้อหนังสือจากทางร้านค้าและพึง พอใจในเนื้อหาของหนังสือ และกลับมาซื้อซ้ำโดยไม่เปลี่ยนใจไปซื้อร้านอื่น รวมถึงการแนะนำบอกต่อให้กับเพื่อน คนรู้จักในสื่อสังคมออนไลน์ซึ่งการบอกต่อนั้นถือเป็นการโฆษณาประชาสัมพันธ์ที่ทรงประสิทธิภาพอย่างมาก เนื่องจากเป็นการแนะนำสินค้าโดยผู้ที่ซื้อจริงและไว้ใจได้กระตุ้นให้เกิดความน่าสนใจโดยใช้เทคนิคในการทำการสื่อสารการตลาดดิจิทัลในด้านการตลาดเชิงเนื้อหา

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษากลุ่มเป้าหมายอื่นเพื่อเปรียบเทียบข้อมูล ระหว่างกัน เช่น ศึกษากลุ่มเป้าหมายที่มีความแตกต่างกันในทุกภาคและนำข้อมูลมาเปรียบเทียบกัน

2. ควรเพิ่มการศึกษาวิจัยแบบ คุณภาพ โดยการสัมภาษณ์เจาะลึก (In-depth Interview) เช่น สัมภาษณ์เพื่อทราบถึงสาเหตุหรือ ปัจจัยที่ส่งผลกระทบในการใช้สื่อดิจิทัล

3. รูปแบบการเขียนบรรณานุกรมหลายชิ้นยังไม่ตรงตามแบบฟอร์มที่กำหนด โดยเฉพาะที่มาจากวิทยานิพนธ์ ตรวจสอบอีกครั้งตาม Link: https://rcim-ncame.rcimacademy.com/wp-content/uploads/2024/07/Bibliography.pdf

บรรณานุกรม

กุลชลี พวงเพ็ชร. (2561). การส่งเสริมการตลาดแบบมีส่วนร่วมของวิสาหกิจชุมชนไร่สานฝน ตำบล นิคมสร้างตนเอง อำเภอเมือง จังหวัดลพบุรี. *วารสาร Veridian E Journal สาขา มนุษย์ศาสตร์ สังคมศาสตร์และศิลปะ, 11*(2), 1455-1467

กุลวดี กันหาเรือง. (2559). การสื่อสารการตลาดที่มีผลต่อการรับรู้การบริโภคของแรงงานต่างด้าวในร้านค้าปลีกในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล. *วารสารปาริชาต, 28*(2), 48-65.

ณธีภัสร์ ดิษยาไตรพัฒน์. (2562). *การศึกษาประสิทธิผลของการมีส่วนร่วมของการโฆษณาผ่านเฟซบุ๊กและอินสตาแกรม กรณีศึกษา Collude Clothes* [การค้นคว้าอิสระปริญญามหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์]. มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.

บุญทวี ดวงนิราช. (2565). *เกษตรกรรม ทางเลือก ทาง รอด*. https://www.depa.or.th/th/article

ณิชากร รังษีสกรณ์. (2562). *ประสิทธิผลของการสื่อสารการตลาดแบบดิจิทัลบนเฟซบุ๊กของร้านเชสเตอร์ [*การค้นคว้าอิสระปริญญามหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์]. มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.

ภัทรวดี เหรียญมณี. (2559). *การสื่อสารทางการตลาดแบบบูรณาการผ่านสื่อดิจิทัล ที่ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการ ค่ายมวย (Boxing Gym) เพื่อการออกกำลังกาย ในเขตกรุงเทพมหานคร [*การค้นคว้าอิสระปริญญามหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์]. มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.

ศุภเชษฐ์ เศรษฐโชติ. (2560). *การนำเสนอการตลาดเชิงเนื้อหาบนสื่อดิจิทัลและความตั้งใจรับประทานอาหารคลีน [*วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์]. มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.

สุมาลี รามนัฏ และ ธัญนันท์ บุญอยู่. (2562). อิทธิพลของความได้เปรียบในการแข่งขันอย่างยั่งยืนที่อยู่ในฐานะตัวแปรปฏิสัมพันธ์ระหว่างการมุ่งเน้นการตลาดสู่ผลการดำเนินงานของอุตสาหกรรมอาหารทะเลแช่แข็งไทย. *วารสารมหาวิทยาลัยศิลปากร*, *39*(5), 145-158.

เสน่ห์ ซุยโพธิ์น้อย. (2561). *การศึกษาปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกซื้อสินค้า OTOP ผ้าไหมปักธงชัยของประชากร จังหวัดนครราชสีมา [*การค้นคว้าอิสระปริญญามหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์]. มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

Tunsaku, K. (2019). *Digital marketing* (in Thai). Bangkok: BU Press.

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

Krejcie, R. V., & Morgan, D. W. (1970). Determining sample size for research activities. *Educational and Psychological Measurement, 30*(3), 607–610.

Tarnprasert, P. (2018). *The influence of digital marketing toward consumer's buying decision via e-commerce in Bangkok (in Thai).* (Unpublished master's thesis]. Bangkok University.

Ritirong, C. & Soonthonsmai, W. (2016). The Development of Entrepreneurship for a Small and Medium Enterprise of Organic Agricultural Producers and Distributors under The Standard of Organic Thailand's Brand. *Veridian E-Journal*, *9*(1), 67-87.

Spencer, L.M. & Spencer, S.M. (1993). *Competence at Work: Models for Superior Performance*. John Wiley & Sons, New York.

ปัจจัยที่ส่งผลต่อการเลือกใช้แอปพลิเคชันหาคู่ของประชากรในจังหวัดนครพนม

Factors Influencing the Decision to Use Dating Applications among the Personal in Nakhon Phanom Province

กัญสพัฒน์ นับถือตรง[1] และวรุตม์ มีทองแสน[2]

Kansapat Nupteotrong[1] and Warut Mithongsaen[2]

อาจารย์ประจำสาขาวิชาการจัดการธุรกิจการค้าสมัยใหม่ มหาวิทยาลัยนครพนม[1]

นักศึกษาปริญญาตรี สาขาวิชาการจัดการธุรกิจการค้าสมัยใหม่ มหาวิทยาลัยนครพนม[2]

E-mail: lovemama@npu.ac.th[1], 08088995add@gmail.com[2]

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาปัจจัยข้อมูลประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกัน มีผลต่อการเลือกใช้แอปพลิเคชันหาคู่ของประชากรในจังหวัดนครพนม แตกต่างกัน และ (2) ศึกษาปัจจัยทัศนคติที่ส่งผลต่อการเลือกใช้แอปพลิเคชันหาคู่ของประชากรในจังหวัดนครพนม งานวิจัยฉบับนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ โดยใช้แบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูลกลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้ใช้บริการแอปพลิเคชันหาคู่ในจังหวัดนครพนม จำนวน 400 คน สถิติที่ใช้การวิเคราะห์ข้อมูลประกอบด้วย การแจกแจงความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว และการวิเคราะห์สมการถดถอยพหุคูณ ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า (1) ประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกัน มีผลต่อการเลือกใช้แอปพลิเคชันหาคู่ของประชากรในจังหวัดนครพนม แตกต่างกัน พบว่า ระดับการศึกษาแตกต่างกัน รายได้แตกต่างกัน อาชีพแตกต่างกัน มีผลต่อการเลือกใช้แอปพลิเคชันหาคู่ของประชากรในจังหวัดนครพนม (2) ปัจจัยทัศนคติ ส่งผลต่อการเลือกใช้แอปพลิเคชันหาคู่ของประชากรในจังหวัดนครพนม พบว่า ด้านความมีชื่อเสียง ด้านค่าใช้จ่ายในการใช้บริการ ด้านความแปลกใหม่ของบริการ ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการแอปพลิเคชันหาคู่ในจังหวัดนครพนม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

คำสำคัญ: ประชากรศาสตร์ ทัศนคติ การเลือกใช้ แอปพลิเคชันหาคู่

Abstract

The objective of this study were (1) To study different personal factors affecting the decision to use different dating application services in Nakhon Phanom Province, and (2) to study attitudes that affect the decision to use dating application services in Nakhon Phanom Province. This research is quantitative research using questionnaire to collect data from a sample group of 400 users of dating applications in Nakhon Phanom Province. Statistics analysis includes frequency, mean, standard deviation, one-way anova, and multiple linear

regression. When testing the research hypotheses, it was found that (1) different personal factors significantly affect the decision to use dating application services in Nakhon Phanom Provinc. These factors include age, education level, average monthly income, and occupation, with statistically significant implications at a 0.05 level of significance. (2) attitudes significantly impact the decision to use dating application services in Nakhon Phanom Province. These attitudes encompass reputation, cost of service, and the novelty of the service, with statistically significant implications at a 0.05 lever of significance.

Keywords: Personal, attitudes, decision, dating application

บทนำ

ปัจจุบันนี้ความเป็นอยู่ในสังคมไทยเปลี่ยนแปลงไปอย่างมาก จะเห็นได้ว่ามีแอปพลิเคชันเข้ามามีบทบาทในการใช้ชีวิตของเรามากขึ้นมีอุปกรณ์สื่อสารที่สามารถติดต่อกับคนอื่น ๆ ได้สะดวกและรวดเร็ว เช่น ใช้โทรศัพท์ใช้สื่ออินเทอร์เน็ต และโซเชียลมีเดียในการติดต่อซึ่งกันและกันในสังคมปัจจุบัน ที่โลกออนไลน์และโลกแห่งความเป็นจริงแทบจะกลายเป็นใบเดียวกันทำให้ปฏิเสธไม่ได้ว่าโซเชียลมีเดีย คือ ส่วนหนึ่งของชีวิตที่ขาดไม่ได้คนยุคดิจิตอลที่นิยมใช้ชีวิตบนโลกออนไลน์มากขึ้น โดยมีการพัฒนาของเทคโนโลยีของแอปพลิชันบนโทรศัพท์มือถือมาตอบโจทย์ความต้องการของคนยุคนี้จากความก้าวหน้าของเทคโนโลยี จึงทำให้เกิดแอปพลิเคชันที่เปิดช่องทางให้พูดคุยกับคนแปลกหน้าที่มีเกิดขึ้นอย่างแพร่หลาย อีกทั้งผู้ใช้ยังสามารถระบุความสนใจและความต้องการของคู่ที่ต้องการได้อีกด้วยไม่ว่าจะเป็น เพศ อายุ สถานที่อยู่ หรือไลฟ์สไตล์ ทำให้การพัฒนาความสัมพันธ์กับคนแปลกหน้าที่ถูกใจเป็นเรื่องที่ง่ายยิ่งขึ้น ส่งผลให้แอปพลิเคชันหาคู่ได้รับความนิยมอย่างแพร่หลายอย่างมากในขณะนี้ (ธันยพร สุวัจนพรพงศ์, ศรัณย์ธร ศศิธนากรแก้ว, และวราพรรณ อภิศุภะโชค., 2562) ซึ่งแอปพลิเคชันหาคู่เป็นตัวช่วยสละโสดบนสมาร์ทโฟนที่ตอบโจทย์คนรุ่นใหม่ เพียงแค่ดาวน์โหลดแอปพลิเคชันหาคู่ก็อาจเจอคนที่ใช่ ใครที่เคยขอพรไหว้พระเพื่อหาคู่ แต่ยังไม่เจอคนที่ใช่สักที ลองใช้แอปพลิเคชันหาคู่ช่วยให้พรของคุณนั้น เป็นจริง (ไทยรัฐ, 2566) โดยในปี 2566 มี 10 แอปพลิเคชันหาคู่ที่ได้รับความนิยมในปี 2566 ประกอบด้วย แอปพลิเคชันหาคู่ Tinder แอปพลิเคชันหาคู่ Facebook Dating แอปพลิเคชันหาคู่ Omi แอปพลิเคชันหาคู่ Coffee Meets Bagel แอปพลิเคชันหาคู่ Kooup แอปพลิเคชันหาคู่ Bumble แอปพลิเคชันหาคู่ TanTan แอปพลิเคชันหาคู่ Ansxer แอปพลิเคชันหาคู่ LitMatch แอปพลิเคชันหาคู่ WeGoWhere และแอปพลิเคชันหาคู่ (droidsans, 2566)

จากการทบทวนข้อมูลประชากรศาสตร์ ประกอบด้วย อายุ เพศ รายได้ อาชีพ การศึกษา ลักษณะทางประชากรศาสตร์เป็นลักษณะสำคัญและสถิติที่วัดได้ของประชากรจะช่วยกำหนดตลาดเป้าหมายรวมทั้งง่ายต่อการวัดมากกว่าตัวแปรอื่น (วชิรวัชร งามละม่อน, 2558) ทัศนคติเป็นแนวโน้มที่บุคคลจะแสดงออกในวิธีสอดคล้องกับความคิดและความรู้สึกของเรา (Zimbardo & Ebbesen, 1969) และการตัดสินใจซื้อเป็นการ

เลือกซื้อหลังจากเกิดการพิจารณาเทียบเคียงสิ่งที่ต้องการจากหลายทางเลือก โดยนำมาพิจารณาด้วยเหตุผล เพื่อให้ได้สิ่งที่จะทำให้บรรลุวัตถุประสงค์ (เปรมกมล หงส์ยนต์, 2562)

จากข้อมูลที่กล่าวมาข้างต้น ผู้วิจัยจึงมีแนวคิดในการศึกษาถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อการเลือกใช้แอปพลิเคชันหาคู่ของประชากรในจังหวัดนครพนม เพื่อให้ผู้ประกอบธุรกิจหาคู่นำผลจากการวิจัยนำไปปรับกลยุทธ์องค์กรและพัฒนาให้มีประสิทธิภาพต่อผู้ใช้บริการต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. ศึกษาปัจจัยข้อมูลประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกัน มีผลต่อการการเลือกใช้แอปพลิเคชันหาคู่ของประชากรในจังหวัดนครพนม แตกต่างกัน

2. ศึกษาปัจจัยทัศนคติ ที่ส่งผลต่อการเลือกใช้แอปพลิเคชันหาคู่ของประชากรในจังหวัดนครพนม

สมมติฐานการวิจัย

1. ข้อมูลประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกัน มีผลต่อการเลือกใช้แอปพลิเคชันหาคู่ของประชากรในจังหวัดนครพนม แตกต่างกัน

2. ปัจจัยทัศนคติส่งผลต่อการเลือกใช้แอปพลิเคชันหาคู่ของประชากรในจังหวัดนครพนม

การทบทวนวรรณกรรม

ทฤษฎีเกี่ยวกับประชากรศาสตร์

วชิรวัชร งามละม่อน (2558) กล่าวว่า ลักษณะประชากรศาสตร์ ประกอบด้วย อายุ เพศ รายได้ อาชีพ การศึกษา ลักษณะทางประชากรศาสตร์เป็นลักษณะสำคัญและสถิติที่วัดได้ของประชากรจะช่วยกำหนดตลาดเป้าหมายรวมทั้งง่ายต่อการวัดมากกว่าตัวแปรอื่น

ทฤษฎีเกี่ยวกับทัศนคติ

ความหมายของทัศนคติ

ทัศนคติ หมายถึง ความคิดเห็นของแต่ละบุคคลในการประเมินต่อการใช้บริการพลิเคชันหาคู่ในด้านความมีชื่อเสียงของบริษัท ความน่าเชื่อถือของบริษัท ค่าใช้จ่ายในการใช้บริการ และความแปลกใหม่ของบริการ ที่ได้มีการส่งผลต่อการเลือกใช้แอปพลิเคชันในลักษณะที่เห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วย เพื่อให้เห็นพฤติกรรมที่แสดงออกในลักษณะที่พึงพอใจหรือไม่พึงพอใจต่อการใช้บริการ ซึ่งแบ่งทัศนคติออกเป็น 4 ด้าน ดังนี้

ด้านความมีชื่อเสียงของบริษัท หมายถึง เป็นปัจจัยนี้มีความสำคัญยิ่งเพราะสะท้อนถึงความสำเร็จความเป็นที่นิยมที่องค์กรสามารถดำเนินการให้บรรลุผลตามความคาดหวังของกลุ่มเป้าหมายที่มีส่วนเกี่ยวข้องใช้บริการแอปพลิเคชัน

ด้านความน่าเชื่อถือของบริษัท หมายถึง การสร้างความน่าเชื่อถือเชื่อมั่น และความไว้วางใจขององค์กรต่อผู้ใช้บริการรวมถึงมีการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารที่เป็นด้านบวกจากองค์กรหรือลูกค้า ทำให้เกิดความน่าเชื่อถือและความไว้วางใจทำให้องค์กรดำเนินงานบรรลุเป้าหมายที่วางไว้

ด้านค่าใช้จ่ายในการใช้บริการ หมายถึง มูลค่าเงินที่ใช้เป็นค่าบริการหรือสินค้าต้องจ่ายเมื่อทำกิจกรรมใด ๆ โดยอาจจ่ายในรูปแบบเงินสดหรือเครดิต

ด้านความแปลกใหม่ของบริการ หมายถึง มีการสร้างสิ่งใหม่ ความคิดใหม่ สิ่งแปลกใหม่ ด้วยวิธีการใหม่ ๆ เพื่อตอบโจทย์คำว่า นวัตกรรมการบริการให้กลายเป็นจุดเด่นและสร้างความแตกต่างให้กับสินค้าและบริการซึ่งสามารถพัฒนาให้เกิดความแตกต่างและตอบโจทย์กับทุกธุรกิจให้อยู่รอด และเกิดการพัฒนาอย่างต่อเนื่องในระยะยาว

ความคิดเห็นของแต่ละบุคคลในการประเมินต่อการใช้สินค้าหรือบริการที่ส่งผลเป็นความสัมพันธ์ที่คาบเกี่ยวกันระหว่างความรู้สึก และความเชื่อหรือการรู้ของบุคคล กับแนวโน้มที่จะมีพฤติกรรมโต้ตอบในทางใดทางหนึ่งต่อเป้าหมาย จึงนักจิตวิทยาได้ให้ความหมายกับคำว่า “ทัศนคติ” ไว้มากมาย ดังนี้

English and English (1958) ให้ความหมาย ทัศนคติ ว่าเป็นความคงที่ของการตอบสนอง หรือความพร้อมที่จะตอบสนองอย่างหนึ่งอย่างใดต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด

Zimbardo and Ebbesen (1969) ให้ความหมาย ทัศนคติ ว่าเป็นแนวโน้มที่บุคคลจะแสดงออกในวิธีสอดคล้องกับความคิดและความรู้สึกของเรา

ทัศนคติ (Attitude) คือ ผลรวมของความเชื่อและการประเมินสิ่งใดสิ่งหนึ่งของบุคคล ซึ่งนำไปสู่แนวโน้มที่จะกระทำการในวิถีทางหนึ่งๆ (พัชรา ตันติประภา, 2553)

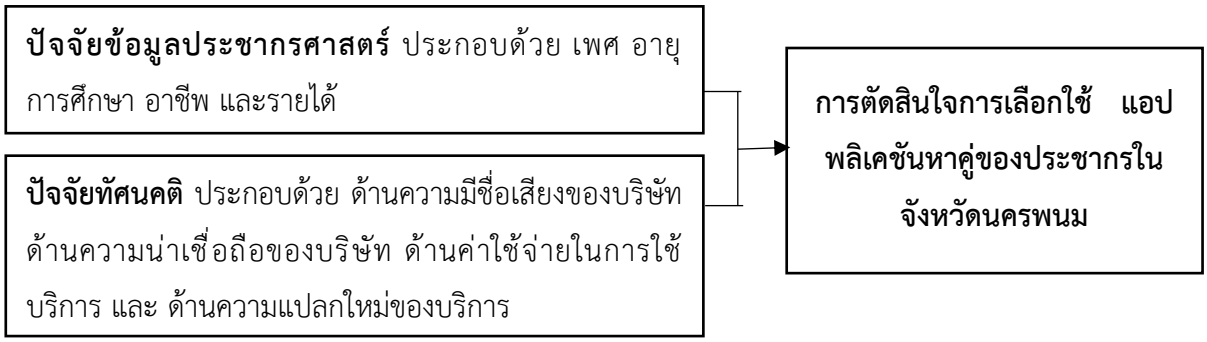
ทฤษฎีเกี่ยวกับการตัดสินใจใช้บริการ

ฐานิสร ไกรกังวาร (2561) การตัดสินใจ คือ กระบวนการในการเลือกทางเลือกทางใดทางหนึ่ง เพื่อให้ได้มาซึ่งสิ่งที่ต้องการ รวมไปถึงการตัดสินใจซื้อของผู้บริโภคในการตัดสินใจเลือกซื้อสินค้าและบริการประกอบด้วย การรับรู้ถึงความต้องการ หลังจากนั้นจึงทำการค้นหาข้อมูล เพื่อเปรียบเทียบสินค้า จนนำไปสู่การตัดสินใจเลือกซื้อสินค้าที่ตรงกับความต้องการของผู้บริโภค

เปรมกมล หงส์ยนต์ (2562) การตัดสินใจซื้อ หมายถึง การเลือกซื้อหลังจากเกิดการพิจารณาเทียบเคียงสิ่งที่ต้องการจากหลายทางเลือก โดยนำมาพิจารณาด้วยเหตุผล เพื่อให้ได้สิ่งที่จะทำให้บรรลุวัตถุประสงค์

กรอบแนวคิด

การศึกษาเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อการเลือกใช้แอปพลิเคชันหาคู่ของประชากรในจังหวัดนครพนม โดยตัวแปรอิสระ ได้แก่ ข้อมูลประชากรศาสตร์ และปัจจัยทัศนคติ ส่วนตัวแปรตาม ได้แก่ การตัดสินใจใช้บริการ สามารถสรุปได้ดังรูปที่ 1



รูปที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

ระเบียบวิธีการวิจัย

ขอบเขตด้านประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้ที่ใช้บริการแอปพลิเคชันหาคู่ของประชากรในจังหวัดนครพนม

ขอบเขตด้านเนื้อหา

การศึกษาเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อการเลือกใช้แอปพลิเคชันหาคู่ของประชากรในจังหวัดนครพนม โดยตัวแปรอิสระ คือ ข้อมูลประชากรศาสตร์และปัจจัยทัศนคติ ตัวแปรตาม คือ การตัดสินใจเลือกใช้แอปพลิเคชันหาคู่ของประชากรในจังหวัดนครพนม

ขอบเขตด้านเวลา

การศึกษาครั้งนี้ใช้ระยะเวลาดำเนินงานวิจัยตั้งแต่เดือน กันยายน 2566 ถึงกุมภาพันธ์ 2567

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้ที่ใช้บริการแอปพลิเคชันหาคู่ในจังหวัดนครพนม

กลุ่มตัวอย่างที่ทำการวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้ที่ใช้บริการแอปพลิเคชันหาคู่ในจังหวัดนครพนม เนื่องจากไม่ทราบจำนวนที่แน่นอนของผู้ใช้บริการ จึงใช้สูตรของ W.G. Cochran (1953) ที่ระดับความเชื่อมั่นอยู่ที่ร้อยละ 95% และความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ในการเลือกตัวอย่างเท่ากับ 0.05% คำนวณได้เท่ากับ 385 ตัวอย่าง เพื่อป้องกันความผิดพลาดจากการตอบแบบสอบถามไม่ถูกต้องครบถ้วนผู้วิจัยได้กำหนดกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ เพิ่มเป็น 400 ตัวอย่าง

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากการวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม โดยนำแบบสอบถามที่สร้างเสร็จเรียบร้อยไปทดลองใช้ (Try Out) กับกลุ่มตัวอย่างที่มีความคล้ายคลึง 30 ตัวอย่าง เพื่อหาความเชื่อมั่น (Reliability of the test) โดยใช้วิธีหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟ่าของครอนบาค (Alpha Coefficient) เพื่อหาความคงที่ของคำถาม (Cronbach, 1990 อ้างถึงใน บุญชม ศรีสะอาด, 2533) โดยค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามมีค่าเท่ากับ 0.946 ซึ่งแบ่งแบบสอบถามออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 เป็นคำถามเกี่ยวกับข้อมูลประชากรศาสตร์

ส่วนที่ 2 เป็นคำถามเกี่ยวกับพฤติกรรมในการใช้งานแอปพลิเคชันหาคู่

ส่วนที่ 3 เป็นคำถามเกี่ยวกับทัศนคติต่อการใช้บริการแอปพลิเคชันหาคู่

ส่วนที่ 4 เป็นคำถามเกี่ยวกับการตัดสินใจเลือกใช้แอปพลิเคชันหาคู่

โดยในส่วนที่ 3 และ 4 คำถามเกี่ยวกับทัศนคติต่อการใช้บริการแอปพลิเคชันหาคู่และการตัดสินใจเลือกใช้แอปพลิเคชันหาคู่ เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) โดยมีเกณฑ์การให้คะแนนตามวิธีของ Likert(1961) มีคะแนน 5 ระดับ ได้แก่ คะแนน 5 หมายถึง ความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด คะแนน 4 หมายถึง ความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก คะแนน 3 หมายถึง ความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง คะแนน 2 หมายถึง ความคิดเห็นอยู่ในระดับน้อย คะแนน 1 หมายถึง ความคิดเห็นอยู่ในระดับน้อยที่สุด

การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. แหล่งข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) เป็นข้อมูลที่ได้จากการใช้แบสอบถามเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่มีผลต่อผู้ใช้บริการแอปพลิเคชันหาคู่ของประชากรในจังหวัดนครพนม โดยผู้วิจัยได้ดำเนินการลงพื้นที่เก็บแบบสอบถาม

2. แหล่งข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) ได้จากการศึกษาค้นคว้าเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องและจากแหล่งข้อมูลอินเทอร์เน็ต

การวิเคราะห์ข้อมูล

นำแบบสอบถามมาบันทึกลงในโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ เพื่อทำการประมวลผลข้อมูลที่ได้เก็บรวบรวมมา และทำการคำนวณหาค่าทางสถิติแล้วนำผลที่ได้มาวิเคราะห์ เพื่อตอบคำถามงานวิจัยและวัตถุประสงค์ตามที่ได้ตั้งไว้ โดยการนำเสนอในรูปแบบตารางประกอบเรียงความและนำผลการศึกษาที่วิเคราะห์มาได้สรุปผลการวิจัย นำมาอภิปรายผลและเขียนข้อเสนอแนะ

ผู้ทำวิจัยได้กำหนดค่าสถิติสำหรับวิเคราะห์ข้อมูลไว้ ดังนี้

ส่วนที่ 1 เป็นคำถามเกี่ยวกับข้อมูลประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยแบ่งเป็นการวิเคราะห์สถิติเชิงพรรณนา คือ การแจกแจงความถี่ และการหาค่าร้อยละ และการวิเคราะห์สถิติเชิงอนุมาน คือ การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว

ส่วนที่ 2 เป็นคำถามที่เกี่ยวกับพฤติกรรมในการใช้งานแอปพลิเคชันหาคู่ โดยโปรแกรมวิเคราะห์เชิงพรรณนา คือ การหาความถี่ และค่าร้อยละ

ส่วนที่ 3 เป็นคำถามที่เกี่ยวกับทัศนคติต่อการใช้แอปพลิเคชันหาคู่ โดยแบ่งเป็นการวิเคราะห์สถิติเชิงพรรณนา คือ การหาค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์สถิติเชิงอนุมาน คือ การวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณ

ส่วนที่ 4 เป็นคำถามที่เกี่ยวกับการตัดสินใจเลือกใช้แอปพลิเคชันหาคู่ โดยแบ่งเป็นการวิเคราะห์สถิติเชิงพรรณนา คือ การหาค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์สถิติเชิงอนุมาน คือ การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว และการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณ

ผลการศึกษาและอภิปรายผล

ผลการศึกษา

1. ข้อมูลประชากรศาสตร์ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 196 คน คิดเป็นร้อยละ 49.00 มีช่วงอายุ 20 – 30 ปี จำนวน 285 คน คิดเป็นร้อยละ 71.25 รายได้ต่ำกว่า 10,000 บาท จำนวน 161 คน คิดเป็นร้อยละ 40.25 ระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 207 คน คิดเป็นร้อยละ 51.75 และมีอาชีพนักศึกษา จำนวน 208 คน คิดเป็นร้อยละ 52.00

2. ข้อมูลพฤติกรรมในการใช้งานแอปพลิเคชันหาคู่ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่นิยมใช้บริการแอปพลิเคชันหาคู่ Omi จำนวน 284 คน คิดเป็นร้อยละ 28.17 ใช้บริการแอปพลิเคชันหาคู่มาเป็นระยะเวลา 6 เดือน แต่ไม่เกิน 1 ปี จำนวน 104 คน คิดเป็นร้อยละ 26.00 ใช้บริการแอปพลิเคชันหาคู่แบบไม่เสียค่าบริการ จำนวน 229 คน คิดเป็นร้อยละ 57.25 ฟังก์ชันการใช้งานที่มีการชื่อชอบ คือ สามารถกำหนดอายุผู้ใช้งานที่ต้องการพบเจอได้ จำนวน 338 คน คิดเป็นร้อยละ 14.87 จุดประสงค์ของการใช้แอปพลิเคชันหาคู่ คือ หาคนรู้ใจ จำนวน 340 คน คิดเป็นร้อยละ 32.60 ใช้แอปพลิเคชันหาคู่ช่วงเวลา 18.01 – 22.00 น. จำนวน 104 คน คิดเป็นร้อยละ 26.00 และระยะเวลาเฉลี่ยในการใช้งานแอปพลิคชันหาคู่ น้อยกว่า 1 ชั่วโมง/ต่อวัน จำนวน 109 คน คิดเป็นร้อยละ 27.25

3. ข้อมูลทัศนคติต่อการใช้แอปพลิเคชันหาคู่ พบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก หากพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดอันดับแรก คือ ด้านความมีชื่อเสียงของบริษัท รองลงมา คือ ด้านความน่าเชื่อถือของบริษัท ด้านความแปลกใหม่ของบริการ และด้านค่าใช้จ่ายในการใช้บริการ ตามลำดับ

4. ข้อมูลการตัดสินใจเลือกใช้แอปพลิเคชันหาคู่ พบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าหากพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดอันดับแรก คือ ข้อ8.แอปพลิเคชันหาคู่จะทำให้ท่านกลับมาใช้แอปพลิเคชันหาคู่ รองลงมา คือ ข้อ2. จากความสะดวกรวดเร็วและง่ายในการใช้บริการ ส่งผลให้ท่านตัดสินใจใช้งานแอปพลิเคชันหาคู่ ข้อ7. หลังจากใช้แอปพลิเคชันหาคู่ ท่านจะแนะนำบุคคลอื่นให้ใช้บริการแอปพลิเคชันหาคู่ ข้อ3.รูปแบบในการทำงานของแอปพลิเคชันหาคู่ ส่งผลให้ท่านตัดสินใจใช้งานข้อ 1 ชีวิตของท่านมีผลต่อการตัดสินใจใช้งานแอปพลิเคชันหาคู่ ข้อ6. ท่านรู้สึกเพลิดเพลินกับการใช้บริการส่งผลให้ท่านตัดสินใจใช้งานแอปพลิเคชันหาคู่ ข้อ5. ความคิดเห็นและการแนะนำของคนรอบข้างส่งผลให้ท่านตัดสินใจใช้งานแอปพลิเคชันหาคู่ และข้อ4.ท่านตัดสินใจใช้งานแอปพลิเคชันหาคู่รูปแบบเสียค่าบริการ ตามลำดับ

5. สมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกัน มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการแอปพลิเคชัน หาคู่ของประชากรในจังหวัดนครพนม แตกต่างกัน พบว่า ด้านระดับการศึกษา ด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือน และด้านอาชีพ มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการแอปพลิเคชันหาคู่ของประชากรในจังหวัดนครพนม อย่างนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 แต่ในขณะที่ด้านอายุ ไม่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการแอปพลิเคชันหาคู่ของประชากรในจังหวัดนครพนม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 รายละเอียดดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 แสดงการทดสอบสมมติฐานปัจจัยข้อมูลประชากรศาสตร์

ข้อมูลประชากรศาสตร์	F	Sig.
การตัดสินใจใช้บริการแอปพลิเคชันหาคู่ จำแนกตามเพศ	0.719	0.488
การตัดสินใจใช้บริการแอปพลิเคชันหาคู่ จำแนกตามเพศอายุ	1.658	0.176
การตัดสินใจใช้บริการแอปพลิเคชันหาคู่ จำแนกตามการศึกษา	7.159	0.001*
การตัดสินใจใช้บริการแอปพลิเคชันหาคู่ จำแนกตามรายได้	8.339	0.000*
การตัดสินใจใช้บริการแอปพลิเคชันหาคู่ จำแนกตามอาชีพ	3.027	0.011*

สมมติฐานที่ 2 ปัจจัยทัศนคติ ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการแอปพลิเคชันหาคู่ของประชากรในจังหวัดนครพนม พบว่า ปัจจัยด้านทัศนคติ จำนวน 3 ด้าน คือ ด้านความมีชื่อเสียงของบริษัท ด้านค่าใช้จ่ายในการใช้บริการ และด้านความแปลกใหม่ของบริการ มีผลต่อการตัดสินใช้บริการแอปพลิเคชันหาคู่ของประชากรในจังหวัดนครพนม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 แต่ในขณะที่ด้านความน่าเชื่อถือของบริษัทไม่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการแอปพลิเคชันหาคู่ของประชากรในจังหวัดนครพนม อย่างนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 รายละเอียดดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 แสดงการทดสอบสมมติฐานปัจจัยทัศนคติ

ปัจจัยทัศนคติ	β	Std. Error	t	Sig.	Tolerance	VIF
ค่าคงที่	1.548	0.137	11.336	0.000*		
ด้านความมีชื่อเสียง	0.170	0.041	4.119	0.000*	0.518	1.931
ด้านความน่าเชื่อถือของบริษัท	0.005	0.044	0.116	0.908	0.500	2.001
ด้านค่าใช้จ่ายในการใช้บริการ	0.182	0.029	6.247	0.000*	0.710	1.409
ด้านความแปลกใหม่ของบริหาร	0.235	0.040	5.936	0.000*	0.545	1.837

R Square = 0.430, Adjusted R Square = 0.424, Std.Error of the Estimate = 0.486

* หมายถึง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

อภิปรายผล

1. ปัจจัยประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกัน มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการแอปพลิเคชันหาคู่ของประชากรในจังหวัดนครพนม แตกต่างกัน พบว่า มี 3 ปัจจัย มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการแอปพลิเคชันหาคู่ของประชากรในจังหวัดนครพนม แตกต่างกัน โดยมีรายละเอียดดังนี้

1.1 ระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้แอปพลิเคชันหาคู่ของประชากรในจังหวัดนครพนม แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 เนื่องจากการศึกษาเป็น

กระบวนการอย่างเป็นทางการซึ่งสังคมส่งผ่านความรู้ ทักษะ จารีตประเพณีและค่านิยมระดับการศึกษาเป็นสิ่งที่บ่งบอกถึง วุฒิภาวะของแต่ละบุคคลที่ทำให้คนมีความคิดเห็น ความชอบหรือ ไลฟ์สไตล์ที่แตกต่าง กัน สอดคล้องกับงานวิจัยของ สุวัจนี พุฒิโชติ (2565) ที่ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยการสื่อสารที่ส่งผลต่อการยอมรับในการเลือกใช้แอพพลิเคชั่นหาคู่ออนไลน์ ของประชากรกลุ่มหญิงรักหญิงในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล พบวา ระดับการศึกษาของผู้ใช้บริการแอปพลิเคชันหาคู่ออนไลน์ที่แตกต่างกัน มีผลต่อการยอมรับในการเลือกใช้แอปพลิเคชันหาคู่ออนไลน์ของประชากรกลุ่มหญิงรักหญิง ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เนื่องจากระดับการศึกษานั้นอาจ ส่งผลต่อทัศนคติและความคิดในการใช้เทคโนโลยีเป็นปัจจัยที่ทำให้คนมีความคิด ค่านิยม ทัศนคติ และพฤติกรรมแตกต่างกัน

1.2 รายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกัน มีการตัดสินใจเลือกใช้แอปพลิเคชันหาคู่ของประชากรในจังหวัดนครพนม แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 เนื่องจากรายได้เป็นสิ่งที่บงบอกถึงฐานะทางเศรษฐกิจของตัวบุคคลแต่ละบุคคล วามีความสามารถในการซื้อสินค้าหรือบริการอย่างไร เป็นสิ่งที่มีผลกระทบตอพฤติกรรมการซื้อของผู้บริโภคเป็นอย่างมาก โดยผู้บริโภคที่มีรายได้สูงก็จะมีความสามารถในการซื้อมาก สวนผู้บริโภคที่มีรายได้น้อยความสามารถการซื้อก็จะน้อยลงเช่นกันดังนั้น รายได้ที่มีความแตกต่างกันจึงมีผลใหการตัดสินใจซื้อสินคาหรือบริการจึงแตกต่างกันด้วย สอดคล้องกับงานวิจัยของ สอดคล้องกับงานวิจัยของ สุวัจนี พุฒิโชติ (2565) ที่ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยการสื่อสารที่ส่งผลต่อการยอมรับในการเลือกใช้แอพพลิเคชั่นหาคู่ออนไลน์ ของประชากรกลุ่มหญิงรักหญิงในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล พบว่า รายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกันมีผลต่อการยอมรับในการเลือกใช้แอปพลิเคชันหาคู่ออนไลน์ของประชากรกลุ่มหญิงรักหญิงในเขตกรุงเทพมหานครอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เนื่องจากผู้ที่มีรายได้ในระดับสูงนั้นอาจจะมีความสามารถในการชำระเงินสำหรับการเข้าถึงสิทธิพิเศษหรือฟังก์ชันการใช้งานของแอปพลิเคชันหาคู่ซึ่งจะช่วยให้สามารถใช้งานแอปพลิเคชันได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

1.3 อาชีพที่แตกต่างกัน มีการตัดสินใจเลือกใช้แอปพลิเคชันหาคู่ของประชากรในจังหวัดนครพนมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 เนื่องจากอาชีพเป็นรูปแบบการดำรงชีพในสังคมมนุษย์ปัจจุบัน อาชีพเป็นหน้าที่ของบุคคลในสังคม การที่บุคคลประกอบอาชีพจะได้มาซึ่งค่าตอบแทน หรือรายได้เพื่อใช้จ่ายในการดำรงชีวิตจึงมีผลให้การตัดสินใจเลือกใช้บริการแอปพลิเคชันหาคู่จึงแตกต่างกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของ ธันญลักษณ์ รสรื่น และกฤษฎามู ฮัมหมัด (2563) ที่ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกเช่าหอพักของผู้บริโภคในเขตนิคมอุตสาหกรรมลาดกระบัง พบว่า อาชีพที่แตกต่างกันมีผลต่อการตัดสินใจเลือกเช่าหอพักของผู้บริโภคในเขตนิคมอุตสาหกรรมลาดกระบังแตกต่างกัน พบว่า อาชีพ ที่แตกต่างกันมีผลต่อการตัดสินใจเลือกเช่าหอพักของผู้บริโภคในเขตนิคมอุตสาหกรรมลาดกระบังแตกต่างกัน

2. ปัจจัยทัศนคติ ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการแอปพลิเคชันหาคู่ของประชากรในจังหวัดนครพนมพบว่ามีปัจจัย 3 ด้าน ส่งผลต่อการเลือกใช้บริการแอปพลิเคชันหาคู่ ของประชากรในจังหวัดนครพนม โดยมีรายละเอียดดังนี้

2.1 ด้านความมีชื่อเสียงของบริษัท ส่งผลต่อการเลือกใช้บริการแอปพลิเคชันหาคู่ของประชากรในจังหวัดนครพนม อย่างมีทางสถิติที่ระดับ 0.05 เนื่องจากบริษัทที่ให้บริการจัดหาคู่เป็นบริษัทที่มีชื่อเสียงเป็นที่รู้จัก มีความเป็นสากลและความทันสมัย เปิดกว้างต่อการให้บริการ กลุ่มลูกค้ายุคใหม่จำนวนมากที่ประสบความสำเร็จในการหาคู่ครองจากการใช้บริการจัดหาคู่ ซึ่งความมีชื่อเสียงของบริษัทเป็นที่ยอมรับจากลูกค้าที่ใช้บริการชื่อเสียงของบริษัทได้มีผลต่อการเลือกใช้แอปพลิเคชันหาคู่ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ บงกชรัตน์ เปี่ยมสิริกมล (2565) ที่ได้ศึกษาเรื่องอิทธิพลระหว่างความมีชื่อเสียงสายการบินต่อความพึงพอใจและความภักดีลูกค้า พบว่า ลูกค้าที่รับรู้ความมีชื่อเสียงของสายการบิน เนื่องจากจะทำให้มีความพึงพอใจเพิ่มขึ้นและมีความภักดีต่อสายการบินมากยิ่งขึ้นเพราะมีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อความพึงพอใจ

2.2 ด้านค่าใช้จ่ายในการใช้บริการ ส่งผลต่อการเลือกใช้บริการแอปพลิเคชันหาคู่ของประชากรในจังหวัดนครพนม อย่างมีทางสถิติที่ระดับ 0.05 เนื่องจากค่าใช้จ่ายในการใช้บริการจัดหาคู่ในแต่ละบริษัทมีการกำหนดไว้อย่างเป็นมาตรฐานที่เท่าเทียมกัน ในการใช้บริการจัดหาคู่ มีความยืดหยุ่นขึ้นอยู่กับการบริการที่ลูกค้าจ่ายไปคุ้มค่าต่อการใช้บริการ ซึ่งสิทธิประโยชน์ที่ได้รับหลังจากเสียค่าบริการ ได้ช่วยให้ประสบความสำเร็จในการหาคู่ และการให้บริการจัดหาคู่จะมีค่าใช้จ่ายในการใช้บริการที่เหมาะสมเมื่อเทียบกับคุณภาพการให้บริการ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ณัฐริกา พฤทธิสาริกร (2564) ที่ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลตอการตัดสินใจใชงานแอพพลิเคชันหาคู ของทินเดอรรูปแบบเสียค่าบริการ พบวา ด้านราคา มีผลตอการตัดสินใจใชงานทินเดอรรูปแบบเสียค่าบริการ อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับสถิติ 0.05 เนื่องจากราคาเป็นมูลคาสินคาหรือบริการที่ผู้บริโภคให้ความสำคัญในการตัดสินใจซื้อหรือใชผลิตภัณฑนั้น โดยจะดูจากความเหมาะสมและความคุมคาที่จะได้รับ ดังนั้น หากราคาสินคาหรือบริการเหมาะสมก็จะสงผลให้ผู้บริโภคตัดสินใจซื้อสินคาหรือบริการนั้น

2.3 ด้านความแปลกใหม่ของบริการ ส่งผลต่อการเลือกใช้บริการแอปพลิเคชันหาคู่ของประชากรในจังหวัดนครพนม อย่างมีทางสถิติที่ระดับ 0.05 เนื่องจากการให้บริการจัดหาคู่มีการบริการที่ทันสมัย เช่น การให้บริการ เพื่อให้สามารถติดต่อลูกค้าได้ทันใจบริการจัดหาคู่มีความหลากหลายของกิจกรรมให้เลือกเหมาะสมกับลูกค้าแต่ละประเภท และสอดคล้องกับไลฟ์สไตล์ของกลุ่มลูกค้ารูปแบบของการให้บริการจัดหาคู่ของแต่ละบริษัทมีความเป็นเอกลักษณ์การบริการจัดหาคู่มีการคัดเลือกคุณสมบัติด้านต่าง ๆ เช่น อายุ ระดับการศึกษา รายได้ รูปร่าง หน้าตา เป็นต้น ได้ตรงตามความต้องการของลูกค้าการจัดหาคู่ของแต่ละบริษัทได้มีการพัฒนาระบบและการให้บริการ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ นลินี พานสายตา, ประวีณา คาไซ, และจตุพล จรูญโรจน์ ณ อยุธยา (2561) ที่ได้ศึกษาเรื่องกลยุทธ์การบริหารร้านอาหารและเครื่องดื่มแบบฟู้ดทรัค ให้ประสบความสำเร็จ พบว่า ปัจจัยทางการบริหารที่ส่งผลต่อความสำเร็จของการบริหารร้านอาหารและเครื่องดื่มแบบฟู้ดทรัคที่เด่นชัดที่สุด คือ กลยุทธ์ (Strategy) เนื่องจากการสร้างความแปลกใหม่และเอกลักษณ์ เฉพาะตัวของร้านฟู้ดทรัคแต่ละร้าน รวมถึงการสร้างพันธมิตรกับผู้ประกอบการรายอื่น

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะสำหรับการนำผลไปใช้ในทางธุรกิจ

1. ด้านความมีชื่อเสียงของบริษัท บริษัทจำเป็นต้องสร้างภาพลักษณ์ที่ดีและรักษาความมีชื่อเสียงอันดีงามไว้ เพราะลูกค้ามักจะมองดูความมีชื่อเสียงของบริษัท ผู้ประกอบการจึงต้องควรสร้างภาพลักษณ์และชื่อเสียงอยู่ตลอดเวลา

2. ด้านน่าเชื่อถือของบริษัท ผู้ประกอบธุรกิจจัดหาคู่ต้องมีจรรยาบรรณและมีคุณธรรมในการให้บริการและมีความโปร่งใสอย่างเคร่งครัดเพื่อรักษาความน่าเชื่อถือไว้ใจของลูกค้าเอาไว้ ผู้ใช้บริการจึงจะมั่นใจในการเลือกเข้าใช้งานแอปพลิเคชันหาคู่

3. ด้านค่าใช้ในการใช้บริการ ผู้ประกอบการควรมีการกำหนดราคาที่เหมาะสมกับฟังก์ชันที่จ่ายไปและควรพัฒนาระบบการให้บริการ คุณภาพ เพื่อให้ผู้ใช้บริการรู้สึกคุ้มค่ากับเงินที่เสียไป

4. ด้านความแปลกใหม่ของบริการ ผู้ประกอบธุรกิจจัดหาคู่ต้องเรียนรู้หรือศึกษาถึงนวัตกรรมหรือการเปลี่ยนแปลงของเหตุการณ์ต่าง ๆ ในบ้านเมืองอย่างสม่ำเสมอ เพื่อนำมาปรับเข้ากับแผนการบริการให้มีความทันสมัยหรือสอดคล้องกับสถานการณ์บ้านเมืองปัจจุบันที่ลูกค้าดำรงชีวิตอยู่มากที่สุด เพื่อสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าในการนำเสนอบริการที่เหมาะเจาะกับความต้องการต้องมีการพัฒนาฟังก์ชันต่าง ๆ เพื่อให้เข้ากับยุคสมัยและสามารถตอบโจทย์กลุ่มผู้ใช้บริการได้อย่างเหมาะสม

ข้อเสนอแนะในการดำเนินการวิจัยครั้งต่อไป

1. งานวิจัยครั้งต่อไปควรมีการศึกษาภาพรวมของปัจจัยที่ส่งต่อการตัดสินใจเลือกใช้แอปพลิเคชันหาคู่มีมากมายหลายแบรนด์ เพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงลึกมายิ่งขึ้น

2. สำหรับผู้ที่สนใจศึกษา เรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อการเลือกใช้แอปพลิเคชันหาคู่ สามารถนำปัจจัยจากงานวิจัยนี้ เพื่อนำไปต่อยอดในการทำวิจัยต่อไป

บรรณานุกรม

ฐานิสร ไกรกังวาร. (2561). *การตัดสินใจซื้อครีมกันแดดทาผิวกายของลูกค้าในจังหวัดอุบลราชธานี.* [ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะบริหารศาสตร์ ไม่ได้ตีพิมพ์]. มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี.

ณัฐริกา พฤทธิสาริกร. (2564). *ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้งานแอพพลิเคชันหาคู่ของทินเดอร์รูปแบบเสียค่าบริการ* [การศึกษาคนควาอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์]. มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.

ไทยรัฐ. (2566, 16 ธันวาคม). *แอปพลิเคชันหาคู่.* https://www.thairath.co.th/lifestyle/tech/2579301.

ธันญลักษณ์ รสรื่น และ กฤษฎามู ฮัมหมัด. (2563). ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกเช่าหอพักของผู้บริโภคในเขตนิคมอุตสาหกรรมลาดกระบัง. ใน *การประชุมนำเสนอผลงานวิจัยบัณฑิตระดับชาติ ครั้งที่ 15 ประจำปีการศึกษา 2563* (น. 860-872). บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยรังสิต.

ธันยพร สุวัจนพรพงศ์, ศรัณย์ธร ศศิธนากรแก้ว, และ วราพรรณ อภิศุภะโชค. (2562). *ปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับและพฤติกรรมการใช้แอพพลิเคชั่นหาคู่ออนไลน์ของกลุ่มผู้หญิงวัยทำงานในเขตกรุงเทพมหานคร* [วิทยานิพนธ์ศิลปะศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชานิเทศศาสตร์และสารสนเทศ ไม่ได้ตีพิมพ์]. มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

นลินี พานสายตา, ประวีณา คาไซ, และ จตุพล จรูญโรจน์ ณ อยุธยา. (2561). กลยุทธ์การบริหารร้านอาหารและเครื่องดื่มแบบฟู้ดทรัคให้ประสบความสำเร็จ. *วารสารวิทยาลัยดุสิตธานี, 12*(ฉบับเพิ่มเติม 2), 446-462.

บงกชรัตน์ เปี่ยมสิริกมล. (2565). อิทธิพลของภาพลักษณ์และความมีชื่อเสียงสายการบินต่อความพึงพอใจและความภักดีลูกค้าที่ใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำในประเทศไทย. *วารสารการบัญชีและการจัดการ, 14*(ฉบับเพิ่มเติม 3), 29-30.

บุญชม ศรีสะอาด. (2533). *การวิจัยเบื้องต้น* (พิมพ์ครั้งที่ 6). กรุงเทพมหานคร : สุริวิยาสนาส์น.

เปรมกมล หงส์ยนต์. (2562) .*ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าผ่านทาง แอปพลิเคชันออนไลน์ (ลาซาด้า) ของผู้บริโภคยุคดิจิทัลในกรุงเทพ* [การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์]. มหาวิทยาลัยสยาม.

พัชรา ตันติประภา. (2553). *หลักการตลาด (Marketing Principles)* (พิมพ์ครั้งที่ 5). ภาควิชาการตลาด คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

รายงานสถานการณ์ทางสังคม จังหวัดนครพนม. (2564, สิงหาคม). *ข้อมูลประชากรในจังหวัดนครพนม.* รายงานสถานการณ์ทางสังคม จังหวัดนครพนม. https://www.m-society.go.th/ewtadmin/ewt/mso_web/download/article/article_20211110144258.pdf.

วชิรวัชร งามละม่อน. (2558, 15 กันยายน). *แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวกับลักษณะทางประชากรศาสตร์*. Media Learning of Public Administration. http://learningofpublic.blogspot.com/2015/09/blog-post_11.html

สุวัจนี พุฒิโชติ. (2565). *ปัจจัยการสื่อสารที่ส่งผลต่อการยอมรับในการเลือกใช้แอพพลิเคชั่นหาคู่ออนไลน์ของประชากรกลุ่มหญิงรักหญิงในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล.* [วิทยานิพนธ์นิเทศศาสตร์มหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์]. มหาวิทยาลัยศรีปทุม.

Cochran, W.G. (1953). *Sampling Techiques.* New York : John Wiley & Sons. Inc.

Droidsans. (2023, February 8). *10 Popular Dating and Friendship Apps for Free in 2023 for Lonely Hearts on Valentine's Day.* https://droidsans.com/10-recommend-dating-apps-2023/

English, H. B., & English, A. C. (1958*). A comprehensive dictionary of psychological and psychoanalytical terms: A guide to usage*. Longmans, Green.

Likert, R. (1961). *New Patterns of Management*. New York: Mcgraw-Hill.

Zimbardo, P., & Ebbesen, E. B. (1969). Influencing attitudes and changing behavior: A basic introduction to relevant methodology, theory, and applications. Addison-Wesley.

ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้แอปพลิเคชัน 7-Delivery ของผู้ใช้บริการในอำเภอเมือง จังหวัดลำปาง

Service Marketing Mix Factors Influencing Users’ Decision Making on 7-Delivery Application in Muang District, Lampang Province

กุลนาถ แว่นศิลา[1] และอัจฉรา เมฆสุวรรณ[2]

Kunlanath Wansila[1] and Atchara Meksuwan [2]

นักศึกษาระดับปริญญาตรี[1], อาจารย์ที่ปรึกษา[2]

หลักสูตรการจัดการบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง[1,2]

E-mail: kullanat439@gmail.com[1]

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ (1) เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นของส่วนประสมทางการตลาดบริการและการตัดสินใจใช้บริการ และ (2) เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้แอปพลิเคชัน 7-Delivery ของผู้ใช้บริการในอำเภอเมือง จังหวัดลำปาง โดยใช้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 385 คนจากผู้ที่เคยใช้แอปพลิเคชัน 7-Delivery ในอำเภอเมือง จังหวัดลำปาง จำนวน 385 คน ด้วยวิธีการเจาะจง เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าเฉลี่ย ร้อยละ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคุณ ผลการวิจัยพบว่า (1) ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.06 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.681 เมื่อพิจารณารายด้านเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย พบว่า ด้านผลิตภัณฑ์ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมา คือ ด้านราคา ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านลักษณะทางกายภาพ ด้านบุคลากร และด้านกระบวนการ ส่วนการตัดสินใจเลือกใช้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.15 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.497 และ (2) ผลการวิเคราะห์ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการ 7-Delivery ในอำเภอเมือง จังหวัดลำปาง พบว่า ด้านผลิตภัณฑ์ (β = 0.127), ด้านช่องทางจัดจำหน่าย (β = 0.124), ด้านส่งเสริมทางการตลาด (β = 0.123) และด้านลักษณะทางกายภาพ (β = 0.272) ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการ 7-Delivery ในอำเภอเมือง จังหวัดลำปาง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ยกเว้นด้านราคา ด้านบุคลากร และด้านกระบวนการไม่ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการ7-Delivery อำเภอเมือง จังหวัดลำปาง

คำสำคัญ: ส่วนประสมทางการตลาดบริการ การตัดสินใจใช้บริการ แอปพลิเคชัน 7-Delivery

Abstract

This research aims to (1) study the level of opinions concerning the service marketing mix and the decision to use the service, and (2) to examine the factors of service marketing

mix that affect the decision to use the 7-Delivery application among users in Mueang District, Lampang Province. The sample consisted of 385 individuals who had previously used the 7-Delivery application in Mueang District, Lampang Province, selected through purposive sampling. The research instrument used was a questionnaire, and the data were analyzed using frequency, mean, percentage, standard deviation, and multiple regression analysis. The research findings revealed that (1) the overall service marketing mix was rated at a high level, with an average score of 4.06 and a standard deviation of 0.681. When considering the various aspects in descending order, it was found that the product aspect had the highest mean score, followed by price, marketing promotion, distribution channels, physical characteristics, personnel, and process. As for the decision to use the service, the overall level was high, with a mean score of 4.15 and a standard deviation of 0.497. (2) the analysis of the factors related to the service marketing mix influencing the decision to use 7-Delivery in Mueang District, Lampang, revealed that the product aspect (β = 0.127), distribution channels (β = 0.124), marketing promotion (β = 0.123), and physical characteristics (β = 0.272) had a statistically significant influence at the 0.05 level on the decision to use the service. In contrast, the aspects of price, personnel, and process did not have a significant impact on the decision to use 7-Delivery in Mueang District, Lampang.

Keywords: Services marketing mix, decision to use the service, application 7-Delivery

บทนำ

ในปี พ.ศ. 2566 ตลาดเดลิเวอรี่อาหารออนไลน์ทั่วโลกมีมูลค่าประมาณ 95,000 ล้านดอลลาร์ และมี แนวโน้มที่จะขยายตัวถึง 11% ต่อปี โดยเฉพาะในทวีปเอเชีย ซึ่งตลาดนี้มีมูลค่าประมาณ 53,000 ล้านดอลลาร์ ข้อมูลนี้ชี้ให้เห็นถึงการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของผู้บริโภคที่หันมาใช้บริการเดลิเวอรี่มากขึ้น การให้บริการ Food Delivery จึงกลายเป็นกลยุทธ์หลักที่ธุรกิจต่าง ๆ ใช้เพื่อเพิ่มช่องทางการขายและเข้าถึงลูกค้าได้อย่าง กว้างขวาง ผู้บริโภคสามารถสั่งอาหารได้ตลอดเวลาผ่านแอปพลิเคชัน โดยไม่ต้องเดินทางไปที่ร้านอาหาร ซึ่งทำ ให้สามารถจัดการเวลาได้อย่างมีประสิทธิภาพและตอบสนองความต้องการได้ดียิ่งขึ้น นันท์นภัส สำราญรื่น และสายพิณ ปั้นทอง (2565) การรวบรวมสินค้าหลายประเภทไว้ในแอปพลิเคชันเดียวช่วยให้ลูกค้าสามารถเลือกซื้อสินค้าที่ต้องการได้อย่างสะดวก ในประเทศไทย แอปพลิเคชันสั่งอาหารที่ได้รับความนิยม ได้แก่ Grab, Line Man, Foodpanda, Gojek, Lalamove, 7-Delivery, ShopeeFood และ Robinhood แต่ละแอปพลิเคชันมีคุณสมบัติและข้อเสนอที่แตกต่างกันไป เพื่อดึงดูดลูกค้า โดยเฉพาะ 7-Delivery ที่เป็นแอปพลิเคชันที่เชื่อมโยงกับร้าน 7-Eleven ซึ่งมีสาขาทั่วประเทศ ทำให้การเข้าถึงสินค้าทำได้ง่ายและรวดเร็ว

ลูกค้าสามารถเลือกรับสินค้าที่ร้านหรือเลือกให้ส่งถึงบ้านได้ตามความสะดวก นอกจากนี้ แอปพลิเคชันยังมีฟีเจอร์ที่ช่วยให้ลูกค้าสามารถติดตามสถานะการจัดส่งแบบเรียลไทม์ ซึ่งช่วยให้ลูกค้าได้รับข้อมูลที่ชัดเจนเกี่ยวกับเวลาที่คาดว่าจะได้รับสินค้า ซึ่งสร้างความมั่นใจให้กับผู้ใช้บริการ (ขวัญเรือน ไปแดน, 2561)

ด้วยเหตุนี้ 7-Delivery จึงสามารถสร้างความพึงพอใจและความภักดีจากลูกค้า โดยการมอบประสบการณ์การซื้อที่สะดวกและมีคุณภาพ ทำให้ลูกค้าเลือกกลับมาใช้บริการซ้ำอย่างต่อเนื่อง จังหวัดลำปางเป็นจังหวัดในเมืองรองที่ก้าวเข้าสู่เมืองหลักตามนโยบายสนับสนุนการท่องเที่ยวของประเทศไทย มีร้าน 7-Eleven ให้บริการถึง 106 สาขา มียอดขายต่อวันสูงสุดถึง 102,481 บาท คิดเป็นร้อยละ 16.1 ของยอดขายรวม 120 ล้านบาทในจังหวัด (7-Eleven Thailand, n.d.) อย่างไรก็ตาม การให้บริการของ 7-Delivery ยังเผชิญกับปัญหาที่เกี่ยวข้อง เช่น การจัดส่งสินค้าตามรายการไม่ครบถ้วน หรือความล่าช้าในการจัดส่งจากการจัดส่งหลายแห่งในรอบบิล ลูกค้าที่ใช้บริการ 7-Delivery มักต้องการความสะดวกและรวดเร็วในการจัดส่ง โดยเฉพาะการสั่งซื้อจากกลุ่มสินค้าประเภทอาหารและเครื่องดื่ม การเลือกใช้บริการจาก 7-Delivery ยังช่วยลดข้อจำกัดที่ลูกค้าอาจประสบเมื่อไปที่ร้านด้วยตัวเอง เช่น เวลาที่ต้องใช้ในการเดินทางหรือการรอคิว ทำให้สามารถประหยัดเวลาและพลังงานได้มากขึ้น ด้วยเหตุนี้ คณะผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาเกี่ยวกับส่วนประสมทางการตลาดบริการที่ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการ 7-Delivery ในอำเภอเมือง จังหวัดลำปาง การวิจัยนี้ไม่เพียงเพื่อสะท้อนถึงรูปแบบการให้บริการจัดส่งสินค้าผ่านช่องทางเดลิเวอรี แต่ยังมุ่งหวังที่จะเสนอข้อมูลที่มีคุณค่าในการพัฒนากลยุทธ์ทางการตลาด เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการในอนาคต

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นของส่วนประสมทางการตลาดบริการและการตัดสินใจใช้แอปพลิเคชัน 7-Delivery ของผู้ใช้บริการในอำเภอเมือง จังหวัดลำปาง
2. เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้แอปพลิเคชัน 7-Delivery ของผู้ใช้บริการในอำเภอเมือง จังหวัดลำปาง

การทบทวนวรรณกรรม

ในการศึกษานี้คณะผู้วิจัยได้ทำการศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องดังต่อไปนี้

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับส่วนประสมทางการตลาดบริการ

Kotler (1997) อธิบายว่า ส่วนประสมการตลาด (Marketing Mix) คือ เครื่องมือทางการตลาดที่บริษัทใช้เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้า โดยเดิมมี 4 ตัวแปร (4Ps) ได้แก่ ผลิตภัณฑ์ (Product) ราคา (Price) สถานที่ (Place) และการส่งเสริมการตลาด (Promotion) ต่อมามีการเพิ่มอีก 3 ตัวแปร ได้แก่ บุคคล (People) ลักษณะทางกายภาพ (Physical Evidence) และกระบวนการ (Process) เพื่อให้สอดคล้องกับการตลาดสมัยใหม่ โดยเฉพาะในธุรกิจบริการ รวมเรียกว่า 7P’ ประกอบด้วย (1) ด้านผลิตภัณฑ์ (Product)

คือ สิ่งที่ธุรกิจนำเสนอเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้า โดยต้องมีคุณค่าและประโยชน์ในสายตาของผู้บริโภค ซึ่งจะช่วยเพิ่มโอกาสในการขาย (2) ด้านราคา (Price) คือ การตั้งราคาที่ต้องคำนึงถึงปัจจัยหลายประการ เช่น คุณภาพสินค้า ต้นทุน และการแข่งขัน ราคาที่เหมาะสมไม่ได้หมายถึงราคาถูกที่สุด แต่ควรสอดคล้องกับคุณภาพและสภาพตลาด (3) ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย (Place) คือ การเลือกช่องทางการจัดจำหน่ายที่เหมาะสมเป็นสิ่งสำคัญในการตอบสนองความต้องการของลูกค้าและสร้างความได้เปรียบในการแข่งขัน (4) ด้านการส่งเสริมการตลาด (Promotion) คือ การสื่อสารข้อมูลระหว่างผู้ขายกับผู้ซื้อเพื่อสร้างความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์และกระตุ้นให้เกิดการซื้อ เช่น การโฆษณา การจัดโปรโมชั่น ลด แลก แจก แถม จะช่วยกระตุ้นความสนใจและเพิ่มยอดขาย (5) ด้านบุคลากร (People) คือ พนักงานต้องได้รับการคัดเลือก ฝึกอบรม จูงใจ และให้รางวัลอย่างเหมาะสม เพื่อสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าเหนือกว่าคู่แข่ง พนักงานควรมีความสามารถในการแก้ไขปัญหาและตอบสนองต่อลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ (6) ด้านลักษณะทางกายภาพ (Physical) คือ สิ่งแวดล้อมและองค์ประกอบที่จับต้องได้ซึ่งมีบทบาทสำคัญในการสร้างความประทับใจและสื่อสารคุณภาพการให้บริการกับลูกค้า เช่น อาคารสถานที่ การตกแต่งภายใน สิ่งอำนวยความสะดวก ช่วยให้ลูกค้ามั่นใจและรู้สึกพึงพอใจกับบริการที่ได้รับ และ (7) ด้านกระบวนการให้บริการ (Process) คือ ขั้นตอนในการผลิตและนำเสนอบริการที่ต้องอาศัยการประสานงานระหว่างฝ่ายต่าง ๆ เช่น ฝ่ายการตลาดและฝ่ายการผลิต เพื่อให้การบริการเป็นไปอย่างราบรื่น

ดังนั้น ส่วนประสมทางการตลาดบริการ (7P’s) ประกอบด้วย 7 ปัจจัยสำคัญที่ช่วยให้การตลาดบริการมีประสิทธิภาพ ได้แก่ ผลิตภัณฑ์, ราคา, ช่องทางการจัดจำหน่าย, การส่งเสริมการตลาด, บุคลากร, ลักษณะทางกายภาพ และสุดท้ายกระบวนการให้บริการ ทำให้ธุรกิจสามารถแข่งขันและตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการตัดสินใจใช้บริการ

Gibson, Ivancevich and Donnelly, (1979) ได้อธิบายความหมายการตัดสินใจ (Decision Making) คือ กระบวนการในการเลือกทางเลือกที่ดีที่สุดจากหลายตัวเลือกที่มีอยู่เพื่อบรรลุวัตถุประสงค์ที่ต้องการ การตัดสินใจเป็นกระบวนการสำคัญในองค์กรที่ผู้บริหารต้องดำเนินการโดยอิงจากข้อมูลข่าวสารที่ได้รับจากโครงสร้างองค์กร พฤติกรรมของบุคคล และกลุ่มในองค์กร ซึ่งเป็นฐานในการพิจารณาและเลือกทางเลือกที่เหมาะสมที่สุด ทั้งนี้ Kotler and Keller (2008) อธิบายเพิ่มเติมกระบวนการตัดสินใจของผู้บริโภคประกอบด้วยหลายขั้นตอน ได้แก่ การค้นหาข้อมูล การรับรู้ปัญหา การประเมินทางเลือก การตัดสินใจซื้อ และพฤติกรรมหลังการซื้อ การค้นหาข้อมูลเริ่มต้นเมื่อผู้บริโภครับรู้ถึงปัญหาหรือความต้องการที่ยังไม่ได้รับการตอบสนอง จากนั้นจะทำการรวบรวมและประเมินข้อมูลเกี่ยวกับตัวเลือกต่าง ๆ เพื่อเลือกสินค้าหรือบริการที่ตรงตามความต้องการที่สุด ขั้นตอนสุดท้ายคือการประเมินผลลัพธ์หลังจากการซื้อเพื่อพิจารณาความพึงพอใจหรือไม่พอใจ อย่างไรก็ตาม กระบวนการตัดสินใจของผู้บริโภคไม่จำเป็นต้องเป็นไปตามขั้นตอนทั้ง 5 แบบเสมอไป ผู้บริโภคอาจข้ามขั้นตอนบางอย่างหรืออาจเกิดการย้อนกลับไปทบทวนขั้นตอนที่แล้ว การตัดสินใจซื้ออาจมีความ

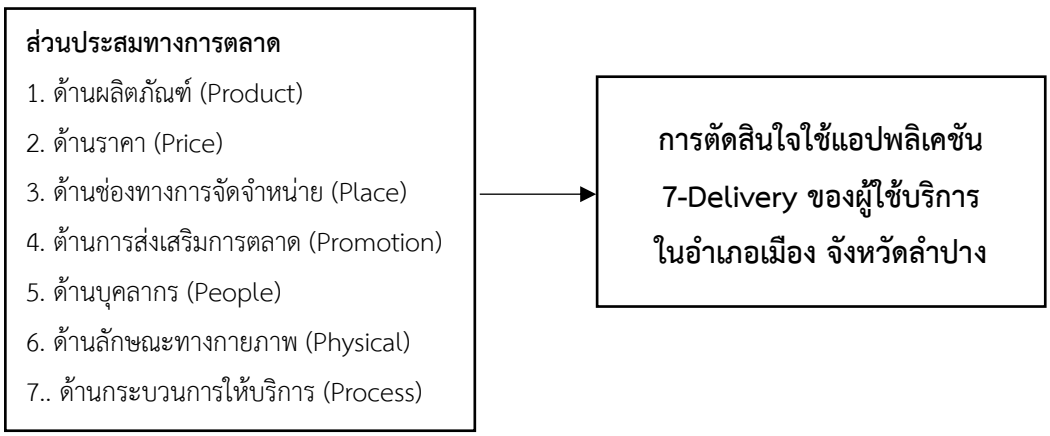
ซับซ้อนหรือเปลี่ยนแปลงตามสถานการณ์และลักษณะเฉพาะของการซื้อสินค้าและบริการนั้น ๆ นอกจากนี้ยังอาจได้รับอิทธิพลจากปัจจัยภายนอก เช่น การรีวิวสินค้า, ความคิดเห็นของเพื่อน หรือการเปลี่ยนแปลงในตลาด

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

พรพรรณ น้อยขัน และอำพล นววงศ์เสถียร (2566) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีความสัมพันธ์กับการตัดสินใจใช้บริการสั่งสินค้าผ่านแอปพลิเคชัน 7 Delivery ของผู้บริโภค ในเขตบางนา กรุงเทพมหานคร ผลการศึกษา พบว่า 1) การตัดสินใจใช้บริการสั่งสินค้าผ่านแอปพลิเคชัน 7 Delivery ของ ผู้บริโภคในเขตบางนา ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด 2) ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีความสำคัญกับการตัดสินใจใช้บริการสั่งสินค้าผ่านแอปพลิเคชัน 7 Delivery ของผู้บริโภคในเขตบางนา ในภาพรวมอยู่ใน ระดับมากที่สุด โดยด้านราคามีความสำคัญกับการตัดสินใจมากที่สุด รองลงมาคือด้านกระบวนการให้บริการ ด้านพนักงาน ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ ด้านการส่งเสริมการตลาด และด้านช่องทางการจัด จำหน่าย และ 3) ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดในภาพรวมมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับการตัดสินใจใช้บริการ สั่งสินค้าผ่านแอปพลิเคชัน 7 Delivery ของผู้บริโภคในเขตบางนา กรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ฐาปนี แก้วเสน่ห์ใน (2564) งานวิจัยนี้ศึกษาเกี่ยวกับ ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการขนส่งสินค้าแบบด่วนของผู้ใช้บริการในเขตกรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาพบว่าลักษณะทางประชากรศาสตร์การตัดสินใจเลือกใช้บริการขนส่งสินค้าแบบด่วนในเขตกรุงเทพมหานครไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 ด้านปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดสำหรับธุรกิจบริการ 7P’s ได้แก่ ด้านผลิตภัณฑ์ด้านราคา ด้านสถานที่ ด้านการส่งเสริมทางการตลาด ด้านบุคคล ด้านการสร้าง และนำเสนอลักษณะทางกายภาพ และด้านกระบวนการ มีความสัมพันธ์ต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการขนส่งสินค้าแบบด่วนของผู้ใช้บริการในเขตกรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 และด้านปัจจัยคุณภาพการบริการ ได้แก่ ด้านความเชื่อถือได้ ด้านการตอบสนองอย่างรวดเร็ว และด้านการรู้จักและเข้าใจ มีความสัมพันธ์ต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการขนส่งสินค้าแบบด่วน ของผู้ใช้บริการในเขตกรุงเทพมหานครอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

จากการทบทวนวรรณกรรม แนวคิด และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยสามารถนำเสนอเป็นกรอบแนวคิดการวิจัย ดังรูปที่ 1 ต่อไปนี้



รูปที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

ระเบียบวิธีการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ ประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือ ผู้ใช้บริการแอปพลิเคชัน 7-Delivery ในพื้นที่อำเภอเมือง จังหวัดลำปาง ซึ่งไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน จึงกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรไม่ทราบขนาดของประชากรของ (Cochran, 1997) โดยกำหนดระดับค่าความเชื่อมั่นร้อยละ 95% โดยได้จำนวนตัวอย่าง 385 คน ใช้การสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง โดยเก็บข้อมูลจากผู้ที่เคยใช้บริการแอปพลิเคชัน 7-Delivery ในพื้นที่อำเภอเมือง จังหวัดลำปาง จากจำนวน 43 สาขา การเลือกกลุ่มตัวอย่างที่เคยใช้บริการจริงจะช่วยให้ได้ข้อมูลที่เกี่ยวข้องโดยตรงและมีความแม่นยำมากขึ้นในการตอบคำถามวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) โดยแบบสอบถามประกอบด้วย 4 ส่วน ประกอบด้วย ส่วนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลส่วนบุคคลของผู้บริโภค ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ ความถี่การใช้บริการ สถานที่ใช้บริการ สาขาที่ใช้บริการ ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับระดับความคิดเห็นของส่วนประสมทางการตลาดบริการ ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับระดับความคิดเห็นของการตัดสินใจใช้บริการ และส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะ ในส่วนที่ 2 และส่วนที่ 3 เป็นแบบสอบถามในรูปแบบมาตรวัดลิเคิร์ท (Likert, 1967) มีจำนวนทั้งหมด 42 ข้อ โดยกำหนดค่าคะแนนความคิดเห็นออกเป็น 5 ระดับ ดังนี้ ระดับ 5 หมายถึง มีระดับความคิดเห็นมากที่สุด ระดับ 4 หมายถึง มีระดับความคิดเห็นมาก ระดับ 3 หมายถึง มีระดับความคิดเห็นปานกลาง ระดับ 2 หมายถึง มีระดับความคิดเห็นน้อย และระดับ 1 หมายถึง มีระดับความคิดเห็นน้อยที่สุด สำหรับเกณฑ์การแปรผลค่าเฉลี่ย จะกำหนดให้คะแนนหรือน้ำหนักจากความคิดเห็นมากที่สุดไปหา คะแนนความคิดเห็นน้อยที่สุด ตามลำดับค่าเฉลี่ยของคะแนน ดังนี้ค่าเฉลี่ย 4.21–5.00 หมายความว่า มีความคิดเห็นระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 3.41–4.20 หมายความว่า มีความคิดเห็นระดับมาก ค่าเฉลี่ย 2.61–3.40 หมายความว่า มีความคิดเห็นระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ย 1.81–2.60 หมายความว่า มีความคิดเห็น ระดับน้อย และค่าเฉลี่ย 1.00–1.80 หมายความว่า มีความคิดเห็นระดับน้อยที่สุด

การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือการวิจัย

การตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) นำแบบสอบถามให้ผู้ทรงคุณวุฒิ ตรวจสอบความสอดคล้องของแบบสอบถาม จากผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 ท่าน เป็นผู้ตรวจสอบถึงความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามที่ได้พัฒนาขึ้นกับเนื้อหาในทฤษฎี ด้วยเทคนิคการคำนวณหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (Item Objective Congruence: IOC) ข้อคำถามที่ผ่านการคัดเลือกมีค่า IOC มากกว่า 0.500 เมื่อปรับแก้ตามข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญได้นำแบบสอบถามไปทดลองใช้กับผู้ใช้บริการแอปพลิเคชัน7-Delivery ในพื้นที่อำเภอเมือง จังหวัดลำปาง ที่มีลักษณะใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่างจริงจำนวน 30 ฉบับ แล้วนำมาวิเคราะห์เพื่อตรวจสอบหาค่าความเที่ยง (Reliability) โดยพิจารณาจากค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อัลฟาของครอนบาค (Cronbach’ s Alpha Coefficient) พบว่า มาตรวัดรวมปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการ มีค่าสัมประสิทธิ์ความเชื่อมั่นผลรวมเท่ากับ 0.931 และมาตรวัดรวมการตัดสินใจใช้บริการ มีค่า

สัมประสิทธิ์ความเชื่อมั่นผลรวมเท่ากับ 0.970 จึงสรุปได้ว่า แบบสอบถามที่ได้มีความ น่าเชื่อถือและสามารถนำไปเก็บข้อมูลได้

การเก็บรวบรวมข้อมูล

คณะผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างเฉพาะเจาะจง (Purposive Sample) กับผู้ที่เคยใช้บริการ 7-Delivery ในอำเภอเมือง จังหวัดลำปาง ด้วยแบบสอบถามออนไลน์ใน Google Forms มีการตั้งคาจำกัดใหผู้ใชสามารถกรอกแบบฟอรมได้เพียงคนละหนึ่งครั้ง ซึ่งชวยปองกันขอมูลซ้ำซอนและเพิ่มความถูกตองในการเก็บข้อมูลและสร้าง QR Code เพื่อนำใสในถุงสินคาที่มอบใหกับลูกคา ซึ่งทำใหลูกคาสามารถสแกนและเขาถึงแบบสอบถามได้อย่างง่ายดายและรวดเร็ว ยังมีการเผยแพรแบบสอบถามผ่านช่องทางสื่อสังคมออนไลน เชน Line และ Messenger เพื่อเพิ่มโอกาสในการเขาถึงกลุมตัวอย่างที่กว้างขึ้น การเก็บข้อมูลดำเนินการตั้งแต่เดือนมิถุนายน ถึงเดือนสิงหาคม พ.ศ. 2567 รวมระยะเวลา 3 เดือน ทำให้ได้แบบสอบถามที่สมบูรณ์จำนวน 385 ชุด คิดเป็นร้อยละ 100

การวิเคราะห์ข้อมูล

คณะผู้วิจัยประมวลผลข้อมูล โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ เพื่อวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ (1) วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไป ใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าความถี่ และค่าร้อยละ (2) วิเคราะห์ระดับความคิดเห็นของปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการ และการตัดสินใจใช้บริการ ได้แก่ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การใช้สถิติอนุมานวิเคราะห์การถดถอยเชิงเส้นแบบพหุคูณ ทดสอบการมีอิทธิพลของตัวแปร ต้นและตัวแปรตามในการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร โดยกำหนดค่านัยสำคัญ (Significance) ในระดับค่า 0.05 หรือระดับค่าความเชื่อมั่นทางสถิติร้อยละ 95 และการวิเคราะห์การถดถอยเชิงเส้น แบบพหุคูณ (Multiple Linear Regression Analysis)

ผลการศึกษาและอภิปรายผล

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 385 คน พบว่าส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 282 คน คิดเป็นร้อยละ 73.20 อายุ 20 - 30 ปี จำนวน 193 คน คิดเป็นร้อยละ 51.10 มีอาชีพนักเรียน/นักศึกษาจำนวน 171 คน คิดเป็นร้อยละ 44.40 ใช้บริการ Delivery เฉลี่ย/สัปดาห์ 1-3 ครั้ง จำนวน 192 คิดเป็นร้อยละ 49.90 เมื่ออยู่ที่บ้านจะใช้บริการมากที่สุด จำนวน 137 คน คิดเป็นร้อยละ 35.60 สาขาที่ใช้บริการ Delivery มากที่สุด คือ หน้าโรงบาลเขลางราม จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 5.20 รองลงมาสาขาสุขสวัสดิ์ จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 4.40 รองลงมาสาขาปตท.ศรีหมวดเกล้า จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 3.9 ตามลำดับ

ตารางที่ 1 ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นของปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการ

ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความคิดเห็น
1. ด้านผลิตภัณฑ์	4.17	0.416	มาก
2. ด้านราคา	4.13	0.513	มาก
3. ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	4.05	0.544	มาก
4. ด้านการส่งเสริมการตลาด	4.08	0.514	มาก
5. ด้านบุคลากร	3.97	0.580	มาก
6. ด้านกระบวนการ	3.96	0.573	มาก
7. ด้านลักษณะทางกายภาพ	4.05	0.517	มาก
รวม	**4.06**	**0.407**	**มาก**

จากตารางที่ 1 ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นของปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.06 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.681 เมื่อพิจารณารายด้านเรียงจากมากไปหาน้อยพบว่า ด้านผลิตภัณฑ์ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.17 ด้านราคา มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.13 ด้านการส่งเสริมการตลาด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.08 ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.05 ด้านลักษณะทางกายภาพ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.05 ด้านบุคลากร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.97 และด้านกระบวนการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.96 ตามลำดับ

ตารางที่ 2 ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นของการตัดสินใจใช้บริการ

การตัดสินใจบริการ 7-Delivery	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความคิดเห็น
1. แอปพลิเคชัน 7-Delivery ไม่ยุ่งยากในการชำระเงิน	4.24	0.697.	มากที่สุด
2. ขั้นตอนในการสั่งซื้อสินค้าผ่านแอปพลิเคชัน 7-Delivery ไม่ซับซ้อน	4.08	0.594	มาก
3. แอปพลิเคชัน 7-Delivery ตอบสนองตามต้องการอย่างครบถ้วน	4.11	0.686	มาก
4. มีการปรับปรุงข้อมูลสินค้าที่ทันสมัยอย่างสม่ำเสมอ	4.13	0.682	มาก
5. การใช้บริการจัดส่งสินค้าผ่านแอปพลิเคชัน 7-Delivery ประหยัด	4.14	0.697	มาก
6. การใช้บริการแอปพลิเคชัน 7-Delivery ช่วยลดระยะเวลาเลือกซื้อสินค้า	4.13	0.691	มาก

การตัดสินใจบริการ 7-Delivery	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความคิดเห็น
7. แอปพลิเคชัน 7-Delivery ใช้ได้กับสมาร์ทโฟนทุกยี่ห้อ	4.19	0.678	มาก
8. แอปพลิเคชัน 7-Delivery นำเสนอสินค้าหรือบริการที่ทันสมัย	4.15	0.676	มาก
9. เมื่อซื้อจากแอปพลิเคชัน 7-Delivery ได้รับสิทธิพิเศษมากกว่าซื้อที่ร้าน	4.17	0.658	มาก
10. แอปพลิเคชัน 7-Delivery มีความน่าเชื่อถือ	4.22	0.662	มาก
รวม	**4.15**	**0.497**	**มาก**

จากตารางที่ 2 ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นของการตัดสินใจใช้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากมีค่าเฉลี่ย 4.15 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.497 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า แอพพลิเคชั่นเดลิเวอรี่ไม่ยุ่งยากในการชำระเงิน อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.24 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.697 รองลงมา คือ แอพลิเคชั่นเดลิเวอรี่มีความน่าเชื่อถือ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.22 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.662 แอพพลิเคชั่น Delivery สามารถใช้ได้กับสมาร์ทโฟนทุกยี่ห้อ/ระบบปฏิบัติการ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.19 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.678 ใช้บริการแอพพลิเคชั่นเดลิเวอรี่ได้รับสิทธิพิเศษมากกว่าการซื้อจากในร้าน อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.17 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.658 ตามลำดับ

ผลทดสอบสมมติฐานการวิจัยปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการ 7-Delivery ในอำเภอเมือง จังหวัดลำปาง โดยใช้การวิเคราะห์อนุมานด้วยการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (multiple regression analysis) สามารถนำเสนอการวิเคราะห์ดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 3 ผลทดสอบสมมติฐานการวิจัยปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการ 7-Delivery ในอำเภอเมือง จังหวัดลำปาง

ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการ	การตัดสินใจใช้บริการ			
	ค่าสัมประสิทธิ์ (B)	ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอย (Beta)	t	P-Value
ค่าคงที่	0.199		3.021	0.003*
ด้านผลิตภัณฑ์ (X_1)	0.054	0.127	2.771	0.006*
ด้านราคา (X_2)	0.046	0.062	1.303	0.193

ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการ	การตัดสินใจใช้บริการ			
	ค่าสัมประสิทธิ์ (B)	ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอย (Beta)	t	P-Value
ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย (X_3)	0.047	0.124	2.403	0.017*
ด้านการส่งเสริมการตลาด (X_4)	0.050	0.123	2.369	0.018*
ด้านบุคลากร (X_5)	0.051	0.117	1.960	0.051
ด้านกระบวนการ (X_6)	0.051	0.080	1.354	0.176
ด้านลักษณะทางกายภาพ (X_7)	0.051	0.272	5.141	0.000*

$R = 0.713$, $R^2 = 0.509$, Adj. $R^2 = 0.500$, $F = 55.804$, $P^* < .05$

จากตารางที่ 3 แสดงผลการวิเคราะห์สมการถดถอยพหุคุณของปัจจัยด้านส่วนประสมทางการตลาดบริการ ที่ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการแอปพลิเคชัน 7-Delivery ของผู้ใช้บริการในอำเภอเมือง จังหวัดลำปาง พบว่าปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการด้านผลิตภัณฑ์ ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด และด้านลักษณะทางกายภาพส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการแอปพลิเคชัน 7-Delivery ของผู้ใช้บริการในอำเภอเมือง จังหวัดลำปาง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยส่วนประสมทางการตลาดบริการด้านราคา ด้านบุคลากรและด้านกระบวนการไม่ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการแอปพลิเคชัน 7-Delivery

ทั้งนี้หากพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการ พบว่าด้านลักษณะทางกายภาพ มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์สูงสุด คือ 0.272 รองลงมา คือ ด้านผลิตภัณฑ์ มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ 0.127 ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ 0.124 ด้านการส่งเสริมการตลาด มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ 0.123 ด้านบุคลากร มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ 0.117 ด้านกระบวนการ มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ 0.080 และด้านราคา มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ 0.062 ตามลำดับ

เมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์การกำหนด หรือค่า Adjusted R Square จากสมการตัวแบบซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.722 แสดงว่าตัวแปรอิสระสามารถอธิบายตัวแปรตามได้ร้อยละ 72.20 และมีค่าสหสัมพันธ์พหุคูณกำลังสอง (R^2) เท่ากับ 0.727 หรือคิดเป็นร้อยละ 72.70 สามารถเขียนในรูปสมการพยากรณ์ คือ การตัดสินใจบริการ 7-Delivery ในอำเภอเมือง จังหวัดลำปาง

สมการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ ในรูปคะแนนดิบ ดังนี้

$$\hat{Y} = 0.199 + 0.054X_1 + 0.046X_2 + 0.047X_3 + 0.050X_4 + 0.051X_5 + 0.051X_6 + 0.051X_7$$

สมการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูน ในรูปคะแนนมาตรฐาน ดังนี้

$$Z = 0.127X_1 + 0.124X_3 + 0.123X_4 + 0.272X_7$$

อภิปรายผลการวิจัย

จากผลการศึกษาระดับความคิดเห็นของปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด และการตัดสินใจใช้บริการ 7-Delivery ในอำเภอเมือง จังหวัดลำปาง สามารถอภิปรายผลดังต่อไปนี้

1. จากผลการศึกษาความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการ เมื่อพิจารณา 7 ด้าน พบว่า ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการด้านผลิตภัณฑ์ ภาพรวมอยู่ในระดับมาก พิจารณาเป็นรายด้านผลิตภัณฑที่มีจำหน่ายในแอปพลิเคชัน 7-Delivery มีคุณภาพ สะอาด ปลอดภัย สด ใหม่อยู่เสมอ และมีความหลากหลาย ผลการศึกษานี้สอดคล้องกับ ทฤษฎีส่วนประสมทางการตลาดบริการ (7Ps) ของ (Kotler, 1997) ด้านผลิตภัณฑ์ซึ่งมีบทบาทสำคัญในการตอบสนองความต้องการของลูกค้า ด้วยการนำเสนอผลิตภัณฑ์ที่มีคุณภาพ ความสะอาด ความหลากหลาย และความปลอดภัย สิ่งเหล่านี้ช่วยสร้างความพึงพอใจให้กับผู้บริโภคและสร้างความได้เปรียบในการแข่งขันในตลาด นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับผลการศึกษาของ (ศิวา บุญเทพ, 2562) ที่แสดงให้เห็นว่าปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์มีผลโดยตรงต่อการตัดสินใจซื้อสินค้า การที่สินค้ามีคุณภาพและหลากหลายทำให้ผู้บริโภคมีความมั่นใจในแบรนด์และมีแนวโน้มที่จะกลับมาใช้บริการซ้ำ ซึ่งเป็นการยืนยันถึงความสำคัญของปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ในส่วนประสมทางการตลาด

ปัจจัยสวนประสมทางการตลาดด้านราคา ภาพรวมอยู่ในระดับมาก พิจารณาเป็นรายด้าน มีการแสดงราคาอย่างชัดเจน ฟรีคาจัดสง มีการปรับราคาให้เหมาะสมสอดคลองกับโปรโมชั่น และราคาถูกกวาหนาร้าน เป็นไปตามแนวคิดของ (Kotler, 1997) เกี่ยวกับปัจจัยด้านราคาในทฤษฎีส่วนประสมทางการตลาดบริการ (7Ps) ระบุว่าราคาถือเป็นองค์ประกอบสำคัญที่ส่งผลโดยตรงต่อการรับรู้คุณค่าและความพึงพอใจของลูกค้า หากร้านสามารถแสดงราคาได้อย่างชัดเจนและเสนอโปรโมชั่นที่เหมาะสม เช่นเดียวกับการศึกษาของ จารุมาศ เสน่หา และนิพัฒน์ โพธิ์วิจิตร (2567) ยังชี้ให้เห็นว่าปัจจัยด้านราคาที่ชัดเจนและราคาสินค้าที่แข่งขันได้ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าออนไลน์ในระดับมาทกี่สุด การให้ข้อมูลราคาอย่างครบถ้วนและชัดเจน รวมถึงการเสนอโปรโมชั่นหรือส่วนลด ส่งผลให้ผู้บริโภคมีความมั่นใจในการเลือกซื้อสินค้าและรู้สึกว่าตนเองได้รับความคุ้มค่าในการใช้บริการ

ปัจจัยสวนประสมทางการตลาด ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ภาพรวมอยู่ในระดับมาก พิจารณาเป็นรายด้าน สามารถเขาถึงชองทางแอปพลิเคชัน 7-Delivery ได้ง่าย พื้นที่การให้บริการจัดส่งครอบคลุมทั่วถึง สามารถตรวจสอบความคืบหนาของการจัดส่งได้ แอปพลิเคชัน 7-Delivery สามารถคนหาสินคาได้ง่าย เป็นไปตามแนวคิดของ (Kotler, 1997) เกี่ยวกับปัจจัยด้านชองทางการจัดจำหน่าย ในทฤษฎีส่วนประสมทางการตลาดบริการ (7Ps) ระบุว่าช่องทางการจัดจำหน่ายเป็นหนึ่งในองค์ประกอบสำคัญที่ช่วยให้ผู้บริโภคสามารถเข้าถึงสินค้าและบริการได้อย่างง่ายดายและรวดเร็ว โดยเฉพาะในยุคดิจิทัล เพิ่มความมั่นใจและความพึงพอใจให้กับลูกค้า ส่งผลโดยตรงต่อการตัดสินใจซื้อของผู้บริโภค ผู้บริโภคสามารถเข้าถึงสินค้าที่ต้องการได้ง่ายดาย รวดเร็ว และตรวจสอบสถานะการจัดส่งได้เป็นการเพิ่มความไว้วางใจและประสิทธิภาพในการบริการ

ปัจจัยสวนประสมทางการตลาด ด้านการส่งเสริมการตลาด ภาพรวมอยู่ในระดับมาก พิจารณาเป็นรายด้าน มีบริการกรอกโค้ดสวนลด เป็นไปตามแนวคิดของ (Kotler, 1997) การใช้โปรโมชั่นที่เหมาะสม

สามารถเพิ่มความได้เปรียบทางการแข่งขันและกระตุ้นให้ลูกค้าตัดสินใจซื้อได้ง่ายขึ้น พบว่าการใช้โปรโมชั่นและส่วนลดในแอปพลิเคชันช้อปปิ้งออนไลน์มีผลอย่างมากต่อการตัดสินใจซื้อของผู้บริโภค โดยการจัดโปรโมชั่นที่ตอบสนองต่อความต้องการและมอบคุณค่าให้ผู้บริโภค จะช่วยเพิ่มความภักดีต่อแบรนด์และกระตุ้นยอดขายอย่างมีประสิทธิภาพ

ปัจจัยสวนประสมทางการตลาด ด้านบุคลากร ภาพรวมอยู่ในระดับมาก พิจารณาเป็นรายด้าน พนักงานมีความสามารถในการจัดส่งสินคาอย่างมืออาชีพ พนักงานพูดจาสุภาพยิ้มแยมแจมใส วองไวงานจัดส่งสอดคล้องกับ ทฤษฎีส่วนประสมทางการตลาด (7Ps) ของ (Kotler, 1997) โดยเฉพาะในด้านบุคลากรที่มุ่งเน้นความสามารถของพนักงานในการสื่อสารและให้บริการมีผลโดยตรงต่อการรับรู้คุณภาพบริการและความพึงพอใจของลูกค้า ซึ่งช่วยสร้างความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างลูกค้าและบริการ และสอดคล้องผลการวิจัยของของ ปฐณวิกรณ์ ฐิตาภัทรภิญโญ, พุฒิธร จิรายุส, และภัสสิรี วรเวชธนกุล (2564) ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดออนไลน์ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกซื้อสินค้าจากร้านโชว์ห่วยผ่านทางแอปพลิเคชัน Shopee การศึกษาได้แสดงให้เห็นว่าปัจจัยด้านการให้บริการมีความสำคัญอย่างยิ่ง โดยการให้บริการที่ดีและการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพถือเป็นปัจจัยหลักที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจของผู้บริโภคในการเลือกซื้อสินค้า

ปัจจัยสวนประสมทางการตลาด ด้านกระบวนการ ภาพรวมอยู่ในระดับมาก พิจารณาเป็นรายด้าน มี การจัดส่งรายการสั่งภายในระยะเวลาที่กำหนด มีกระบวนการจัดเก็บสินคาอย่างดีเพื่อรักษาอุณหภูมิ สามารถ ติดตอผู้ให้บริการได้อย่างสะดวกในกรณีที่เกิด ปญหา สอดคล้องกับทฤษฎีส่วนประสมทางการตลาด (7Ps) ของ Kotler (1997) โดยเฉพาะในด้านกระบวนการซึ่งเน้นความสำคัญของกระบวนการในการให้บริการที่มี คุณภาพและมีประสิทธิภาพ การมีขั้นตอนที่ชัดเจนในการจัดการกระบวนการต่าง ๆ จะช่วยสร้างความน่าเชื่อถือและตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ดียิ่งขึ้น และสอดคล้องผลการศึกษาของ เจติยา สกุลปั่นและวิชากร เฮงษฎีกุล (2565) พบว่า ปัจจัยด้านกระบวนการมีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการ Food Delivery อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ การพัฒนากระบวนการให้บริการให้มีความสะดวกและโปร่งใสจึงเป็นสิ่งสำคัญในการเพิ่มความพึงพอใจและความมั่นใจของผู้ใช้บริการ

ปัจจัยสวนประสมทางการตลาด ด้านลักษณะทางกายภาพ ภาพรวมอยู่ในระดับมาก พิจารณาเป็นรายด้านอุปกรณ์ในการจัดส่งอาหารมีความสะอาด ปลอดภัย และถูกสุขลักษณะ สอดคล้องกับผลการศึกษาของ อริยชัย สังข์สุวรรณ และปาลิดา ศรีศรกำพล (2563) แสดงให้เห็นว่าความสำคัญของประสบการณ์ทางกายรูปที่ลูกค้าได้รับเมื่อมีการใช้บริการ การที่ร้านอาหารมีบรรยากาศที่ดี การจัดเรียงและการนำเสนออาหารอย่างมีคุณภาพจะสามารถดึงดูดลูกค้าให้กลับมาใช้บริการอีกครั้ง นอกจากนี้ งานวิจัยของ (มณทิรา น้อยจีน, 2562) ยังยืนยันถึงความสำคัญของปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ เช่น สภาพของผลิตภัณฑ์และช่องทางการจัดจำหน่ายในการตัดสินใจใช้บริการ ซึ่งแสดงให้เห็นว่าลักษณะทางกายรูปที่ดีไม่เพียงแต่ช่วยในการดึงดูดลูกค้าใหม่ แต่ยังส่งผลต่อความพึงพอใจและความภักดีของลูกค้าในระยะยาว การให้บริการที่มีคุณภาพในทุกด้าน เช่น การรักษาความสะอาดและความปลอดภัยของอาหาร ยังสามารถสร้างความมั่นใจให้กับลูกค้าและเพิ่มโอกาสในการแนะนำบริการให้กับผู้อื่น

จากผลการศึกษาความคิดเห็นเกี่ยวกับการตัดสินใจใช้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า แอพพลิเคชั่นเดลิเวอรี่ไม่ยุ่งยากในการชำระเงินผ่านเงินสดและ True Money Wallet อยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมา คือ แอพลิเคชั่นเดลิเวอรี่มีความน่าเชื่อถือ แอพพลิเคชั่น Delivery สามารถใช้ได้กับสมาร์ทโฟนทุกยี่ห้อ/ระบบปฏิบัติการ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Kotler and Keller (2006) ที่ระบุว่าความพึงพอใจของลูกค้าเป็นปัจจัยสำคัญในการตัดสินใจใช้บริการ โดยเฉพาะการที่แอพพลิเคชั่นเดลิ เวอรี่มีขั้นตอนการสั่งซื้อที่ไม่ยุ่งยาก ทำให้การทำธุรกรรมสะดวกขึ้นและลดเวลาในการเลือกซื้อสินค้าสามารถสร้างประสบการณ์ที่ดีให้กับผู้ใช้ได้ นอกจากนี้ ผลการวิจัยยังบ่งชี้ว่า ความน่าเชื่อถือของแอพพลิเคชั่นเป็นอีก หนึ่งปัจจัยสำคัญที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้บริการ ซึ่งสนับสนุนแนวทางของ (Zeithaml et al, 2006) ที่ ชี้ให้เห็นว่าคุณภาพบริการและความเชื่อถือได้มีผลต่อความพึงพอใจและการตัดสินใจซื้อของลูกค้า การนำเสนอข่าวสารที่ทันสมัย และการให้สิทธิพิเศษก็เป็นกลยุทธ์ที่มีประสิทธิภาพในการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้บริโภค ส่งผลให้ผู้ใช้รู้สึกว่าการใช้บริการผ่านแอพพลิเคชั่นนี้มีความคุ้มค่าและเป็นทางเลือกที่ดีในการซื้อสินค้า

2. ผลการวิเคราะห์ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการส่งผลต่อการตัดสินใจบริการ 7-Delivery ในอำเภอเมือง จังหวัดลำปาง พบว่า ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการ 7- Delivery ในอำเภอเมือง จังหวัดลำปาง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งการค้นพบนี้สะท้อนให้เห็นถึงความสำคัญของการพัฒนาคุณภาพผลิตภัณฑ์และการให้บริการที่ตอบสนองความต้องการของลูกค้า รวมถึง ความสะดวกในการเข้าถึงบริการผ่านช่องทางต่าง ๆ และการส่งเสริมการตลาดที่ดึงดูดลูกค้า ตรงตามแนวคิดของ (Kotler, 1997) ที่ระบุว่าช่องทางการจัดจำหน่ายที่มีประสิทธิภาพจะช่วยเพิ่มโอกาสในการเข้าถึงตลาดและการตัดสินใจของลูกค้า รวมถึงผลิตภัณฑ์ที่มีคุณภาพสูงจะส่งผลให้ลูกค้ามีความพึงพอใจและมีแนวโน้มที่จะกลับมาใช้บริการอีกครั้ง ตลอดจนการใช้กลยุทธ์ส่งเสริมที่เหมาะสม เช่น การให้ส่วนลดและโปรโมชั่น ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการของลูกค้าในระดับที่สูงกว่า ทั้งนี้ลักษณะทางกายรูปที่ดีสามารถส่งผลต่อการรับรู้คุณภาพบริการของลูกค้าได้ สอดคล้องกับงานวิจัยของ (ฐาปนี แก้วเสน่ห์ใน, 2564) แสดงให้เห็นว่าปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดสำหรับธุรกิจบริการ 7P’s ได้แก่ ด้านผลิตภัณฑ์ด้านราคา ด้านสถานที่ ด้านการส่งเสริมทางการตลาด ด้านบุคคล ด้านการสร้าง และนำเสนอลักษณะทางกายภาพ และด้านกระบวนการมีความสัมพันธ์ต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการขนส่งสินค้าแบบด่วนของผู้ใช้บริการในเขตกรุงเทพมหานครอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 และด้านปัจจัยคุณภาพการบริการ ได้แก่ ด้านความเชื่อถือได้ด้านการตอบสนองอย่างรวดเร็ว และด้านการรู้จักและเข้าใจ มีความสัมพันธ์ต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการขนส่งสินค้าแบบด่วนของผู้ใช้บริการในเขตกรุงเทพมหานครอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

1. ในด้านปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการในภาพรวมมีระดับความคิดเห็นในระดับมากทุกด้าน แสดงให้เห็นถึงการตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการได้เป็นอย่างดี ทำให้ผู้ใช้บริการเลือกใช้บริการได้โดยง่าย ไม่ว่าจะเป็นการสร้างความชัดเจนในด้านราคา การส่งเสริมการตลาดที่น่าสนใจ ซึ่งเป็นโอกาสสำหรับแนวทางการพัฒนาของผู้บริหารสาขาที่ให้บริการ 7-Delivery ในอำเภอเมือง จังหวัดลำปาง ได้นำไปปรับใช้และคงเพิ่มประสิทธิภาพในการบริการเพื่อรักษามาตรฐานอย่างสม่ำเสมอ

2. สำหรับการตัดสินใจใช้บริการ แอพพลิเคชั่น 7-Delivery ในอำเภอเมือง จังหวัดลำปาง ด้วยข้อถามเดลิเวอรี่สามารถตอบสนองความต้องการในการใช้บริการได้อย่างครบถ้วน และขั้นตอนในการสั่งซื้อสินค้าผ่านแอพพลิเคชั่นเดลิเวอรี่ไม่ซับซ้อน มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ผู้ให้บริการควรให้ความสำคัญของความคิดเห็นของผู้ใช้บริการอย่างสม่ำเสมอเพื่อพิจารณาแก้ไขให้สามารถตอบสนองต่อความต้องการและคาดหวังของผู้ใช้บริการได้ดียิ่งขึ้น

ข้อเสนอแนะในงานวิจัยครั้งต่อไป

งานวิจัยนี้ได้ศึกษาเพียงการตัดสินใจใช้บริการ 7-Delivery ในอำเภอเมือง จังหวัดลำปาง เท่านั้น ซึ่งอาจมีความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่หลากหลายตามพื้นที่ให้บริการ จึงควรพิจารณาเพิ่มการสำรวจความคิดเห็นจากกลุ่มตัวอย่างที่หลากหลายมากขึ้น เช่น การแบ่งกลุ่มตามอายุ ระดับการศึกษา และพฤติกรรมการใช้บริการ เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ครอบคลุมและสามารถสะท้อนความคิดเห็นที่แตกต่างกันได้ เพื่อเป็นแนวทางนำมาใช้วางแผนการบริการที่เหมาะสมเป็นเอกลักษณ์ต่อไป

บรรณานุกรม

ขวัญเรือน ไปแดน. (2561). *ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้แอปพลิเคชัน 7-Delivery ของร้านสะดวกซื้อเซเว่นอีเลฟเว่นในเขตอำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา*. รัฐประศาสนศาสตร์และบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง [วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยมหิดล] CMMU Digital Archive (MU) https://archive.cm.mahidol.ac.th/bitstream/123456789/4149/1/TP%20BM.046%202564.pdf

จารุมาศ เสน่หา และ นิพัฒน์ โพธิ์วิจิตร. (2567). ปัจจัยส่วนประสมการตลาดออนไลน์ที่ส่งผลต่อการเลือกซื้อสินค้าออนไลน์ของผู้บริโภคในจังหวัดสงขลา. *วารสารมหาจุฬานาครทรรศน์, 11*(4), 260–269.

เจติยา สกุลปั่น และ วิชากร เฮงษฎีกุล. (2565). *ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อ พฤติกรรมการตัดสินใจเลือกใช้บริการ Food Delivery ของผู้บริโภคในจังหวัดสมุทรสาคร. Journal of Modern Learning Development, 7*(2), 317-332.

ฐาปนี แก้วเสน่ห์ใน. (2564*). ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการขนส่งสินค้าแบบด่วนของผู้ใช้บริการในเขตกรุงเทพมหานคร* [วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.] DSpace at Srinakharinwirot University (SWU) http://irithesis.swu.ac.th/dspace/ bitstream/123456789/1801/1/gs611130246.pdf

นันท์นภัส สำราญรื่น และสายพิณ ปั้นทอง. (2565). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าผ่านแอปพลิ เคชันเดลิเวอรี่จากร้านสะดวกซื้อในกรุงเทพมหานคร. *วารสารสุทธิปริทัศน์, 36*(1), 61-79.

ปฐณวิกรณ์ ฐิตาภัทรภิญโญ, พุฒิธร จิรายุสม และ ภัสสิรี วรเวชธนกุล. (2564). ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด ออนไลน์ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกซื้อสินค้าจากร้านโชว์ห่วยผ่านทางแอปพลิเคชัน Shopee*. วารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเอเชียอาคเนย์, 5(2), 111-132.*

พรพรรณ น้อยขัน และ อำพล นววงศ์เสถียร (2566) ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีความสัมพันธ์กับการตัดสินใจใช้บริการสั่งสินค้าผ่านแอปพลิเคชัน 7 Delivery ของผู้บริโภค ในเขตบางนา กรุงเทพมหานคร *วารสารสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ สถาบันอุดมศึกษาเอกชนแห่งประเทศไทย, 29*(2), 84-98.

มณทิรา น้อยจีน. (2562). *ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการ Krungthai NEXT ของลูกค้าธนาคารกรุงไทยจำกัด (มหาชน) จังหวัดนครปฐม* [วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศิลปากร]. DSpace at Silpakorn University (SU) http://ithesisir.su.ac.th/dspace/ bitstream/123456789/2849/1/60602330.pdf

ศิวา บุญเทพ. (2562). *ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าร้านสะดวกซื้อ 7-11 ของลูกค้าในเขตกรุงเทพมหานคร*. https://mmm.ru.ac.th/MMM/IS/mmm24-1/6014133087.pdf

อริยชัย สังข์สุวรรณ และ ปาลิดา ศรีศรกำพล. (2563). ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีอิทธิพลต่อกระบวนการตัดสินใจเลือกใช้บริการร้านอาหารรูปแบบ Fast Casual ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล. *วารสารบัณฑิตวิทยาลัยพิชญทรรศน์, 15(1),* 231-237.

7-Eleven Thailand. (n.d.). *Find a store.* https://www.7eleven.co.th/find-store

Cochran, W. (1997). *Sampling techniques* (3rd ed.). New York: John Wiley & Sons.

Gibson, J. L., Ivancevich, J. M., & Donnelly, J. H. (1979). *Organizational behavior: Structure, process* (3rd ed.). Texas: Business Publications, Inc.

Kotler, P. (1997). *Marketing management: Analysis, planning, implementation, and control* (5th ed). Englewood Cliffs, NJ: Prentice Hall.

Kotler, P., & Keller, K. L. (2008). *Marketing management* (14th ed). Pearson Prentice Hall.

Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., & Gremler, D. D. (2006). *Services marketing: Integrating customer focus across the firm.* Boston, MA: McGraw-Hill/Irwin.

การพัฒนาประสิทธิผลของพนักงานในองค์กร: การศึกษาปัจจัยสภาพแวดล้อมการทำงานที่มีผลต่อผลิตผลขององค์กรโดยมีสุขภาวะของพนักงานเป็นปัจจัยส่งผ่าน

Enhancing Employee Performance: A Study on Work Environment and its Effects on Firm’s Output using Well-Being Factors as Mediators

นรินทร์ เนียมน้อย[1] และปฐมพร จิตต์ใจมั่น[2]

Narin Neamnoy[1] and Pathomporn Chitchaiman[2]

อาจารย์[1,2]

คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย กรุงเทพมหานคร[1,2]

E-mail: Narin_nea@utcc.ac.th[1], Pathomporn_chi@utcc.ac.th[2]

บทคัดย่อ

บทความวิชาการนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อทบทวนประเด็นเรื่อง การพัฒนาประสิทธิผลของพนักงานในองค์กร: การศึกษาปัจจัยสภาพแวดล้อมการทำงานที่มีผลต่อผลิตผลขององค์กรโดยมีสุขภาวะของพนักงานเป็นปัจจัยส่งผ่าน เพื่อนำเสนอแนวทางในการแก้ปัญหาเรื่องสภาพแวดล้อมการทำงานและพัฒนาสภาพแวดล้อมในสถานที่ทำงานเพื่อให้ได้ผลผลิตที่มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น เนื่องจากในบทความวิชาการนี้จะใช้กรอบแนวคิด Environment-Wellbeing-Output (EWO) เพื่อตอบวัตถุประสงค์ ดังนั้นแล้วจึงขอเสนอประเด็นหลักที่ได้จากการตรวจสอบเอกสารต่าง ๆ ดังนี้ ประเด็นที่ 1 ความสัมพันธ์ระหว่างพื้นที่สีเขียวและการออกแบบสถานที่ทำงานตามหลักการยศาสตร์กับความพึงพอใจและสุขภาพจิตของพนักงานในฐานะปัจจัยด้านสุขภาวะของพนักงาน และประเด็นที่ 2 ความสัมพันธ์ของปัจจัยด้านสุขภาวะของพนักงานต่อผลิตผลของธุรกิจ พร้อมข้อเสนอแนะเพื่อให้องค์กรนำไปประยุกต์ใช้ปรับปรุงสุขภาวะโดยรวมของพนักงานในองค์กรต่าง ๆ ในพื้นที่เขตเมืองทั่วโลกและอาจนำไปสู่การพัฒนาเทคนิคและแนวทางที่องค์กรสามารถนำไปใช้เพื่อปรับปรุงประสิทธิภาพการดำเนินงานโดยเน้นการสร้างสภาพแวดล้อมการทำงานที่ให้ความสำคัญกับพนักงานเป็นศูนย์กลาง บทความวิจัยนี้มุ่งหวังนี้ที่จะสร้างและพัฒนาองค์ความรู้ในด้านความยั่งยืนในที่ทำงานที่กำลังเติบโตและพัฒนาอย่างต่อเนื่อง

คำสำคัญ: พื้นที่สีเขียว พื้นที่การยศาสตร์ สภาพแวดล้อมการทำงาน ปัจจัยด้านสุขภาวะ ผลิตผล

Abstract

This academic article aims to review the topic of Enhancing Employee Performance: A Study on Work Environment and its Effects on Firm’s Output using Well-Being Factors as Mediators. The purpose of this article is to present potential solutions to workplace environment issues and to improve upon further to improve the overall firm’s output. This

academic article presents the ‘Environment-Wellbeing-Output (EWO)’ Framework to address the challenges. A thorough review of literatures were carried out and found 2 key aspects: 1) The relationships between green space and ergonomic workplace design with employee satisfaction and mental health as employee’s well-being factors, and 2) The relationship between the said employee well-being factors and overall firm’s output. The article provides recommendations for firms and organisations to improve the overall well-being of the employees within organisations across urban areas around the globe. The recommendations could potentially lead to the development of techniques and approaches that organisations can adopt to enhance the overall operational efficiency by creating a work environment which are more employee-centric. This academic article aims to contribute knowledge towards the continuously developing field of workplace sustainability.

Keywords: Green Space, Ergonomic Space, Work Environment, Well-Being Factors, Output

บทนำ

สภาพแวดล้อมทางกายภาพในการทำงานเป็นปัจจัยพื้นฐานสำคัญของชีวิตในองค์กรที่ส่งผลต่อสุขภาวะและประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน อันนำไปสู่ผลการดำเนินงานโดยรวมขององค์กร ในยุคที่ธุรกิจต้องแข่งขันในตลาดที่มีการเติบโตอย่างต่อเนื่อง การสร้างความได้เปรียบในการแข่งขันผ่านทรัพยากรบุคคลถือเป็นกุญแจสำคัญสู่ความสำเร็จทางธุรกิจ

ปฏิเสธไม่ได้ว่าสำนักงานได้กลายเป็นส่วนสำคัญของชีวิตในองค์กร จึงมีความจำเป็นที่จะต้องทำความเข้าใจว่าสำนักงานในฐานะสภาพแวดล้อมการทำงานนั้นส่งผลต่อประชากรและแรงงานภายในองค์กรอย่างไร องค์ประกอบบางอย่าง เช่น พื้นที่สีเขียวและพื้นที่การยศาสตร์ภายในสำนักงาน ซึ่งแต่เดิมอาจถูกมองว่าเป็นเพียงองค์ประกอบทางสุนทรียภาพ ได้กลายเป็นปัจจัยสำคัญที่ได้รับการยอมรับว่ามีศักยภาพในการส่งเสริมสุขภาวะโดยรวมของพนักงานและประสิทธิภาพของบุคลากรในสภาพแวดล้อมองค์กร (Lygum et al., 2023; Rahmat et al., 2023) ดังนั้น จึงเน้นย้ำถึงความจำเป็นในการทำความเข้าใจปัจจัยที่ส่งผลต่อสุขภาวะโดยรวมของพนักงานให้ดียิ่งขึ้น

การให้ความสำคัญกับการเชื่อมโยงพื้นที่สีเขียวเข้ากับสภาพแวดล้อมการทำงานหลักขององค์กร นั่นคือสำนักงาน ได้ถูกกำหนดขึ้นเพื่อสร้างการเชื่อมโยงที่ดีขึ้นระหว่างพนักงานกับองค์ประกอบภายนอก อันนำไปสู่สุขภาวะและสุขภาวะโดยรวมที่ดีขึ้นของพนักงาน (Wang et al., 2023) อีกปัจจัยหนึ่งที่ควรทำความเข้าใจถึงความสำคัญคือพื้นที่การยศาสตร์ พื้นที่การยศาสตร์สามารถนำไปสู่การลดข้อจำกัดทางกายภาพ เนื่องจากมีการคำนึงถึงการออกแบบด้านต่าง ๆ ของสภาพแวดล้อมการทำงานมากขึ้น (Adelcio Machado Santos & Adriana, 2023) โดยมีเป้าหมายเพื่อปรับปรุงคุณภาพสุขภาวะที่พนักงานประสบในที่ทำงาน

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อทำความเข้าใจสาขาการวิจัยที่กำลังเติบโตในด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาล (ESG) และกำหนดว่าองค์ประกอบในการทำงานส่งผลต่อปัจจัยที่ถือเป็นสุขภาวะอย่างไร และในทางกลับกัน ความสัมพันธ์ของปัจจัยเหล่านี้ต่อผลลัพธ์โดยรวมขององค์กร ในงานวิจัยนี้ มีเป้าหมายที่จะกำหนดและเสนอกรอบแนวคิดที่เหมาะสมเพื่อช่วยปรับปรุงคุณภาพชีวิตและสุขภาวะของพนักงานในสำนักงาน รวมถึงความเข้าใจโดยรวมในหัวข้อนี้

ทบทวนวรรณกรรม

เนื่องจากงานวิจัยนี้มีเป้าหมายที่จะนำเสนอกรอบแนวคิดเกี่ยวกับวิธีที่สภาพแวดล้อมการทำงานที่เหมาะสมและปัจจัยด้านสุขภาวะสามารถปรับปรุงผลการดำเนินงานขององค์กรในแง่ของผลผลิตโดยรวม การรักษาพนักงาน และการปรับปรุงการทำงานเป็นทีม การวิจัยอย่างละเอียดจึงได้ดำเนินการเพื่อสร้างพื้นฐานความเข้าใจทางวิชาการที่ครอบคลุม ในระหว่างการวิจัยดังกล่าว ปัจจัยที่เกี่ยวข้องและสำคัญที่สุด 7 ประการได้ถูกกำหนดขึ้นและจัดหมวดหมู่เป็น 3 ประเด็นหลัก ได้แก่ 1) สภาพแวดล้อมการทำงาน 2) ปัจจัยด้านสุขภาวะ และ 3) ผลผลิต

สภาพแวดล้อมการทำงาน

พื้นที่สีเขียว

นักวิชาการหลายท่านได้พยายามกำหนดความเข้าใจของตนเองเกี่ยวกับแนวคิดของพื้นที่สีเขียว บางท่านเสนอว่าคำว่า 'พื้นที่สีเขียว' เป็นแนวคิดที่กล่าวถึงความสำคัญของสภาพแวดล้อมภายนอกซึ่งประกอบด้วยองค์ประกอบต่าง ๆ เช่น พืช ต้นไม้ หญ้า และองค์ประกอบทางธรรมชาติอื่น ๆ (Lygum et al., 2023; Grigoletto et al., 2021) ในทางกลับกัน Wang et al. (2023) เสนอการผสมผสานองค์ประกอบทางธรรมชาติเหล่านี้เข้ากับสภาพแวดล้อมสำนักงานเพื่อเสริมสร้างความเชื่อมโยงระหว่างพนักงานขององค์กรและตัวสำนักงานเองกับพื้นที่ภายนอกและพื้นที่ธรรมชาติภายนอก

ในขณะที่บางท่านเน้นย้ำถึงการจัดวางและตำแหน่งขององค์ประกอบสีเขียว (Lygum et al., 2023; Grigoletto et al., 2021; Wang et al., 2023) บางท่านเพียงแค่เสนอว่าพืชและต้นไม้ช่วยให้เกิดการเชื่อมโยงที่ดีขึ้นระหว่างพื้นที่สำนักงานโดยการผสมผสานองค์ประกอบธรรมชาติและสีเขียวเข้ากับการจัดวางและรูปแบบของสำนักงานอย่างมีประสิทธิภาพ (Anazawa et al., 2024; Wang et al., 2023; Rahmat et al., 2023) นอกจากนี้ ปัจจัยสำคัญที่พบเห็นได้ทั่วไปคือการอภิปรายถึงผลกระทบของการมีองค์ประกอบสีเขียวภายในพื้นที่สำนักงาน เนื่องจากช่วยปรับปรุงและเพิ่มคุณภาพอากาศภายในอาคาร (IAQ) (Anazawa et al., 2024; Wang et al., 2023; Rahmat et al., 2023)

โดยรวมแล้ว แม้ว่าบางท่านจะเน้นย้ำถึงความสำคัญของแง่มุมต่าง ๆ ของพื้นที่สีเขียวและปัจจัยที่เกี่ยวข้อง เช่น พืช ต้นไม้ หญ้า และองค์ประกอบสีเขียวอื่น ๆ แต่อาจกล่าวได้ว่าทุกท่านเห็นพ้องกันว่าพืชและองค์ประกอบทางธรรมชาติควรและต้องถูกผสมผสานเข้ากับสภาพแวดล้อมการทำงานสมัยใหม่ (Anazawa et al., 2024; Lygum et al., 2023; Grigoletto et al., 2021; Wang et al., 2023; Maric et al., 2021; Rahmat

et al., 2023) การทำเช่นนี้อย่างมีประสิทธิภาพช่วยให้เกิดการเชื่อมโยงที่ดีขึ้นระหว่างพนักงานในสำนักงานและธรรมชาติ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในพื้นที่เมืองที่องค์ประกอบสีเขียวมักหาได้ยากหรือมีอยู่ในพื้นที่ที่จำกัดมาก

พื้นที่การยศาสตร์

ตลอดเวลาที่ผ่านมา องค์กรต่าง ๆ ได้พยายามเพิ่มผลผลิตผ่านวิธีการและแผนงานต่าง ๆ หนึ่งในความพยายามล่าสุดสามารถเห็นได้ผ่านแนวทางที่ให้ความสำคัญกับพนักงานเป็นศูนย์กลาง โดย 'พื้นที่การยศาสตร์' ได้ปรากฏขึ้นเป็นหนึ่งในปัจจัยสำคัญที่สุดที่เกี่ยวข้องกับสภาพแวดล้อมการทำงานของบุคคล เพื่อทำความเข้าใจแนวคิดนี้อย่างถ่องแท้ การวิจัยอย่างละเอียดได้ถูกดำเนินการและพบว่าคำว่า 'พื้นที่การยศาสตร์' โดยทั่วไปถูกรับรู้และเข้าใจว่าเป็นสภาพแวดล้อมการทำงานที่ออกแบบมาเพื่อลดข้อจำกัดทางกายภาพให้น้อยที่สุดโดยการเพิ่มคุณลักษณะที่เป็นประโยชน์ให้มากที่สุดและปรับให้เหมาะกับความต้องการของพนักงานเพื่อเพิ่มความสะดวกสบายของพนักงานในที่ทำงานให้สูงที่สุดเพื่อเพิ่มผลผลิตและผลลัพธ์โดยรวมขององค์กร (Santos & Skiavan, 2023; Otto et al., 2017; Gumasing et al., 2023; Butlewski & Czernecka, 2024). ความเข้าใจเกี่ยวกับคำว่าพื้นที่การยศาสตร์สามารถนำไปใช้กับสถานที่ทำงานในสภาพแวดล้อมและลักษณะต่าง ๆ ตั้งแต่สภาพแวดล้อมการทำงานในสำนักงานทั่วไปไปจนถึงสภาพแวดล้อมที่อันตรายมากขึ้น เช่น โรงงานและคลังสินค้าเนื่องจากมีการให้ความสำคัญมากขึ้นกับสภาพแวดล้อมการทำงานที่ปลอดภัยและมีสุขภาพดีซึ่งสุขภาพของพนักงานถือเป็นปัจจัยสำคัญสำหรับแรงงานและปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อผลการดำเนินงานขององค์กร

ปัจจัยที่มีส่วนช่วยในการสร้างพื้นที่การยศาสตร์สามารถเห็นได้จากตัวอย่างเช่น การออกแบบเฟอร์นิเจอร์ สิ่งอำนวยความสะดวกในการควบคุมสภาพอากาศในสำนักงาน และแสงสว่างในสำนักงาน (Bajaj et al., 2024; Santos & Skiavan, 2023) และอื่น ๆ นอกจากการให้ความสำคัญที่เพิ่มขึ้นกับความสะดวกสบายในที่ทำงานของพนักงานแล้ว สภาพแวดล้อมทางกายภาพและสังคมยังเป็นหนึ่งในปัจจัยสำคัญในการออกแบบสถานที่ทำงานที่ทันสมัยและเป็นการยศาสตร์ (Cannon & Utriainen, 2013) เนื่องจากอาจมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของพนักงาน (Santos & Skiavan, 2023; Cannon & Utriainen, 2013) รวมถึงข้อเท็จจริงที่ว่าสภาพแวดล้อมการทำงานที่เป็นการยศาสตร์สามารถส่งเสริมและเพิ่มขวัญกำลังใจของทีมได้เนื่องจากพนักงานมีโอกาสมากขึ้นในการมีปฏิสัมพันธ์และทำงานร่วมกับผู้อื่น ซึ่งช่วยเพิ่มนวัตกรรมและผลผลิตโดยรวมขององค์กร (Santos & Skiavan, 2023; Cannon & Utriainen, 2013) นอกจากนี้ Gumasing et al. (2023) เสนอว่าเมื่อปัญหาทางกายภาพลดลง จะช่วยปรับปรุงระดับความพึงพอใจในงานโดยรวมให้ดีขึ้น ในขณะเดียวกันการให้ความสำคัญมากขึ้นกับการปรับปรุงสภาพการทำงานและคุณลักษณะด้านการยศาสตร์ที่ถูกให้ความสำคัญมากขึ้นจะสามารถเพิ่มผลิตผลของพนักงานดีขึ้นได้ (Gumasing et al., 2023)

การพัฒนาและการเปลี่ยนแปลงการเน้นย้ำไปสู่สุขภาวะโดยรวมของพนักงานสามารถมองได้ว่าเป็นส่วนหนึ่งของการเคลื่อนไหวที่ใหญ่ขึ้นไปสู่สภาพแวดล้อมการทำงานที่ให้ความสำคัญกับงานมากขึ้นและแนวโน้มโดยรวมไปสู่สภาพแวดล้อมการทำงานที่ยั่งยืนมากขึ้น (Butlewski & Czernecka, 2024) ดังนั้นเนื่องจากวัตถุประสงค์หลักของการวิจัยนี้คือการทำความเข้าใจว่าแนวทางที่ทันสมัยและยั่งยืนต่อ

สภาพแวดล้อมการทำงานสามารถส่งผลต่อผลผลิตขององค์กรได้อย่างไร การวิจัยนี้จึงมุ่งตรวจสอบและกำหนดความสัมพันธ์ที่อาจเกิดขึ้นภายในขอบเขตของความเป็นไปได้ดังกล่าว และด้วยเหตุนี้จึงปรับปรุงความเข้าใจในหัวข้อดังกล่าว ดังนั้น ในฐานะปัจจัยสำคัญที่มุ่งเน้นแนวทางที่ยั่งยืนมากขึ้นต่อสภาพแวดล้อมการทำงาน พื้นที่การยศาสตร์จึงถูกเลือกเป็นตัวแปรสำคัญที่จะถูกตรวจสอบร่วมกับตัวแปรอื่น ๆ เพื่อกำหนดความสัมพันธ์ที่อาจเกิดขึ้นระหว่างตัวแปรเหล่านี้

ปัจจัยด้านสุขภาวะ (Well-being factors)

ความพึงพอใจของพนักงาน

งานวิจัยนี้ได้เลือกความพึงพอใจของพนักงานเป็นตัวแปรภายใต้หมวดหมู่ที่เรียกว่า 'ปัจจัยด้านสุขภาวะ' เนื่องจากลักษณะของปัจจัยนี้เองที่เป็นหนึ่งในแนวทางที่มุ่งเน้นพนักงานเป็นศูนย์กลางในการตรวจสอบผลการดำเนินงานขององค์กรนักวิชาการหลายท่านได้พยายามทำความเข้าใจปัจจัยนี้โดยกำหนดขอบเขตของความพึงพอใจของพนักงานด้วยการตรวจสอบปัจจัยที่อาจมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจ เมื่อตรวจสอบหัวข้อนี้ ปริมาณงานปรากฏเป็นหนึ่งในปัจจัยที่โดดเด่นที่สุดที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของพนักงาน (Cahyadi et al., 2023) โดยเสนอว่าปริมาณงานที่สูงขึ้นมักนำไปสู่ความพึงพอใจของพนักงานที่ต่ำลง

อย่างไรก็ตาม ปริมาณงานเพียงอย่างเดียวไม่สามารถกำหนดเป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลเพียงปัจจัยเดียวต่อความพึงพอใจของพนักงานได้ นอกเหนือจากปริมาณงานแล้ว ค่าตอบแทนก็ปรากฏเป็นอีกหนึ่งปัจจัยสำคัญที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของพนักงาน (Cahyadi et al., 2023; Indrayani et al., 2023) ความสัมพันธ์ระหว่างค่าตอบแทนและความพึงพอใจของพนักงานโดยทั่วไปสามารถมองเห็นได้ว่าเป็นความสัมพันธ์เชิงบวก (Cahyadi et al., 2023) หมายความว่ายิ่งค่าตอบแทนสูงขึ้น ความพึงพอใจของพนักงานก็จะสูงขึ้น (Cahyadi et al., 2023) อย่างไรก็ตาม ควรมีการตรวจสอบความสัมพันธ์เพิ่มเติมในรายละเอียดมากขึ้นเมื่อค่าตอบแทนเพิ่มขึ้น เนื่องจากอาจมีปัจจัยอื่น ๆ ที่อาจมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจโดยรวมของพนักงาน

นอกจากนี้ อีกสองแง่มุมที่เกี่ยวข้องและสำคัญเท่าเทียมกันที่ปรากฏขึ้นคือวัฒนธรรมองค์กรและการสนับสนุนความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานและชีวิตส่วนตัว ในขณะที่ปัจจัยเรื่องปริมาณงานและค่าตอบแทน (Cahyadi et al., 2023; Indrayani et al., 2023) มีความสำคัญ ความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานและชีวิตส่วนตัวในฐานะปัจจัยก็ปรากฏเป็นอีกหนึ่งปัจจัยสำคัญที่มีอิทธิพล (Kim & Ryu, 2017) 20เนื่องจากพนักงานจำนวนมากขึ้นแสวงหาความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานและชีวิตส่วนตัวที่ดีขึ้น โดยอาจมองว่าเป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับสุขภาวะโดยรวมของพนักงาน ดังนั้นจึงให้ความสำคัญกับสภาพแวดล้อมการทำงานที่สนับสนุนความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานและชีวิตส่วนตัวมากขึ้น ทำให้เป็นปัจจัยสำคัญที่องค์กรจะต้องให้ความสำคัญ (Ko & Choi, 2018; Kim & Ryu, 2017)

ท้ายที่สุด วัฒนธรรมองค์กรสามารถมองได้ว่าเป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของพนักงาน วัฒนธรรมองค์กรสามารถมองได้จากแง่มุมต่าง ๆ เช่น ความคาดหวังที่ชัดเจนเกี่ยวกับบทบาทและขอบเขตของงาน ความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างเพื่อนร่วมงาน ระดับความเป็นธรรมภายในองค์กร แม้แต่นโยบายความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานและชีวิตส่วนตัวและโปรแกรมอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับสุขภาพก็สามารถมองได้ว่าเป็น

องค์ประกอบทางวัฒนธรรมองค์กรที่สามารถก่อให้เกิด สนับสนุน และส่งเสริมความพึงพอใจของพนักงานภายในองค์กรได้มากขึ้น (Cahyadi et al., 2023; Bhattacharya, 2021; Kawiana et al., 2018; Kim & Ryu, 2017; Ballet et al., 2024; Barakat et al., 2016)

สุขภาพจิต

เนื่องจากมีการให้ความสำคัญมากขึ้นกับหัวข้อสุขภาพจิตในโลกขององค์กร นักวิจัยจำนวนมากขึ้นได้พยายามกำหนดขอบเขตของหัวข้อนี้เพื่อทำความเข้าใจผลกระทบของสุขภาพจิตของพนักงานต่อผลการดำเนินงานขององค์กร สุขภาพจิตถูกเข้าใจว่าเป็นธรรมชาติของสุขภาวะที่เปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา ซึ่งบุคคลต้องจัดการกับสถานการณ์ต่าง ๆ ในสภาพแวดล้อมทางสังคมและส่วนตัวที่อาจต้องเผชิญกับความเครียด ความไม่แน่นอน และอารมณ์ต่าง ๆ (Galderisi et al., 2015; Kelloway et al., 2022; Ramantswana et al., 2024) นอกจากนี้ ขีดความสามารถของสุขภาพจิตครอบคลุมตั้งแต่การทำงานด้านอารมณ์ การทำงานด้านสังคมและการวิเคราะห์เชิงความคิด ตลอดจนความยืดหยุ่น การควบคุมอารมณ์ และความสัมพันธ์ (Galderisi et al., 2015; Davenport et al., 2016; Kelloway et al., 2022; Ramantswana et al., 2024)

ภายในสภาพแวดล้อมการทำงาน องค์ประกอบต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับงานได้รับการระบุว่ามีผลต่อสุขภาพจิตของพนักงาน เช่น การออกแบบงานและบทบาท ภาวะผู้นำขององค์กร ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน โครงสร้างองค์กร และการสนับสนุนและนโยบายเพื่อความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานและชีวิตส่วนตัวขององค์กร (Davenport et al., 2016; Haxhiu & Troka, 2023; Ramantswana et al., 2024) สิ่งนี้แสดงให้เห็นว่าองค์ประกอบในชีวิตประจำวันที่กล่าวถึงข้างต้นที่บุคคลต้องเผชิญมีแนวโน้มที่จะส่งผลต่อสุขภาพจิตของพนักงานไม่ทางใดก็ทางหนึ่ง ดังนั้น ในฐานะส่วนหนึ่งของการเคลื่อนไหวโดยรวมไปสู่สถานที่ทำงานที่ยั่งยืนมากขึ้น และสุขภาวะขององค์กรที่ดีขึ้น องค์กรจำเป็นต้องให้ความสำคัญมากขึ้นกับสุขภาวะด้านสุขภาพจิตของพนักงาน โดยอาจใช้แนวทางต่าง ๆ เช่น ความโปร่งใสในระดับสูงและการสื่อสารแบบเปิด และระดับการตระหนักรู้ด้านสุขภาพจิตที่เพิ่มขึ้นจากทีมผู้บริหาร ตลอดจนรูปแบบอื่น ๆ ของการสนับสนุนจากองค์กรสำหรับพนักงาน เพื่อให้มั่นใจว่าพวกเขารู้สึกมีคุณค่าและได้รับการสนับสนุนในระดับที่เหมาะสมเพื่อลดผลกระทบเชิงลบต่อสุขภาพจิตของพนักงานให้น้อยที่สุด (Kelloway et al., 2022; Mannion et al., 2023)

โดยรวมแล้ว สุขภาพจิตได้กลายเป็นปัจจัยสำคัญอย่างไม่ต้องสงสัยเมื่อพิจารณาถึงสุขภาวะขององค์กรโดยรวมสำหรับพนักงาน เนื่องจากสภาวะสุขภาพจิตที่แตกต่างกันสามารถส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานในบางลักษณะ ซึ่งโดยรวมแล้วมีแนวโน้มที่จะส่งผลต่อผลการดำเนินงานขององค์กร ดังนั้น จึงเน้นย้ำถึงลักษณะสำคัญของสุขภาพจิตในฐานะหนึ่งในปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับสุขภาวะโดยรวมของพนักงาน ทำให้ตัวแปรนี้น่าสนใจและควรได้รับการสำรวจเพิ่มเติมร่วมกับตัวแปรอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง

ผลผลิต

ผลิตภาพ

งานวิจัยชี้ให้เห็นถึงปัจจัยหลายประการที่มีอิทธิพลต่อผลิตภาพในองค์กร การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ ภาวะผู้นำ และความไว้วางใจภายในทีมได้รับการแสดงให้เห็นว่าช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน

อย่างมีนัยสำคัญแม้ว่าผลกระทบของความสามัคคีในทีมและทักษะภายในบุคคลต่อผลิตภาพอาจแตกต่างกันไปในแต่ละอุตสาหกรรม (Al Salman & Hassan, 2016) ในขณะเดียวกัน การทบทวนเชิงคุณภาพชี้ให้เห็นถึงความสัมพันธ์ที่แข็งแกร่งระหว่างประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานและผลิตภาพในสาขาต่าง ๆ แต่มีข้อสังเกตว่ายังขาดการศึกษาเฉพาะในภาคการท่องเที่ยว ซึ่งชี้ให้เห็นถึงความจำเป็นในการวิจัยที่มุ่งเป้าไปที่อุตสาหกรรมนี้ (Putra et al., 2024) นอกจากนี้ งานวิจัยยังเน้นย้ำว่าการรักษาพนักงานและความหลากหลายของแรงงานมีความสำคัญอย่างยิ่งในการเพิ่มผลิตภาพ หลักฐานจากองค์กรภาคประชาสังคมเผยให้เห็นว่าการส่งเสริมความเท่าเทียมทางเพศและการจ้างงานแรงงานที่มีความหลากหลายของช่วงอายุสามารถส่งผลเชิงบวกต่อผลิตภาพ อย่างไรก็ตาม ยังจำเป็นต้องมีการสำรวจเพิ่มเติมเกี่ยวกับผลกระทบอิสระของแต่ละปัจจัยเพื่อทำความเข้าใจการมีส่วนร่วมของพวกเขาอย่างเต็มที่ (Onyango, 2015) นอกจากนี้ การศึกษาพบว่าแนวปฏิบัติในการจัดการตนเองมีผลต่อผลิตภาพมากกว่าการออกแบบสถานที่ทำงาน การปรับปรุงทักษะการจัดการตนเองดูเหมือนจะช่วยเพิ่มทั้งคุณภาพและปริมาณของผลผลิตได้อย่างมีประสิทธิภาพมากกว่า ซึ่งแนะนำว่าองค์กรควรมุ่งเน้นไปที่การพัฒนาทักษะเหล่านี้ในขณะที่ปรับปรุงสภาพแวดล้อมในที่ทำงานให้เหมาะสมเพื่อผลลัพธ์ด้านผลิตรูปที่ดีขึ้น (Palvalin et al., 2017)

โดยรวมแล้ว การศึกษาเหล่านี้เน้นย้ำถึงความสำคัญของการสำรวจปัจจัยต่าง ๆ ที่มีอิทธิพลต่อผลิตภาพในบริบทองค์กรที่แตกต่างกัน โดยแต่ละบทความมีส่วนช่วยในการให้ข้อมูลเชิงลึกที่เป็นเอกลักษณ์เกี่ยวกับวิธีที่องค์ประกอบต่าง ๆ เช่น การทำงานเป็นทีม ประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน การรักษาพนักงาน ความหลากหลาย และการจัดการตนเอง ส่งผลต่อผลิตภาพ

การรักษาพนักงาน

เทคนิคการคาดการณ์ รวมถึงแบบจำลองทางสถิติและการเรียนรู้ของเครื่อง มีความสำคัญในการพยากรณ์อัตราการรักษาพนักงาน ช่วยให้องค์กรสามารถระบุพื้นที่ที่ต้องปรับปรุงเพื่อเพิ่มความจงรักภักดีและความพึงพอใจ (Mahajan et al., 2022) อย่างไรก็ตาม มีช่องว่างระหว่างกลยุทธ์การรักษาพนักงานและการรับรู้ของพนักงาน เนื่องจากการศึกษาเปิดเผยว่าในขณะที่องค์กรอาจนำกลยุทธ์ต่าง ๆ มาใช้ แต่ประสิทธิผลของกลยุทธ์เหล่านั้นมักไม่สอดคล้องกับมุมมองของพนักงาน (B, 2023) ปัจจัยสำคัญที่มีอิทธิพลต่อการรักษาพนักงานรวมถึงค่าตอบแทน ความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานและชีวิตส่วนตัว ภาวะผู้นำ และการพัฒนาอาชีพ ซึ่งเน้นย้ำถึงความจำเป็นในการวิจัยอย่างต่อเนื่องเพื่อทำความเข้าใจผลกระทบของปัจจัยเหล่านี้อย่างเต็มที่ (Kossivi et al., 2016) นอกจากนี้ การลาออกของพนักงานถูกกำหนดโดยทั้งปัจจัยภายในและภายนอก และกลยุทธ์ที่มีประสิทธิรูปที่ช่วยเพิ่มความพึงพอใจในงานและความผูกพันต่อองค์กรมีความสำคัญอย่างยิ่งในการลดอัตราการลาออกและรักษาเสถียรภาพ (Kuuyelleh, 2021) แม้จะมีการลงทุนอย่างมากในการจ้างงานและการฝึกอบรม แต่องค์กรจำนวนมากยังคงประสบปัญหาในการรักษาพนักงานที่มีความสามารถ การสำรวจแสดงให้เห็นถึงความไม่พึงพอใจอย่างกว้างขวางต่อความพยายามในการรักษาพนักงานในปัจจุบัน ซึ่งเน้นย้ำถึงความจำเป็นในการปรับปรุงกลยุทธ์ (Rakhra, 2018) ความผูกพันเป็นปัจจัยสำคัญในการรักษาพนักงานที่มีความสามารถ โดยสภาพแวดล้อมการทำงานที่กระตุ้นและโอกาสในการเติบโตมีความสำคัญเป็นพิเศษ องค์กร

ต้องนำกลยุทธ์การรักษาพนักงานอย่างเป็นระบบมาใช้เพื่อดึงดูดและรักษาบุคลากรที่มีความสามารถสูงในตลาดที่มีการแข่งขัน (Aburub, 2020) โดยรวมแล้ว การศึกษาเหล่านี้เน้นย้ำถึงความสำคัญของการปรับปรุงกลยุทธ์การรักษาพนักงานและการทำความเข้าใจปัจจัยที่ขับเคลื่อนความจงรักภักดีและความผูกพันของพนักงาน

การทำงานเป็นทีม

งานวิจัยแสดงให้เห็นอย่างสม่ำเสมอว่าการสื่อสาร ภาวะผู้นำ และความไว้วางใจเป็นกุญแจสำคัญในการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน แม้ว่าไม่ใช่ทุกแง่มุมของการทำงานเป็นทีม เช่น ความสามัคคีจะมีผลเท่ากัน ซึ่งชี้ให้เห็นถึงความจำเป็นในการศึกษาที่ครอบคลุมทั้งภาคส่วนมากขึ้น (Al Salman & Hassan, 2016) ความหลากหลายในที่ทำงานยังมีบทบาทสำคัญ ส่งผลเชิงบวกต่อการทำงานเป็นทีม ความพึงพอใจในงาน และผลิตภาพ หลักฐานแนะนำว่าการยอมรับสภาพแวดล้อมที่หลากหลายสามารถให้ข้อได้เปรียบเชิงกลยุทธ์ได้ (Chinedum, 2023) นอกจากนี้ การทำงานเป็นทีมที่มีประสิทธิภาพมีความสัมพันธ์อย่างมากกับความพึงพอใจของพนักงาน ซึ่งเน้นย้ำถึงความสำคัญของการสำรวจพลวัตของงานและกลุ่มในการวิจัยในอนาคต (Shujaat et al., 2014) ในภาคโทรคมนาคม การทำงานเป็นทีม การให้อำนาจ และการฝึกอบรม แต่ละอย่างช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานอย่างมีนัยสำคัญ ซึ่งเน้นย้ำถึงความจำเป็นในการบูรณาการองค์ประกอบเหล่านี้เข้ากับแนวปฏิบัติด้านทรัพยากรบุคคลเพื่อปรับปรุงผลิตภาพและความสามารถในการแข่งขัน (Ahmad & Manzoor, 2017) การศึกษาเชิงปริมาณมักพบความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับปานกลางระหว่างการทำงานเป็นทีมและผลิตภาพ ซึ่งแนะนำว่าการวิจัยเพิ่มเติมในภาคส่วนต่าง ๆ อาจช่วยเพิ่มความเข้าใจเกี่ยวกับความสัมพันธ์เหล่านี้ได้ (Haniifa et al., 2023) โดยรวมแล้ว ผลการวิจัยเหล่านี้เน้นย้ำถึงผลกระทบที่สำคัญของการทำงานเป็นทีม ความหลากหลาย และแนวปฏิบัติที่สนับสนุนต่อผลลัพธ์ขององค์กร

วิธีวิจัย

เนื่องด้วยงานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ดังกล่าวข้างต้น จึงมีความจำเป็นต้องรวบรวมทรัพยากรและข้อมูลที่จำเป็นทั้งหมดเพื่อให้การวิเคราะห์สมบูรณ์ เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ดังกล่าว งานวิจัยนี้เสนอวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลจากพนักงานในองค์กรต่าง ๆ ที่มีสภาพแวดล้อมการทำงานส่วนใหญ่เป็นพื้นที่สำนักงานในเขตเมือง เนื่องจากพื้นที่อาจมีข้อจำกัดเมื่อเทียบกับสภาพแวดล้อมการทำงานในรูปแบบอื่น งานวิจัยนี้มีเป้าหมายในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้ตอบแบบสอบถามทั้งสิ้น 400 คน โดยใช้สูตรของทาโร่ ยามาเน่ (Yamane, 1973) เป็นพื้นฐานในการกำหนดขนาดตัวอย่าง เนื่องจากวิธีการนี้เป็นที่ยอมรับว่าให้ผลลัพธ์ที่มีความแข็งแกร่งและน่าเชื่อถือ โดยคำนึงถึงค่าความคลาดเคลื่อนอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งนำไปสู่ผลลัพธ์ที่มีความสมเหตุสมผลและน่าเชื่อถือ การวิจัยนี้มุ่งสร้างขนาดตัวอย่างที่สมเหตุสมผลและน่าเชื่อถือสำหรับประชากรพนักงานออฟฟิศในเขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งเป็นกลุ่มประชากรขนาดใหญ่และไม่ทราบจำนวนที่แน่ชัด จำนวนตัวอย่างจึงเก็บจำนวนรวมทั้งสิ้น 400 ตัวอย่าง ตามทฤษฎีของ Taro Yamane (1973) ซึ่งระบุไว้ว่าผลลัพธ์จะมีค่าความเชื่อมั่น 95% การคำนวณคำนวณจำนวนตัวอย่างจากสูตรของทาโร่ ยามาเน่ (Yamane, 1973) ดังนี้ :

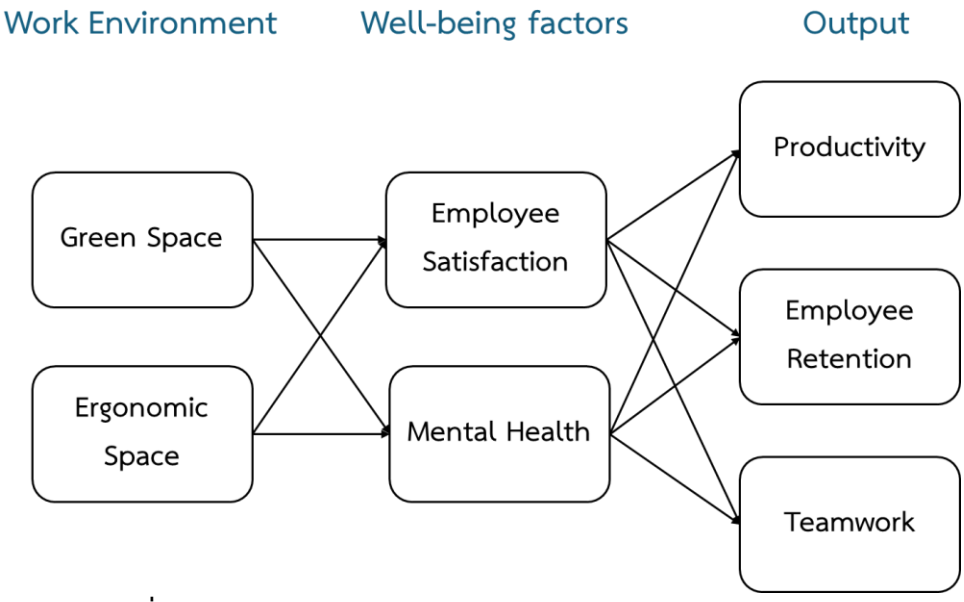
$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

โดยที่ n คือ จำนวนตัวอย่าง

N คือ จำนวนประชากร

e คือ ช่วงความเชื่อมั่น

สมมติฐานการวิจัย



รูปที่ 1 กรอบแนวคิด Environment-Wellbeing-Output (EWO)

H1 พื้นที่สีเขียว > ความพึงพอใจ

การเพิ่มขึ้นของความพร้อมใช้งานและคุณภาพของพื้นที่สีเขียวในที่ทำงานมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความพึงพอใจของพนักงานที่สูงขึ้น

H2 พื้นที่สีเขียว > สุขภาพจิต

การเพิ่มขึ้นของความพร้อมใช้งานและคุณภาพของพื้นที่สีเขียวในที่ทำงานมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับการปรับปรุงสุขภาพจิตของพนักงาน

H3 พื้นที่ตามหลักการยศาสตร์ > ความพึงพอใจ

การปรับปรุงการออกแบบพื้นที่ทำงานตามหลักการยศาสตร์มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความพึงพอใจของพนักงานที่สูงขึ้น

H4 พื้นที่ตามหลักการยศาสตร์ > สุขภาพจิต

การปรับปรุงการออกแบบพื้นที่ทำงานตามหลักการยศาสตร์มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับสุขภาพจิตที่ดีขึ้นของพนักงาน

H5 ความพึงพอใจ > ผลิตภาพ

ความพึงพอใจของพนักงานที่สูงขึ้นมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับการเพิ่มขึ้นของผลิตภาพ

H6 ความพึงพอใจ > การรักษาพนักงาน

ความพึงพอใจของพนักงานที่สูงขึ้นมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับอัตราการรักษาพนักงานที่สูงขึ้น

H7 ความพึงพอใจ > การทำงานเป็นทีม

ความพึงพอใจของพนักงานที่สูงขึ้นมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับการทำงานเป็นทีมและการทำงานร่วมกันที่ดีขึ้นระหว่างพนักงาน

H8 สุขภาพจิต > ผลิตภาพ

สุขภาพจิตของพนักงานที่ดีขึ้นมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับการเพิ่มขึ้นของผลิตภาพ

H9 สุขภาพจิต > การรักษาพนักงาน

สุขภาพจิตของพนักงานที่ดีขึ้นมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับอัตราการรักษาพนักงานที่สูงขึ้น

H10 สุขภาพจิต > การทำงานเป็นทีม

สุขภาพจิตของพนักงานที่ดีขึ้นมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับการปรับปรุงการทำงานเป็นทีมและการทำงานร่วมกันระหว่างพนักงาน

การอภิปรายและบทสรุป

ผลการวิจัยนี้อาจนำไปประยุกต์ใช้เพื่อปรับปรุงสุขภาวะโดยรวมขององค์กรสำหรับพนักงานในองค์กรต่าง ๆ ในพื้นที่เขตเมืองทั่วโลก เนื่องจากกรอบแนวคิดนี้มุ่งเน้นการสร้างและทำความเข้าใจความสัมพันธ์ระหว่างสภาพแวดล้อมการทำงาน ปัจจัยด้านสุขภาวะ และผลลัพธ์โดยรวมขององค์กร นอกจากนี้ ผลการวิจัยอาจนำไปสู่การพัฒนาเทคนิคและแนวทางที่องค์กรสามารถนำไปใช้เพื่อปรับปรุงประสิทธิภาพการดำเนินงาน โดยพนักงานทำงานในสภาพแวดล้อมที่ให้ความสำคัญกับพนักงานเป็นศูนย์กลาง และปัจจัยด้านสุขภาวะได้รับการดูแลอย่างละเอียดถี่ถ้วน ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรเหล่านี้จะได้รับการทดสอบอย่างละเอียดในงานวิจัยฉบับสมบูรณ์ เพื่อให้เกิดความเข้าใจที่ดีขึ้นเกี่ยวกับตัวแปรที่เกี่ยวข้องทั้งหมด และเพื่อสร้างองค์ความรู้ในด้านความยั่งยืนในที่ทำงานที่กำลังเติบโตอย่างต่อเนื่อง

ข้อเสนอแนะ

ผู้ประกอบการที่ต้องการเพิ่มผลผลิตของพนักงาน อาจพิจารณาปรับปรุงสภาพแวดล้อมในที่ทำงานและสุขภาวะของพนักงานไปพร้อมกัน สำหรับงานวิจัยในอนาคตที่ต้องการพัฒนาต่อยอดจากงานวิจัยนี้เพิ่มเติม อาจพิจารณาเพิ่มปัจจัยในด้านต่าง ๆ ทั้งสภาพแวดล้อมการทำงาน สุขภาวะพนักงาน หรือผลผลิตเพื่อขยายผลการศึกษาได้ครอบคลุมยิ่งขึ้น

บรรณานุกรม

Aburub, B. S. H. (2020). Employee retention & engagement solution. *Open Journal of Business and Management, 8*(6), 2805–2837.

Ahmad, I., & Manzoor, S. R. (2017). Effect of teamwork, employee empowerment and training on employee performance. *International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences, 7*(11), 380-394. https://doi.org/10.6007/ijarbss/v7-i11/3472

Al Salman, W., & Hassan, Z. (2016). Impact of effective teamwork on employee performance. *International Journal of Accounting & Business Management, 4*(1), 76–85. https://doi.org/10.24924/ijabm/2016.04/v4.iss1/76.85

Anazawa, J., Takahashi, M., & Murata, R. (2024). Coexistence relationship of indoor plants and people in contemporary workplaces. *Journal of Architecture and Planning (Transactions of AIJ), 89*(816), 174–183. https://doi.org/10.3130/aija.89.174

B, G. (2023). Employee retention and its impact on organisational productivity. *International Journal of Scientific Research in Engineering and Management, 7*(8), 1-6. https://doi.org/10.55041/ijsrem25261

Bajaj, A., Coelho, P., & Kunte, M. (2022). Impact of office ergonomic elements on employee performance: A case study of Larsen and Toubro, Surat. *CARDIOMETRY*, 24, 791–801. https://doi.org/10.18137/cardiometry.2022.24.791801

Barakat, S. R., Isabella, G., Boaventura, J. M. G., & Mazzon, J. A. (2016). The influence of corporate social responsibility on employee satisfaction. *Management Decision, 54*(9), 2325–2339. https://doi.org/10.1108/md-05-2016-0308

Bellet, C. S., De Neve, J. E., & Ward, G. (2024). Does employee happiness have an impact on productivity?. Management science, 70(3), 1656-1679.

Bhattacharya, T. (2021). Understanding organizational productivity and employee satisfaction. *Journal of Emerging Technologies and Innovative Research, 8*(6), 116–124. http://www.jetir.org/papers/JETIR2106844.pdf

Butlewski, M., & Czernecka, W. (2024). Social sustainability in practice: Bridging the gap from declarations to real-world scenarios on sustainability driven by ergonomics. *Sustainability, 16*(14), 6019–6019. https://doi.org/10.3390/su16146019

Cahyadi, R., Adithio, R., & Santoso, A. B. (2023). The influence of workload and compensation on employee satisfaction. *Prisma Sains: Jurnal Pengkajian Ilmu Dan Pembelajaran Matematika Dan IPA IKIP Mataram, 11*(1), 146–155. https://doi.org/10.33394/j-ps.v11i1.6618

Cannon, D., & Utriainen, T. M. (2013). Spaces supporting creative design work. In *DS 76: Proceedings of E&PDE 2013, the 15th International Conference on Engineering and Product Design Education*, Dublin, Ireland, 05-06.09. 2013, 666-671.

Chinedum, A. P. (2023). Does diversity equate efficiency? Its impact on job satisfaction, teamwork, and employee productivity among UK workers. *The International Journal of Business & Management, 11*(6), 91–105.

Davenport, L. J., Allisey, A. F., Page, K. M., LaMontagne, A. D., & Reavley, N. J. (2016). How can organisations help employees thrive? The development of guidelines for promoting positive mental health at work. *International Journal of Workplace Health Management, 9*(4), 411–427. https://doi.org/10.1108/ijwhm-01-2016-0001

Galderisi, S., Heinz, A., Kastrup, M., Beezhold, J., & Sartorius, N. (2015). Toward a new definition of mental health. *World Psychiatry, 14*(2), 231–233. https://doi.org/10.1002/wps.20231

Grigoletto, A., Mauro, M., Campa, F., Loi, A., Zambon, M. C., Bettocchi, M., Nieuwenhuijsen, M., Bragonzoni, L., Latessa, P. M., & Toselli, S. (2021). Attitudes towards green urban space: A case study of two Italian regions. *International Journal of Environmental Research and Public Health, 18*(12), 6442, 1-21, https://doi.org/10.3390/ijerph18126442

Gumasing, M. J. J., Rendon, E. R. A., & German, J. D. (2023). Sustainable ergonomic workplace: Fostering job satisfaction and productivity among business process outsourcing (BPO) workers. *Sustainability, 15*(18), 13516, 1-28, https://doi.org/10.3390/su151813516

Haniifa, A. N. K., Jefri, R., & Hajar, A. (2023). The correlation between teamwork and employee’s productivity. *Jurnal Humanipreneur, 2*(1), 52–55. https://doi.org/10.53091/hum.v2i1.31

Haxhiu, J., & Troka, M. (2023). How much is understood the importance of mental health at work? *Interdisciplinary Journal of Research and Development, 10*(1 S1), 136–136. https://doi.org/10.56345/ijrdv10n1s120

Indrayani, I., Nurhatisyah, N., Damsar, D., & Wibisono, C. (2023). How does millennial employee job satisfaction affect performance? *Higher Education, Skills and Work-Based Learning, 14*(1), 22-40. https://doi.org/10.1108/heswbl-01-2023-0004

Kawiana, I. G. P., Dewi, L. K. C., Martini, L. K. B., & Suardana, I. B. R. (2018). The influence of organizational culture, employee satisfaction, personality, and organizational commitment towards employee performance. *International Research Journal of Management, IT and Social Sciences, 5*(3), 35–45.

Kelloway, E. K., Dimoff, J. K., & Gilbert, S. (2022). Mental health in the workplace. *Annual Review of Organizational Psychology and Organizational Behavior, 10*(1), 363-387. https://doi.org/10.1146/annurev-orgpsych-120920-050527

Kim, J. S., & Ryu, S. (2017). Employee satisfaction with work-life balance policies and organizational commitment: A Philippine study. *Public Administration and Development, 37*(4), 260–276. https://doi.org/10.1002/pad.1794

Ko, Y. J., & Choi, J. N. (2018). Overtime work as the antecedent of employee satisfaction, firm productivity, and innovation. *Journal of Organizational Behavior, 40*(3), 282–295. https://doi.org/10.1002/job.2328

Kossivi, B., Xu, M., & Kalgora, B. (2016). Study on determining factors of employee retention. *Open Journal of Social Sciences, 4*(5), 261–268. https://doi.org/10.4236/jss.2016.45029

Kuuyelleh, E. N. (2021). A review of employee retention strategies: Implication for future research. *European Journal of Business and Management, 13*(1), 20-29. https://doi.org/10.7176/ejbm/13-1-03

Lim, Y. S. (2022). Relationship between employee’s satisfaction, engagement and turnover intention. *Malaysian Journal of Social Sciences and Humanities (MJSSH), 7*(6), e001546, 1-18. https://doi.org/10.47405/mjssh.v7i6.1546

Lygum, V. L., Dupret, K., Bentsen, P., Djernis, D., Grangaard, S., Ladegaard, Y., & Troije, C. P. (2023). Greenspace as workplace: Benefits, challenges and essentialities in the physical environment. *International Journal of Environmental Research and Public Health, 20*(17), 6689, 1-19. https://doi.org/10.3390/ijerph20176689

Mahajan, V., Aithal, P. S., & Mahajan, S. (2022). Various prediction methods for finding employee retention rate. *Journal of Management Research and Analysis, 9*(3), 122–129. https://doi.org/10.18231/j.jmra.2022.024

Onyango, W. P. (2015). The link between demographic workforce diversity management, employee retention and productivity: A case of the civil society organizations in Homabay County, Kenya. *Journal of Culture, Society and Development, 8*, 2422–8400.

Mannion, R., Konteh, F. H., & Jacobs, R. (2023). Organisational drivers of performance in mental health providers. *Journal of Health Organization and Management, 37*(2), 273–287. https://doi.org/10.1108/jhom-01-2022-0017

Maric, J., Aleksandra, D., Antonic, B., Furundzic, D., & Parezanin, V. (2021). The effects of open space on reducing workplace stress: Case study of business park in the post-socialist urban setting. *Sustainability, 13*(1), 336, 1-17. https://doi.org/10.3390/su13010336

Otto, A., Boysen, N., Scholl, A., & Walter, R. (2017). Ergonomic workplace design in the fast pick area. *OR Spectrum, 39*(4), 945–975. https://doi.org/10.1007/s00291-017-0479-x

Palvalin, M., van der Voordt, T., & Jylhä, T. (2017). The impact of workplaces and self-management practices on the productivity of knowledge workers. *Journal of Facilities Management, 15*(4), 423–438. https://doi.org/10.1108/jfm-03-2017-0010

Putra, A., et al. (2024). Determinant of employee performance and employee productivity in the travel sector company. *The Eastasouth Management and Business, 2*(02), 222-227. https://doi.org/10.58812/esmb.v2i02

Rahmat, A., Ibrahim, I., Rahman, A., & Zainudin, A. D. (2023). The determinant factors of green office layout towards employee workplace productivity. *International Journal of Professional Business Review, 8*(4), e0932–e0932, 1-21. https://doi.org/10.26668/businessreview/2023.v8i4.932

Rakhra, H. K. (2018). Study on factors influencing employee retention in companies. *International Journal of Public Sector Performance Management, 4*(1), 57-79. https://doi.org/10.1504/ijpspm.2018.10009505

Ramantswana, T., Mmamabolo, L. B., & Appel-Meulenbroek, R. (2024). Open-plan office employees’ perceived mental and social well-being. *Journal of Corporate Real Estate, 26*(3), 262-277. https://doi.org/10.1108/jcre-10-2023-0042

Santos, A. M., & Skiavan, A. da S. (2023). Ergonomics at work – Health and well-being of workers in *Uniting Knowledge Integrated Scientific Research for Global Development, Seven Editora EBooks*. 1-10. https://doi.org/10.56238/uniknowindevolp-087

Shujaat, S., Manzoor, A., & Syed, N. A. (2014). Impact of teamwork on employee satisfaction. *IBT Journal of Business Studies, 10*(2), 71–80.

Thari, M., Hassan, N. M., Abdullah, M. Z., & Razak, A. (2023). Ergonomic intervention practice at the workplace in Asian boundary: A systematic review. *Environment-Behaviour Proceedings Journal, 8*(25), 233–239. https://doi.org/10.21834/e-bpj.v8i25.4842

Wang, W., Chi, J., & Niu, S. (2023). Application of green plant elements in office space. *SHS Web of Conferences, 167*, 02009–02009, 1-5. https://doi.org/10.1051/shsconf/20231 6702009

Yamane, T. (1973). *Statistics: An introductory analysis* (3rd ed.). Harper and Row.

อิทธิพลของกลยุทธ์การตลาดแบบหลายช่องทางที่เชื่อมโยงกัน (Omnichannel) ต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าจากร้านค้าประเภท DIY : กรณีศึกษาร้าน MR.D.I.Y

The Influence of Omnichannel Marketing Strategies on Purchasing Decisions for Products from DIY Shops: A Case Study of MR.D.I.Y

เพชรรัตน์ เดชเส้ง[1] สิรีธร สุขสัย[2] อภิรดี หนูมาก[3] และสมพงศ์ พรมสะอาด[4]

Petcharat Dechseng[1] Sireeton Suksai[2] Apiradee Numak[3] and Sompong Promsa-ad[4]

นิสิตหลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต[1-3], อาจารย์ประจำหลักสูตรบริหารธุรกิจ[4]

คณะเศรษฐศาสตร์และบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยทักษิณ สงขลา[1-4]

E-mail: 641071332@tsu.ac.th[1]

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ดังนี้ (1) เพื่อเรียนรู้อิทธิพลของกลยุทธ์การตลาดแบบหลายช่องทางที่เชื่อมโยงกัน (Omnichannel) ที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าของผู้บริโภคในร้านค้าประเภท DIY และ (2) เพื่อเรียนรู้อิทธิพลของการรับรู้ตนเองของผู้ที่ชื่นชอบการทำงาน DIY ที่ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อในร้านค้าประเภท DIY โดยการวิจัยนี้ใช้แบบสอบถามออนไลน์เป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน ซึ่งเป็นผู้ที่เคยซื้อสินค้าจากร้าน MR.D.I.Y ทั้งทางออนไลน์และออฟไลน์ การวิเคราะห์ข้อมูลใช้สถิติเชิงพรรณนา ประกอบด้วย ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ ผลการวิจัยพบว่า (1) ปัจจัยด้านการตลาดแบบหลายช่องทางที่เชื่อมโยงกัน (Omnichannel) ที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าของผู้บริโภคในร้าน MR.D.I.Y ได้แก่ การเชื่อมโยงช่องทางเข้าหาผู้บริโภค การส่งมอบประสบการณ์อย่างต่อเนื่อง และการสร้างความผูกพันกับผู้บริโภค โดยผลเหล่านี้มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ในขณะที่ปัจจัยด้านการเข้าใจพฤติกรรมและตอบสนองความต้องการของผู้บริโภคไม่พบว่าเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อ (2) ปัจจัยการรับรู้ตนเองของผู้ที่ชื่นชอบงาน DIY เช่น ทัศนคติและพฤติกรรม ยังมีผลสำคัญต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าในร้านค้าประเภทนี้ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

คำสำคัญ: กลยุทธ์การตลาดแบบหลายช่องทางที่เชื่อมโยงกัน ร้านค้าประเภท DIY การตัดสินใจซื้อร้าน MR.D.I.Y

Abstract

This research aims (1) to investigate the influence of omnichannel marketing strategies on consumer purchasing decisions in DIY stores, and (2) to examine the impact of self-perception among DIY enthusiasts on their purchasing decisions in DIY stores. The research employed an online questionnaire as the data collection tool, with a sample group of 400

individuals who had previously purchased products from MR. D.I.Y both online and offline. Data analysis involved descriptive statistics, including frequency, percentage, mean, standard deviation, and multiple regression analysis. The research findings revealed that: (1) the omnichannel marketing factors influencing consumer purchasing decisions in MR. D.I.Y. stores include connecting marketing channels to consumers, delivering continuous experiences, and building consumer engagement. These results were statistically significant at the 0.05 level, while factors related to understanding and responding to consumer behavior were not found to significantly influence purchasing decisions; (2) self-perception factors of DIY enthusiasts, such as attitude and behavior, also significantly influenced purchasing decisions in these stores, with statistical significance at the 0.05 level.

Keywords: Omnichannel, DIY Shop, Purchasing Decision MR. D.I.Y

บทนำ

วัฒนธรรมการสร้างหรือซ่อมแซมสิ่งต่าง ๆ ด้วยตนเอง หรือที่รู้จักกันในชื่อ DIY (Do-It-Yourself) กำลังได้รับความนิยมอย่างแพร่หลายทั่วโลก ซึ่ง DIY หมายถึงการใช้ความคิดสร้างสรรค์และฝีมือของตนเองในการนำวัสดุใหม่หรือวัสดุที่เหลือใช้มาสร้างสรรค์ผลงานใหม่ ซึ่งการขยายตัวของวัฒนธรรม DIY ส่งผลกระทบในหลายประการ ในด้านหนึ่งคือการขยายตัวของตลาดสินค้าประเภท DIY โดยมีรายงานว่าในปี ค.ศ. 2018 ขนาดตลาดสินค้า DIY ทั่วโลกมีมูลค่าตลาดอยู่ที่ 43.7 พันล้านเหรียญสหรัฐ (Khademi, Vidra & Bujdosó., 2020)

นอกจากตลาดสินค้า DIY จะขยายตัวอย่างรวดเร็วแล้ว ยังพบว่าพฤติกรรมของลูกค้าในตลาดนี้มีลักษณะเฉพาะตัวอีกด้วย อาทิเช่น ผู้บริโภค DIY มีแนวโน้มในการเข้าร่วมชุมชนออนไลน์และใช้สื่อสังคมเพื่อแบ่งปันผลงานและค้นหาความสนุกสนานมากขึ้น (Trivedi et al., 2022) นอกจากนี้ ผู้บริโภคมักต้องการประสบการณ์ในการสัมผัสสินค้าในร้านก่อนการตัดสินใจซื้อออนไลน์ ซึ่งสะท้อนถึงความต้องการในการเชื่อมโยงระหว่างช่องทางออนไลน์และออฟไลน์ (Suh & Mordi., 2023)

จากปรากฏการณ์ข้างต้นจึงเกิดคำถามที่น่าสนใจว่ากลยุทธ์การตลาดแบบใดที่จะมีประสิทธิภาพในการตอบสนองความต้องการของลูกค้าและตลาดดังกล่าว ซึ่งกลยุทธ์หนึ่งที่มีศักยภาพได้แก่ กลยุทธ์การตลาดแบบหลายช่องทางที่เชื่อมโยงกัน (Omnichannel) หรือที่นิยมเรียกอีกอย่างว่าการทำการตลาดแบบไร้รอยต่อ (Omnichannel Marketing) (Marketeer., 2023) ทั้งนี้การทำการตลาดแบบ Omnichannel จะหมายถึงการรวมทุกช่องทางที่ลูกค้าติดต่อแบรนด์ทั้งออนไลน์และออฟไลน์เข้ามาไว้ในที่เดียวจนทำให้เกิดการบูรณาการข้อมูลลูกค้าเพื่อการวางแผนการตลาดที่เป็นหนึ่งเดียวและเป็นระบบ (จันทิมา ลิขิตจริยานนท์, 2564) ดังนั้นจะเห็นได้ว่าการทำการตลาดแบบ Omnichannel มีความสอดคล้องธรรมชาติของพฤติกรรมลูกค้ากลุ่ม DIY อย่างยิ่ง

อย่างไรก็ตามแม้แนวคิดการใช้กลยุทธ์การตลาดแบบหลายช่องทางที่เชื่อมโยงกันในตลาดสินค้าประเภท DIY จะมีความน่าสนใจ การศึกษาเพื่อทำความเข้าใจความสัมพันธ์ดังกล่าวยังคงมีอยู่อย่างจำกัด โดยเฉพาะในประเทศไทยซึ่งยังไม่เคยมีการวิจัยในหัวข้อข้างต้นมาก่อน บทความวิจัยนี้จึงมุ่งทำความเข้าใจอิทธิพลของกลยุทธ์การตลาดแบบหลายช่องทางที่เชื่อมโยงกัน (Omnichannel) ต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าจากร้านค้าประเภท DIY โดยเลือกศึกษาในร้าน MR.D.I.Y ซึ่งเป็นร้านค้าประเภท DIY ที่มีชื่อเสียงและมีจำนวนสาขามากกว่า 600 แห่ง มีจุดเด่นในด้านความหลากหลายของสินค้าและราคาที่สามารถแข่งขันได้ ซึ่งผลการศึกษาที่ได้รับไม่เพียงสามารถนำไปใช้เป็นข้อมูลในการบริหารธุรกิจของร้าน MR.D.I.Y โดยตรงเท่านั้น แต่ยังจะเป็นประโยชน์สำหรับผู้ที่สนใจจะเปิดร้านค้าหรือจำหน่ายสินค้าประเภท DIY รวมถึงกลุ่มวิสาหกิจชุมชนต่าง ๆ ที่นิยมนำเสนอสินค้าในรูปชุด DIY กันอย่างมากในยุคปัจจุบัน

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อเรียนรู้อิทธิพลของกลยุทธ์การตลาดแบบหลายช่องทางที่เชื่อมโยงกันต่อการตัดสินใจซื้อของผู้บริโภคร้าน MR.D.I.Y

2. เพื่อเรียนรู้อิทธิพลของการรับรู้ตนเองของผู้ที่ชื่นชอบการทำงาน DIY ต่อการตัดสินใจซื้อของผู้บริโภค ร้าน MR.D.I.Y

การทบทวนวรรณกรรม

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวข้องกับ DIY (Do It Yourself)

จุดเริ่มต้นของแนวคิด Do It Yourself (DIY) หรือ "ทำได้ด้วยตัวคุณเอง" สามารถย้อนกลับไปได้ถึง ค.ศ. 1912 แต่เดิมจะหมายถึงการทำกิจกรรมต่าง ๆ โดยผู้ที่ไม่ใช่มืออาชีพและเกี่ยวข้องกับการซ่อมแซมและปรับปรุงบ้าน ทั้งในรูปการสร้างขึ้นใหม่หรือการซ่อมแซมวัตถุ โดยใช้วัสดุที่ไม่ผ่านกระบวนการหรือผ่านกระบวนการบางส่วน ทั้งนี้ผู้คนที่หลงใหลในกิจกรรม DIY นั้น จะมีลักษณะเฉพาะที่โดดเด่นทั้งในด้านทัศนคติและพฤติกรรม โดยในด้านทัศนคติผู้ที่ชื่อชอบการทำงาน DIY จะรู้สึกว่างาน DIY เป็นสิ่งที่ 1) ส่งเสริมการพัฒนาความคิดสร้างสรรค์และทักษะการแก้ปัญหา (Kuznetsov & Paulos, 2010) 2) ช่วยให้สามารถสร้างผลิตภัณฑ์ที่มีความเฉพาะตัวตามสไตล์ของตนเอง 3) สามารถช่วยประหยัดค่าใช้จ่ายเนื่องจากการดูแลและซ่อมบำรุงด้วยตนเองลดค่าใช้จ่ายในการว่าจ้างมืออาชีพ 4) ช่วยสร้างความสุขและความพึงพอใจจากการได้ลงมือสร้างสรรค์ชิ้นงานต่าง ๆ ด้วยตนเอง รวมถึงผู้เข้าร่วมกิจกรรม DIY มักจะรู้สึกภาคภูมิใจและต้องการได้รับการยอมรับจากผู้อื่น (Khademi-Vidra & Bujdosó, 2020)

ส่วนในด้านพฤติกรรมนั้นผู้ที่ชื่นชอบงาน DIY มักจะ 1) ติดตามสื่อและแพลตฟอร์มโซเชียลมีเดียอย่างสม่ำเสมอเพื่อค้นหาแนวคิดและข้อมูลใหม่ ๆ 2) เข้าร่วมกิจกรรม DIY เพื่อสร้างแรงบันดาลใจและแสวงหาแนวคิดใหม่ ๆ 3) เข้าร่วมคอร์สสอนการทำ DIY ผ่านช่องทางออนไลน์เพื่อเรียนรู้และลดอุปสรรคในการดำเนิน

โครงการ และ 4) ใช้วัสดุเหลือใช้ในการทำงาน เพื่อลดค่าใช้จ่ายและเพิ่มความคุ้มค่าในกิจกรรมการตกแต่งและซ่อมแซม (Kuznetsov & Paulos, 2010; Tisza, 2017)

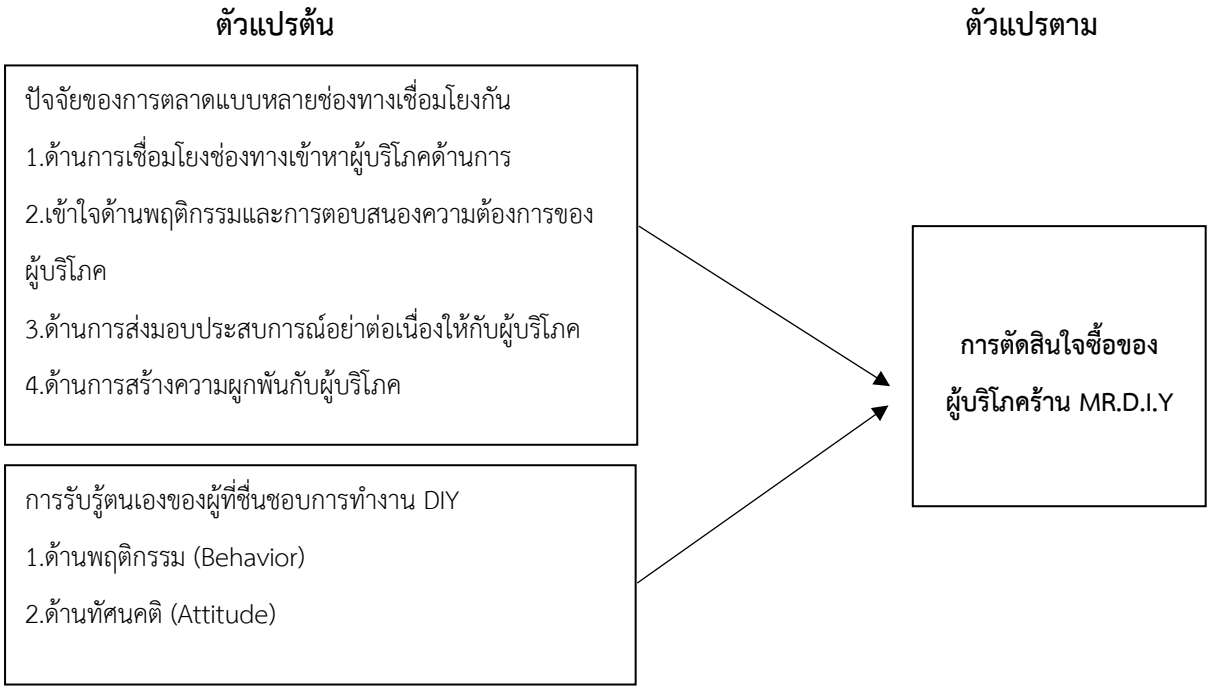
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับกลยุทธ์การตลาดแบบหลายช่องทางที่เชื่อมโยงกัน (Omnichannel)

ปาริฉัตร ทรงราษี (2562) ระบุว่า Omnichannel คือการรวมช่องทางออนไลน์และออฟไลน์เพื่อสร้างบริการและประสบการณ์ที่ดีที่สุดแก่ผู้บริโภค โดยมุ่งเน้นการสร้างประสบการณ์ที่ต่อเนื่องและไร้รอยต่อผ่านกระบวนการรวมทุกช่องทางเข้าด้วยกันอย่างเป็นธรรมชาติ ทั้งนี้องค์ประกอบของกลยุทธ์การตลาดแบบหลายช่องทางที่เชื่อมโยงกันจะมีสี่ด้านดังต่อไปนี้ (ชัชฌาพร กลางโฉม, 2564) 1) การเชื่อมโยงช่องทางที่หลากหลายซึ่งหมายถึงการเชื่อมต่อกระบวนการซื้อสินค้าและบริการทั้งช่องทางออนไลน์และออฟไลน์ เพื่อความสะดวกในการเข้าถึงของผู้บริโภค 2) การเข้าใจพฤติกรรมและตอบสนองความต้องการด้วยการใช้ข้อมูลจาก Big Data เพื่อวิเคราะห์และปรับปรุงการมอบสินค้าและบริการให้ตรงกับความต้องการเฉพาะบุคคล 3) การส่งมอบประสบการณ์อย่างต่อเนื่อง ซึ่งหมายถึงการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้บริโภคอย่างต่อเนื่องทั้งระบบออนไลน์และออฟไลน์ 4) การสร้างความผูกพันกับผู้บริโภค ซึ่งหมายถึงการสร้างความสัมพันธ์ระหว่างองค์กรกับผู้บริโภค โดยให้ความสำคัญกับความพึงพอใจและการบริการแบบเฉพาะบุคคลผ่านทั้งช่องทางออนไลน์และออฟไลน์

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการตัดสินใจซื้อ

การตัดสินใจซื้อหมายถึงกระบวนการในการเลือกสินค้าหรือบริการจากทางเลือกที่มีอยู่ โดยผู้บริโภคมักจะต้องพิจารณาและเปรียบเทียบข้อมูลสินค้าก่อนที่จะเกิดการตัดสินใจซื้อ ซึ่งกระบวนการความคิดก่อนที่จะเกิดการตัดสินใจซื้อสามารถเชื่อมโยงกับทฤษฎีการตลาด AIDA ของ (Lewis, 1908) ประกอบด้วย 1) ความตั้งใจ (Attention) ขั้นตอนแรกมุ่งเน้นไปที่การดึงดูดความสนใจของผู้บริโภค ซึ่งมักทำผ่านการโฆษณาหรือการสื่อสารในช่องทางต่าง ๆ เช่น สื่อออนไลน์หรือสื่อสิ่งพิมพ์ การใช้ข้อความหรือรูปที่มีความดึงดูดและน่าสนใจจะช่วยให้ผู้บริโภคเริ่มรู้จักและตระหนักถึงตัวตนของแบรนด์หรือผลิตภัณฑ์นั้น ๆ 2) ความสนใจ (Interest) หลังจากดึงดูดความสนใจผู้บริโภคจะเริ่มมีความสนใจเพิ่มขึ้นในผลิตภัณฑ์หรือบริการ พวกเขาจะสืบค้นข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับคุณสมบัติ คุณประโยชน์ และความน่าเชื่อถือของผลิตภัณฑ์ การสื่อสารที่ชัดเจนและน่าเชื่อถือในขั้นตอนนี้จะส่งผลให้ผู้บริโภคมีความสนใจอย่างลึกซึ้งมากขึ้น 3) ความปรารถนา (Desire) ในขั้นตอนนี้ ผู้บริโภคจะเริ่มพัฒนาความรู้สึกว่าผลิตภัณฑ์หรือบริการนี้สามารถตอบโจทย์หรือแก้ไขปัญหาของตนได้ ซึ่งกระตุ้นให้เกิดความต้องการที่จะครอบครองผลิตภัณฑ์นั้น การสื่อสารที่เน้นถึงประโยชน์และคุณค่าอย่างชัดเจนจะเป็นแรงขับสำคัญที่ผลักดันความต้องการนี้ 4) การกระทำ (Action) ขั้นตอนสุดท้ายของโมเดล AIDA คือการที่ผู้บริโภคตัดสินใจลงมือซื้อสินค้าหรือใช้บริการ ซึ่งอาจเกิดขึ้นได้ด้วยการกระตุ้นผ่านกลยุทธ์ทางการตลาด เช่น การลดราคา โปรโมชั่นพิเศษ หรือการมอบสิทธิประโยชน์เพิ่มเติม เพื่อกระตุ้นให้เกิดการตัดสินใจซื้อโดยทันที

กรอบแนวคิด



รูปที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

ระเบียบวิธีการวิจัย

งานวิจัยนี้ใช้กระบวนการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) เพื่อตอบวัตถุประสงค์ของงานวิจัยโดยมีรายละเอียดต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องดังต่อไปนี้

ประชากร ขนาดกลุ่มตัวอย่าง และวิธีการสุ่มตัวอย่าง

ประชากรในการศึกษาครั้งนี้ คือ ผู้ที่เคยซื้อสินค้าจากร้าน MR.D.I.Y ทั้งที่เป็นการซื้อจากหน้าร้านและการซื้อผ่านช่องทางออนไลน์ซึ่งไม่ทราบจำนวนที่แน่นอน ดังนั้นในการคำนวณขนาดของกลุ่มตัวอย่างจึงใช้สูตรของ Cochran (1977) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ความคลาดเคลื่อนร้อยละ 5 โดยงานวิจัยนี้รวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 400 คน ด้วยวิธีการสุ่มตัวอย่างตามความสะดวก

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ แบบสอบถามออนไลน์ที่จัดทำขึ้นสำหรับผู้บริโภคที่เคยซื้อสินค้าจากร้าน MR.D.I.Y ทั้งทางหน้าร้านและออนไลน์ โดยเนื้อหาในแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1: ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ ระดับการศึกษา และรายได้

ส่วนที่ 2: ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการรับรู้ตนเองของผู้ที่ชื่นชอบการทำงาน DIY ซึ่งครอบคลุมด้านพฤติกรรมและทัศนคติ

ส่วนที่ 3: ความคิดเห็นเกี่ยวกับกลยุทธ์การตลาดแบบหลายช่องทางที่เชื่อมโยงกัน โดยมีคำถามปลายปิด ครอบคลุมด้านการเชื่อมโยงช่องทางเข้าหาผู้บริโภค การเข้าใจพฤติกรรมและตอบสนองความต้องการของ

ผู้บริโภค การส่งมอบประสบการณ์อย่างต่อเนื่อง และการสร้างความผูกพันกับผู้บริโภคซึ่งใช้การประเมินค่าตามมาตร Likert 5 ระดับ

ส่วนที่ 4: ความคิดเห็นเกี่ยวกับการตัดสินใจซื้อสินค้าของร้าน MR.D.I.Y โดยใช้คำถามปลายปิดและการประเมินค่าตามมาตร Likert 5 ระดับ

การทดสอบเครื่องมือ

การทดสอบความตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) ได้ดำเนินการโดยนำแบบสอบถามไปให้ผู้ทรงคุณวุฒิ 3 ท่านพิจารณาคำถามต่าง ๆ เพื่อให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการวิจัย ด้วยการประเมินค่าดัชนีความสอดคล้อง (Index of Item-Objective Congruence: IOC) ผลการทดสอบพบว่าข้อคำถามทุกข้อผ่านเกณฑ์ขั้นต่ำ โดยได้ค่า IOC มากกว่า 0.50 ขึ้นไป (สุรพงษ์ คงสัตว์ และธีรชาติ ธรรมวงค์, 2551)

นอกจากนี้ ได้ทำการตรวจสอบความเชื่อมั่นของเครื่องมือ (Reliability) โดยการนำแบบสอบถามไปทดสอบกับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 คน เพื่อหาค่าความเชื่อมั่นด้วยวิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach’s Alpha Coefficient) ซึ่งผลการทดสอบพบว่าค่าสัมประสิทธิ์มากกว่า 0.7 แสดงว่าแบบสอบถามมีความเชื่อมั่นและสามารถนำไปใช้ในการวิจัยได้ จากนั้นจึงนำแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ไปใช้กับกลุ่มตัวอย่างในงานวิจัยที่กำหนด

การวิเคราะห์ข้อมูล

ข้อมูลที่รวบรวมจากแบบสอบถามจะถูกนำมาวิเคราะห์ดังต่อไปนี้

1. การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ใช้เพื่ออธิบายลักษณะทางประชากรศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่าง โดยมีรายละเอียดดังนี้

1.1 หาค่าความถี่และค่าร้อยละ สำหรับการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามส่วนที่ 1 ซึ่งประกอบด้วย เพศ อาชีพ ระดับการศึกษา และรายได้ เพื่อพรรณนาลักษณะทางประชากรศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่าง

1.2 หาค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สำหรับการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามส่วนที่ 1 (อายุ) และแบบสอบถามส่วนที่ 2 (ปัจจัยด้านกลยุทธ์การตลาดแบบหลายช่องทางที่เชื่อมโยงกัน และปัจจัยด้านการรับรู้ตนเองของผู้ที่ชื่นชอบการทำงาน DIY)

2. การวิเคราะห์ข้อมูลสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistical Analysis) ใช้สำหรับการทดสอบสมมติฐานเกี่ยวกับปัจจัยด้านกลยุทธ์การตลาดแบบหลายช่องทางที่เชื่อมโยงกัน และปัจจัยด้านการรับรู้ตนเองของผู้ที่ชื่นชอบการทำงาน DIY ที่ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าของร้าน MR.D.I.Y โดยใช้การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ผลการวิจัย

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 246 คน คิดเป็นร้อยละ 61.5 อายุเฉลี่ย 26 ปี ส่วนใหญ่เป็นนักเรียนและนักศึกษา จำนวน 199 คน คิดเป็นร้อยละ 49.8 อยู่ในระดับการศึกษาปริญญาตรี 246 คน คิดเป็นร้อยละ 66 และมีรายได้ต่อเดือน ต่ำกว่า 15,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 53

การวิเคราะห์ปัจจัยด้านกลยุทธ์การตลาดแบบหลายช่องทางที่เชื่อมโยงกันและปัจจัยด้านการรับรู้ตนเองของผู้ที่ชื่นชอบการทำงาน DIY โดยการหาค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ได้ผลดังนี้

ตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นต่อกลยุทธ์การตลาดแบบหลายช่องทางที่เชื่อมโยงกัน

กลยุทธ์การตลาดแบบหลายช่องทางที่เชื่อมโยงกัน	$\bar{X}$	S.D.	การแปลผล
ด้านการเชื่อมโยงช่องทางเข้าหาผู้บริโภค	4.13	0.858	มาก
ด้านการเข้าใจพฤติกรรมและการตอบสนองความต้องการของผู้บริโภค	4.09	0.840	มาก
ด้านการส่งมอบประสบการณ์อย่างต่อเนื่องให้กับผู้บริโภค	4.09	0.853	มาก
ด้านการสร้างความผูกพันกับผู้บริโภค	4.15	0.834	มาก
รวม	**4.12**	**0.846**	**มาก**

จากตารางที่ 1 แสดงให้เห็นว่า ระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านกลยุทธ์การตลาดแบบหลายช่องทางที่เชื่อมโยงกันโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$=4.12, S.D.=0.846) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการสร้างความผูกพันกับผู้บริโภค ($\bar{X}$=4.15, S.D.=0.834) มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาได้แก่ ด้านการเชื่อมโยงช่องทางเข้าหาผู้บริโภค ($\bar{X}$=4.09, S.D.=0.840) ด้านการส่งมอบประสบการณ์อย่างต่อเนื่องให้กับผู้บริโภค ($\bar{X}$=4.09, S.D.=0.853) และด้านการเข้าใจพฤติกรรมและการตอบสนองความต้องการของผู้บริโภค ($\bar{X}$ =4.09, S.D.=0.840) ตามลำดับ

ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นด้านการรับรู้ตนเองของผู้ที่ชื่นชอบการทำงาน DIY

การรับรู้ตนเองของผู้ที่ชื่นชอบการทำงาน DIY	$\bar{X}$	S.D.	การแปลผล
ด้านพฤติกรรม (Behavior)	3.66	1.049	มาก
ด้านทัศนคติ (Attitude)	4.19	0.791	มาก
รวม	**3.93**	**0.920**	**มาก**

จากตารางที่ 2 แสดงให้เห็นว่าระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการรับรู้ตนเองของผู้ที่ชื่นชอบการทำงาน DIY ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$=3.93, S.D.=0.920) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านทัศนคติ (Attitude) มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\overline{X}$=4.19, S.D.=0.791) รองลงมาคือด้านพฤติกรรม (Behavior) ($\overline{X}$ =3.66 S.D.=1.049) ตามลำดับ

ตารางที่ 3 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นด้านการตัดสินใจซื้อสินค้าร้าน MR.D.I.Y

การตัดสินใจซื้อสินค้าร้าน MR.D.I.Y	$\overline{X}$	S.D.	การแปลผล
การตัดสินใจซื้อ	3.66	1.049	มาก
รวม	**3.66**	**1.49**	**มาก**

จากตารางที่ 3 พบว่า ระดับความคิดเห็นการตัดสินใจซื้อสินค้าร้าน MR.D.I.Y ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$=3.66, S.D.=1.49)

ตารางที่ 4 ผลการวิเคราะห์อิทธิพลของกลยุทธ์การตลาดแบบหลายช่องทางที่เชื่อมโยงกันต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าร้าน MR.D.I.Y

ตัวแปร	B	Beta	t	Sig.	Tolerance	VIF
ค่าคงที่	.716		4.115	.000		
ด้านการเชื่อมโยงช่องทางเข้าหาผู้บริโภค	.173	.172	3.194	.002	.439	2.279
ด้านการเข้าใจพฤติกรรมและการตอบสนองความต้องการของผู้บริโภค	.048	.047	0.734	.463	.312	3.208
ด้านการส่งมอบประสบการณ์อย่างต่อเนื่องให้กับผู้บริโภค	.153	.150	2.388	.017	.322	3.102
ด้านการสร้างความผูกพันกับผู้บริโภค	.439	.422	7.651	.000	.420	2.383
R-Square = 0.496 Adj. R-Square = 0.491 F-Value (Sig) = 97.341(.000**)						

สำหรับการตรวจสอบภาวะความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรต้น (Multicollinearity) จากตารางที่ 4 พบว่า ตัวแปรต้นไม่มีภาวะสัมพันธ์กันเอง โดยพิจารณาจากค่า VIF ของตัวแปรต้นทุกตัว ซึ่งมีค่าไม่เกิน 10 และค่า Tolerance มากกว่า 0.1 (Hair, 2010) ดังนั้น ผลการวิเคราะห์นี้ถือว่าผ่านเงื่อนไขของการวิเคราะห์ถดถอย ซึ่งเมื่อพิจารณาถึงความสามารถในการอธิบายของโมเดล พบว่า ตัวแปรกลยุทธ์การตลาดแบบหลายช่องทางที่เชื่อมโยงกันสามารถอธิบายความผันแปรของตัวแปรตามได้ร้อยละ 49.1 ซึ่งถือว่าอยู่ในระดับค่อนข้างสูง

จากตารางที่ 4 ยังพบว่า ปัจจัยด้านกลยุทธ์การตลาดแบบหลายช่องทางที่เชื่อมโยงกันที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าของผู้บริโภคที่ร้าน MR.D.I.Y ได้แก่ ด้านการเชื่อมโยงช่องทางเข้าหาผู้บริโภค ด้านการส่งมอบประสบการณ์อย่างต่อเนื่องให้กับผู้บริโภค และด้านการสร้างความผูกพันกับผู้บริโภค ในขณะที่ด้านการเข้าใจพฤติกรรมและการตอบสนองความต้องการของผู้บริโภคไม่ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้ออย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 5 ผลการวิเคราะห์อิทธิพลของการรับรู้ตนเองของผู้ที่ชื่นชอบการทำงาน DIY ต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าร้าน MR.D.I.Y

ตัวแปร	B	Beta	t	Sig.	Tolerance	VIF
ค่าคงที่	1.301		7.216	.000		
ด้านพฤติกรรม (Behavior)	0.364	.431	9.246	.000	.658	1.520
ด้านทัศนคติ (Attitude)	0.343	.306	6.567	.000	.658	1.520
R-Square = 0.433 Adj. R-Square = 0.430 F-Value (Sig) = 151.688(.000**)						

สำหรับการตรวจสอบภาวะความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรต้น (Multicollinearity) จากตารางที่ 5 พบว่า ตัวแปรต้นไม่มีภาวะความสัมพันธ์ระหว่างกัน โดยพิจารณาจากค่า VIF ของตัวแปรต้นทุกตัว ซึ่งมีค่าไม่เกิน 10 หรือค่า Tolerance ที่ไม่น้อยกว่า 0.1 (Hair et al., 2010) ดังนั้น ผลการวิเคราะห์นี้ถือว่าผ่านเงื่อนไขของการวิเคราะห์ถดถอย เมื่อพิจารณาถึงความสามารถในการอธิบายของโมเดล พบว่า ตัวแปรต้นในด้านการรับรู้ตนเองของผู้ที่ชื่นชอบการทำงาน DIY สามารถอธิบายความผันแปรของตัวแปรตามได้ร้อยละ 43 ซึ่งถือว่าอยู่ในระดับค่อนข้างสูง

จากตารางที่ 5 พบว่าปัจจัยด้านการรับรู้ตนเองของผู้ที่ชื่นชอบการทำงาน DIY ทั้งด้านทัศนคติและด้านพฤติกรรมส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าของผู้บริโภคในร้าน MR.D.I.Y โดยมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยด้านที่ส่งผลมากกว่าคือด้านพฤติกรรม

สรุปผลการวิจัย

1. กลยุทธ์การตลาดแบบหลายช่องทางที่เชื่อมโยงกัน (Omnichannel)

ระดับความคิดเห็นต่อกลยุทธ์การตลาดแบบหลายช่องทางที่เชื่อมโยงกัน โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$= 4.12, S.D. = 0.846) โดยด้านการสร้างความผูกพันมาเป็นลำดับแรก รองลงมาคือการเชื่อมโยงช่องทาง, การส่งมอบประสบการณ์, และการเข้าใจพฤติกรรมผู้บริโภค ตามลำดับ ส่วนการศึกษาอิทธิพลของกลยุทธ์การตลาดแบบหลายช่องทางที่เชื่อมโยงกันที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าของผู้บริโภคที่ร้าน MR.D.I.Y พบว่าด้านที่ส่งผลได้แก่ ด้านการเชื่อมโยงช่องทางเข้าหาผู้บริโภค ด้านการส่งมอบประสบการณ์อย่างต่อเนื่องให้กับผู้บริโภค และด้านการ

สร้างความผูกพันกับผู้บริโภค โดยการสร้างความผูกพันกับผู้บริโภคเป็นด้านที่ส่งผลมากที่สุด ในขณะที่ด้านการเข้าใจพฤติกรรมและการตอบสนองความต้องการของผู้บริโภคไม่ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อ

2. การรับรู้ตนเองของผู้ที่ชื่นชอบการทำงาน DIY

ระดับความคิดเห็นต่อการรับรู้ตนเองของผู้ที่ชื่นชอบการทำงาน DIY โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$= 3.93, S.D. = 0.920) โดยด้านทัศนติมีคะแนนสูงกว่า สำหรับการศึกษาอิทธิพลของปัจจัยด้านการรับรู้ตนเองของผู้ที่ชื่นชอบการทำงาน DIY ต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าของผู้บริโภคในร้าน MR.D.I.Y พบว่าทั้งสองปัจจัยส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อโดยมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยด้านที่ส่งผลมากกว่าคือด้านพฤติกรรม

อภิปรายผล

จากผลการวิจัยที่พบว่ากลยุทธ์การตลาดแบบหลายช่องทางที่เชื่อมโยงกันส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อของผู้บริโภคในกลุ่มสินค้าประเภท DIY ตอกย้ำความสำคัญของกลยุทธ์การตลาดแบบหลายช่องทางที่เชื่อมโยงกันที่เข้ามามีอิทธิพลมากขึ้นต่อการตัดสินใจซื้อของผู้บริโภคในยุคปัจจุบัน หลังจากก่อนหน้านี้มีผู้พบว่ากลยุทธ์ดังกล่าวนี้ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อของผู้บริโภคในบริบทอื่น ๆ เช่น การตัดสินใจซื้อสินค้าภายในห้างสรรพสินค้า กรณีห้างเซ็นทรัลดีพาร์ทเมนต์สโตร์ (เกสรา กิจศุภสิน, 2562) หรือกรณีการตัดสินใจซื้อสินค้าประเภทผลิตภัณฑ์เบเกอรี่ (ชัชฌาพร กลางโฉม, 2564) โดยพบว่าองค์ประกอบของกลยุทธ์การตลาดแบบหลายช่องทางที่เชื่อมโยงกันที่ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อที่สอดคล้องกันทั้งสามกรณีได้แก่ การเชื่อมโยงช่องทางการตลาดที่หลากหลาย การส่งมอบประสบการณ์ที่ต่อเนื่อง และการสร้างความผูกพันกับผู้บริโภค สำหรับผู้บริโภคสินค้าประเภท DIY อิทธิพลของกลยุทธ์การตลาดแบบหลายช่องทางที่เชื่อมโยงกันต่อการตัดสินใจซื้อนั้นถือว่าสอดคล้องกับพฤติกรรมของลูกค้ากลุ่ม DIY ที่มีแนวโน้มจะผสานช่องทางทั้งออนไลน์และออฟไลน์ในการซื้อสินค้าดังกล่าวคือพวกเขามักจะไปเยี่ยมชมสินค้าที่หน้าร้านเพื่อสัมผัสกับสินค้าก่อน แต่เมื่อซื้อสินค้าจริงจะซื้อผ่านช่องทางออนไลน์ (Suh & Moradi, 2023) อีกทั้งลูกค้ากลุ่มนี้มีความคุ้นเคยอย่างยิ่งในการเชื่อมโยงช่องทางออนไลน์และออฟไลน์ สำหรับการแลกเปลี่ยนและแสดงชิ้นงานที่ได้สร้างขึ้น (Trivedi et al., 2022)

สำหรับองค์ประกอบของกลยุทธ์การตลาดแบบหลายช่องทางที่เชื่อมโยงกันที่ไม่ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อซึ่งก็คือด้านการเข้าใจพฤติกรรมและการตอบสนองความต้องการของผู้บริโภค อาจอธิบายได้ว่าลูกค้ากลุ่ม DIY มีความหลากหลายและมีอิสระทางความคิดสูง ซึ่งความหลากหลายในความชื่นชอบของลูกค้าในตลาด DIY นี้อาจทำให้การเข้าใจพฤติกรรมและการตอบสนองความต้องการของผู้บริโภคไม่ส่งผลกระทบมากนักต่อการตัดสินใจซื้อ ดังที่ได้กล่าวมาแล้วว่าในตลาด DIY ลูกค้ามักมีความต้องการและความชอบที่หลากหลายขึ้นอยู่กับทักษะ และความสนใจที่แตกต่างกัน ดังนั้นแม้ธุรกิจจะมีความเข้าใจในพฤติกรรมของผู้บริโภคโดยรวมได้ดี แต่ก็อาจไม่สอดคล้องกับความชอบเฉพาะเจาะจงในตลาดนี้ ซึ่งความหลากหลายของรสนิยมและความต้องการของลูกค้าในกลุ่มลูกค้า DIY ถูกยืนยันจากผลการศึกษาของ Gurtoo, Sarup, and Williams (2010) ซึ่งเกิดขึ้นในบริบทของประเทศที่กำลังพัฒนาและของ Williams (2004) ที่สะท้อนว่าข้อเท็จจริงนี้ไม่แตกต่างกันแม้กระทั่งในบริบทของประเทศที่พัฒนาแล้ว

สำหรับผลการศึกษาที่พบว่าปัจจัยด้านการรับรู้ตนเองของผู้ที่ชื่นชอบการทำงาน DIY ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าของผู้บริโภคในร้าน MR.D.I.Y พบว่าส่งผลทั้งสองปัจจัยคือด้านทัศนคติและด้านพฤติกรรมนั้นสะท้อนให้เห็นว่าผู้ที่รับรู้ตนเองว่าเป็นผู้ที่ชื่นชอบสินค้า DIY มีแนวโน้มจะซื้อสินค้าจากร้านที่มีตำแหน่งทางการตลาดที่ชัดเจนว่าเป็นร้านค้าสำหรับกลุ่ม DIY ซึ่งแม้ร้านค้าในการศึกษาจะมีการจำหน่ายสินค้าที่หลากหลายแต่ก็มีชื่อร้านที่สะท้อนความเป็น DIY อย่างชัดเจน นั่นคือ MR.D.I.Y อีกทั้งร้านค้าดังกล่าวยังเคยได้รับรางวัลการเป็นร้านค้า DIY ดีเด่นที่อาจเป็นที่รับทราบกันทั่วไปในกลุ่มลูกค้าประเภทนี้ ดังนั้นอิทธิพลในด้านนี้จึงสะท้อนถึงพฤติกรรมการตัดสินใจซื้อสินค้าจากแหล่งที่สะท้อนอัตลักษณ์ของลูกค้าได้ ซึ่งมักจะพบเห็นในสินค้าหลายประเภท ไม่ว่าจะเป็นสินค้าที่ผลิตและจำหน่ายอย่างเป็นธรรม (Fairtrade) ดังที่ปรากฏในงานวิจัยของ O'Connor et al. (2017) เสื้อผ้าที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อมดังที่ปรากฏในงานวิจัยของ Niinimäki (2010) เป็นต้น รวมทั้งแสดงให้เห็นว่าผู้ที่มีทัศนคติบวกต่อ DIY มีแนวโน้มที่จะใช้จ่ายมากขึ้นในสินค้า DIY เนื่องจากเห็นคุณค่าและความสร้างสรรค์ของกิจกรรมดังกล่าว (Dholakia & Reyes, 2013)

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการนำผลวิจัยไปใช้ประโยชน์

1. สำหรับร้าน MR.D.I.Y และร้านค้าปลีก DIY อื่น ๆ ข้อเสนอแนะสำหรับการนำไปใช้ประโยชน์ควรมุ่งเน้นการพัฒนากลยุทธ์การตลาดแบบหลายช่องทางที่เชื่อมโยงกัน เพื่อสร้างประสบการณ์การซื้อขายที่ราบรื่นและตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าในยุคปัจจุบันได้อย่างมีประสิทธิภาพ ร้านค้าควรเชื่อมโยงช่องทางการขายทั้งออนไลน์และออฟไลน์อย่างไร้รอยต่อ เช่น การให้ลูกค้าสามารถตรวจสอบสินค้าออนไลน์และไปรับที่ร้านหรือการซื้อออนไลน์แต่คืนสินค้าออฟไลน์ได้ ซึ่งช่วยเพิ่มความสะดวกสบายและความยืดหยุ่นในการใช้บริการ อีกทั้งควรเพิ่มตัวเลือกการชำระเงินที่หลากหลายเพื่อรองรับความต้องการที่แตกต่างกันของลูกค้า เช่น ระบบการชำระเงินออนไลน์ที่ปลอดภัยหรือการชำระผ่านแอปพลิเคชันต่าง ๆ นอกจากนี้การให้ข้อมูลสินค้าที่ครบถ้วน ชัดเจน และทันสมัยผ่านทุกช่องทาง เช่น เว็บไซต์ แอปพลิเคชัน และโซเชียลมีเดีย จะช่วยให้ลูกค้าตัดสินใจซื้อได้ง่ายขึ้น การพัฒนาช่องทางการติดต่อสื่อสารกับลูกค้าก็เป็นสิ่งสำคัญ โดยร้านค้าควรมี Call Center หรือระบบบริการลูกค้าออนไลน์ที่สามารถตอบสนองได้รวดเร็วและมีประสิทธิภาพ เพื่อช่วยแก้ไขปัญหาและตอบข้อสงสัยของลูกค้าได้อย่างทันท่วงที การจัดกิจกรรมพิเศษหรือโปรโมชั่นตามเทศกาลเพื่อสร้างความผูกพันกับลูกค้าเป็นอีกแนวทางหนึ่งที่ควรนำมาใช้เพื่อกระตุ้นให้ลูกค้ากลับมาใช้บริการอีกอย่างต่อเนื่อง ทั้งหมดนี้จะช่วยสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าและเพิ่มโอกาสทางธุรกิจให้กับร้าน MR.D.I.Y และร้านค้าปลีกประเภทอื่น ๆ ในตลาดที่มีการแข่งขันสูง

2. ร้านค้าที่จำหน่ายสินค้าประเภท DIY ควรกำหนดตำแหน่งทางการตลาดอย่างชัดเจนว่าเป็นร้านสำหรับกลุ่ม DIY โดยจัดกิจกรรมที่สอดคล้องกับพฤติกรรมลูกค้า เช่น การสร้างชุมชนออนไลน์ออฟไลน์ จัดกิจกรรมทดลองสินค้า เรียนรู้เทคนิคใหม่เพื่อพัฒนาทักษะ และควรสนับสนุนการแสดงผลงานผ่านช่องทาง

ออนไลน์ เช่น การแข่งขันหรือแชร์ในโซเชียลมีเดีย เพื่อเสริมสร้างความภาคภูมิใจและความสัมพันธ์กับแบรนด์ รวมถึงจัดทำแหล่งเรียนรู้ออนไลน์ และการ workshop เพื่อความสะดวกในการเข้าถึงข้อมูล

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

ควรมีการศึกษาโดยใช้วิธีการวิจัยเชิงคุณภาพ เช่น การสัมภาษณ์เชิงลึก (Depth Interview) และการสัมภาษณ์กลุ่ม (Focus Group) เพื่อทำความเข้าใจพฤติกรรมของลูกค้าในเชิงลึกและสามารถนำไปสู่การออกแบบกลยุทธ์การตลาดแบบหลายช่องทางที่เชื่อมโยงกันที่สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้ากลุ่ม DIY ได้ดีขึ้น

บรรณานุกรม

เกสรา กิจศุภสิน. (2564). *ปัจจัยของการตลาดแบบไร้รอยต่อ (Omni Channel Marketing) ที่ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าจากเซ็นทรัลดีพาร์ทเม้นท์สโตร์ของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร* [การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต]. มหาวิทยาลัยกรุงเทพ. DSpace – Bangkok University. http://dspace.bu.ac.th/bitstream/123456789/4826/3/katesara_kijs.pdf

ชัชฌาพร กลางโฉม. (2564). *การตลาดไร้รอยต่อที่ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์จากสวนดุสิตโฮมเบเกอรี่* [วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศิลปากร]. DSpace at Silpakorn University. http://ithesis-ir.su.ac.th/dspace/bitstream/123456789/3583/1/61602305.pdf

ปาริฉัตร ทรงราษี. (2562). *การสังเคราะห์งานวิจัยเกี่ยวกับ Omni-Channel ในระหว่างปี พ.ศ. 2553 ถึง ปี พ.ศ. 2562* [การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์]. TU e-Thesis – Thammasat University. http://ethesisarchive.library.tu.ac.th/thesis/2019/TU_2019_6102031082_11709_11946.pdf

สุรพงษ์ คงสัตย์ และ ธีรชาติ ธรรมวงค์. (2551). *การหาค่าความเที่ยงตรงของแบบสอบถาม (IOC).* มหาวิทยาลัยจุฬาลงกรณ์ราชวิทยาลัย

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

Dholakia, N., & Reyes, I. (2013). *Virtuality as place and process*. University of Rhode Island.

Gurtoo, A., Williams, C. C., & Dholakia, N. (2010). Explaining the do-it-yourself (DIY) retail market in a developing country: Preliminary lessons from India. *The International Review of Retail, Distribution and Consumer Research*, *20*(3), 281-299. https://doi.org/10.1080/09593969.2010.491210

Hair, J.F., Black, W.C., Babin, B.J. & Anderson, R.E. (2010) Multivariate Data Analysis. (7th ed.) Pearson, New York.

Khademi-Vidra, A., & Bujdosó, Z. (2020). Motivations and attitudes: An empirical study on DIY (do-it-yourself) consumers in Hungary. *Sustainability*, *12*(2), 517. https://doi.org/10.3390/su12020517

Kuznetsov, S., & Paulos, E. (2010). Rise of the expert amateur: DIY projects, communities, and cultures. In *Proceedings of the 6th Nordic Conference on Human-Computer Interaction 2010* (pp. 83-86). Reykjavik, Iceland.

Lewis, St. E. (1908). *Financial Advertising.* The History of Advertising USA: Lever Brothers.

Marketeer. (2023). มิสเตอร์ ดี.ไอ.วาย. คว้าที่หนึ่งในใจผู้บริโภค ตอกย้ำความพร้อมก้าวสู่ผู้นำธุรกิจค้าปลีกในไทย. *Marketeer*. https://n9.cl/7x5q4

Niinimäki, K. (2010). Eco-clothing, consumer identity and ideology. *Sustainable Development*, *18*(3), 150-162. https://doi.org/10.1002/sd.455

O'Connor, E. L., Sims, L., & White, K. M. (2017). Ethical food choices: Examining people’s Fair Trade purchasing decisions. *Food Quality and Preference*, *60*, 1-12. https://doi.org/10.1016/j.foodqual.2017.04.001

Suh, T., & Moradi, M. (2023). Transferring in-store experience to online: An omnichannel strategy for DIY customers’ enhanced brand resonance and co-creative actions. *Journal of Business Research*, *168*. https://doi.org/https://doi.org/10.1016/j.jbusres.2023.114237

Trivedi, V., Pandey, K. K., & Trivedi, A. (2022). Prosumption for social sustainability: Social-media posting of DIY cooking outcomes during COVID-19. *Journal of Reliability and Statistical Studies*, *15*(1), 381–410. https://doi.org/10.13052/jrss0974-8024.15115

Williams, C. C. (2004). A lifestyle choice? Evaluating the motives of do-it-yourself (DIY) consumers. *Marketing Intelligence & Planning*, *22*(2), 156-162. https://doi.org/10.1108/09590550410534613

การบริหารทรัพยากรมนุษย์ที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรโรงพยาบาลวชิระภูเก็ต

Human Resource Management Affecting the Quality of Employee Work Life: A Case Study of Vachira Phuket Hospital

ปรารีชาติ นำชัยเจนกิจ[1] และบัญฑิต ไววอง[2]

Prarichat Namchaichenkit[1] and Bundit Vaivong[2]

นักศึกษามหาบัณฑิต[1], อาจารย์ที่ปรึกษา[2]

สาขาวิชาการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต[1,2]

E-mail: prew.beutiful@yahoo.com[1]

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้ มีวัตถุประสงค์ (1) เพื่อศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรโรงพยาบาลวชิระภูเก็ต และ (2) เพื่อศึกษาการบริหารทรัพยากรมนุษย์ที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากรโรงพยาบาลวชิระภูเก็ต เป็นงานวิจัยเชิงปริมาณ ดำเนินการเก็บข้อมูลโดยการแจกแบบสอบถาม ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ บุคลากรโรงพยาบาลวชิระภูเก็ต ใช้สูตรคำนวณหาขนาดตัวอย่างของทาโร ยามาเน ซึ่งผู้วิจัยได้ทำการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างทั้งหมดจำนวน 400 คน สถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน ได้แก่ การทดสอบสมมติฐานด้วยการวิเคราะห์ทดสอบที การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว และการวิเคราะห์สมการถดถอยเชิงพหุคูณ ผลการศึกษาพบว่า (1) การบริหารทรัพยากรมนุษย์ของโรงพยาบาลวชิระภูเก็ตในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาตามรายด้านพบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ด้านสุขภาพและความปลอดภัยอยู่ในระดับมาก รองลงมาคือ ด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์แนวใหม่อยู่ในระดับปานกลาง และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ ด้านการจ่ายค่าตอบแทนและผลประโยชน์อยู่ในระดับปานกลาง (2) การบริหารทรัพยากรมนุษย์ที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรโรงพยาบาลวชิระภูเก็ตอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 พบว่ามีจำนวน 3 ด้าน ได้แก่ ด้านการจ่ายค่าตอบแทนและผลประโยชน์ ด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์แนวใหม่และด้านการพัฒนาองค์กร

คำสำคัญ: การบริหารทรัพยากรมนุษย์ คุณภาพชีวิตการทำงาน โรงพยาบาลวชิระภูเก็ต

Abstract

The objectives of this research were (1) to study the quality of working life of Vachira Phuket Hospital personnel; and (2) to understand the human resource management affecting the quality of working life of Vachira Phuket Hospital personnel. This study is the quantitative research. A questionnaire was used in this study. The population was 400 Vachira Phuket Hospital personnel. Taro Yamane's formula for calculating the sample size was used, which

the researcher collected data from the entire population. The statistical analyses including t-test, One-way ANOVA, and Multiple Linear Regression Analysis were adopted. It was found that (1) the overall human resource management of Vachira Phuket Hospital was at a moderate level. When considering each aspect, the aspect with the highest average value was Health and safety, at a high level, followed by new human resource development at a moderate level, and the lowest mean was compensation and benefits at a moderate level. It was further found that (2) Human resource management had a statistically significant influence on the quality of working life of Vachira Phuket Hospital personnel at the .001 level. Three aspects comprised compensation and benefits, new human resource development, and organization development were found as significant predictors.

Keywords: Human resource management, the quality of work life**,** Vachira Phuket hospital

บทนำ

ทรัพยากรมนุษย์ ถือเป็นทรัพยากรที่สำคัญต่อองค์การ บุคคลคือผู้จุดประกายความคิดสรรค์สร้างสิ่งต่าง ๆ ให้เกิดขึ้นในองค์การ รวมถึงการวางแผนกลยุทธ์ทั้งหมด ซึ่งหมายถึงวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายขององค์การด้วย ทรัพยากรบุคคลจึงเป็นหัวใจสำคัญที่สุดในองค์การ เป้าหมายของผลลัพธ์ด้านทรัพยากรมนุษย์ แบ่งออกเป็น 2 เป้าหมาย คือ บุคลากรและองค์การ เนื่องจากการลงทุนด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์จะทำให้บุคลากรมีความสามารถในการทำงาน และช่วยให้องค์การประสบผลสำเร็จ ในช่วงหลายปีที่ผ่านมากระแสของการบริหารทรัพยากรมนุษย์แนวใหม่ คือ การรักษาบุคลากรให้อยู่กับองค์การต่อไป แนวคิดสำคัญประการหนึ่งที่มีบทบาทในการพัฒนาองค์การ ทั้งในการบริหารจัดการและการปรับปรุงคุณภาพชีวิตการทำงานในองค์การ ได้มุ่งให้ความสนใจไปที่คุณภาพชีวิตการทำงาน (Quality of working life) เนื่องจากการพัฒนาคุณภาพชีวิตการทำงานจะเป็นการจูงใจให้บุคลากรในองค์กรนั้นทำงานอย่างมีความสุข และนำมาซึ่งการเพิ่มผลผลิตที่มีคุณภาพและเพิ่มมากขึ้น คุณภาพชีวิตการทำงานเป็นสิ่งสนองความผาสุข และความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานทุกๆ คนในองค์กร การบริหารทรัพยากรบุคคลเพื่อให้มีคุณภาพชีวิตการทำงานที่ดี นอกจากจะทำให้บุคลากรพึงพอใจแล้ว ยังอาจส่งผลต่อความเจริญรุ่งเรืองต่อองค์การด้วย (ทศวรรณ เอี่ยมวิมังสา และเกียรติชัย เวชฎาพันธุ์, 2558)

การบริหารทรัพยากรมนุษย์ (Human Resource Management) เป็นแนวคิดที่พัฒนามาจากแนวคิดการจัดการงานบุคคล (Personnel Management) เพราะการจัดการงานบุคคลเป็นความหมายที่มีขอบเขตจำกัด ที่เน้นในเรื่องการมาทำงาน การขาด ลา มาสาย การเข้าออกของพนักงาน การจัดสวัสดิการ ซึ่งไม่ได้ครอบคลุมถึงการวางแผนในระยะยาว พัฒนาพนักงานแบบแยกส่วนโดยไม่บูรณาการเข้ากับสายงานของธุรกิจ เป็นการทำงานเฉพาะด้านหรือหน้าที่ของตนเอง ส่วนแนวคิดการจัดการทรัพยากรมนุษย์ ก่อให้เกิดการ

เปลี่ยนแปลงขอบข่ายของบทบาทและภารกิจให้มีความครอบคลุมและกว้างขวางมากขึ้น ผู้ปฏิบัติงานต้องมีความสามารถสูงขึ้น และมีระบบการจัดการที่ครอบคลุมส่วนที่เกี่ยวข้องกับการจัดการทรัพยากรมนุษย์ทั้งหมด การเปลี่ยนจากการจัดการงานบุคคลมาสู่การจัดการทรัพยากรมนุษย์ จะให้ความสำคัญกับการเป็นแหล่งข้อมูล ให้คำแนะนำและพัฒนาบุคลากร การมีส่วนร่วมในการกำหนดกลยุทธ์ขององค์การมากขึ้น การบริหารทรัพยากรมนุษย์ คือหัวใจสำคัญของการขับเคลื่อนองค์กรยุคปัจจุบัน เพราะปัจจัยสำคัญของการบริหารองค์กรทั้งภาครัฐและเอกชนนั้นประกอบไปด้วยสิ่งสำคัญ 4 ประการ นั่นก็คือ มนุษย์ เงินทุน วัสดุอุปกรณ์ต่าง ๆ และการบริหารจัดการใน 4 ประการนี้ ส่วนที่มีความสำคัญที่สุดเห็นจะเป็นมนุษย์นั่นเอง เพราะนี่คือ ทรัพยากรที่มีคุณค่าและเป็นประโยชน์มากที่สุดในการบริหารจัดการแต่ละองค์กร บุคคลที่มีศักยภาพย่อมทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และทำให้องค์กรพัฒนาได้อย่างมีศักยภาพในคราวเดียวกันด้วย การบริหารจัดการทรัพยากรบุคคลนี้ จึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องทำให้องค์กรเคลื่อนไปข้างหน้าได้อย่างไม่สะดุดใด ๆ หน้าที่ในการบริหารจัดการบุคคลนี้ถือว่าเป็นภารกิจสำคัญอย่างยิ่งสำหรับฝ่ายทรัพยากรบุคคล (วิชุดา สร้อยสุด และคณะ, 2564)

โรงพยาบาลวชิระภูเก็ตเป็นโรงพยาบาลศูนย์ประจำจังหวัดภูเก็ต ขนาด 600 เตียง มีจำนวนบุคลากร 2,134 คน เป็นหน่วยงานภาครัฐ มีตำแหน่งงานแบ่งเป็นข้าราชการ ลูกจ้างประจำ พนักงานราชการ พนักงานกระทรวง ลูกจ้างรายเดือน ลูกจ้างรายคาบ ลูกจ้างเฉพาะภารกิจ (โรงพยาบาลวชิระภูเก็ต, 2566) ส่วนใหญ่บุคลากรกลุ่มวิชาชีพจะทำงานตรงกับที่เรียนมา เช่น แพทย์ พยาบาล เภสัชกร ทันตแพทย์นักรังสีการแพทย์ นักกายภาพ นักเทคนิคการแพทย์ เป็นต้น ส่วนลูกจ้างส่วนใหญ่มักจะทำงานไม่ตรงกับที่เรียนมาทำให้ได้คนทำงานที่ไม่มีคุณภาพ ทำงานไม่เต็มที่เพราะไม่ใช่งานที่ถนัด จากปัญหาดังกล่าวทำให้ผู้วิจัยสนใจจะศึกษาการบริหารทรัพยากรมนุษย์ที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรโรงพยาบาลวชิระภูเก็ต เพื่อให้เกิดคุณภาพชีวิตที่ดีในการทำงานและเพิ่มประสิทธิภาพของการทำงานให้ดียิ่งขึ้น จาก ความเป็นมาและความสำคัญดังกล่าว ผู้วิจัยสนใจศึกษาการบริหารทรัพยากรมนุษย์ที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรโรงพยาบาลวชิระภูเก็ต ซึ่งผลการวิจัยจะเป็นข้อมูลต่อหน่วยงาน และผู้บริหารใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ เพื่อก่อให้เกิดคุณภาพชีวิตการทำงานที่ดีและนำไปสู่ความผูกพันในองค์การต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรโรงพยาบาลวชิระภูเก็ต

2.เพื่อศึกษาการบริหารทรัพยากรมนุษย์ที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากรโรงพยาบาลวชิระภูเก็ต

การทบทวนวรรณกรรม

แนวคิดการบริหารทรัพยากรมนุษย์

ภัทรนันท สุรชาตรี (2562) กล่าวว่าแนวคิดการบริหารทรัพยากรมนุษย์ หมายถึง แนวคิดที่มุ่งเน้นความรอบรู้ทางด้านพฤติกรรมศาสตร์ สามารถบริหารกิจกรรมต่าง ๆ อย่างมีเทคนิคที่สร้างสรรค์ โดยเฉพาะการวางแผนทรัพยากรมนุษย์ ผู้รับผิดชอบขององค์กรจะต้องมีบทบาทในการใช้กลยุทธ์ที่ช่วยให้การบริหารงานด้านทรัพยากรมนุษย์เพิ่มขึ้น มีส่วนผลักดันให้องค์กรหาจุดยืนและข้อได้เปรียบในการแข่งขัน เพื่อยกระดับการบริหารงานให้มีคุณภาพ โดยเน้นหลักปฏิบัติดังนี้

1. มุ่งสร้างประสิทธิภาพบุคลากร ซึ่งประสิทธิภาพของงานขึ้นอยู่กับความสามารถของบุคลากรในการปฏิบัติหน้าที่ของตนให้สำเร็จลุล่วง

2. มุ่งเสริมสร้างและพัฒนาบุคลากรให้มีคุณค่า เป็นการพัฒนาบุคลากรด้วยการเสริมสร้างความรู้และพยายามทำให้บุคลากรทุกคนมีความอบอุ่น เกิดความมั่นใจ และรู้สึกมั่นคงในตำแหน่งหน้าที่ของตนเอง

3. เน้นการจัดองค์กรให้อยู่ในฐานะเป็นศูนย์กลางของการบริหารทรัพยากรมนุษย์ เป็นแนวคิดที่เน้นในเรื่องประสิทธิภาพขององค์กรเป็นสำคัญที่ครอบคลุมบทบาทและวิสัยทัศน์ของผู้นำในการบริหาร

สกล บุญสิน (2560) การบริหารทรัพยากรมนุษย์แบบฮาร์วาร์ด (The Harvard Model of HRM) หรือเรียกว่าแนวคิดแบบมนุษย์นิยมเชิงพัฒนาการ (Developmental Humanism) ให้ความสำคัญของการเป็นมนุษย์และมองมนุษย์ว่ามีคุณค่า มีความดีงาม มีความสามารถ มีความต้องการ และมีแรงจูงใจภายในที่จะพัฒนาศักยภาพของตน หากบุคคลได้รับอิสรภาพและเสรีภาพมนุษย์จะพยายามพัฒนาตนเองไปสู่ความเป็นมนุษย์ที่สมบูรณ์

กระบวนการบริหารทรัพยากรมนุษย์

เสน่ห์ จุ้ยโต (2554) กล่าวว่า องค์ประกอบกระบวนทัศน์ใหม่การบริหารทุนมนุษย์ประกอบด้วย 7 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์เชิงกลยุทธ์ 2) ด้านสุขภาพและความปลอดภัย 3) ด้านการประเมินสมรรถนะระบบบริหารทรัพยากรมนุษย์ 4) ด้านการบริหารสมรรถนะ 5) ด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์แนวใหม่ 6) ด้านวัฒนธรรมองค์การ และ 7) ด้านการพัฒนาองค์กร

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน

คุณภาพชีวิตในการทำงาน (Quality of Working Life) ถือว่าเป็นสิ่งที่สำคัญอย่างยิ่ง เพราะคนเป็นทรัพยากรที่มีค่าและมีความสำคัญต่อองค์กร ดังนั้น สภาพแวดล้อมและบรรยากาศในสถานที่ทำงานต้องมีความเหมาะสมและเอื้อต่อการทำงาน คือ ทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีความรู้สึกที่ดีต่องาน มีความมั่งคง ทำให้เกิดความสุข โดยจะส่งผลดีทั้งตัวบุคคลและองค์กร เช่น ช่วยเพิ่มผลผลิตขององค์กร ช่วยเพิ่มขวัญและกำลังใจของผู้ปฏิบัติงาน และช่วยปรับปรุงศักยภาพของผู้ปฏิบัติงาน เป็นต้น

องค์ประกอบของคุณภาพชีวิตในการทำงาน

องค์ประกอบของคุณภาพชีวิตในการทำงาน 8 ด้าน (นาวี อุดร และคณะ, 2561) คือ 1) ด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม 2) ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคง 3) ด้านการได้รับการพัฒนาทักษะและการใช้ความสามารถ 4) ด้านสัมพันธภาพระหว่างบุคคล 5) ด้านสภาพแวดล้อมที่ดีและปลอดภัย 6) ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตส่วนตัวกับการทำงาน 7) ด้านการได้ทำงานที่เป็นประโยชน์ต่อสังคมและ 8) ด้านการได้รับการปกป้องสิทธิส่วนบุคคล

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

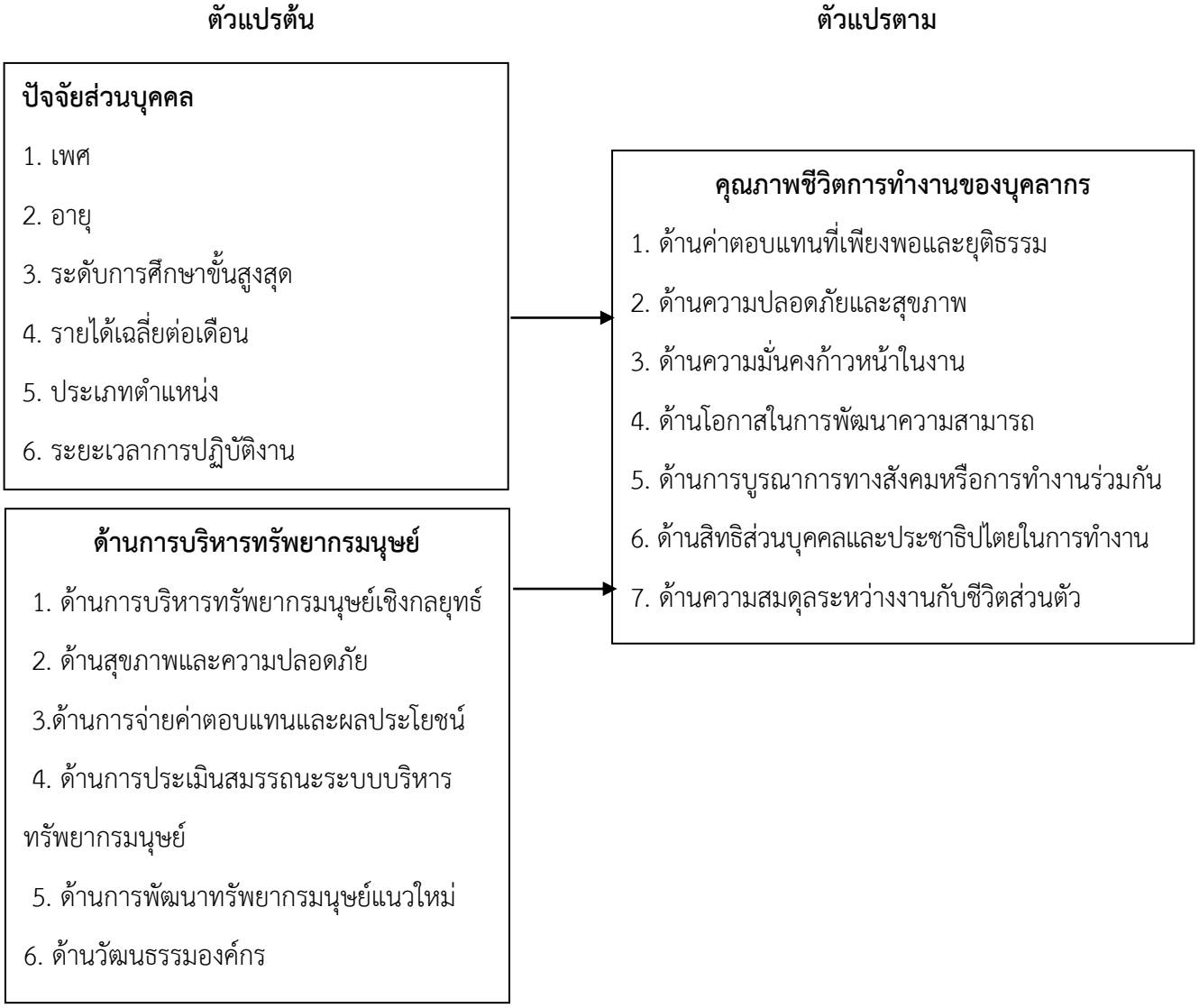
สำราญ วิชาโคตร และพิชัยรัฐ หมื่นด้วง (2565) ศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรในทัณฑสถานบำบัดพิเศษขอนแก่น กลุ่มตัวอย่างคือบุคลากรและข้าราชการของทัณฑสถานบำบัดพิเศษขอนแก่น จำนวน 74 คน ใช้แบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูล วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา และสถิติเชิงอนุมาน t - test และ F - test ผลการวิจัยพบว่า คุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรในทัณฑสถานบำบัดพิเศษขอนแก่นโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ ด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือด้านโอกาสในการพัฒนาขีดความสามารถของตนเอง ผลการเปรียบเทียบระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรในทัณฑสถานบำบัดพิเศษขอนแก่นโดยภาพรวม พบว่า บุคลากรในทัณฑสถานบำบัดพิเศษขอนแก่นที่มีปัจจัยในแต่ละด้านแตกต่างกัน จะมีคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรในทัณฑสถานบำบัดพิเศษขอนแก่นไม่แตกต่างกัน

ณรุจกาญจน ธัญลักษณ์ และ กรเอก กาญจนาโภคิน (2563) ศึกษาการจัดการทรัพยากรมนุษย์ที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากร สังกัดกรมโยธาธิการและผังเมือง กลุ่มตัวอย่างคือพนักงานบุคลากรสังกัดกรมโยธาธิการและผังเมือง จำนวน 400 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลคือสถิติเชิงพรรณนา และเชิงอนุมาน ได้แก่ t-test และ Anova ผลการศึกษาพบว่า 1) การศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรสังกัดกรมโยธาธิการและผังเมืองประกอบด้วย ด้านความสัมพันธ์ทางสังคมในองค์กร ด้านความปลอดภัยของสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านความเป็นธรรมของค่าตอบแทน และด้านความก้าวหน้าในการทำงาน ภาพรวมอยู่ในระดับความคิดเห็นมาก (2) ความสัมพันธ์ระหว่างการจัดการทรัพยากรมนุษย์กับคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรสังกัดกรมโยธาธิการและผังเมือง พบว่า ในภาพรวมมีความสัมพันธ์กัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า การจัดการทรัพยากรมนุษย์ ด้านความสัมพันธ์ทางสังคมในองค์กร ด้านความปลอดภัยของสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านความเป็นธรรมของค่าตอบแทน และด้านความก้าวหน้าในการทำงาน มีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรสังกัดกรมโยธาธิการและผังเมือง โดยสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

กรอบแนวคิด

จากการศึกษาแนวคิดและทฤษฎีต่าง ๆ รวมทั้งงานวิจัยที่เกี่ยวข้องข้างต้น ผู้วิจัยได้นำแนวคิดและทฤษฎีต่าง ๆ ที่ได้จากการทบทวนเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง มากำหนดเป็นกรอบแนวคิดของงานวิจัย

เพื่อใช้เป็นแนวทางในการดำเนินงานวิจัย เรื่องการบริหารทรัพยากรมนุษย์ที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรโรงพยาบาลวชิระภูเก็ต ดังรูปที่ 1



ระเบียบวิธีการวิจัย

การศึกษานี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) เพื่อศึกษาถึงการบริหารทรัพยากรมนุษย์ที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรโรงพยาบาลวชิระภูเก็ต มีการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถาม (Questionnaire) ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ บุคลากรที่ไม่อยู่ในสายวิชาชีพ ของโรงพยาบาลวชิระภูเก็ต ในปี พ.ศ. 2565 กำหนดขนาดตัวอย่าง โดยใช้สูตรของ Taro Yamane กำหนดความคลาดเคลื่อน .05 ได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง 337 คน และเพื่อป้องกันความผิดพลาดจากการตอบแบบสอบถามอย่างไม่สมบูรณ์จึงได้ทำการสำรองแบบสอบถามเพิ่มอีกร้อยละ 20 ได้ขนาดตัวอย่างทั้งสิ้น 400 คน โดยแบ่งการเก็บข้อมูลจากบุคลากรที่อยู่ในสายวิชาชีพ จำนวน 200 คน และบุคลากรที่ไม่อยู่ในสายวิชาชีพ จำนวน 200

คน สำหรับการเลือกกลุ่มตัวอย่างผู้วิจัยเลือกใช้วิธีสุ่มตัวอย่างอย่างง่าย (Sample Random Sampling) เพื่อการกระจายตัวของกลุ่มตัวอย่าง ทำให้ได้ข้อมูลที่น่าเชื่อถือยิ่งขึ้น

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยและคุณภาพของเครื่องมือ

ในการเก็บรวบรวมข้อมูลของงานวิจัยนี้ ผู้วิจัยใช้แบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยสร้างแบบสอบถามเพื่อถามความคิดเห็นในประเด็นต่าง ๆ ออกเป็น 4 ส่วน ได้แก่ ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ย ประเภทตำแหน่ง และระยะเวลาการปฏิบัติงาน ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับกับความคิดเห็นต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์ของโรงพยาบาลวชิระภูเก็ต ประกอบด้วย 7 ด้าน ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นต่อคุณภาพชีวิตในการทำงาน ประกอบด้วย 8 ด้าน ซึ่งคำถามในส่วนที่ 2 และ 3 นี้ มีลักษณะเป็นแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ซึ่งมีเกณฑ์ในการกำหนดค่าน้ำหนักของการประเมินเป็น 5 ระดับ และส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะแนวทางการปรับปรุงและพัฒนาการบริหารทรัพยากรมนุษย์ที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรโรงพยาบาลวชิระภูเก็ต ผู้วิจัยได้ตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ โดยการนำเสนอต่อผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบความเที่ยงตรง (Validity) ของแบบสอบถามและคำนวณค่า IOC ซึ่งได้ค่ามากกว่า 0.7 นำแบบสอบถามไปทดลองใช้กับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 คนเพื่อหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามโดยใช้วิธีหาสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha coefficient) ของ Cronbach

การพิทักษ์สิทธิกลุ่มตัวอย่างการวิจัยนี้ผ่านการพิจารณาจากคณะกรรมการจริยธรรมวิจัยในมนุษย์ของโรงพยาบาลวชิระภูเก็ต เลขที่ COA No.004B2023 อนุมัติ วันที่ 30 มิถุนายน 2566

การเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยเก็บแบบสอบถามผ่านระบบออนไลน์จำนวน 400 คนโดยขอความร่วมมือจากบุคลากรของโรงพยาบาลวชิระภูเก็ต พร้อมทั้งพิทักษ์สิทธิในการเข้าร่วมการวิจัยครั้งนี้ โดยลงนามยินยอมในใบพิทักษ์สิทธิ นำข้อมูลที่ได้มาทำการตรวจสอบความครบถ้วนถูกต้องอย่างสมบูรณ์และนำไปวิเคราะห์ทางสถิติต่อไป

การวิเคราะห์ข้อมูล วิเคราะห์โดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์เพื่อหาความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เพื่อใช้ในการบรรยายลักษณะส่วนบุคคล ทดสอบสมมติฐานโดยใช้สถิติทดสอบที (t-test) การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One way Anova) และการวิเคราะห์สมการถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Linear Regression Analysis)

ผลการศึกษา

กลุ่มตัวอย่าง พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงร้อยละ 76.21 มีอายุระหว่าง 25 - 35 ปี ร้อยละ 49.5 มีสถานภาพโสด ร้อยละ 55.3 จบการศึกษาระดับปริญญาตรี ร้อยละ 71.7 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,000 - 20,000 บาท ร้อยละ 30.5 ประเภทตำแหน่งของบุคลากรโรงพยาบาลวชิระภูเก็ต ส่วนใหญ่เป็นข้าราชการ ร้อยละ 53.2 และมีระยะเวลาการปฏิบัติงาน 6 - 10 ปี ร้อยละ 29.3

1. ระดับการบริหารทรัพยากรมนุษย์ของโรงพยาบาลวชิระภูเก็ต พบว่า ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาในแต่ละด้าน พบว่า ด้านสุขภาพและความปลอดภัย มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\overline{X}$ = 3.61, S.D. = 0.72) โดยเรื่องการดูแลสุขภาพของบุคลากร เช่น การประเมินสุขภาพตั้งแต่แรกเข้าทำงาน การเสริมสร้างภูมิคุ้มกันเพื่อป้องกันโรคติดต่อที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน การตรวจสุขภาพประจำปี การดูแลรักษาอย่างเหมาะสมเมื่อเกิดการบาดเจ็บหรือเจ็บป่วย และการให้ความรู้เพื่อสร้างความตระหนักในภัยในที่ทำงาน มีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรโรงพยาบาลวชิระภูเก็ตมากที่สุด รองลงมา คือ ด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์แนวใหม่ มีค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$ = 3.36, S.D. = 0.69) โดยเรื่องการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์เพื่อให้การบริหารองค์กรประสบความสำเร็จโดยให้ความสำคัญต่อทรัพยากรมนุษย์ใน 5 ด้าน 1) มีคุณค่า 2) มีการเปลี่ยนแปลง 3) มีคุณภาพชีวิตการทำงานที่ดี 4) ทำให้มีความพึงพอใจในงาน 5) ส่งเสริมให้มีการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง มีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรโรงพยาบาลวชิระภูเก็ตมากที่สุด

2. ระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากร โรงพยาบาลวชิระภูเก็ต พบว่า ระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากรโรงพยาบาลวชิระภูเก็ตในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาในแต่ละด้าน พบว่า ด้านความเป็นประโยชน์ต่อสังคมของงาน มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\overline{X}$ = 3.61, S.D. = 0.79) โดยเรื่องการถ่ายทอดข่าวสารต่าง ๆ ของหน่วยงานในปัจจุบันมีประโยชน์ต่อสังคม มีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรโรงพยาบาลวชิระภูเก็ตมากที่สุด รองลงมา คือด้านโอกาสในการพัฒนาความสามารถ มีค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$ = 3.43, S.D. = 0.70) โดยเรื่องได้รับการสนับสนุนให้เข้าอบรมหรือสัมมนาเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานอยู่เสมอ มีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรโรงพยาบาลวชิระภูเก็ตมากที่สุด

3. การบริหารทรัพยากรมนุษย์ที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรโรงพยาบาลวชิระภูเก็ตตามสมมติฐานของการศึกษา

สมมติฐานข้อที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันทำให้คุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรโรงพยาบาลวชิระภูเก็ตแตกต่างกัน โดยใช้สถิติ Independent Sample t-test ใช้เพื่อศึกษาความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลที่มี 2 ตัวแปร และการทดสอบด้วยสถิติ One-Way ANOVA (F-test) เพื่อทดสอบความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลที่มีตัวแปรมากกว่า 2 ตัวแปรขึ้นไปที่ระดับนัยสำคัญ .05 และใช้สถิติ LSD (Least Square Difference) เพื่อทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่

สมมติฐานข้อที่ 2 การบริหารทรัพยากรมนุษย์มีอิทธิพลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรโรงพยาบาลวชิระภูเก็ต ใช้การวิเคราะห์สมการถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Linear Regression) ในรูปแบบของ Enter Multiple Regression เพื่อวิเคราะห์หาความสัมพันธ์ระหว่างการบริหารทรัพยากรมนุษย์ที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรโรงพยาบาลวชิระภูเก็ต

ตารางที่ 1 ผลการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณของการบริหารทรัพยากรมนุษย์ที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรโรงพยาบาลวชิระภูเก็ต

Coefficients					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefiicient	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	.015	.176		.084	.933
ด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์เชิงกลยุทธ์	.091	.074	.072	1.222	.222
ด้านสุขภาพและความปลอดภัย	.049	.067	.039	.735	.463
ด้านการจ่ายค่าตอบแทนและผลประโยชน์	.760	.061	.657	12485	**.000*****
ด้านการประเมินสมรรถนะระบบบริหารทรัพยากรมนุษย์	.144	.096	.104	1.506	.133
ด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์แนวใหม่	.144	.101	.319	4.197	**.000*****
ด้านวัฒนธรรมองค์กร	.036	.084	.029	.429	.668
ด้านการพัฒนาองค์กร	.313	.087	.246	3.594	**.000*****

***p < .001

จากตารางสามารถสรุปได้ว่า การบริหารทรัพยากรมนุษย์ที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรโรงพยาบาลวชิระภูเก็ตอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 พบว่ามีจำนวน 3 ด้าน ได้แก่ ด้านการจ่ายค่าตอบแทนและผลประโยชน์ ด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์แนวใหม่ และด้านการพัฒนาองค์กร โดยผลที่ได้จากการวิเคราะห์สมการถดถอยเชิงพหุคูณ สามารถนำมาเขียนรายงานในรูปสมการถดถอยเชิงพหุได้ดังนี้

$\hat{Y}$ = 0.015 + 0.760 (การจ่ายค่าตอบแทนและผลประโยชน์) + 0.144 (การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์แนวใหม่) + 0.313 (การพัฒนาองค์กร)

สรุปและอภิปรายผล

สมมติฐานเกี่ยวข้องกับปัจจัยส่วนบุคคล

เพศ อายุ สถานภาพ และระดับการศึกษา ที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริหารทรัพยากรมนุษย์ที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรโรงพยาบาลวชิระภูเก็ตแตกต่างกัน แต่รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ประเภทตำแหน่ง และระยะเวลาการปฏิบัติงาน ที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริหารทรัพยากรมนุษย์ที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรโรงพยาบาลวชิระภูเก็ต ที่ไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับสำราญ วิชาโคตร และพิชัย รัฐหมื่นด้วง (2565) ศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากร

ในทัณฑสถานบำบัดพิเศษขอนแก่น ผลการวิจัยพบว่า ผลการเปรียบเทียบระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรในทัณฑสถานบำบัดพิเศษขอนแก่นที่จำแนกตามเพศ อายุ สถานภาพการสมรสระดับการศึกษาขั้นสูงสุด รายได้ต่อเดือน ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน และสถานภาพการทำงานในปัจจุบันโดยภาพรวม แตกต่างกัน จะมีคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรในทัณฑสถานบำบัดพิเศษขอนแก่นไม่แตกต่างกัน ด้วยเหตุนี้ การบริหารทรัพยากรมนุษย์ที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรโรงพยาบาลวชิระภูเก็ต เป็นโรงพยาบาลคุณรูปที่มุ่งสู่ความเป็นเลิศเฉพาะทางด้านการแพทย์ บุคลากรในองค์กรมีคุณค่า ชาวประชาสุขใจ คือ วิสัยทัศน์ที่จะต้องไปให้ถึง ภายใต้พันธกิจที่ว่า ให้บริการทางการแพทย์และสาธารณสุขแบบบูรณาการ โดยทีมสหวิชาชีพพัฒนาโรงพยาบาลให้มีศักยภาพสูงสุด ในการให้บริการสุขภาพ วิชาการทางการแพทย์และสาธารณสุขในเขตพื้นที่อันดามัน และมีเข็มมุ่งที่จะพิทักษ์สิทธิ์ผู้ป่วย สร้างความปลอดภัย เพื่อให้ได้มาซึ่งความพึงพอใจของผู้มารับบริการ โดยยึดค่านิยม ในการทำงานเป็นทีม และยึดผู้ป่วยเป็นศูนย์กลาง

สมมติฐานเกี่ยวกับการบริหารทรัพยากรมนุษย์มีอิทธิพลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรโรงพยาบาลวชิระภูเก็ต

การบริหารทรัพยากรมนุษย์ที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรโรงพยาบาลวชิระภูเก็ต พบว่า การบริหารทรัพยากรมนุษย์ที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรโรงพยาบาลวชิระภูเก็ต ได้แก่ ด้านการจ่ายค่าตอบแทนและผลประโยชน์ ด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์แนวใหม่ และด้านการพัฒนาองค์กร สอดคล้องกับแนวคิดของเสน่ห์ จุ้ยโต (2554) กล่าวว่า องค์ประกอบกระบวนทัศน์ใหม่การบริหารทุนมนุษย์ประกอบด้วย 7 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์เชิงกลยุทธ์ 2) ด้านสุขภาพและความปลอดภัย 3) ด้านการประเมินสมรรถนะระบบบริหารทรัพยากรมนุษย์ 4) ด้านการบริหารสมรรถนะ 5) ด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์แนวใหม่ 6) ด้านวัฒนธรรมองค์การ และ 7) ด้านการพัฒนาองค์กร และสอดคล้องกับการศึกษาของณรุจกาญจน ธัญลักษณ์ และกรเอก กาญจนาโภคิน (2563) เรื่องการจัดการทรัพยากรมนุษย์ที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรสังกัดกรมโยธาธิการและผังเมือง พบว่า 1) การศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรสังกัดกรมโยธาธิการและผังเมืองประกอบด้วย ด้านความสัมพันธ์ทางสังคมในองค์กร ด้านความปลอดภัยของสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านความเป็นธรรมของค่าตอบแทน และด้านความก้าวหน้าในการทำงาน 2) ความสัมพันธ์ระหว่างการจัดการทรัพยากรมนุษย์กับคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรสังกัดกรมโยธาธิการและผังเมือง พบว่า ในภาพรวมมีความสัมพันธ์กัน (R = 0.83) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าการจัดการทรัพยากรมนุษย์ ด้านความสัมพันธ์ทางสังคมในองค์กร (R = 0.70) ด้านความปลอดภัยของสภาพแวดล้อมในการทำงาน (R = 0.64) ด้านความเป็นธรรมของค่าตอบแทน (R = 0.79) และด้านความก้าวหน้าในการทำงาน (R = 0.67) มีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรสังกัดกรมโยธาธิการและผังเมือง โดยสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่องการบริหารทรัพยากรมนุษย์ที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรโรงพยาบาลวชิระภูเก็ต ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะดังนี้

ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัยครั้งนี้

1. องค์กรควรให้ความสำคัญกับการบริหารทรัพยากรมนุษย์ที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากร เช่น การจ่ายค่าตอบแทนที่เหมาะสมกับค่าครองชีพและสภาพเศรษฐกิจในยุคปัจจุบัน การทำประกันชีวิตให้ตลอดระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน การพิจารณาปรับเปลี่ยนโยกย้ายหรือเลื่อนตำแหน่งในหน่วยงานเป็นไปอย่างเหมาะสมโอกาส และได้รับการสนับสนุนให้เดินทางไปทำงานในต่างจังหวัดร่วมกับโรงพยาบาลอื่น ๆ อยู่เสมอ การมีส่วนร่วมกับทีมงานในการวางแผนงานก่อนลงมือปฏิบัติงานอยู่เสมอความเสมอภาคในการทำงานกับผู้ใต้บังคับบัญชาทุกคนอย่างเป็นธรรม และเท่าเทียมกัน การมีเวลาพักผ่อนและมีเวลาดูแลสุขภาพตัวเองหรือทำกิจกรรมกับเพื่อนในโอกาสต่าง ๆ ได้อย่างเพียงพอ การมีส่วนร่วมในกิจกรรมที่ทางหน่วยงานจัดขึ้นเพื่อสังคม

2. องค์กรควรให้ความสำคัญกับการบริหารทรัพยากรมนุษย์ เช่น มีการวางแผนทรัพยากรมนุษย์ที่สอดคล้องกับกลยุทธ์ขององค์กร (VACHIRA) มีระบบการควบคุมอันตรายที่อาจเกิดขึ้นภายในหน่วยงานโดยมีการปรับปรุงให้สถานที่ทำงานเอื้อต่อการสร้างสุขภาพและความปลอดภัย และลดความเสี่ยงต่อการเกิดโรคจากการทำงาน มีระบบการป้องกันการติดเชื้อและการแพร่กระจายเชื้อ จัดหาอุปกรณ์ป้องกันอันตราย ค่าตอบแทนและสิทธิประโยชน์มีความเหมาะสมกับสภาพเศรษฐกิจปัจจุบัน มีการจำแนกหรือจัดประเภทของสมรรถนะเพื่อเป็นตัวกำหนดแบบสมรรถนะสำหรับหน่วยงาน มีการบริหารองค์การที่มุ่งสู่การสร้างนวัตกรรมโดยการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ให้มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ คิดใหม่ ทำใหม่ เป็นองค์กรแห่งความเชื่อถือศรัทธา โปร่งใส ตรวจสอบได้ รวดเร็ว คล่องตัว และใช้เวลาน้อย มีการวางแผนชีวิตและอาชีพใหม่แก่บุคลากรโดยทำควบคู่ไปกับกระบวนการบริหารทรัพยากรมนุษย์ใน 4 ระยะ เพื่อมุ่งพัฒนาหน่วยงานไปสู่ความเป็นเลิศ ได้แก่ ระยะเริ่มแรกของการทำงาน (25-35 ปี) ระยะกำลังก้าวหน้า (36-45 ปี) ระยะที่สามารถให้ความช่วยเหลือคนอื่นได้ (46-59 ปี) ระยะถดถอย (60 ปีขึ้นไป)

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาตัวแปรอื่น ๆ ที่อาจจะส่งผลต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์ที่ มีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากร เช่น ปัจจัยสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ ปัจจัยภาวะผู้นำ เป็นต้น

2. ควรเพิ่มเติมการศึกษาวิจัยเชิงคุณภาพร่วมกับการวิจัยเชิงปริมาณ เช่น บทสัมภาษณ์ของผู้บริหาร

บรรณานุกรม

ณรุจกาญจน ธัญลักษณ์ และ กรเอก กาญจนาโภคิน .(2563). *การจัดการทรัพยากรมนุษย์ที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรสังกัดกรมโยธาธิการและผังเมือง* [การค้นคว้าอิสระ ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์]. มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

ทศวรรณ เอี่ยมวิมังสา และ เกียรติชัย เวษฎาพันธุ์. (2558). การบริหารทรัพยากรบุคคลที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรมหาวิทยาลัยมหิดล. *วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเชีย, 5*(1), 275-282.

นาวี อุดร, วัลนิกา ฉลากบาง, วาโร เพ็งสวัสดิ์, และ พรเทพ เสถียรนพเก้า. (2561). คุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานในสถาบันอุดมศึกษาของภาครัฐ. *วารสารมหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด, 12*(1), 213-222.

ภัทรนันท สุรชาตรี. (2562). การบริหารทรัพยากรมนุษย์ตามหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงเพื่อก้าวสู่ประเทศไทย 4.0. *วารสารวิจัยราชภัฏกรุงเก่า, 6*(1), 99-108.

โรงพยาบาลวชิระภูเก็ต. (2566). *ข้อมูลโรงพยาบาล*. https://www.vachiraphuket.go.th//about/hospital-information/

วิชุดา สร้อยสุด, เมธินี อินทร์บัว, จีรภา มิ่งเชื้อ, ยุวดี เคน้ำอ่าง, และ โชติ บดีรัฐ. (2564). การจัดการทรัพยากรมนุษย์หัวใจสำคัญของการขับเคลื่อนองค์กรยุคปัจจุบัน. *Journal of Modern Learning Development, 6*(5), 340 – 350.

สกล บุญสิน. (2560). *การจัดการทรัพยากรมนุษย์*. เชียงใหม่ : ศูนย์บริหารงานวิจัยมหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

สำราญ วิชาโคตร และ พิชัยรัฐ หมื่นด้วง. (2565). คุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรในทัณฑสถานบำบัดพิเศษขอนแก่น. *วารสารวิจัยธรรมศึกษา*, *5*(1), 73-86.

เสน่ห์ จุ้ยโต. (2554). *กระบวนทัศน์ใหม่การบริหารทุนมนุษย์*. นนทบุรี : โครงการส่งเสริมการแต่งตำรา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.

ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์ดูแลผิวของผู้บริโภคในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

Marketing Mix Factors Influencing Consumers Decision to Purchase Skincare Product in Bangkok Metropolitan Region

ธนดล ศรีคง[1] นัทธ์หทัย อือนอก[2] และนฤมล สุ่นสวัสดิ์[3]

Thanadol Srikhong[1] Nuthatai Ounok[2] and Narumol Soonsawad[3]

นักศึกษาปริญญาโทบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยธนบุรี[1]

อาจารย์ประจำหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยธนบุรี[2,3]

E-mail: thanadol.srikhong@gmail.com[1], nuthatai_aoy@yahoo.com[2], soonl197@hotmail.com[3]

บทคัดย่อ

การศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดของร้านผลิตภัณฑ์ดูแลผิว (2) ศึกษาระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับกระบวนการตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์ดูแลผิวของผู้บริโภคในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล และ (3) ศึกษาปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์ดูแลผิวของผู้บริโภคในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล โดยกลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้ที่ซื้อหรือผู้ที่เคยใช้ผลิตภัณฑ์ดูแลผิว จำนวน 400 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม โดยมีค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ 0.93 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ การแจกแจงความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์สมการถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) ผลการศึกษา พบว่า (1) ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดของร้านผลิตภัณฑ์ดูแลผิว ภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีความคิดเห็นมากที่สุดเป็นลำดับแรก คือ ด้านผลิตภัณฑ์ รองลงมา คือ ด้านราคา ด้านการส่งเสริมการตลาด และลำดับสุดท้าย คือ ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ตามลำดับ (2) ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับกระบวนการตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์ดูแลผิวของผู้บริโภคในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีความคิดเห็นมากที่สุดเป็นลำดับแรก คือ ด้านพฤติกรรมหลังการซื้อ รองลงมา คือ ด้านการค้นคว้าข้อมูล ด้านการตัดสินใจซื้อ ด้านการประเมินทางเลือก และลำดับสุดท้าย คือ ด้านการรับรู้ถึงความต้องการ ตามลำดับ และ (3) ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์ดูแลผิวของผู้บริโภคในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

คำสำคัญ: ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด การตัดสินใจซื้อ ผลิตภัณฑ์ดูแลผิว

Abstract

This study aimed to (1) study the level of opinions on marketing mix factors of skincare product stores, (2) study the purchasing decision of skincare products of consumers in Bangkok Metropolitan Region, and (3) study the marketing mix factors that influence the purchasing decision of skincare products of consumers in Bangkok Metropolitan Region. The sample consisted of 400 skincare product buyers or users. The research instrument was a questionnaire. The statistics used for data analysis were frequency distribution, percentage, mean, standard deviation, and multiple regression analysis. The results of the study found that (1) the level of opinions on marketing mix factors of skincare product stores had the highest overall mean. When considering each aspect, it was found that the aspect with the highest opinions was product, followed by price, promotion, and finally distribution channel, respectively. (2) The level of opinions on skincare product purchasing decision of consumers in Bangkok Metropolitan Region had the highest overall mean. When considering each aspect, it was found that the aspect with the highest opinions was post-purchase behavior, followed by information, purchase decision, evaluation, and perception, respectively. And (3) Marketing mix factors included product, price, and distribution channel. And in terms of marketing promotion, it has an influence on the decision to purchase skin care products of consumers in Bangkok Metropolitan Region, with statistical significance at the level of 0.05.

Keywords: Marketing mixed factor, purchasing decision, skincare

บทนำ

ปัจจุบันกระแสผลิตภัณฑ์ดูแลผิวกำลังเป็นที่นิยมซึ่งมีผลต่อเนื่องมาจากความนิยมในปี 2566 ที่มุ่งเน้นไปในเรื่องความเป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อมในอุตสาหกรรมความงาม ผู้บริโภคจึงหันมาใช้ผลิตภัณฑ์ที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม รวมถึงผู้ที่ต้องการสร้างแบรนด์ก็จะเริ่มมองหาผลิตภัณฑ์ที่ใช้สารสกัดที่มีส่วนผสมจากธรรมชาติมากขึ้น เพราะสามารถเข้าถึงผู้บริโภคในปัจจุบันได้ดีกว่าและอีกหนึ่งเทรนด์ที่น่าจะเกิดขึ้นในปี 2567 คือ การนำเทคโนโลยีมาใช้ในผลิตภัณฑ์ดูแลผิว เป็นเครื่องมือที่ขับเคลื่อนด้วย AI ซึ่งเริ่มแพร่หลาย และสามารถช่วยให้ผู้บริโภคได้รับคำแนะนำเฉพาะบุคคลโดยพิจารณาจากสภาพผิวและพฤติกรรมของผู้บริโภค (Brown, 2023) โดยปัจจุบันการทำการตลาดบนโซเชียลมีเดียมีความสำคัญต่อธุรกิจ เพราะเป็นกระบวนการที่ใช้แพลตฟอร์มโซเชียลมีเดียเพื่อการประชาสัมพันธ์ผลิตภัณฑ์ของแบรนด์ให้กลุ่มเป้าหมายได้รับรู้ และในอีกแง่มุมหนึ่งเป็นการสร้างความน่าเชื่อถือทำให้ผู้บริโภคตัดสินใจได้ง่ายขึ้น ซึ่งจะเห็นได้ว่าความสำคัญของการทำการตลาดผ่านสื่อโซเชียลมีเดียมีดังนี้ (1) ช่วยให้ธุรกิจเข้าถึงผู้ชมทั่วโลก ด้วยผู้คนจำนวนมากที่ใช้งาน

แพลตฟอร์มโซเชียลมีเดีย (2) ช่วยให้ธุรกิจสามารถเข้าถึงข้อมูลประชากร ความสนใจ พฤติกรรม และความชอบที่เฉพาะเจาะจงได้ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพทางการตลาด (3) การทำการตลาดสมัยใหม่เมื่อเอาไปเปรียบเทียบกับช่องทางการตลาดแบบดั้งเดิม โดยการตลาดสมัยใหม่มักจะคุ้มทุนมากกว่าแบบดั้งเดิม เนื่องจากมีตัวเลือกงบประมาณที่ยืดหยุ่นมากกว่า (4) มีเครื่องมือวิเคราะห์และติดตามที่มีประสิทธิภาพ จะช่วยให้ธุรกิจสามารถวัดประสิทธิภาพของแคมเปญได้ด้วยข้อมูลต่าง ๆ (5) ช่วยให้ธุรกิจเพิ่มการรับรู้และการมองเห็นของแบรนด์ ด้วยการแบ่งปันเนื้อหาอย่างสม่ำเสมอ การมีส่วนร่วมกับผู้ชม และเรียกใช้แคมเปญโฆษณาที่ตรงเป้าหมายธุรกิจต่าง ๆ และ (6) ช่วยอำนวยความสะดวกในการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าผ่านแพลตฟอร์มโซเชียลมีเดียและช่องทางออนไลน์อื่น ๆ (Social media marketing, 2566)

จะเห็นได้ว่าโซเชียลมีเดียส่งผลกระทบต่ออุตสาหกรรมผลิตภัณฑ์ดูแลผิวโดยที่ผู้มีอิทธิพลทางความคิดหรืออินฟลูเอนเซอร์ สามารถที่จะสร้างเนื้อหาไม่ว่าจะเป็นการให้ความรู้กับผู้บริโภค การบอกถึงข้อดีข้อเสียของผลิตภัณฑ์ การรีวิวผลิตภัณฑ์ ซึ่งสิ่งเหล่านี้จะมีผลต่อการตัดสินใจซื้อของผู้บริโภค เพราะว่าในปัจจุบันผู้บริโภคไม่ได้สนใจเพียงสินค้าที่ราคาถูกเท่านั้น แต่ยังมองถึงคุณรูปที่จะได้รับจากผลิตภัณฑ์ตัวนั้นด้วย จากที่กล่าวมาข้างต้นผู้วิจัยเปิดธุรกิจเกี่ยวกับแบรนด์ผลิตภัณฑ์ดูแลผิว จึงสนใจที่จะศึกษาถึงปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์ดูแลผิวของผู้บริโภคในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล เพื่อนำไปเป็นแนวทางในการดำเนินธุรกิจและพัฒนาธุรกิจเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ดูแลผิวต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดของร้านผลิตภัณฑ์ดูแลผิว
2. เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับกระบวนการตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์ดูแลผิวของผู้บริโภคในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล
3. เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์ดูแลผิวของผู้บริโภคในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

สมมติฐานการวิจัย

ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์ดูแลผิวของผู้บริโภคในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

การทบทวนวรรณกรรม

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับส่วนประสมทางการตลาด

Kotler and Keller (2016) กล่าวว่า ส่วนประสมทางการตลาด (Marketing Mix) คือ ตัวแปรหรือเครื่องมือทางการตลาดที่สามารถควบคุมได้ บริษัทมักจะนำมาใช้ร่วมกันเพื่อตอบสนองความพึงพอใจและความต้องการของลูกค้าที่เป็นกลุ่มเป้าหมาย โดยส่วนประสมการทางตลาดจะมี 4 ตัว (4Ps) ได้แก่ ผลิตภัณฑ์

(Product) ราคา (Price) สถานที่หรือช่องทางการจัดจำหน่ายผลิตภัณฑ์ (Place) และการส่งเสริมการตลาด (Promotion) โดยมีรายละเอียดดังนี้

1. ด้านผลิตภัณฑ์ (Product) หมายถึง สินค้าและบริการของธุรกิจ รวมไปถึงลักษณะของสินค้าที่จะสามารถสื่อให้ลูกค้าเห็นถึงความเป็น Branding ผ่านโลกโซเชียลมีเดียยิ่งผู้บริโภคเห็นผลิตภัณฑ์หลายครั้งจะทำให้เกิดความอยากรู้จักผลิตภัณฑ์มากขึ้น รวมถึงการเห็นผลิตภัณฑ์ผ่านทางอินฟลูเอนเซอร์ที่มีชื่อเสียงใช้แล้วเกิดการอยากทดลองใช้ตาม

2. ด้านราคา (Price) หมายถึง นโยบายด้านราคาของแต่ละธุรกิจเพื่อนำมาเป็นรูปแบบในการตั้งราคาของสินค้าและบริการที่จะกระจายออกไปจำหน่ายในตลาด ซึ่งการตั้งราคามีความสำคัญต่อการโน้มน้าวใจของผู้บริโภคให้เห็นถึงสินค้าและบริการของธุรกิจมากขึ้นเป็นอีกหนึ่งวิธีในการสร้างธุรกิจให้ประสบความสำเร็จ และกลยุทธ์การตั้งราคาสามารถใช้ AI ในการประมวลผลข้อมูลว่ากลุ่มเป้าหมายมีพฤติกรรมอย่างไร และมีกำลังซื้อในราคาเท่าไรส่งผลทำให้การตั้งราคาสามารถดึงดูดใจกลุ่มเป้าหมายมากขึ้น

3. ด้านการจัดจำหน่าย (Place) หมายถึง สถานที่ที่จะทำการขายสินค้าและบริการเพื่อให้ลูกค้าสามารถเข้าถึงได้ ซึ่งในปัจจุบันช่องทางการจัดจำหน่ายไม่ได้มีเพียงแต่ช่องทาง Offline อย่างเดียวแต่ยังมีช่องทาง Online ต่าง ๆ เพิ่มเข้ามาเช่น เว็บไซต์, แอปพลิเคชัน, ยิงแอด Social media หรือ Omni Channel เป็นต้น ซึ่งการจัดจำหน่ายผ่านโซเชียลมีเดียจึงเป็นที่นิยมอย่างมาก เพราะสามารถเข้าถึงกลุ่มเป้าหมายได้อย่างรวดเร็วถึงแม้ว่ากลุ่มเป้าหมายจะอยู่คนละอำเภอหรือคนละจังหวัดก็ตาม

4. ด้านการส่งเสริมการตลาด (Promotion) หมายถึง วิธีการที่ธุรกิจใช้สื่อสารกับลูกค้าหรือธุรกิจอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับสินค้าและบริการ ซึ่งในส่วนนี้จะเป็นส่วนที่บริษัทต้องวางกลยุทธ์ตามปัจจัยในเรื่องของ STP – Segmentation, Targeting and Positioning ของธุรกิจ และหลังจากใช้ AI เพื่อหากลุ่มเป้าหมายได้แล้วทำให้ทราบพฤติกรรมของผู้บริโภคในขั้นตอนการส่งเสริมการตลาดจะง่ายมากขึ้นเพราะเมื่อมีการส่งสารไปจะมั่นใจได้ว่าสารที่ส่งจะถึงกลุ่มเป้าหมายได้อย่างแน่นอน

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการตัดสินใจซื้อ

Kotler and Keller (2016) กล่าวว่า การตัดสินใจ (Decision Making) คือ กระบวนการทางความคิดที่ไม่ได้เกิดขึ้นโดยลำพังแต่มีรูปแบบของการตัดสินใจที่เป็นกระบวนการ (Process) ได้แก่ การรับรู้ถึงปัญหาหรือความต้องการ ระบุทางเลือก ถ้าเป็นการตัดสินใจแบบไม่ซับซ้อน อาทิ เรื่องที่เคยชินอยู่เป็นประจำผู้บริโภคจะเลือกแบบที่เคยชิน แต่ถ้ามีความซับซ้อนผู้บริโภคจะประเมินทางเลือก และเลือกจากทางเลือกที่มี หลังจากตัดสินใจในทางเลือกแล้วจะกระทำตามที่ตัดสินใจโดยผู้ตัดสินใจจะหาคำอธิบายว่าทำไมจึงตัดสินใจเลือกแบบนั้น ในกรณีที่ไม่สามารถตัดสินใจได้ผู้บริโภคจะพยายามสร้างทางเลือกใหม่ และถ้าหากยังไม่สามารถสร้างทางเลือกใหม่ ผู้บริโภคจะไม่ตัดสินใจและจะละทิ้งปัญหา ดังนั้น การตัดสินใจซื้อเป็นตัวชี้วัดความสำเร็จในด้านการตลาดขององค์กรธุรกิจ ผู้บริโภคจะรู้จักและคุ้นเคยกับตราสัญลักษณ์ที่มากขึ้น อันเนื่องมาจากการที่ได้รับข้อมูลที่ดี เพียงพอ และเกิดการชื่นชอบซึ่งก่อให้เกิดความต้องการ ผู้บริโภคจะค้นหาข้อมูลด้วยตนเอง

แม้ว่าผู้บริโภคจะมีความต้องการที่แตกต่างกัน แต่ว่าผู้บริโภคจะมีรูปแบบการตัดสินใจซื้อที่คล้ายคลึงกัน Kotler and Keller (2016) กล่าวว่า กระบวนการตัดสินใจซื้อ แบ่งออกเป็น 5 ขั้นตอน ดังนี้

1. การรับรู้ถึงความต้องการ (Need Recognition) การรับรู้ถึงความต้องการเกิดขึ้นเมื่อบุคคลรู้สึกถึงความแตกต่างระหว่างสรูปที่เป็นอุดมคติ คือ สรูปที่รู้สึกว่าดีต่อตนเอง และเป็นสรูปที่ปรารถนากับสรูปที่เป็นอยู่จริง ของสิ่งต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นกับตนเอง จึงก่อให้เกิดความต้องการที่จะเติมเต็มส่วนต่างระหว่างสภาพอุดมคติกับสรูปที่เป็นจริง โดยปัญหาของแต่ละบุคคลจะมีสาเหตุที่แตกต่างกันไป

2. การแสวงหาข้อมูล (Information Search) เมื่อเกิดความต้องการ ผู้บริโภคก็ต้องแสวงหาข้อมูลเพิ่มเติม เพื่อช่วยในการตัดสินใจจากแหล่งข้อมูลต่าง ๆ

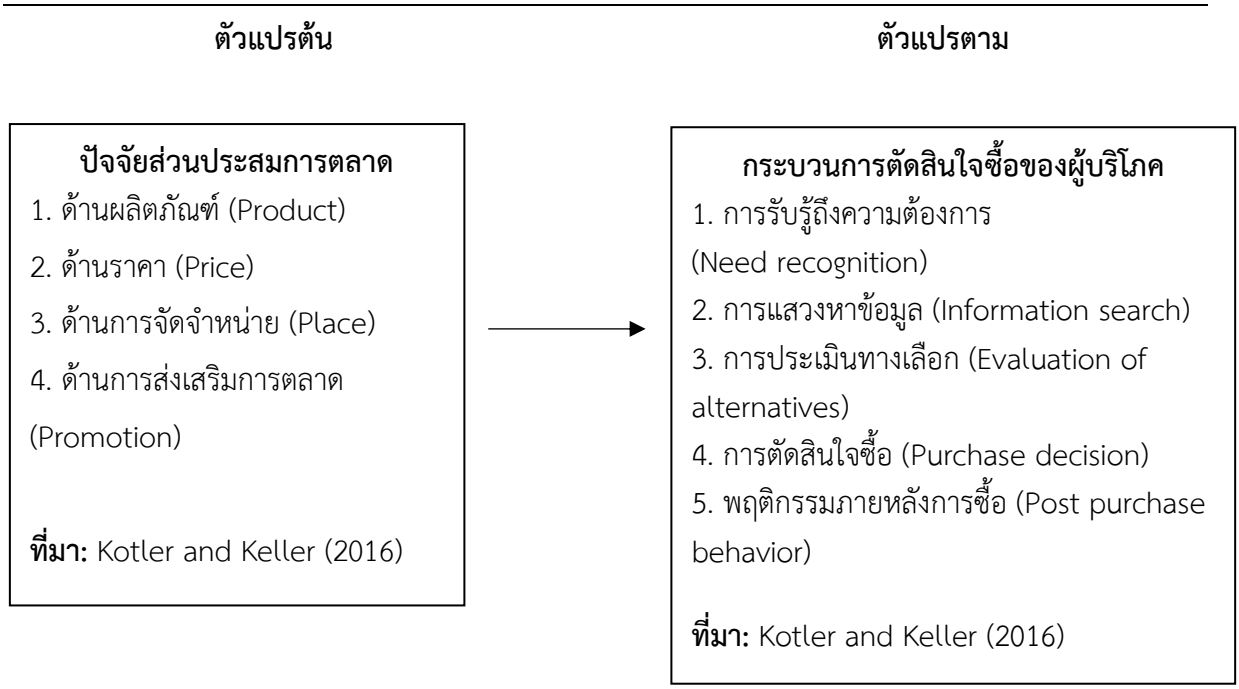
3. การประเมินทางเลือก (Evaluation of Alternatives) วิธีนี้นำเอาปัจจัยสำหรับการตัดสินใจหลายตัว เช่น ความเชื่อถือในยี่ห้อ หรือคุณสมบัติของสินค้ามาพิจารณาเปรียบเทียบให้คะแนน จึงหาผลสรุปว่ายี่ห้อใดได้รับคะแนนจากการประเมินมากที่สุดก่อนตัดสินใจซื้อ

4. การตัดสินใจซื้อ (Purchase Decision) โดยปกติแล้วผู้บริโภคแต่ละคนจะต้องการข้อมูลและระยะเวลาในการตัดสินใจ กล่าวคือ ผลิตภัณฑ์บางอย่างต้องใช้ระยะเวลาในการเปรียบเทียบนานก่อนการตัดสินใจ

5. พฤติกรรมภายหลังการซื้อ (Post Purchase Behavior) หลังจากซื้อผู้บริโภคจะได้รับประสบการณ์ในการบริโภค ซึ่งอาจจะได้รับความพอใจหรือไม่พอใจก็ได้ ถ้าพึงพอใจจะทำให้เกิดการซื้อซ้ำได้ หรืออาจมีการแนะนำลูกค้ารายใหม่ แต่ถ้าไม่พึงพอใจก็อาจเลิกซื้อสินค้านั้น ๆ และอาจส่งผลเสียโดยการบอกต่อ ทำให้ลูกค้าซื้อสินค้าน้อยลงตามไปด้วย

กรอบแนวคิดการวิจัย

การศึกษาเรื่องปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์ดูแลผิวของผู้บริโภคในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล โดยมีตัวแปรอิสระ ได้แก่ ส่วนประสมทางการตลาด ตามแนวคิดและทฤษฎีของ Kotler and Keller (2016) และตัวแปรตาม ได้แก่ การตัดสินใจซื้อของผู้บริโภค ตามแนวคิดและทฤษฎีของ Kotler and Keller (2016) ซึ่งกรอบแนวคิดการวิจัย ดังรูปที่ 1



รูปที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

ระเบียบวิธีการวิจัย

ขอบเขตด้านประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ ผู้ที่ซื้อหรือผู้ที่เคยใช้ผลิตภัณฑ์ดูแลผิวในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

ขอบเขตด้านเนื้อหา

การศึกษาเรื่องปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์ดูแลผิวของผู้บริโภคในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล โดยมีตัวแปรอิสระ ได้แก่ ส่วนประสมทางการตลาด ตามแนวคิดและทฤษฎีของ Kotler and Keller (2016) ส่วนตัวแปรตาม ได้แก่ การตัดสินใจซื้อของผู้บริโภค ตามแนวคิดและทฤษฎีของ Kotler and Keller (2016)

ขอบเขตด้านเวลา

การศึกษาครั้งนี้ใช้ระยะเวลาดำเนินการวิจัยตั้งแต่เดือนพฤษภาคม 2567 ถึงเดือนตุลาคม 2567 รวมเป็นระยะเวลา 6 เดือน

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ ผู้ที่ซื้อหรือผู้ที่เคยใช้ผลิตภัณฑ์ดูแลผิวในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คือ ผู้ที่ซื้อหรือผู้ที่เคยใช้ผลิตภัณฑ์ดูแลผิวในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล เนื่องจากไม่ทราบจำนวนที่แน่นอน ผู้วิจัยจึงกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของ W.G.Cochran

(1953) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 จากการคำนวณได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างเท่ากับ 385 ตัวอย่าง ดังนั้น เพื่อความน่าเชื่อถือผู้วิจัยได้เพิ่มจำนวนตัวอย่างเป็น 400 ตัวอย่าง ทำการสุ่มตัวอย่างแบบตามสะดวก

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยนำแบบสอบถามไปทดลองใช้ (Try Out) จำนวน 30 ชุด เพื่อตรวจสอบความเที่ยงของเครื่องมือ (Validity) มีค่าสัมประสิทธิ์ความเชื่อมั่น (Cornbrash’ alpha) ทั้งฉบับเท่ากับ 0.93 ซึ่งแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อคำถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ รายได้ต่อเดือน และอาชีพ

ส่วนที่ 2 ข้อคำถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดของร้านผลิตภัณฑ์ดูแลผิว ประกอบด้วย 4 ด้าน ได้แก่ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย และด้านการส่งเสริมการตลาด

ส่วนที่ 3 ข้อคำถามเกี่ยวกับกระบวนการตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์ดูแลผิวของผู้บริโภคในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ประกอบด้วย 5 ด้าน ได้แก่ ด้านการรับรู้ถึงความต้องการ ด้านการค้นหาข้อมูล ด้านการประเมินผลทางเลือก ด้านการตัดสินใจ และด้านพฤติกรรมหลังการซื้อ

โดยส่วนที่ 2 และ 3 ข้อคำถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดของร้านผลิตภัณฑ์ดูแลผิว และกระบวนการตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์ดูแลผิวของผู้บริโภคในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล โดยมีเกณฑ์การให้คะแนนตามวิธีของ Likert (1961) 5 ระดับ ได้แก่ 5 หมายถึง ความคิดเห็นด้วยในระดับมากที่สุด 4 หมายถึง ความคิดเห็นด้วยในระดับมาก 3 หมายถึง ความคิดเห็นด้วยในระดับปานกลาง 2 หมายถึง ความคิดเห็นด้วยในระดับน้อย 1 หมายถึง ความคิดเห็นด้วยในระดับน้อยที่สุด

ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม มีขั้นตอนการเก็บรวบรวม ดังนี้

1. ขอหนังสือจากหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยธนบุรี ถึงผู้ที่ซื้อหรือผู้ที่เคยใช้ผลิตภัณฑ์ดูแลผิวในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

2. เมื่อผู้ที่ซื้อหรือผู้ที่เคยใช้ผลิตภัณฑ์ดูแลผิวในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล อนุญาตให้สามารถเก็บข้อมูลได้ โดยแจกแบบสอบถาม จำนวน 400 ฉบับ ตามสัดส่วนของกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งใช้ระยะเวลา 3 สัปดาห์

3. เมื่อรับแบบสอบถามกลับคืนมาแล้ว ผู้วิจัยได้ทำการตรวจสอบคำตอบในแบบสอบถามตรวจเช็คความถูกต้อง

4. นำผลที่ได้จากการเก็บข้อมูลไปวิเคราะห์ผลทางสถิติโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปทางสถิติ

การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่นำมาใช้วิจัยครั้งนี้ แบ่งออกเป็น 2 ส่วน คือ

1. การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา ใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive statistics) เพื่อวิเคราะห์ผลการศึกษา 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง ประกอบด้วย 4 ข้อ ดังนี้ เพศ อายุ รายได้ต่อเดือน และอาชีพ โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage)

ส่วนที่ 2 ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดของร้านผลิตภัณฑ์ดูแลผิว ทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

ส่วนที่ 3 กระบวนการตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์ดูแลผิวของผู้บริโภคในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

ในส่วนที่ 2 และ 3 ใช้สถิติค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) โดยมีเกณฑ์การให้คะแนนตามวิธีของ Likert (1961) 5 ระดับ ได้แก่ ค่าเฉลี่ย 4.21-5.00 หมายความว่า มีความคิดเห็นระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 3.41-4.20 หมายความว่า มีความคิดเห็นระดับมาก ค่าเฉลี่ย 2.61-3.40 หมายความว่า มีความคิดเห็นระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ย 1.81-2.60 หมายความว่า มีความคิดเห็นระดับน้อย และค่าเฉลี่ย 1.00-1.80 หมายความว่า มีความคิดเห็นระดับน้อยที่สุด

2. การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงอนุมาน ใช้สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistic) ในการวิเคราะห์ข้อมูลทดสอบสมมติฐานในการวิเคราะห์ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์ดูแลผิวของผู้บริโภคในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล โดยใช้การวิเคราะห์สมการถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) กำหนดนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลการศึกษาและอภิปรายผล

ผลการวิจัย

1. กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 308 คน คิดเป็นร้อยละ 77.00 มีอายุระหว่าง 21-31 ปี จำนวน 307 คน คิดเป็นร้อยละ 76.75 รายได้ต่อเดือน 20,001-30,001 บาท จำนวน 197 คน คิดเป็นร้อยละ 49.25 และส่วนใหญ่เป็นนักเรียน/นักศึกษา จำนวน 201 คน คิดเป็นร้อยละ 50.25

2. ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดของร้านผลิตภัณฑ์ดูแลผิวของผู้บริโภคในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.42, S.D. = 0.30) เมื่อพิจารณาจำแนกตามรายด้าน พบว่า ด้านที่มีความคิดเห็นมากที่สุดเป็นลำดับแรก คือ ด้านผลิตภัณฑ์ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.49, S.D. = 0.33) รองลงมา คือ ด้านราคา มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.41, S.D. = 0.39) ด้านการส่งเสริมการตลาด มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.41,

S.D. = 0.40) และลำดับสุดท้าย คือ ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.38, S.D. = 0.38) ตามลำดับ (ตารางที่ 1)

ตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดของร้านผลิตภัณฑ์ดูแลผิวของผู้บริโภคในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล จำแนกตามรายด้าน

ลำดับ	ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)	แปลผล
1.	ด้านผลิตภัณฑ์	4.49	0.33	มากที่สุด
2.	ด้านราคา	4.41	0.39	มากที่สุด
3.	ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	4.38	0.38	มากที่สุด
4.	ด้านการส่งเสริมการตลาด	4.41	0.40	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยรวม		**4.42**	**0.30**	**มากที่สุด**

3. ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับกระบวนการตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์ดูแลผิวของผู้บริโภคในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.40, S.D. = 0.32) เมื่อพิจารณาจำแนกตามรายด้าน พบว่า ด้านที่มีความคิดเห็นมากที่สุดเป็นลำดับแรก คือ ด้านพฤติกรรมหลังการซื้อ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.45, S.D. = 0.37) รองลงมา คือ ด้านการค้นคว้าข้อมูล มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.43, S.D. = 0.37) ด้านการตัดสินใจซื้อ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.41, S.D. = 0.44) ด้านการประเมินทางเลือก มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.40, S.D. = 0.40) และลำดับสุดท้าย คือ ด้านการรับรู้ถึงความต้องการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.31, S.D. = 0.46) ตามลำดับ (ตารางที่ 2)

ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับกระบวนการตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์ดูแลผิวของผู้บริโภคในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล จำแนกตามรายด้าน

ลำดับ	กระบวนการตัดสินใจซื้อ	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)	แปลผล
1.	ด้านการรับรู้ถึงความต้องการ	4.31	0.46	มากที่สุด
2.	ด้านการค้นคว้าข้อมูล	4.43	0.37	มากที่สุด
3.	ด้านการประเมินทางเลือก	4.40	0.40	มากที่สุด
4.	ด้านการตัดสินใจซื้อ	4.41	0.44	มากที่สุด
5.	ด้านพฤติกรรมหลังการซื้อ	4.45	0.37	มากที่สุด
	ค่าเฉลี่ยรวม	**4.40**	**0.32**	**มากที่สุด**

4. การทดสอบสมมติฐาน พบว่า ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์ดูแลผิวของผู้บริโภคในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 3 การวิเคราะห์ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์ดูแลผิวของผู้บริโภคในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

ตัวแปรพยากรณ์	B	Std. Error	Beta	t	P - value	Collinearity Statistics	
						Tolerance	VIF
ค่าคงที่ (Constant)	0.018	0.280		0.066	0.948		
ด้านผลิตภัณฑ์	0.114	0.047	0.097	2.423*	0.016	0.918	1.089
ด้านราคา	0.326	0.056	0.278	5.791*	0.000	0.645	1.551
ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	0.346	0.057	0.286	6.052*	0.000	0.667	1.499
ด้านการส่งเสริมการตลาด	0.198	0.057	0.173	3.491*	0.001	0.604	1.657

$R = 0.642$, $R^2 = 0.413$, Adj. $R^2 = 0.407$, $F = 69.395$, Durbin - Watson = 1.754

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

การอภิปรายผล

การศึกษาเรื่องปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์ดูแลผิวของผู้บริโภคในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ได้แบ่งการอภิปรายผลตามวัตุประสงค์ ดังนี้

1. จากผลการศึกษาระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดของร้านผลิตภัณฑ์ดูแลผิว ภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดและทฤษฎีของ Kotler and Keller (2016) กล่าวว่า ส่วนประสมทางการตลาด (Marketing Mix) คือ ตัวแปรหรือเครื่องมือทางการตลาดที่สามารถควบคุมได้ บริษัทมักจะนำมาใช้ร่วมกันเพื่อตอบสนองความพึงพอใจและความต้องการของลูกค้าที่เป็นกลุ่มเป้าหมาย แต่เดิมส่วนประสมการทางตลาดจะมีเพียงแค่ 4 ตัวแปรเท่านั้น (4Ps) ได้แก่ ผลิตภัณฑ์ (Product) ราคา (Price) สถานที่หรือช่องทางการจัดจำหน่ายผลิตภัณฑ์ (Place) และการส่งเสริมการตลาด (Promotion) และสอดคล้องกับงานวิจัยของศรัณย์ เถาสุวรรณ์ (2560) ทำการศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกซื้อผลิตภัณฑ์บำรุงผิวหน้าของผู้บริโภคที่อาศัยในกรุงทพมหานครและปริมณฑลผ่านช่องทางพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ พบว่าปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด และสอดคล้องกับงานวิจัยของณัฐชา บัณฑิตขจร (2564) ทำการศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์บำรุงผิวหน้าจากธรรมชาติของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล พบว่าปัจจัยส่วน

ประสมทางการตลาดภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ผลการศึกษาที่ได้ครั้งนี้สามารถนำมาปรับปรุงและพัฒนา ดังนี้ (1) ด้านผลิตภัณฑ์ ต้องมีการค้นหาข้อมูลอาจจะใช้วิธีการวิเคราะห์ด้วย AI ที่แม่นยำที่จะบอกถึงความต้องการของผู้บริโภคได้อย่างตรงจุด เพื่อที่จะทำผลิตภัณฑ์ให้มีความน่าสนใจและปลอดภัยต่อผู้บริโภคมากที่สุดและที่สำคัญคือผลิตภัณฑ์จะตอบโจทย์ผู้บริโภคได้อีกด้วย (2) ด้านราคา กลยุทธ์การตั้งราคาจะเป็นสิ่งที่จะกำหนดว่าผู้บริโภคจะซื้อผลิตภัณฑ์หรือไม่ ซึ่งการตั้งราคาจึงต้องตั้งให้น่าดึงดูดใจและตั้งให้ตรงกับกลุ่มเป้าหมาย (3) ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย โดยการขายในปัจจุบันมีหลากหลายช่องทางและช่องทางที่เป็นที่นิยมคือขายผ่าน Social media เพราะการขายผ่านช่องทางนี้จะทำให้ผู้บริโภคเห็นผลิตภัณฑ์มากขึ้นและขายได้อย่างรวดเร็ว และ(4) ด้านการส่งเสริมการตลาด โดยช่องทางการขายที่เป็นที่นิยมคือการขายผ่าน Social media ดังนั้นการส่งเสริมการตลาดผ่านช่องทางนี้ก็เป็นสิ่งที่สำคัญต่อการขาย เช่น การจัดโปรโมชั่นในวันสำคัญต่าง ๆ การลดราคาในช่วงเงินเดือนออก การทำกิจกรรมกับผู้บริโภค และการทำคอนเทนต์ที่เชื่อมโยงเข้าหาผลิตภัณฑ์ เป็นต้น

2. จากผลการศึกษาระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับกระบวนการตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์ดูแลผิวของผู้บริโภคในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดและทฤษฎีของ Kotler and Keller (2016) กล่าวว่า การตัดสินใจ (Decision Making) คือ กระบวนการทางความคิดที่ไม่ได้เกิดขึ้นโดยลำพังแต่มีรูปแบบของการตัดสินใจที่เป็นกระบวนการ (Process) ได้แก่ การรับรู้ถึงความต้องการ (Need recognition) การแสวงหาข้อมูล (Information search) การประเมินทางเลือก (Evaluation of alternatives) การตัดสินใจซื้อ (Purchase decision) และพฤติกรรมภายหลังการซื้อ (Post purchase behavior) และสอดคล้องกับงานวิจัยของศรัณย์ เถาสุวรรณ์ (2560) ทำการศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกซื้อผลิตภัณฑ์บำรุงผิวหน้าของผู้บริโภคที่อาศัยในกรุงทพมหานครและปริมณฑลผ่านช่องทางพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ พบว่าการตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์ดูแลผิวภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด และสอดคล้องกับงานวิจัยของณัฐชา บัณฑิตขจร (2564) ทำการศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์บำรุงผิวหน้าจากธรรมชาติของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล พบว่าการตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์ดูแลผิวภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ผลการศึกษาที่ได้ครั้งนี้สามารถนำมาปรับปรุงและพัฒนา ดังนี้ (1) การรับรู้ถึงความต้องการ โดยรู้ถึงความต้องการของผู้บริโภคว่าผู้บริโภคต้องการสิ่งใดมากที่สุด (2) การแสวงหาข้อมูล มีรายละเอียดบอกอย่างชัดเจนเพื่อให้ผู้บริโภคได้ค้นหา (3) การประเมินทางเลือก เมื่อมีข้อมูลที่ชัดเจนการประเมินทางเลือกก็จะทำได้ง่ายมากขึ้น (4) การตัดสินใจซื้อ เมื่อผู้บริโภคตัดสินใจซื้อแล้วต้องทำให้ประทับใจเพื่อโอกาสในการซื้อครั้งต่อไป และ (5) พฤติกรรมภายหลังการซื้อ หลังจากซื้อผลิตภัณฑ์แล้วควรจะต้องมีบริการหลังการขายเพื่อติดตามพฤติกรรมของผู้บริโภคว่าใช้แล้วได้ผลดีหรือไม่หรือว่ามีเกิดปัญหาหรือไม่

3. จากผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด ได้แก่ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย และด้านการส่งเสริมการตลาด มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์ดูแลผิวของผู้บริโภคในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับ

งานวิจัยของศรัณย์ เถาสุวรรณ์ (2560) ทำการศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกซื้อผลิตภัณฑ์บำรุงผิวหน้าของผู้บริโภคที่อาศัยในกรุงทพมหานครและปริมณฑลผ่านช่องทางพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ พบว่า ส่วนประสมทางการตลาดส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์บำรุงผิวหน้า อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และสอดคล้องกับงานวิจัยของณัฐชา บัณฑิตขจร (2564) ทำการศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์บำรุงผิวหน้าจากธรรมชาติของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล พบว่า ส่วนประสมทางการตลาดมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์บำรุงผิวหน้าจากธรรมชาติ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย

การศึกษาเรื่องปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์ดูแลผิวของผู้บริโภคในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล มีข้อเสนอแนะดังนี้

ด้านผลิตภัณฑ์ (Product) จากผลการทดสอบสมมติฐาน มีค่าสัมประสิทธิ์ (B) เท่ากับ 0.11 แสดงให้เห็นว่า ผลิตภัณฑ์ที่มีคุณภาพมีความสำคัญต่อธุรกิจ เมื่อผลิตภัณฑ์มีคุณภาพก็จะทำให้ผู้บริโภคมีความเชื่อมั่นมากขึ้น โดยเฉพาะธุรกิจที่เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ดูแลผิวที่ต้องใช้ความไว้วางใจของผู้บริโภค ยิ่งผู้บริโภคมีความไว้วางใจ จะทำให้มียอดขายเพิ่มมากขึ้น

ด้านการส่งเสริมการตลาด (Promotion) จากผลการทดสอบสมมติฐาน มีค่าสัมประสิทธิ์ (B) เท่ากับ 0.21 แสดงให้เห็นว่า ในปัจจุบันการส่งเสริมการตลาดมีผลกับธุรกิจมาก เช่น ธุรกิจเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ดูแลผิวที่มีการประชาสัมพันธ์ผ่านช่องทางออนไลน์เพื่อทำให้เพิ่มอัตราการมองเห็นของผู้บริโภคให้มากขึ้นและขยายกลุ่มลูกค้าให้กว้างมากขึ้น

ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาความต้องการของผู้บริโภคที่ใช้ผลิตภัณฑ์ดูแลผิวเพิ่มมากขึ้น ด้วยการเก็บข้อมูลเชิงคุณภาพ โดยการสัมภาษณ์เชิงลึก เพื่อที่จะนำข้อมูลที่ได้มาพัฒนาและปรับปรุงให้ดียิ่งขึ้น

2. ควรที่จะขยายขอบเขตของการเก็บข้อมูล เพื่อที่จะสามารถเข้าใจความต้องการของผู้บริโภคมากขึ้น เพราะผู้บริโภคแต่ละพื้นที่ก็มีความต้องการที่แตกต่างกัน

บรรณานุกรม

ณัฐชา บัณฑิตขจร. (2564). *ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์บำรุงผิวหน้าจากธรรมชาติของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล* [การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์]. TU Digital Collections. https://digital.library.tu.ac.th/tu_dc/frontend/Info/item/dc:240038

ศรัณย์ เถาสุวรรณ์ (2560). *ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกซื้อผลิตภัณฑ์บำรุงผิวหน้าของผู้บริโภคที่อาศัยในกรุงเทพมหานครและปริมณฑลผ่านช่องทางพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์* [การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ]. BU Research รวมงานวิชาการ. http://dspace.bu.ac.th/handle/123456789/3689

Brown, R. (2023). *Skincare Trends That Will Sizzle In 2024—And Some That Will Stumble*. Beauty Independent. https://www.beautyindependent.com/skincare-trends-sizzle-2024-some-stumble/

Cochran W.G. (1953). *Sampling techniques Experimental designs.* New York. Wiley.

Idm council. (2566, 20 ธันวาคม). *Social media marketing คืออะไร สำคัญอย่างไรกับการทำการตลาดออนไลน์*. IDM council. https://idmcouncil.com.

Kotler and Keller. (2016). *Marketing Management.* London. Education Inc.

Kotler and Keller. (2016). *Marketing Management.* New York. Pearson Education.

Likert Rensis. (1961). *New Pattern of Management.* New York. McGraw-hill.

ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์เครื่องสำอางผ่านแพลตฟอร์มออนไลน์ของผู้บริโภคในกรุงเทพมหานคร

Marketing Mix Factors Affecting Consumers' Decision to Purchase Cosmetic Products through Online Channels in Bangkok

ฐิติพร อ่อนทองหลาง[1] นัทธ์หทัย อือนอก[2] และนฤมล สุ่นสวัสดิ์[3]

Thitiporn Ontonglang[1] Nuthatai Ounok[2] and Narumol Soonsawad[3]

นักศึกษาปริญญาโทบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยธนบุรี[1]

อาจารย์ประจำหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยธนบุรี[2,3]

E-mail: Ontonglangthitiporn@gmail.com[1], nuthatai_aoy@yahoo.com[2], soonl197@hotmail.com[3]

บทคัดย่อ

การศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยส่วนประสมการตลาดของร้านผลิตภัณฑ์เครื่องสำอางผ่านแพลตฟอร์มออนไลน์ (2) ศึกษาระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับกระบวนการตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์เครื่องสำอางของผู้บริโภคผ่านแพลตฟอร์มออนไลน์ในกรุงเทพมหานคร และ (3) ศึกษาปัจจัยส่วนประสมการตลาดที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์เครื่องสำอางผ่านแพลตฟอร์มออนไลน์ของผู้บริโภคในกรุงเทพมหานคร โดยกลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้ที่ซื้อผลิตภัณฑ์เครื่องสำอางผ่านแพลตฟอร์มออนไลน์ในกรุงเทพมหานคร จำนวน 400 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม โดยมีค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ 0.93 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ การแจกแจงความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์สมการถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) ผลการศึกษาพบว่า (1) ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดของร้านผลิตภัณฑ์เครื่องสำอางผ่านแพลตฟอร์มออนไลน์ ภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีความคิดเห็นมากที่สุดเป็นลำดับแรก คือ ด้านส่งเสริมการตลาด รองลงมา คือ ด้านการรักษาความเป็นส่วนตัว ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านการให้บริการส่วนบุคคล และลำดับสุดท้าย คือ ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ตามลำดับ (2) ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับกระบวนการตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์เครื่องสำอางผ่านแพลตฟอร์มออนไลน์ของผู้บริโภคในกรุงเทพมหานคร ภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีความคิดเห็นมากที่สุดเป็นลำดับแรก คือ ด้านพฤติกรรมหลังการซื้อ รองลงมา คือ ด้านการตัดสินใจซื้อ ด้านการค้นคว้าข้อมูล ด้านการประเมินทางเลือก และลำดับสุดท้าย คือ ด้านการรับรู้ถึงความต้องการ ตามลำดับ และ (3) ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์เครื่องสำอางผ่านแพลตฟอร์มออนไลน์ของผู้บริโภคในกรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

คำสำคัญ: ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด การตัดสินใจซื้อ ผลิตภัณฑ์เครื่องสำอาง

Abstract

This study aimed to (1) study the marketing mix factors of consumers regarding online cosmetic product stores, (2) study the decision-making process of consumers purchasing cosmetic products via online channels in Bangkok, and (3) study the marketing mix factors that influence the decision-making of purchasing cosmetic products via online channels in Bangkok. The sample group was 400 people who purchased cosmetic products via online platforms in Bangkok. The research instrument was a questionnaire. The statistics used for data analysis were frequency distribution, percentage, mean, standard deviation, and multiple regression analysis. The results of the study found that (1) the level of opinions on the marketing mix factors of online cosmetic stores had the highest average value overall. When considering by each aspect, the aspect with the highest opinions was promotion, followed by privacy, product, price, personal service, and finally distribution channels, respectively. (2) The level of opinions on the decision-making of purchasing cosmetic products via online platforms in Bangkok had the highest average value overall. When considering by each aspect, the aspect with the highest opinions was post-purchase behavior, followed by purchase decision. The factors of information research, alternative evaluation, and finally, the awareness of needs, respectively, and (3) marketing mix factors, namely product, price, distribution channel, promotion, personal service, and privacy have an influence on the decision to purchase cosmetic products through online platforms in Bangkok at a statistically significant level of 0.05.

Keywords: Marketing mixed factor, purchasing decision, cosmetic

บทนำ

เครื่องสำอางคือสิ่งที่ทุกคนนิยมใช้กันมานาน เปรียบเสมือนปัจจัยที่ 5 ของมนุษย์ เนื่องจากปัจจุบันผู้บริโภคเริ่มหันมาดูแลตัวเองมากขึ้น โดยเฉพาะผู้หญิงที่ต้องการเสริมบุคลิกภาพของตนเองให้ดูดีอยู่เสมอ รวมไปถึงความต้องการให้เป็นที่ยอมรับในสังคม เนื่องมาจากเห็นว่ารูปลักษณ์หน้าตาเป็นสิ่งสำคัญ จึงต้องมีการเลือกใช้เครื่องสำอาง เพื่อเพิ่มความมั่นใจให้แก่ตนเอง ประกอบกับการใช้ชีวิตปัจจุบันที่ต้องเผชิญหน้ากับสภาพแวดล้อมและมลพิษที่เพิ่มมากขึ้น ทำให้การคัดเลือกผลิตภัณฑ์เครื่องสำอางจึงต้องการคุณรูปที่ดีและตอบโจทย์โดยต้องปรับปรุงพัฒนาเครื่องสำอางอย่างต่อเนื่อง (กานติมา เรืองรองสรไกร, 2563) จากสถานการณ์ Covid-19 ที่ผ่านมาทำให้ธุรกิจเครื่องสำอางมีการปรับตัวเป็นธุรกิจทางด้านออนไลน์มากขึ้นและเป็นที่นิยมและได้รับความสนใจ เพราะสามารถซื้อขายสะดวก รวดเร็ว และเข้าถึงได้ง่ายผ่าน Social

Media ทำให้ผู้คนหันมาทำกิจกรรมออนไลน์เพิ่มมากขึ้น ค้นหาสินค้าในสื่อออนไลน์ เพื่อหลีกเลี่ยงการเดินทางหรือพบเจอผู้คน ส่งผลให้ธุรกิจเครื่องสำอางเป็นธุรกิจหนึ่งที่ได้รับความนิยมระดับต้น ๆ ในสื่อออนไลน์ที่ปรับตัวตามสถานการณ์ในช่วงนี้ที่ผู้บริโภคไม่สะดวกออกจากบ้าน และมีการใช้ชีวิตแบบนิวนอร์มอล ดังนั้นการพัฒนาการขายสินค้าให้กับผู้บริโภคผ่านแอพพลิเคชั่นออนไลน์จึงเป็นช่องทางหนึ่งที่ผู้บริโภคเข้าถึงได้มากที่สุด และเป็นการเพิ่มยอดขายได้อีกช่องทางด้วย (จอย พันธุ์แตง, 2564)

เนื่องจากมีผู้คนหันมาสนใจผลิตภัณฑ์เครื่องสำอางมากขึ้นส่งผลให้ธุรกิจเกี่ยวข้องกับผลิตภัณฑ์เครื่องสำอางในประเทศไทยมีแนวโน้มการเติบโตสูงขึ้น จากผลการสำรวจของงานวิจัยธุรกิจ LH Bank (2567) พบว่า ภาพรวมตลาดเครื่องสำอางในปี 2566 มีมูลค่าตลาดขยายตัวสูงถึงร้อยละ 14.7 (YoY) อยู่ที่ 728.90 ล้านดอลลาร์สหรัฐ เมื่อจำแนกประเภทของผลิตภัณฑ์ความงามและของใช้ดูแลส่วนบุคคลตามมูลค่าตลาดปี 2566 พบว่า ผลิตภัณฑ์ดูแลส่วนบุคคล มีสัดส่วนสูงสุดที่ร้อยละ 66.2 รองลงมา คือ ผลิตภัณฑ์บำรุงผิวเครื่องสำอาง และน้ำหอมร้อยละ 5.6 ตามลำดับ เป็นผลมาจากพฤติกรรมผู้บริโภคที่หันกลับมาใส่ใจตัวเองและใช้เครื่องสำอางในชีวิตประจำวันเพิ่มมากขึ้น ทำให้ความต้องการผลิตภัณฑ์เครื่องสำอางเติบโตประกอบกับช่องทางการซื้อขายออนไลน์เข้ามามีบทบาท ส่งผลให้ผู้บริโภคสามารถเข้าถึงเครื่องสำอางได้สะดวก รวดเร็ว และมีการเปรียบเทียบราคาได้ง่าย (LH Bank, 2567)

แต่อย่างไรก็ตามในการพิจารณาทางด้านการซื้อนั้น พบว่า ขั้นตอนสุดท้ายที่สำคัญที่สุดคือการตัดสินใจซื้อของผู้บริโภคในการซื้อผลิตภัณฑ์ ถ้าผู้บริโภคมีความสนใจสินค้ามาก มีโอกาสที่จะซื้อสินค้ามากขึ้นเท่านั้น แต่ผู้ประกอบการออนไลน์ก็ต้องมีการพัฒนาและปรับปรุงเกี่ยวกับการขายผ่านช่องทางออนไลน์ เพื่อปรับธุรกิจให้เข้ากับเทรนด์ตลาดที่มีการเปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว โดยผ่านกลยุทธ์ต่าง ๆ เพื่อให้ดำเนินธุรกิจได้อย่างไม่สะดุดและยั่งยืน จากข้อมูลที่กล่าวมาข้างต้นผู้วิจัยจึงเล็งเห็นถึงความสำคัญและมีความสนใจที่จะทำการศึกษาเรื่องปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์เครื่องสำอางผ่านแพลตฟอร์มออนไลน์ของผู้บริโภคในกรุงเทพมหานคร เพื่อไปเป็นแนวทางในการดำเนินธุรกิจเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์เครื่องสำอางต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดของร้านผลิตภัณฑ์เครื่องสำอางผ่านแพลตฟอร์มออนไลน์
2. เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับกระบวนการตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์เครื่องสำอางของผู้บริโภคผ่านแพลตฟอร์มออนไลน์ในกรุงเทพมหานคร
3. เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์เครื่องสำอางผ่านแพลตฟอร์มออนไลน์ของผู้บริโภคในกรุงเทพมหานคร

สมมติฐานการวิจัย

ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์เครื่องสำอางผ่านแพลตฟอร์มออนไลน์ของผู้บริโภคในกรุงเทพมหานคร

การทบทวนวรรณกรรม

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับส่วนประสมทางการตลาด

Kotler (2000) กล่าวว่า ส่วนประสมทางการตลาดออนไลน์ (Online Marketing) คือ การสื่อสารออนไลน์เพื่อทำการตลาด โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้ผู้บริโภคเกิดการรับรู้ในสินค้าและบริการมากขึ้นรวมถึงเป็นช่องทางในการสื่อสารกับผู้บริโภคได้ตลอดเวลา ประกอบไปด้วย 6 ด้าน ได้แก่ ด้านผลิตภัณฑ์ (Product) ด้านราคา (Price) ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย (Place) ด้านการส่งเสริมการตลาด (Promotion) ด้านการให้บริการส่วนบุคคล (Personalization) และด้านการรักษาความเป็นส่วนตัว (Privacy) โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

1. ด้านผลิตภัณฑ์ (Product) หมายถึง สินค้าที่เสนอแก่ตลาดเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้า แบ่งเป็นสามประเภท ได้แก่ สินค้าที่สามารถจับต้องได้ สินค้าดิจิตอล และบริการ

2. ด้านราคา (Price) หมายถึง ราคาที่ลูกค้าต้องจ่ายในการแลกเปลี่ยนสินค้า และบริการ

3. ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย (Place) หมายถึง พื้นที่การจัดจำหน่ายบนแพลตฟอร์มออนไลน์เพื่อให้ผู้บริโภคได้ซื้อสินค้าและบริการตามที่ต้องการ

4. ด้านการส่งเสริมการตลาด (Promotion) หมายถึง การสื่อสารทางการตลาดเพื่อให้ผู้บริโภคเข้าใจและรับรู้คุณค่าในสิ่งที่เสนอขาย การสื่อสารทางการตลาดจะช่วยให้ผู้บริโภครู้จักในสินค้า และบริการ โดยอาศัยเครื่องมือที่แตกต่างกัน เช่น โฆษณาแบนเนอร์ โฆษณาด้วยการเสียค่าใช้จ่ายบนแพลตฟอร์มออนไลน์ โฆษณาบนเครื่องมือค้นหา (Search Engine) เป็นต้น

5. ด้านการให้บริการส่วนบุคคล (Personalization) หมายถึง กระบวนนำเสนอบริการสินค้าโดยพิจารณาจากลักษณะของผู้บริโภค ควรเป็นลักษณะการโต้ตอบร่วมกันระหว่างผู้ประกอบการกับผู้บริโภคแบบเจาะจงบุคคล เพื่อนำเสนอสิ่งที่ตรงใจผู้บริโภค

6. ด้านการรักษาความเป็นส่วนตัว (Privacy) หมายถึง นโยบายที่ผู้ประกอบการได้ประกาศให้ทราบถึงการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลของผู้บริโภค เพื่อความน่าเชื่อถือ เช่น ข้อมูลที่อยู่และหมายเลขโทรศัพท์

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการตัดสินใจซื้อ

Hawkins and Mothersbaugh (2013) กล่าวว่า การตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์หรือบริการเป็นกระบวนการสำหรับผู้บริโภคที่จะต้องทำการประเมินรายละเอียดที่เกี่ยวข้องกับผลิตภัณฑ์หรือบริการนั้นอย่างรอบคอบและผู้บริโภคจะต้องใช้เหตุผลในการเลือกซื้อผลิตภัณฑ์หรือบริการ เพื่อให้ตรงกับความต้องการของผู้บริโภคมากที่สุด ซึ่งมีลำดับขั้นตอนต่าง ๆ ดังนี้

1. การตระหนักถึงปัญหา (Problem/Need Recognition) เป็นขั้นตอนที่ผู้บริโภครับรู้ถึงความต้องการที่เกิดขึ้นของตนเอง หรืออาจเกิดขึ้นจากการถูกกระตุ้นจากสิ่งกระตุ้นทั้งภายในและจากภายนอก

2. การค้นหาข้อมูล (Information Search) เมื่อผู้บริโภคถูกกระตุ้นและทราบถึงความต้องการของตนเองแล้วก็จะทำการสืบค้นข้อมูลจากแหล่งต่าง ๆ และนำมาประกอบการตัดสินใจ

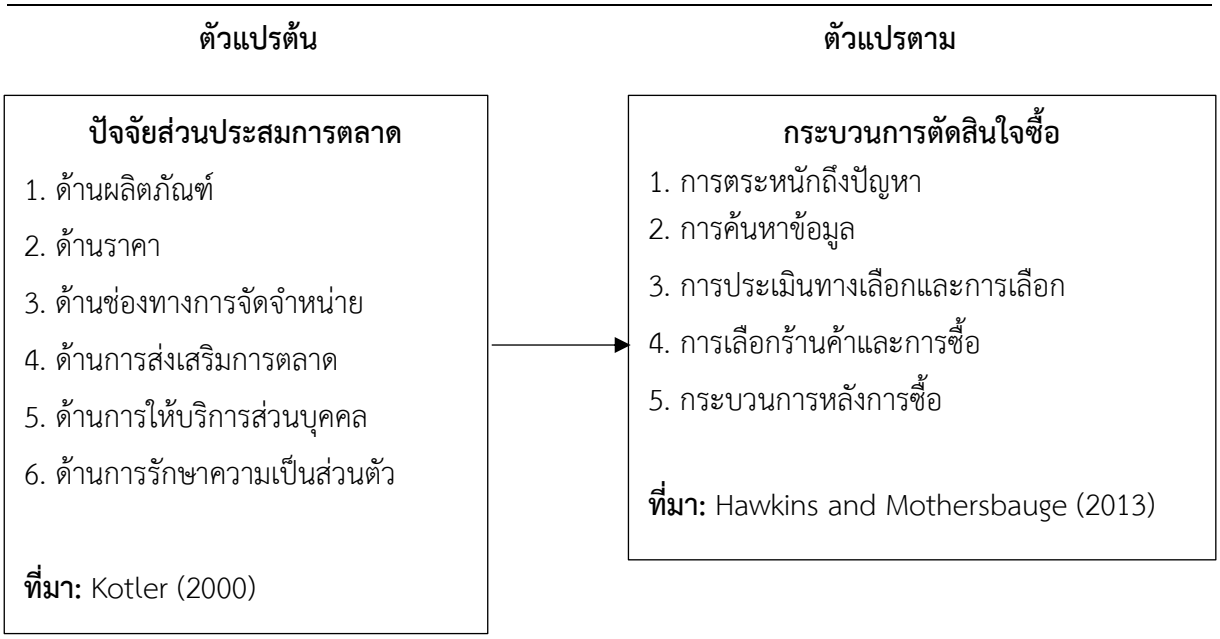
3. การประเมินทางเลือกและการเลือก (Evaluation of Alternative) หลังจากผู้บริโภคได้รับข้อมูลจากแหล่งต่าง ๆ และเกิดความเข้าใจในตัวสินค้านั้น หรือบริการนั้นแล้ว จึงเกิดการประเมินทางเลือกต่าง ๆ จากเกณฑ์หรือคุณสมบัติที่ผู้บริโภคกำหนดไว้ ได้แก่ คุณสมบัติผลิตภัณฑ์ต่าง ๆ ผู้บริโภคจะพิจารณาผลิตภัณฑ์ว่ามีคุณสมบัติอะไรบ้างผลิตภัณฑ์อย่างใดอย่างหนึ่งจะมีคุณสมบัติกลุ่มหนึ่ง คุณสมบัติของผลิตภัณฑ์ในความรู้สึกของผู้ซื้อสำหรับผลิตภัณฑ์จะแตกต่างกัน การให้น้ำหนักความสำคัญสำหรับคุณสมบัติผลิตภัณฑ์และจัดลำดับความสำคัญสำหรับคุณสมบัติ ความเชื่อถือเกี่ยวกับตรา เนื่องจากความเชื่อถือของผู้บริโภคขึ้นอยู่กับประสบการณ์ของผู้บริโภคและความเชื่อถือเกี่ยวกับตราผลิตภัณฑ์เปลี่ยนแปลงได้เสมอ เปรียบเทียบระหว่างผลิตภัณฑ์ต่าง ๆ โดยผ่านกระบวนการประเมินผลเริ่มต้นด้วยการกำหนดคุณสมบัติของผลิตภัณฑ์ที่เขาสนใจและเปรียบเทียบคุณสมบัติของผลิตภัณฑ์ตราต่าง ๆ

4. การเลือกร้านค้าและการซื้อ (Purchase Decision) การตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์ใดผลิตภัณฑ์หนึ่งหลังจากมีการประเมินผลทางเลือกในขั้นที่ 3 จะช่วยให้ผู้บริโภคกำหนดความพอใจระหว่างผลิตภัณฑ์ต่าง ๆ ที่ผู้บริโภคชอบมากที่สุด การตัดสินใจซื้อจึงเกิดขึ้นหลังจากการประเมินทางเลือก (Evaluation of alternative) แล้วเกิดความตั้งใจซื้อ (Purchase intention) และเกิดการตัดสินใจซื้อ (Purchase decision)

5. กระบวนการหลังซื้อ (Post Purchase Behavior) หลังจากผู้บริโภคได้ซื้อสินค้า หรือบริการไปแล้วนั้น นักการตลาดควรทำการสำรวจความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มีต่อสิ่งที่ได้รับ กับสิ่งที่ผู้บริโภคคาดหวังไว้ในตอนแรกก่อนที่จะเกิดการตัดสินใจซื้อ ซึ่งถ้าคุณค่าของสินค้านั้นหรือบริการนั้น ๆ ที่ผู้บริโภคได้รับตรงกับส่งที่ผู้บริโภคคาดหวังไว้ในตอนแรกหรือสูงกว่า จะทำให้ผู้บริโภคเกิดความพึงพอใจในสินค้านั้น ๆ และเกิดการซื้อซ้ำการบอกต่อ แต่ถ้าผู้บริโภคได้รับคุณค่าของสินค้าที่ต่ำกว่าสิ่งที่คาดหวังไว้จะทำให้ผู้บริโภคเกิดความไม่พึงพอใจต่อสินค้าหรือบริการนั้นทำให้ผู้บริโภคอาจจะเปลี่ยนไปใช้สินค้าหรือบริการของคู่แข่ง และบอกต่อผู้บริโภคคนอื่น ๆ ถึงความไม่พึงพอใจในสินค้าหรือบริการที่ได้รับ

กรอบแนวคิดการวิจัย

การศึกษาเรื่องปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์เครื่องสำอางผ่านแพลตฟอร์มออนไลน์ของผู้บริโภคในกรุงเทพมหานคร โดยตัวแปรอิสระ ได้แก่ ส่วนประสมทางการตลาดตามแนวคิดและทฤษฎีของ Kotler (2000) ส่วนตัวแปรตาม ได้แก่ การตัดสินใจซื้อ ตามแนวคิดและทฤษฎีของ Hawkins and Mothersbauge (2013) ซึ่งกำหนดกรอบแนวคิดการวิจัย ดังรูปที่ 1



รูปที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

ระเบียบวิธีการวิจัย

ขอบเขตด้านประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ ผู้ที่ซื้อหรือเคยใช้ผลิตภัณฑ์เครื่องสำอางผ่านแพลตฟอร์มออนไลน์ในกรุงเทพมหานคร

ขอบเขตด้านเนื้อหา

การศึกษาเรื่องปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์เครื่องสำอางผ่านแพลตฟอร์มออนไลน์ของผู้บริโภคในกรุงเทพมหานคร โดยมีตัวแปรอิสระ ได้แก่ ส่วนประสมทางการตลาดตามแนวคิดและทฤษฎีของ Kotler (2000) ส่วนตัวแปรตาม ได้แก่ การตัดสินใจซื้อของผู้บริโภค ตามแนวคิดและทฤษฎีของ Hawkins and Mothersbauge (2013)

ขอบเขตด้านเวลา

การศึกษาครั้งนี้ใช้ระยะเวลาดำเนินการวิจัยตั้งแต่เดือนพฤษภาคม 2567 ถึงเดือนตุลาคม 2567 รวมเป็นระยะเวลา 6 เดือน

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ ผู้ที่ซื้อหรือเคยใช้ผลิตภัณฑ์เครื่องสำอางผ่านแพลตฟอร์มออนไลน์ในกรุงเทพมหานคร

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คือ ผู้ที่ซื้อผลิตภัณฑ์เครื่องสำอางผ่านแพลตฟอร์มออนไลน์ในกรุงเทพมหานคร เนื่องจากไม่ทราบจำนวนที่แน่นอน ผู้วิจัยจึงกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของ W.G.Cochran (1953) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 จากการคำนวณได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างเท่ากับ 385 ตัวอย่าง ดังนั้น เพื่อความน่าเชื่อถือผู้วิจัยได้เพิ่มจำนวนตัวอย่างเป็น 400 ตัวอย่าง ทำการสุ่มตัวอย่างแบบตามสะดวก

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยนำแบบสอบถามไปทดลองใช้ (Try Out) จำนวน 30 ชุด เพื่อตรวจสอบความเที่ยงของเครื่องมือ (Validity) มีค่าสัมประสิทธิ์ความเชื่อมั่น (Cornbrash’ alpha) ทั้งฉบับเท่ากับ 0.93 ซึ่งแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อคำถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ สถานภาพ อายุ รายได้ต่อเดือน และอาชีพ

ส่วนที่ 2 ข้อคำถามเกี่ยวกับระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดของร้านผลิตภัณฑ์เครื่องสำอางผ่านแพลตฟอร์มออนไลน์ ประกอบด้วย 6 ด้าน ได้แก่ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านการให้บริการส่วนบุคคล และด้านการรักษาความเป็นส่วนตัว

ส่วนที่ 3 ข้อคำถามเกี่ยวกับระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับกระบวนการตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์เครื่องสำอางผ่านแพลตฟอร์มออนไลน์ของผู้บริโภคในกรุงเทพมหานคร ประกอบด้วย 5 ด้าน ได้แก่ ด้านการรับรู้ถึงความต้องการ ด้านการค้นหาข้อมูล ด้านการประเมินผลทางเลือก ด้านการตัดสินใจ และด้านพฤติกรรมหลังการซื้อ

โดยส่วนที่ 2 และ 3 ข้อคำถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดของร้านผลิตภัณฑ์เครื่องสำอางผ่านแพลตฟอร์มออนไลน์ และกระบวนการตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์เครื่องสำอางผ่านแพลตฟอร์มออนไลน์ของผู้บริโภคในกรุงเทพมหานคร โดยมีเกณฑ์การให้คะแนนตามวิธีของ Likert (1961) 5 ระดับ ได้แก่ 5 หมายถึง ความคิดเห็นด้วยในระดับมากที่สุด 4 หมายถึง ความคิดเห็นด้วยในระดับมาก 3 หมายถึง ความคิดเห็นด้วยในระดับปานกลาง 2 หมายถึง ความคิดเห็นด้วยในระดับน้อย และ 1 หมายถึง ความคิดเห็นด้วยในระดับน้อยที่สุด

ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม มีขั้นตอนการเก็บรวบรวม ดังนี้

1. ขอหนังสือจากหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยธนบุรี ถึงผู้ที่ซื้อหรือผู้ที่เคยซื้อผลิตภัณฑ์เครื่องสำอางผ่านแพลตฟอร์มออนไลน์ในกรุงเทพมหานคร

2. เมื่อผู้ที่ซื้อหรือผู้ที่เคยซื้อผลิตภัณฑ์เครื่องสำอางผ่านแพลตฟอร์มออนไลน์ในกรุงเทพมหานครอนุญาตให้สามารถเก็บข้อมูลได้ โดยแจกแบบสอบถาม จำนวน 400 ฉบับ ซึ่งจะใช้ระยะเวลา 3 สัปดาห์

3. เมื่อเก็บแบบสอบถามคืนมาแล้ว ผู้วิจัยได้ทำการตรวจสอบคำตอบในแบบสอบถามเพื่อตรวจเช็คความถูกต้อง

4. นำผลที่ได้จากการเก็บข้อมูลไปวิเคราะห์ผลทางสถิติโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปทางสถิติ

การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่นำมาใช้วิจัยครั้งนี้ แบ่งออกเป็น 2 ส่วน คือ

1. การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา ใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive statistics) เพื่อวิเคราะห์ผลการศึกษา 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง ประกอบด้วย 5 ข้อ ดังนี้ เพศ สถานภาพ อายุ รายได้ต่อเดือน และอาชีพ โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage)

ส่วนที่ 2 ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดของร้านผลิตภัณฑ์เครื่องสำอางผ่านแพลตฟอร์มออนไลน์ ทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

ส่วนที่ 3 กระบวนการตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์เครื่องสำอางผ่านแพลตฟอร์มออนไลน์ของผู้บริโภคในกรุงเทพมหานคร ทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

ในส่วนที่ 2 และ 3 ใช้สถิติค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) โดยมีเกณฑ์การให้คะแนนตามวิธีของ Likert (1961) 5 ระดับ ได้แก่ ค่าเฉลี่ย 4.21-5.00 หมายความว่า มีความคิดเห็นระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 3.41-4.20 หมายความว่า มีความคิดเห็นระดับมาก ค่าเฉลี่ย 2.61-3.40 หมายความว่า มีความคิดเห็นระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ย 1.81-2.60 หมายความว่า มีความคิดเห็นระดับน้อย และค่าเฉลี่ย 1.00-1.80 หมายความว่า มีความคิดเห็นระดับน้อยที่สุด

2. การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงอนุมาน ใช้สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ในการวิเคราะห์ข้อมูลทดสอบสมมติฐานในการวิเคราะห์ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์เครื่องสำอางผ่านแพลตฟอร์มออนไลน์ของผู้บริโภคในกรุงเทพมหานคร โดยใช้การวิเคราะห์สมการถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) กำหนดนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลการศึกษาและอภิปรายผล

ผลการวิจัย

1. กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 298 คน คิดเป็นร้อยละ 74.50 มีอายุระหว่าง 20–30 ปี จำนวน 268 คน คิดเป็นร้อยละ 67.00 รายได้ต่อเดือน 20,001-30,000 บาท จำนวน 176 คน คิดเป็นร้อยละ 44.00 และส่วนใหญ่เป็นพนักงานบริษัทเอกชน จำนวน 306 คน คิดเป็นร้อยละ 76.50

2. ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดของร้านผลิตภัณฑ์เครื่องสำอางผ่านแพลตฟอร์มออนไลน์ ภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.40, S.D. = 0.34) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีความคิดเห็นมากที่สุดเป็นลำดับแรก คือ ด้านการส่งเสริมการตลาด มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.45, S.D. = 0.36) รองลงมา คือ ด้านการรักษาความเป็นส่วนตัว มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับ

มากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.45, S.D. = 0.43) ด้านผลิตภัณฑ์ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.43, S.D. = 0.39) ด้านราคา มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.38, S.D. = 0.42) ด้านการให้บริการส่วนบุคคล ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.37, S.D. = 0.41) และลำดับสุดท้าย คือ ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.33, S.D. = 0.42) ตามลำดับ (ตารางที่1)

ตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดของร้านผลิตภัณฑ์เครื่องสำอางผ่านแพลตฟอร์มออนไลน์ จำแนกตามรายด้าน

ลำดับ	ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด	ค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$)	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)	แปลผล
1.	ด้านผลิตภัณฑ์	4.43	0.39	มากที่สุด
2.	ด้านราคา	4.38	0.42	มากที่สุด
3.	ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	4.33	0.42	มากที่สุด
4.	ด้านการส่งเสริมการตลาด	4.45	0.36	มากที่สุด
5.	ด้านการให้บริการส่วนบุคคล	4.37	0.41	มากที่สุด
6.	ด้านการรักษาความเป็นส่วนตัว	4.45	0.43	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยรวม		**4.40**	**0.34**	**มากที่สุด**

3. ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับกระบวนการตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์เครื่องสำอางผ่านแพลตฟอร์มออนไลน์ของผู้บริโภคในกรุงเทพมหานคร ภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.34, S.D. = 0.36) เมื่อพิจารณาจำแนกตามรายด้าน พบว่า ด้านที่มีความคิดเห็นมากที่สุดเป็นลำดับแรก คือ ด้านพฤติกรรมหลังการซื้อ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.38, S.D. = 0.43) รองลงมา คือ ด้านการตัดสินใจซื้อ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.37, S.D. = 0.42) ด้านการค้นคว้าข้อมูล มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.35, S.D. = 0.46) ด้านการประเมินทางเลือก มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.33, S.D. = 0.45) และลำดับสุดท้าย คือ ด้านการรับรู้ถึงความต้องการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.26, S.D. = 0.50) ตามลำดับ (ตารางที่2)

ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับกระบวนการตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์เครื่องสำอางผ่านแพลตฟอร์มออนไลน์ของผู้บริโภคในกรุงเทพมหานคร จำแนกตามรายด้าน

ลำดับ	กระบวนการตัดสินใจซื้อ	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)	แปลผล
1.	ด้านการรับรู้ถึงความต้องการ	4.26	0.50	มากที่สุด
2.	ด้านการค้นคว้าข้อมูล	4.35	0.46	มากที่สุด
3.	ด้านการประเมินทางเลือก	4.33	0.45	มากที่สุด
4.	ด้านการตัดสินใจซื้อ	4.37	0.42	มากที่สุด
5.	ด้านพฤติกรรมหลังการซื้อ	4.38	0.43	มากที่สุด
	ค่าเฉลี่ยรวม	**4.34**	**0.36**	**มากที่สุด**

4. การทดสอบสมมติฐาน พบว่า ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์เครื่องสำอางผ่านแพลตฟอร์มออนไลน์ของผู้บริโภคในกรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (ตารางที่ 3)

ตารางที่ 3 การวิเคราะห์ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์เครื่องสำอางผ่านแพลตฟอร์มออนไลน์ของผู้บริโภคในกรุงเทพมหานคร

ตัวแปรพยากรณ์	B	Std. Error	Beta	t	P - value	Collinearity Statistics	
						Tolerance	VIF
ค่าคงที่	0.383	0.133		2.885*	0.004		
ด้านผลิตภัณฑ์	0.111	0.041	0.122	2.685*	0.008	0.365	2.740
ด้านราคา	0.156	0.034	0.182	4.525*	0.000	0.466	2.144
ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	0.205	0.037	0.241	5.532*	0.000	0.397	2.520
ด้านการส่งเสริมการตลาด	0.215	0.038	0.219	5.745*	0.000	0.516	1.940
ด้านการให้บริการส่วนบุคคล	0.079	0.038	0.091	2.064*	0.040	0.390	2.564
ด้านการรักษาความเป็นส่วนตัว	0.133	0.036	0.158	3.721*	0.000	0.415	2.409

$R = 0.839$, $R^2 = 0.705$, Adj. $R^2 = 0.700$, $F = 156.276$, Durbin - Watson = 1.736

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

การอภิปรายผล

การศึกษาเรื่องปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์เครื่องสำอางผ่านแพลตฟอร์มออนไลน์ของผู้บริโภคในกรุงเทพมหานคร ได้แบ่งการอภิปรายผลตามวัตถุประสงค์ ดังนี้

1. จากผลการศึกษาระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดของร้านผลิตภัณฑ์เครื่องสำอางผ่านแพลตฟอร์มออนไลน์ ภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับส่วนประสมทางการตลาดของ Kotler (2000) กล่าวว่า ส่วนประสมทางการตลาดออนไลน์ (Online Marketing) คือ การสื่อสารออนไลน์เพื่อทำการตลาด โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้ผู้บริโภคเกิดการรับรู้ในสินค้าและบริการมากขึ้นรวมถึงเป็นช่องทางในการสื่อสารกับผู้บริโภคได้ตลอดเวลา ประกอบไปด้วย ผลิตภัณฑ์ (Product) ราคา (Price) ช่องทางการจัดจำหน่าย (Place) การส่งเสริมการตลาด (Promotion) การให้บริการส่วนบุคคล (Personalization) และการรักษาความเป็นส่วนตัว (Privacy) จากผลการศึกษาที่ได้ครั้งนี้สามารถนำมาปรับใช้กับผู้ที่เปิดธุรกิจเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์เครื่องสำอางออนไลน์หรือผู้ที่สนใจเรื่องเครื่องสำอาง โดยในด้านผลิตภัณฑ์ พัฒนาให้มีความหลากหลายมากขึ้น ด้านราคา ตั้งราคาให้มีความเหมาะสมกับผลิตภัณฑ์ ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย สามารถเข้าถึงผลิตภัณฑ์ได้ในทุกช่องทางบนแพลตฟอร์มออนไลน์ ด้านการส่งเสริมการตลาด จัดทำโปรโมชั่นใหม่ในทุก ๆ เดือน ด้านการให้บริการส่วนบุคคล มีการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้บริโภคเพื่อนำเสนอสิ่งที่ตรงกับความต้องการของผู้บริโภค ด้านการรักษาความเป็นส่วนตัว มีการปกป้องข้อมูลของผู้บริโภค และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของประภาพร คงเขียว (2562) ทำการศึกษาเรื่องปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อเครื่องสำอางจากเกาหลีใต้และญี่ปุ่นของผู้บริโภคในเจเรอเนชั่น Z พบว่า ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด และสอดคล้องกับงานวิจัยของจอย พันธ์แตง (2564) ทำการศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อเครื่องสำอางเคาน์เตอร์แบรนด์ผ่านทางแอพพลิเคชั่นออนไลน์ ในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด

2. จากผลการศึกษาระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับกระบวนการตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์เครื่องสำอางผ่านแพลตฟอร์มออนไลน์ของผู้บริโภคในกรุงเทพมหานคร ภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการตัดสินใจซื้อของ Hawkins and Mothersbaugh (2013) กล่าวว่า การตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์หรือบริการเป็นกระบวนการสำหรับผู้บริโภคที่จะต้องทำการประเมินรายละเอียดที่เกี่ยวข้องกับผลิตภัณฑ์หรือบริการนั้นอย่างรอบคอบและผู้บริโภคจะต้องใช้เหตุผลในการเลือกซื้อผลิตภัณฑ์หรือบริการเพื่อให้ตรงกับความต้องการของผู้บริโภคมากที่สุด ซึ่งมีขั้นตอน ดังนี้ 1. การตระหนักถึงปัญหา (Problem/Need Recognition) 2. การค้นคว้าข้อมูล (Information Search) 3. การประเมินทางเลือกและการเลือก (Evaluation of Alternative) 4. การเลือกร้านค้าและการซื้อ (Purchase Decision) และ 5. การบวนการหลักซื้อ (Post Purchase Behavior) จากผลการศึกษาที่ได้ครั้งนี้สามารถนำผลเกี่ยวกับกระบวนการตัดสินใจซื้อมาประยุกต์ใช้กับธุรกิจได้ โดยนำมาศึกษาว่าผู้บริโภคมีขั้นตอนอย่างไรในการตัดสินใจซื้อและสามารถนำข้อมูลมาทำกลยุทธ์ทางการตลาดในรูปแบบใหม่ได้ และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของประภาพร คงเขียว

(2562) ทำการศึกษาเรื่องปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อเครื่องสำอางจากเกาหลีใต้และญี่ปุ่นของผู้บริโภคในเจเรอเนชั่น Z พบว่า การตัดสินใจซื้อเครื่องสำอางภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด และสอดคล้องกับงานวิจัยของจอย พันธ์แตง (2564) ทำการศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อเครื่องสำอางเคาน์เตอร์แบรนด์ผ่านทางแอพพลิเคชั่นออนไลน์ ในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า การตัดสินใจซื้อเครื่องสำอางภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด

3. จากผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด ได้แก่ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านการให้บริการส่วนบุคคล และด้านการรักษาความเป็นส่วนตัว มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์เครื่องสำอางผ่านแพลตฟอร์มออนไลน์ของผู้บริโภคในกรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของประภาพร คงเขียว (2562) ทำการศึกษาเรื่องปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อเครื่องสำอางจากเกาหลีใต้และญี่ปุ่นของผู้บริโภคในเจเรอเนชั่น Z พบว่า ส่วนประสมทางการตลาดส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์เครื่องสำอาง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และสอดคล้องกับงานวิจัยของจอย พันธ์แตง (2564) ทำการศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อเครื่องสำอางเคาน์เตอร์แบรนด์ผ่านทางแอพพลิเคชั่นออนไลน์ ในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า ส่วนประสมทางการตลาดมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์เครื่องสำอางผ่านแพลตฟอร์มออนไลน์ในกรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย

การศึกษาเรื่องปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์เครื่องสำอางผ่านแพลตฟอร์มออนไลน์ของผู้บริโภคในกรุงเทพมหานคร ครั้งนี้มีข้อเสนอแนะดังนี้

ด้านผลิตภัณฑ์ (Product) จากผลการทดสอบสมมติฐาน มีค่าสัมประสิทธิ์ (B) เท่ากับ 0.11 แสดงให้เห็นว่า ผู้บริโภคให้ความสำคัญกับผลิตภัณฑ์เป็นอย่างมาก เพราะผลิตภัณฑ์ที่น่าสนใจทำให้การตัดสินใจซื้อง่ายมากขึ้น และเมื่อผู้บริโภคชื่นชอบในตัวของผลิตภัณฑ์ก็จะเกิดการบอกทำให้ส่งผลดีต่อแบรนด์ผลิตภัณฑ์เครื่องสำอาง

ด้านการให้บริการส่วนบุคคล (Personalization) จากผลการทดสอบสมมติฐาน มีค่าสัมประสิทธิ์ (B) เท่ากับ 0.08 แสดงให้เห็นว่า การให้บริการส่วนบุคคลมีความสำคัญไม่น้อยไปกว่าปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดด้านอื่น ๆ เพราะว่าแบรนด์ที่สามารถตอบปัญหาให้กับผู้บริโภคได้ในทันที จะทำให้ลูกค้าเกิดความประทับใจและเกิดความเชื่อมั่นว่าเมื่อซื้อผลิตภัณฑ์ไปก็สามารถสอบถามข้อมูลได้ตลอดเวลา

ด้านการรักษาความเป็นส่วนตัว (Privacy) จากผลการทดสอบสมมติฐาน มีค่าสัมประสิทธิ์ (B) เท่ากับ 0.13 แสดงให้เห็นว่า การรักษาความเป็นส่วนตัวของผู้บริโภคของธุรกิจในปัจจุบันถือว่ามีความสำคัญอย่างมาก เพราะเป็นการสร้างความน่าเชื่อถือและความเชื่อใจที่ผู้บริโภคมีแก่ร้านค้าบนแพลตฟอร์มออนไลน์ และถ้าผู้บริโภคมีความเชื่อใจมากขึ้น จะส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อมากขึ้นเท่านั้น

ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาช่องทางการจัดจำหน่ายเพิ่มเติมให้มีความหลากหลายมากยิ่งขึ้น โดยการเก็บข้อมูลเชิงคุณภาพ ด้วยการสัมภาษณ์เชิงลึก เพื่อที่จะนำข้อมูลที่ได้มาพัฒนาและขยายช่องทางการจัดจำหน่ายให้ได้หลากหลายช่องทางมากขึ้น

2. ควรศึกษากลยุทธ์การตั้งราคาเพิ่มเติม เพราะว่าถ้าตั้งราคาที่น่าดึงดูดผู้บริโภคก็จะส่งผลทำให้ตัดสินใจซื้อได้มากยิ่งขึ้น และทำการเก็บข้อมูลเชิงคุณภาพ โดยการสัมภาษณ์เพื่อที่จะนำข้อมูลที่ได้มาพัฒนากลยุทธ์การตั้งราคาทำให้ราคาสามารถดึงดูดลูกค้าได้

บรรณานุกรม

กานติมา เรืองรองสรไกร. (2563). *ปัจจัยที่มีผลต่อกระบวนการตัดสินใจซื้อเครื่องสำอางเคาน์เตอร์แบรนด์ทางออนไลน์ของผู้หญิงวัยทำงานในกรุงเทพมหานคร* [การค้นคว้าอิสระปริญญามหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์]. มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์.

จอย พันธุ์แตง. (2564). *ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อเครื่องสำอางเคาน์เตอร์แบรนด์ผ่านทางแอพพลิเคชั่นออนไลน์ในเขตกรุงเทพมหานคร* [การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ]. BU Research รวมงานวิชาการ. http://dspace.bu.ac.th/handle/123456789/5138

ประภาพร คงเขียว. (2562). *ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อเครื่องสำอางจากเกาหลีใต้และญี่ปุ่นของผู้บริโภคในเจเนอเรชั่น Z* [การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี]. คลังปัญญามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี. http://www.repository.rmutt.ac.th/dspace/handle/123456789/3842

Cochran W.G. (1953). *Sampling techniques Experimental designs*. New York. Wiley.

Hawkins D. I. & Mothersbaugh D.L. (2013). *Consumer behavior building marketing strategy.* New York. McGraw-Hill.

Kotler P. (2000). *Marketing Management*. New Jersey. Prentice-Hall.

LH bank. (2567,23 กุมภาพันธ์). *ภาพรวมตลาดเครื่องสำอางในปี 2566*. ธนาคารแลนด์ แอนด์ เฮ้า จำกัด (มหาชน). https://www.lhbank.co.th.

Likert, R. (1961). *New Pattern of Management*. New York. McGraw-hill.

ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อวัสดุก่อสร้างของร้าน ส.เทพศิวพร จังหวัดราชบุรี

Marketing Mix Factors Influencing the Purchasing Decision of Construction Materials of S. Thepsiwaphon Store, Ratchaburi Province

ธีรพงษ์ แววบรรฑิต[1] นัทธ์หทัย อือนอก[2] และนฤมล สุ่นสวัสดิ์[3]

Teerapong Weawbandit[1] Nuthatai Ounok[2] and Narumol Soonsawad[3]

นักศึกษาปริญญาโทบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยธนบุรี[1]

อาจารย์ประจำหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยธนบุรี[2, 3]

E-mail: teerapong.weawbandit@gmail.com[1], nuthatai_aoy@yahoo.com[2], soonl197@hotmail.com[3]

บทคัดย่อ

การศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ (1) เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยส่วนประสมการตลาดของร้าน ส.เทพศิวพร จังหวัดราชบุรี (2) เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการตัดสินใจซื้อวัสดุก่อสร้างของร้าน ส.เทพศิวพร จังหวัดราชบุรี และ (3) เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อวัสดุก่อสร้างของร้าน ส.เทพศิวพร จังหวัดราชบุรี โดยกลุ่มตัวอย่าง คือ ลูกค้าที่เคยซื้อหรือซื้อวัสดุก่อสร้างอยู่แล้วของร้าน ส.เทพศิวพร จังหวัดราชบุรี จำนวน 170 คน ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบอย่างง่าย เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถามกลุ่มลูกค้าที่เคยซื้อวัสดุก่อสร้างอยู่แล้ว ผลทดสอบค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ 0.94 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ การแจกแจงความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์สมการถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) ผลการศึกษา พบว่า (1) ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดของร้าน ส.เทพศิวพร จังหวัดราชบุรี ภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านที่มีความคิดเห็นมากที่สุดเป็นลำดับแรก ด้านราคา รองลงมา คือ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย และลำดับสุดท้าย คือ ด้านการส่งเสริมการตลาด ตามลำดับ (2) ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับกระบวนการตัดสินใจซื้อวัสดุก่อสร้างของร้าน ส.เทพศิวพร จังหวัดราชบุรี ภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านที่มีความคิดเห็นมากที่สุดเป็นลำดับแรก คือ ด้านพฤติกรรมหลังการซื้อ รองลงมา คือ ด้านการตัดสินใจซื้อ ด้านการรับรู้ถึงความต้องการ ด้านการประเมินผลทางเลือก และลำดับสุดท้าย คือ ด้านการค้นหาข้อมูล ตามลำดับ และ (3) ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อวัสดุก่อสร้างของร้าน ส.เทพศิวพร จังหวัดราชบุรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

คำสำคัญ: การตัดสินใจซื้อวัสดุก่อสร้าง ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด วัสดุก่อสร้าง

Abstract

This study aimed to (1) examine the level of opinions on marketing mix factors of S. Thepsiwaphon Store, Ratchaburi Province, (2) study the level of opinions on the decision-making process for purchasing construction materials of S. Thepsiwaphon Store, Ratchaburi Province, and (3) study the marketing mix factors that influence the decision-making process for purchasing construction materials of S. Thepsiwaphon Store, Ratchaburi Province. The sample group consisted of A total of 170 people used a simple random sampling method. The research tool was a questionnaire of customers who had already purchased construction materials. The results of the reliability test for the whole document were equal to 0.94. The statistics used for data analysis included frequency distribution, percentage, mean, standard deviation, and multiple regression analysis. The results of the study found that(1) the level of opinions on the marketing mix factors of S. Thepsiwaporn store, Ratchaburi province, the overall average was at the highest level. When considering each aspect, it was found that the aspect with the highest opinions was price, followed by product, distribution channel, and finally marketing promotion, respectively. (2) the level of opinions on the decision-making process for purchasing construction materials of S. Thepsiwaporn store, Ratchaburi province, the overall average was at the highest level. When considering each aspect, it was found that the aspect with the highest opinions was post-purchase behavior, followed by purchase decision, need awareness, evaluation of alternatives, and finally information search, respectively. (3) The marketing mix factors influenced the decision-making to purchase construction materials of S. Thepsiwaporn store, Ratchaburi province with statistical significance at the 0.05 level.

Keywords: Marketing mix factors, purchasing decision, construction material

บทนำ

ตั้งแต่อดีตจนถึงปัจจุบันวัสดุก่อสร้างมีความจำเป็นต่อการนำมาสร้างบ้านในช่วงที่เกิดสถานการณ์การแพร่ระบาดของ Covid - 19 ส่งผลให้ร้านวัสดุก่อสร้างเติบโตขึ้นจากเดิม เพราะมีการต่อเติมบ้านที่เก่าหรืออยากตกแต่งบ้านใหม่ เนื่องจากบ้านที่อยู่อาจมีสภาพทรุดโทรมและไม่ได้รับการดูแลเป็นเวลานาน สำหรับในปี 2567-2569 ธุรกิจวัสดุก่อสร้างคาดว่ามีแนวโน้มเติบโตขึ้น ตามความต้องการของคนในประเทศรวมถึงต่างประเทศ โดยรวมในประเทศไทยคาดว่าจะมีการขยายตัวเพิ่มขึ้นจากเดิมร้อยละ 3.5-4.0 ตามการลงทุนของภาครัฐ มีโครงการขยายเส้นทางการขนส่งทางถนนและทางรถไฟทั่วประเทศ รวมถึงการขยายการลงทุนใน

อุตสาหกรรมการก่อสร้าง พื้นที่ใช้สอยจะเพิ่มขึ้นในปี 2566 ร้อยละ 3 ซึ่งแสดงถึงการขยายมูลค่าการก่อสร้างที่อยู่อาศัย จะเห็นได้ว่าการก่อสร้างอสังหาริมทรัพย์เชิงพาณิชย์เกี่ยวกับทั้งภาครัฐและภาตเอกชน และธุรกิจอสังหาริมทรัพย์มักจะเป็นเครื่องบ่งชี้ภาวะเศรษฐกิจ เช่น ประเทศที่ประสบปัญหาทางเศรษฐกิจมักจะเห็นได้จากปริมาณธุรกรรมด้านอสังหาริมทรัพย์เป็นอันดับแรก (LunKam, 2567) ปัจจุบันพบว่าความต้องการของลูกค้ามีความหลากหลายมากขึ้น และมีนิสัยชอบค้นหาข้อมูลผลิตภัณฑ์ก่อนตัดสินใจซื้อรวมถึงการพิจารณาความพร้อมให้มากขึ้น ซึ่งธุรกิจค้าปลีกวัสดุก่อสร้างจำเป็นต้องมีผลิตภัณฑ์เฉพาะและบริการที่ดี จำเป็นต้องปรับตัวให้เข้ากับยุคสมัยใหม่ที่ลูกค้าต้องการสินค้าที่หลากหลายตรงคำบรรยายและบริการที่น่าประ ทับใจ ดึงดูดลูกค้าให้มาใช้บริการอย่างสม่ำเสมอไม่ว่าจะเก่าหรือใหม่ โดยเฉพาะการตัดสินใจซื้อวัสดุก่อสร้าง ต้องมีประสบการณ์จากผู้เชี่ยวชาญ หรือค้นหาข้อมูลก่อนซื้อจากร้านวัสดุก่อสร้าง เนื่องจากมีสินค้าให้เลือกหลากหลายมากหากไม่เชี่ยวชาญก็จะตัดสินใจซื้อผิด (LunKam, 2567)

ร้าน ส.เทพศิวพร จังหวัดราชบุรี เป็นร้านที่เปิดมายาวนานกว่า 10 ปี จำหน่ายวัสดุก่อสร้าง อิฐ หิน ปูน ทราย พร้อมบริการจัดส่งฟรี มีลูกค้าที่มาใช้บริการทั้งรายเก่ารายใหม่ เชี่ยวชาญด้านวัสดุก่อสร้างและจัดวางอย่างดีเพื่อให้คำแนะนำลูกค้าที่มาใช้บริการ สามารถคำนวณจำนวนที่ต้องใช้ได้ สินค้าที่สั่งแล้วแต่ไม่ได้ใช้สามารถคืนให้ทางร้านได้ และสามารถรับเงินคืนได้แต่ในสถานการ์ปัจจุบันคือมีปัญหายอดขายลดลง เนื่องจากมีคู่แข่งจากร้านใกล้เคียงมากขึ้น ยอดขายลดและรายได้ลดลง และจำนวนลูกค้าลดลงจากเดิมเคยมีลูกค้า 300 คน แต่ปัจจุบันลดลงเหลือ 213 คน (ข้อมูลจากฐานรายชื่อลูกค้า ร้าน ส.เทพศิวพร, 2567) จากที่กล่าวมาข้างต้น ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาเรื่องปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อวัสดุก่อสร้างของร้าน ส.เทพศิวพร จังหวัดราชบุรี เพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงกลยุทธ์ของร้านวัสดุก่อสร้างต่อไปในอนาคต

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดของร้าน ส.เทพศิวพร จังหวัดราชบุรี
2. เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการตัดสินใจซื้อวัสดุก่อสร้างของร้าน ส.เทพศิวพร จังหวัดราชบุรี
3. เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกซื้อวัสดุก่อสร้างของร้าน ส.เทพศิวพร จังหวัดราชบุรี

สมมติฐานการวิจัย

ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อวัสดุก่อสร้างของร้าน ส.เทพศิวพร จังหวัดราชบุรี

การทบทวนวรรณกรรม

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับส่วนประสมทางการตลาด

Kotler (2012) กล่าวว่า ทฤษฎีส่วนประสมการตลาด (Marketing Mix) ประกอบด้วย 4 ด้าน ได้แก่ ด้านผลิตภัณฑ์ (Product) ด้านราคา (Price) ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย (Place) และด้านการส่งเสริมการตลาด (Promotion) ดังนี้

1. ด้านผลิตภัณฑ์ (Product) คือ สิ่งที่ผู้ขายตอบสนองความต้องการผู้ซื้อซึ่งจะมีทั้งที่เป็นสิ่งที่จับต้องได้และจับต้องไม่ได้

2. ด้านราคา (Price) หมายถึง เป็นมูลค่าสินค้าที่อยู่ในรูปของเงินลูกค้าเป็นผู้เปรียบเทียบสินค้าและบริการที่ได้รับจากการให้บริการ

3. ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย (Place) เป็นกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับบรรยากาศสิ่งแวดล้อมในการนำเสนอสินค้า และบริการให้แก่ลูกค้า ซึ่งมีผลต่อการรับรู้ของลูกค้าในคุณค่าและคุณประโยชน์ของบริการที่นำเสนอ

4. ด้านการส่งเสริมการตลาด (Promotion) เป็นเครื่องมือที่มีความสำคัญในการติดต่อให้ผู้ใช้บริการเพื่อแจ้งข่าวสารหรือชักจูงให้พฤติกรรมการใช้บริการเป็นกุญแจสำคัญในการส่งเสริมสายสัมพันธ์ที่ดีและต่อเนื่องกับลูกค้า

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการตัดสินใจซื้อ

Kotler and Keller (2012) กล่าวว่า แนวคิดเกี่ยวกับการตัดสินใจขั้นพื้นฐาน ที่ทำให้กระบวนการตัดสินใจซื้อของผู้บริโภค ซึ่งพบว่า กระบวนการตัดสินใจซื้อของผู้บริโภคมีทั้งหมด 5 ขั้นตอนดังต่อไปนี้

1. การรับรู้ปัญหา กระบวนการตัดสินใจซื้อเริ่มต้นเมื่อผู้บริโภคตระหนักถึงปัญหาหรือความต้องการโดยสิ่งกระตุ้นเกิดจากภายในของตัวผู้บริโภค และสิ่งกระตุ้นภายนอกที่กระตุ้นให้เกิดความต้องการ

2. การค้นหาข้อมูล หลังจากผู้บริโภครับรู้ถึงปัญหา ผู้บริโภคจะค้นหาข้อมูลเพื่อนำไปใช้ในการตัดสินใจ โดยจะค้นหาข้อมูลจากแหล่งภายในก่อน หากข้อมูลไม่เพียงพอจะหาข้อมูลจากแหล่งภายนอก

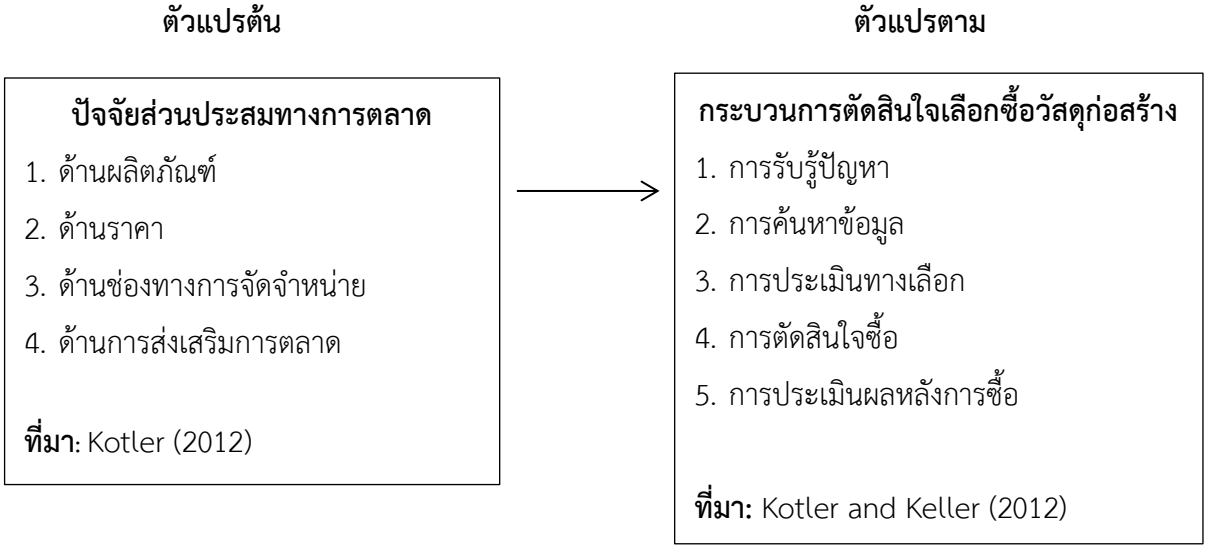
3. การประเมินทางเลือก เมื่อผู้บริโภคได้รับข้อมูลต่าง ๆ เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์หรือบริการที่สนใจ ผู้บริโภคจะทำการประเมินเปรียบเทียบผลิตภัณฑ์หรือบริการใดตอบสนองความต้องการได้มากที่สุด

4. การตัดสินใจซื้อ เป็นขั้นตอนที่ผู้บริโภคได้ทำการประเมินเปรียบเทียบทางเลือกต่าง ๆ เสร็จสิ้นแล้ว และสามารถตัดสินใจเลือกสิ่งที่สามารถตัดสินใจได้ตรงกับความต้องการมากที่สุด

5. การประเมินผลหลังการซื้อ เป็นขั้นตอนสุดท้ายหลังจากผู้บริโภคได้ตัดสินใจซื้อสินค้าหรือบริการเรียบร้อยแล้ว หากสินค้าตอบสนองความพึงพอใจมีแนวโน้มที่จะกลับมาซื้อซ้ำ แต่หากได้รับผลไม่ตามความต้องการ จะทำให้เกิดความไม่พอใจ และเกิดผลเสียต่าง ๆ

กรอบแนวคิดในการวิจัย

การศึกษาเรื่องปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อวัสดุก่อสร้างของร้าน ส.เทพศิวพร จังหวัดราชบุรี โดยตัวแปรต้น คือ ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด ตามแนวคิดของ Kotler (2012) จำนวน 4 ด้าน ได้แก่ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย และด้านการส่งเสริมการตลาด ส่วนตัวแปรตาม คือ กระบวนการตัดสินใจเลือกซื้อวัสดุก่อสร้างของร้าน ส.เทพศิวพร จังหวัดราชบุรี ตามแนวคิดของ Kotler and Keller (2012) จำนวน 5 ด้าน ได้แก่ ด้านการรับรู้ปัญหา ด้านการค้นหาข้อมูล ด้านการประเมินผลทางเลือก ด้านการตัดสินใจซื้อ และด้านการประเมินผลทางเลือกของการซื้อ ซึ่งกำหนดกรอบแนวคิดการวิจัย ดังรูปที่ 1



รูปที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

ระเบียบของการวิจัย

ขอบเขตของการวิจัย

การศึกษาเรื่องปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อวัสดุก่อสร้างของร้าน ส.เทพศิวพร จังหวัดราชบุรี มีขอบเขตดังนี้

ขอบเขตด้านประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ ลูกค้าที่เคยซื้อวัสดุก่อสร้างอยู่แล้วของร้านวัสดุก่อสร้างร้าน ส.เทพศิวพร จังหวัดราชบุรี จำนวน 213 คน (ข้อมูลจากฐานรายชื่อลูกค้า ณ วันที่ 22 มิถุนายน 2567)

ขอบเขตด้านเนื้อหา หรือตัวแปรที่ศึกษา

การศึกษาเรื่องปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อวัสดุก่อสร้างของร้าน ส.เทพศิวพร จังหวัดราชบุรี โดยได้กำหนด ตัวแปรที่ศึกษามีดังนี้ ตัวแปรอิสระ (Independent Variable) คือ ปัจจัยส่วนประสมการตลาด ตามแนวคิดและทฤษฎีของ Kotler (2012) ประกอบด้วย 4 ด้าน ได้แก่

ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย และด้านการส่งเสริมการตลาด ส่วนตัวแปรตาม (Dependent Variable) คือ กระบวนการตัดสินใจซื้อ ตามแนวคิดและทฤษฎีของ Kotler and Keller (2012) จำนวน 5 ด้าน ได้แก่ ด้านการรับรู้ปัญหา ด้านการค้นหาข้อมูล ด้านการประเมินผลทางเลือก ด้านการตัดสินใจซื้อ และด้านการประเมินผลทางเลือกของการซื้อ

ขอบเขตด้านเวลา

ระยะเวลาครั้งนี้ใช้ระยะเวลาตั้งแต่เดือนพฤษภาคม 2567 ถึงเดือนตุลาคม 2567 รวมเป็นระยะเวลา 6 เดือน

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ ลูกค้าที่เคยซื้อหรือซื้อวัสดุก่อสร้างอยู่แล้วของร้าน ส.เทพศิวพร จังหวัดราชบุรี จำนวน 213 คน (ข้อมูลจากฐานรายชื่อลูกค้า ณ วันที่ 22 มิถุนายน 2567)

กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ลูกค้าที่เคยซื้อหรือซื้อวัสดุก่อสร้างอยู่แล้วของร้าน ส.เทพศิวพร จังหวัดราชบุรี เนื่องจากทราบประชากรที่แน่นอนผู้วิจัยจึงกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของ Yamane (1973) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ขนาดของกลุ่มตัวอย่างจำนวน 139 ตัวอย่าง อย่างไรก็ตามเพื่อป้องกันความผิดพลาดในกรณี ตอบคำถามไม่ครบถ้วนเก็บเพิ่มเติมอีก 20% ดังนั้นขนาดกลุ่มตัวอย่างงานวิจัยนี้จะมีจำนวนทั้งสิ้น 170 ตัวอย่าง และสำหรับวิธีการสุ่มตัวอย่างผู้วิจัยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบอย่างง่าย (Simple random sampling)

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยนำแบบสอบถามไปทดลองใช้ (Try out) จำนวน 30 ชุด เพื่อตรวจสอบความเที่ยงของเครื่องมือ (Validity) มีค่าสัมประสิทธิ์ความเชื่อมั่น (Cornbrash’ alpha) ทั้งฉบับเท่ากับ 0.94 ซึ่งแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วย ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือน

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดของร้าน ส.เทพศิวพร จังหวัดราชบุรี ประกอบด้วย 4 ด้าน ได้แก่ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย และด้านการส่งเสริมการตลาด

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับการตัดสินใจซื้อวัสดุก่อสร้างของร้าน ส.เทพศิวพร จังหวัดราชบุรี ประกอบด้วย 5 ด้าน ได้แก่ ด้านการรับรู้ปัญหา ด้านการค้นหาข้อมูล ด้านการประเมินผลทางเลือก ด้านการตัดสินใจซื้อ และด้านการประเมินผลทางเลือกของการซื้อ

โดยส่วนที่ 2 และ 3 ข้อคำถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดและการตัดสินใจซื้อวัสดุก่อสร้างของร้าน ส.เทพศิวพร จังหวัดราชบุรี โดยมีเกณฑ์การให้คะแนนตามวิธีของ Likert (1961) 5 ระดับ ได้แก่ 5 หมายถึง ระดับความคิดเห็นมากที่สุด 4 หมายถึง ระดับความคิดเห็นมาก 3 หมายถึง ระดับความคิดเห็นปานกลาง 2 ระดับความคิดเห็นน้อย และ 1 หมายถึง ระดับความคิดเห็นน้อยที่สุด

ส่วนที่ 4 แบบสอบถาม และข้อเสนอแนะ

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้เก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 170 ตัวอย่าง แล้วนำมาวิเคราะห์ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกซื้อวัสดุก่อสร้างของร้าน ส.เทพศิวพร จังหวัดราชบุรี โดยรวบรวมข้อมูลจากแหล่งข้อมูลดังนี้

1. ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary data) เป็นข้อมูลที่ผู้วิจัยได้จากการใช้แบบสอบถามเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 170 คน โดยผู้วิจัยได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างในรูปแบบออนไลน์

2. ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary data) เป็นการค้นคว้าหาข้อมูลจากเอกสารบทความ หนังสือวิชาการ วารสารที่สามารถอ้างอิงได้ ผลงานวิจัยในรูปแบบออนไลน์ต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง รวมถึงข้อมูลจากอินเตอร์เน็ตเพื่อประกอบการคค้นคว้าและสร้างแบบสอบถาม

การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

การวิเคราะห์ข้อมูลผู้วิจัยได้นำข้อมูลจากแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่าง มาประมวลผลโดยใช้สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ดังนี้

1. การวิเคราะห์สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive analysis)

สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive analysis) เป็นสถิติสำหรับการบรรยายลักษณะของประชากรซึ่งกรณีนี้ใช้ค่าความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) ดังนี้

ส่วนที่ 1 วิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง 5 ข้อ ดังนี้ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือน โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าความถี่ (Frequency) และร้อยละ (Percentage)

ส่วนที่ 2 วิเคราะห์ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดของร้าน ส.เทพศิวพร จังหวัดราชบุรี ทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

ส่วนที่ 3 วิเคราะห์การตัดสินใจซื้อวัสดุก่อสร้างของร้าน ส.เทพศิวพร จังหวัดราชบุรี ทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

ในส่วนที่ 2 และ 3 ใช้สถิติค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตราฐาน (Standard Deviation) โดยมีเกณฑ์การให้คะแนนตามวิธีของ Likert (1961) 5 ระดับ ได้แก่ ค่าเฉลี่ย 4.21-5.00 หมายความว่า มีความเห็นระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 3.41-4.20 หมายความว่า มีความเห็นระดับมาก ค่าเฉลี่ย 2.61-3.40

หมายความว่า มีความเห็นระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ย 1.81-2.60 หมายความว่า มีความเห็นระดับน้อย และค่าเฉลี่ย 1.00-1.80 หมายความว่า มีความเห็นระดับน้อยที่สุด

2. การวิเคราะห์สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics)

การทดสอบสมมติฐานปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกซื้อวัสดุก่อสร้างของร้าน ส.เทพศิวพร จังหวัดราชบุรี โดยใช้การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) กำหนดนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลการศึกษาและอภิปรายผล

ผลการวิจัย

1. กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 154 คน คิดเป็นร้อยละ 90.59 อายุระหว่าง 31-40 ปี จำนวน 92 คนคิดเป็นร้อยละ 54.12 ระดับการศึกษาอนุปริญญา หรือ ปวส. จำนวน 76 คน คิดเป็นร้อยละ 44.71 อาชีพธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของกิจการ จำนวน 85 คน คิดเป็นร้อยละ 50.00 และช่างรับเหมาก่อสร้าง จำนวน 85 คน คิดเป็นร้อยละ 50.00 และส่วนใหญ่มีรายได้ต่อเดือน 20,001-30,000 บาท จำนวน 88 คน คิดเป็นร้อยละ 51.76

2. ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดของร้าน ส.เทพศิวพร จังหวัดราชบุรี ภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.91, S.D. = 0.14) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านที่มีความคิดเห็นมากที่สุดเป็นลำดับแรก คือ ด้านราคา มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.96, S.D. = 0.14) รองลงมา คือ ด้านผลิตภัณฑ์ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.90, S.D. = 0.16) ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.90, S.D. = 0.18) และลำดับสุดท้าย คือ ด้านการส่งเสริมการตลาด มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.90, S.D. = 0.23) ตามลำดับ (ตารางที่ 1)

ตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดของร้าน ส.เทพศิวพร จังหวัดราชบุรี ภาพรวม

ด้าน	ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด	$\overline{X}$	S.D.	แปลผล
1.	ด้านผลิตภัณฑ์	4.90	0.16	มากที่สุด
2.	ด้านราคา	4.96	0.14	มากที่สุด
3.	ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	4.90	0.18	มากที่สุด
4.	ด้านการส่งเสริมการตลาด	4.90	0.23	มากที่สุด
	ค่าเฉลี่ยรวม	**4.91**	**0.14**	**มากที่สุด**

3. ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการตัดสินใจซื้อวัสดุก่อสร้างของร้าน ส.เทพศิวพร จังหวัดราชบุรี ภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.95, S.D. = 0.10) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านที่มีความคิดเห็นมากที่สุดเป็นลำดับแรก คือ ด้านการประเมินผลหลังการซื้อ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.99,

S.D. = 0.06) รองลงมา คือ ด้านการตัดสินใจซื้อ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.99, S.D. = 0.08) ด้านการรับรู้ปัญหา มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.97, S.D. = 0.12) ด้านการประเมินทางเลือก มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.97, S.D. = 0.12) และลำดับสุดท้าย คือ ด้านการค้นหาข้อมูล มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.81, S.D. = 0.33) ตามลำดับ (ตารางที่ 2)

ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของกระบวนการตัดสินใจซื้อวัสดุก่อสร้างของร้าน ส.เทพศิวพร จังหวัดราชบุรี ภาพรวม

ด้าน	การตัดสินใจซื้อวัสดุก่อสร้าง	$\overline{X}$	S.D.	แปลผล
1.	ด้านการรับรู้ปัญหา	4.97	0.12	มากที่สุด
2.	ด้านการค้นหาข้อมูล	4.81	0.33	มากที่สุด
3.	ด้านการประเมินทางเลือก	4.97	0.12	มากที่สุด
4.	ด้านการตัดสินใจซื้อ	4.99	0.08	มากที่สุด
5.	ด้านการประเมินผลหลังการซื้อ	4.99	0.06	มากที่สุด
	ค่าเฉลี่ยรวม	**4.95**	**0.10**	**มากที่สุด**

4. การทดสอบสมมติฐาน พบว่า ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อวัสดุก่อสร้างของร้าน ส.เทพศิวพร จังหวัดราชบุรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (ตารางที่ 3)

ตารางที่ 3 การวิเคราะห์ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อวัสดุก่อสร้างของร้าน ส.เทพศิวพร จังหวัดราชบุรี ภาพรวม โดยใช้การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Linear Regression)

ตัวแปรพยากรณ์	B	Std. Error	Beta	t	P - value	Collinearity Statistics	
						Tolerance	VIF
ค่าคงที่ (Constant)	1.507	0.209		7.220*	0.000		
ด้านผลิตภัณฑ์	0.147	0.059	0.176	2.488*	0.014	0.614	1.630
ด้านราคา	0.107	0.049	0.149	2.173*	0.031	0.647	1.546
ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	0.251	0.053	0.378	4.705*	0.000	0.475	2.105
ด้านการส่งเสริมการตลาด	0.102	0.049	0.156	2.066*	0.040	0.535	1.869

$R = 0.704$, $R^2 = 0.495$, Adj. $R^2 = 0.483$, $F = 40.424$, Durbin - Watson = 2.105

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 3 จะเห็นได้ว่าความคลาดเคลื่อนของตัวแปรเป็นอิสระต่อกัน โดยมีการตรวจสอบข้อตกลงเบื้องต้นในภาวะร่วมเส้นตรงพหุ (Multicollinearity) พบว่า ตัวแปรอิสระทั้ง 4 ตัวแปร เป็นไปตามภาวะร่วมเส้นตรงพหุ (Tolerance > 0.1, VIF < 10) (Hair et al., 2006) และผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อวัสดุก่อสร้างของร้าน ส.เทพศิวพร จังหวัดราชบุรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

การอภิปรายผล

การศึกษาเรื่องปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อวัสดุก่อสร้างของร้าน ส.เทพศิวพร จังหวัดราชบุรี ได้แบ่งการอภิปรายผลตามวัตถุประสงค์ ดังนี้

1. จากผลการศึกษาระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดของร้าน ส.เทพศิวพร จังหวัดราชบุรี ภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดและทฤษฎีของ Kotler (2012) กล่าวว่า ทฤษฎีส่วนประสมการตลาด (Marketing Mix) การกำหนดประกอบไปด้วย P4 ตัว ได้แก่ ด้านผลิตภัณฑ์ คือ สิ่งที่ผู้ขายตอบสนองความต้องการผู้ซื้อซึ่งจะมีทั้งที่เป็นสิ่งที่จับต้องได้และจับต้องไม่ได้ ด้านราคา (Price) หมายถึง เป็นมูลค่าสินค้าที่อยู่ในรูปของเงินลูกค้าเป็นผู้เปรียบเทียบสินค้าและบริการที่ได้รับจากการให้บริการ ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย (Place) ผู้ขายให้ความสำคัญสิ่งแวดล้อมในการนำเสนอขายสินค้าและบริการแก่ลูกค้าซึ่งมีผลต่อการรับรู้ของลูกค้า ด้านการส่งเสริมการตลาด (Promotion) เป็นเครื่องมือที่มีความสำคัญในการติดต่อให้ผู้ใช้บริการ เพื่อแจ้งข่าวสารหรือชักจูงให้พฤติกรรมการใช้บริการเป็นกุญแจสำคัญในการส่งเสริมสายสัมพันธ์ที่ดีและต่อเนื่องกับลูกค้า และสอดคล้องกับงานวิจัยของภัทรวดี กฤตรัชตนันท์ (2562) ทำการศึกษาเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการร้านวัสดุก่อสร้างสมัยใหม่ของประชาชนในจังหวัดพัทลุง พบว่า ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด และสอดคล้องกับงานวิจัยของ

2. จากผลการศึกษาระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการตัดสินใจซื้อวัสดุก่อสร้างของร้าน ส.เทพศิวพร จังหวัดราชบุรี ภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดและทฤษฎีของ Kotler and Keller (2012) กล่าวว่า แนวคิดเกี่ยวกับการตัดสินใจขั้นพื้นฐาน ที่ทำให้กระบวนการตัดสินใจซื้อของผู้บริโภค ซึ่งพบว่า กระบวนการตัดสินใจซื้อของผู้บริโภคมีทั้งหมด 5 ขั้นตอนดังต่อไปนี้ 1. การรับรู้ปัญหา กระบวนการตัดสินใจซื้อเริ่มต้นเมื่อผู้บริโภคตระหนักถึงปัญหาหรือความต้องการ โดยสิ่งกระตุ้นเกิดจากภายในของตัวผู้บริโภค และสิ่งกระตุ้นภายนอกที่กระตุ้นให้เกิดความต้องการ 2. การค้นหาข้อมูล หลังจากผู้บริโภครับรู้ถึงปัญหา ผู้บริโภคจะค้นหาข้อมูลเพื่อนำไปใช้ในการตัดสินใจ โดยจะค้นหาข้อมูลจากแหล่งภายในก่อน หากข้อมูลไม่เพียงพอจะหาข้อมูลจากแหล่งภายนอก 3. การประเมินทางเลือก เมื่อผู้บริโภคได้รับข้อมูลต่าง ๆ เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์หรือบริการที่สนใจ ผู้บริโภคจะทำการประเมินเปรียบเทียบผลิตภัณฑ์หรือบริการใดตอบสนองความต้องการได้มากที่สุด 4. การตัดสินใจซื้อ เป็นขั้นตอนที่ผู้บริโภคได้ทำการประเมินเปรียบเทียบทางเลือกต่าง ๆ เสร็จสิ้นแล้วและสามารถตัดสินใจเลือกสิ่งที่สามารถตัดสินใจได้ตรงกับความต้องการมากที่สุด

5. การประเมินผลหลังการซื้อ เป็นขั้นตอนสุดท้ายหลังจากผู้บริโภคได้ตัดสินใจซื้อสินค้าหรือบริการเรียบร้อยแล้ว หากสินค้าตอบสนองความพึงพอใจมีแนวโน้มที่จะกลับมาซื้อซ้ำ แต่หากได้รับผลไม่ตามความต้องการจะทำให้เกิดความไม่พอใจ และเกิดผลเสียต่าง ๆ และสอดคล้องกับงานวิจัยของวัชริยาพร โสภามา และชุติมาวดี ทองจีน (2567) ทำการศึกษาเรื่องส่วนประสมการตลาด คุณภาพการบริการ และความไว้วางใจที่มีอิทธิต่อการตัดสินใจซื้อวัสดุก่อสร้างของผู้ใช้บริการในจังหวัดปทุมธานี พบว่า การตัดสินใจซื้อวัสดุก่อสร้างภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด จากผลการศึกษาที่ได้ในครั้งนี้จะเห็นได้ว่า การตัดสินใจซื้อของผู้บริโภคมีต่อบริษัท หรือร้านค้า ถ้าเข้าใจความต้องการของผู้บริโภคจะสามารถเข้าถึงผู้บริโภคได้ง่ายและทำให้ผู้บริโภคพึงพอใจได้

3. จากผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด ได้แก่ ผลิตภัณฑ์ ราคา ช่องทางการจัดจำหน่าย และส่งเสริมการตลาด มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อวัสดุก่อสร้างของร้าน ส.เทพศิวพร จังหวัดราชบุรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของภัทรวดี กฤตรัชตนันท์ (2562) ทำการศึกษาเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการร้านวัสดุก่อสร้างสมัยใหม่ของประชาชนในจังหวัดพัทลุง พบว่า ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการมีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการร้านวัสดุก่อสร้างสมัยใหม่ของประชาชนในจังหวัดพัทลุง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และสอดคล้องกับงานวิจัยของสุรเดช บัวพันธุ์วิไล (2563) ทำการศึกษาเรื่องศึกษาปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อวัสดุก่อสร้างของผู้บริโภคในจังหวัดกรุงเทพมหานคร พบว่า ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดมีผลต่อการตัดสินใจซื้อสินค้า ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 และสอดคล้องกับงานวิจัยของยุติธรรม สุตะคาน (2566) ปัจจัยที่ส่งผลต่อความต้องการที่จะใช้บริการร้านค้าวัสดุก่อสร้างสมัยใหม่ของลูกค้าในเขตพื้นที่อำเภอพิบูลมังสาหาร ในจังหวัดอุบลราชธานี พบว่า ส่วนประสมทางการตลาดมีอิทธิพลต่อความต้องการที่จะใช้บริการร้านค้าวัสดุก่อสร้างสมัยใหม่ในจังหวัดอุบลราชธานี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และสอดคล้องกับงานวิจัยของวัชริยาพร โสภามา และชุติมาวดี ทองจีน (2567) ทำการศึกษาเรื่องส่วนประสมการตลาด คุณภาพการบริการ และความไว้วางใจที่มีอิทธิต่อการตัดสินใจซื้อวัสดุก่อสร้างของผู้ใช้บริการในจังหวัดปทุมธานี พบว่า ส่วนประสมทางการตลาดมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อของผู้ใช้บริการร้านวัสดุก่อสร้างในจังหวัดปทุมธานี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย

การศึกษาเรื่องปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อวัสดุก่อสร้างของร้าน ส.เทพศิวพร จังหวัดราชบุรี ครั้งนี้มีข้อเสนอแนะดังนี้

ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย (Place) ผลการทดสอบสมมติฐาน มีค่าสัมประสิทธิ์ (B) เท่ากับ 0.378 แสดงให้เห็นว่า ช่องทางการจัดจำหน่ายเป็นสิ่งที่ทำให้ผู้บริโภคตัดสินใจเลือกใช้บริการของร้าน ถ้าผู้บริโภคมีความสะดวก จะตัดสินใจเลือกเข้าร้านได้ง่ายขึ้น

ด้านผลิตภัณฑ์ (Product) ผลการทดสอบสมมติฐาน มีค่าสัมประสิทธิ์ (B) เท่ากับ 0.176 แสดงให้เห็นว่า ผลิตภัณฑ์ที่มีคุณภาพมีความสำคัญต่อธุรกิจเป็นอย่างมาก เพราะว่า ถ้าผลิตภัณฑ์มีคุณภาพ แข็งแรง ทนทาน ทำให้ผู้บริโภคมั่นใจมากขึ้น โดยเฉพาะธุรกิจที่เกี่ยวกับการจำหน่ายวัสดุก่อสร้าง ถ้าผลิตภัณฑ์มีคุณภาพ แข็งแรง ทนทาน ทำให้ผู้บริโภคยิ่งมั่นใจในตัวสินค้ามากขึ้น

ด้านราคา (Price) ผลการทดสอบสมมติฐาน มีค่าสัมประสิทธิ์ (B) เท่ากับ 0.149 แสดงให้เห็นว่า ราคามีความสำคัญต่อผู้บริโภค เพราะว่า ถ้าราคานั้นสามารถเข้าถึงผู้บริโภคได้ จะให้ผู้บริโภคซื้อสินค้ามากยิ่งขึ้น ถ้าราคาแพงเกินไปลูกค้าจะตัดสินใจซื้อยาก

ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

1. การทำวิจัยครั้งต่อไป ควรศึกษาตัวแปรเพิ่มขึ้น 6W1H ประกอบด้วย 1.What 2.When 3.Where 4.Who 5.Why 6.Whose และ 1How ที่อาจส่งผลต่อการตัดสินซื้อวัสดุก่อสร้างของผู้บริโภค
2. การทำวิจัยครั้งต่อไป ควรศึกษาผู้บริโภคในรูปแบบของการสัมภาษณ์ จะทำให้ได้ข้อมูลที่น่าเชื่อถือและเข้าใจผู้บริโภคมากยิ่งขึ้น
3. การทำวิจัยครั้งต่อไป ควรขยายเขตของกลุ่มไปยังพื้นที่ต่าง ๆ เพิ่มเติม

บรรณานุกรม

ภัทรวดี กฤตรัชตนันท์. (กันยายน-ธันวาคม 2562). ปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการร้านวัสดุก่อสร้างสมัยใหม่ของประชาชนในจังหวัดพัทลุง. *วารสารนาคบุตรปริทรรศน์ มหาวิทยาลัยทักษิณ, 11*(3), 121-128. https://so04.tci-thaijo.org/index.php/nakboot/article/view/527344

ยุติธรรม สุตะคาน. (2566). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อความต้องการที่จะใช้บริการร้านค้าวัสดุก่อสร้างสมัยใหม่ของลูกค้าในเขตพื้นที่อำเภอพิบูลมังสาหาร ในจังหวัดอุบลราชธานี* [วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, อุบลราชธานี]. Ubon Ratchathani Business School (URS). https://www.ubs.ubu.ac.th/thesis_detail.aspx?att_id=139

วัชริยาพร โสภามา และชุติมาวดี ทองจีน. (2567). ส่วนประสมการตลาด คุณภาพการบริการ และความไว้วางใจที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อวัสดุก่อสร้างของผู้ใช้บริการในจังหวัดปทุมธานี. ใน ดวงสมร รุ่งสวรรค์โพธิ์ (บ.ก.), *การประชุมระดับชาติ และนานาชาติ. การประชุมวิชาการนำเสนอ ผลงานวิจัยระดับชาติและนานาชาติ* (น. 379-386). คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.

สุรเดช บัวพันธุ์วิไล. (กรกฎาคม-ธันวาคม 2563). ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อวัสดุก่อสร้างจากร้าน ซีเมนต์ไทย โฮมมาร์ทของผู้บริโภค ในเขตกรุงเทพมหานคร. *วารสารนวัตกรรมการจัดการศึกษาละการวิจัย, 2*(20), 93-102. https://so02.tci-thaijo.org/index.php/jemri/article/view/252068

หจก.ส.เทพศิวพร สาขา 2. (2567). *ข้อมูลทั่วไป*. ThaiThurkic. https://www.thaithurkic.com/ร้านส-เทพศิวพร-สาขา-080-432-6453

Hair, J.F ., Black, W.C., Babin, B.J., Anderson, R.E. & Tatham, R.L. (2006). *Multivariate data analysis*. Pearson Prentice Hall Upper Saddle River, New Jersey : USA.

Kotler, P. & Keller (2012). *Marketing Management* (13th ed). New jersy: Prentice Hall, 2009.

Kotler, P. (2012). *Marketing Management*. New Jersey: Prentice Hall.

Likert, R. (1961). *New Pattern of Management. New York*: McGraw-hill.

LunKam, P. (2567, 05 เมษายน). *Industry lndicator : Contruction Contractors (รับเหมาก่อสร้าง)*. Krungsri.com. https:/www.krungsri.com/th/research/industry/industry-outlook/constructction-construction-materials/construction-contractors/ii/industry-indicator-contrucion-contractors.

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

ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการขนส่งระหว่างประเทศของบริษัท สยามอินโดไชน่า โลจิสติกส์ จำกัด

Marketing Mix Factors Influencing the Decision to Use International Transportation Services of Siam Indochina Logistics Co., Ltd.

อัญชลีพร ที่รัก[1] นัทธ์หทัย อือนอก[2] และนฤมล สุ่นสวัสดิ์[3]

Anchaleeporn Teerak[1] Nuthatai Ounok[2] and Narumol Soonsawad[3]

นักศึกษาปริญญาโทบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยธนบุรี[1]

อาจารย์ประจำหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยธนบุรี[2, 3]

E-mail: anchaleeporn.theerak@gmail.com[1], nuthatai_aoy@yahoo.com[2], soonl197@hotmail.com[3]

บทคัดย่อ

การศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการของบริษัท สยามอินโดไชน่า โลจิสติกส์ จำกัด (2) ศึกษาระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการตัดสินใจเลือกใช้บริการขนส่งระหว่างประเทศของบริษัท สยามอินโดไชน่า โลจิสติกส์ จำกัด และ (3) ศึกษาปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการขนส่งระหว่างประเทศของบริษัท สยามอินโดไชน่า โลจิสติกส์ จำกัด โดยกลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้ใช้บริการขนส่งระหว่างประเทศนำเข้า-ส่งออกของบริษัท สยามอินโดไชน่า โลจิสติกส์ จำกัด จำนวน 210 ตัวอย่าง ได้มาจากการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้นภูมิ เครื่องมือที่ใช้การวิจัยเป็นแบบสอบถาม ผลทดสอบค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ 0.98 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ การแจกแจงความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์สมการถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) ผลการศึกษา พบว่า (1) ระดับความคิดเห็นปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการของบริษัท สยามอินโดไชน่า โลจิสติกส์ จำกัด ภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านที่มีความคิดเห็นเป็นลำดับแรก คือ ด้านลักษณะทางกายภาพ รองลงมา คือ ด้านบุคลากร ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด และลำดับสุดท้าย คือ ด้านราคา ตามลำดับ (2) ระดับความคิดเห็นการตัดสินใจเลือกใช้บริการขนส่งระหว่างประเทศของบริษัท สยามอินโดไชน่า โลจิสติกส์ จำกัด ภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านที่มีความคิดเห็นเป็นลำดับแรก คือ ด้านการตัดสินใจใช้บริการ รองลงมา คือ ด้านการประเมินผลทางเลือก ด้านพฤติกรรมหลังการใช้บริการ ด้านการรับรู้ถึงความต้องการ และลำดับสุดท้าย คือ ด้านการค้นหาข้อมูล ตามลำดับ และ (3) ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการขนส่งระหว่างประเทศของบริษัท สยามอินโดไชน่า โลจิสติกส์ จำกัด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

คำสำคัญ: ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ การตัดสินใจเลือกใช้บริการ การขนส่งระหว่างประเทศ

Abstract

The purpose of this study is to (1) examine the level of opinion regarding the service marketing mix factors of Siam Indochina Logistics Co., Ltd. (2) investigate the level of opinion regarding the decision-making process for choosing international transportation services of Siam Indochina Logistics Co., Ltd., and (3) study the service marketing mix factors that influence the decision-making process for choosing international transportation services of Siam Indochina Logistics Co., Ltd. The sample group consisted of users of import-export international transportation services of Siam Indochina Logistics Co., Ltd. Siam Indochina Logistics Co., Ltd. with a sample size of 210 people obtained through stratified random sampling. The research instrument used was a questionnaire with a reliability test score of 0.98. The statistics used for data analysis included frequency distribution, percentage, mean, standard deviation, and multiple regression analysis. The study results revealed that (1) the overall average level of opinion on the marketing mix factors of Siam Indochina Logistics Co., Ltd. was at the highest level. When considering each aspect, the first-ranked aspect was physical characteristics, followed by personnel, service process, product, distribution channel, marketing promotion, and lastly, price. (2) The overall average level of opinion on the decision to use international transportation services of Siam Indochina Logistics Co., Ltd. was at the highest level. When considering each aspect, the first-ranked aspect was the decision to use the service, followed by alternative evaluation, post-service behavior, need recognition, and lastly, information search. (3) The marketing mix factors significantly influenced the decision to use international transportation services of Siam Indochina Logistics Co., Ltd. at a statistical significance level of 0.05.

Keywords: Service marketing mix factors, service selection decision, international transportation

บทนำ

สถานการณ์การค้าทั่วโลกกำลังฟื้นตัวจากผลกระทบของการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโควิด-19 ประกอบกับความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีที่มีบทบาทสำคัญในการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของผู้บริโภคทำให้เกิดความต้องการใช้เทคโนโลยีเพื่อตอบสนองวิถีชีวิตใหม่ (New Normal) กรมส่งเสริมการค้าระหว่างประเทศจึงพัฒนารูปแบบการจัดทำโครงการและกิจกรรมให้ครอบคลุมทั้งในรูปแบบออฟไลน์อ อนไลน์ และไฮบริด การจัดสัมมนาการจัดงานแสดงสินค้าในประเทศและต่างประเทศ การเข้าร่วมงานแสดงสินค้าในต่างประเทศ การเจรจาจับคู่ธุรกิจ และ Online Business Matching การส่งเสริมเศรษฐกิจแพลตฟอร์ม (Platform

Economy) โดยเฉพาะการใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีดิจิทัลในการเข้าถึงและขยายช่องทางการตลาดทั้งในประเทศและต่างประเทศ อาทิ การสร้างและพัฒนาต่อยอดระบบตลาดกลางพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ Thaitrade.com และการหาพันธมิตรแพลตฟอร์มอีคอมเมิร์ซชั้นนำในตลาดต่าง ๆ (Chanatsikanh, 2566)

บริษัท สยามอินโดไชน่า โลจิสติกส์ จำกัด ก่อตั้งขึ้นในปี พ.ศ. 2554 ในชื่อสยามอินโดจีน โลจิสติกส์ ซึ่งเป็นบริษัทขนส่งสินค้าได้รับใบอนุญาตและมีประกันเต็มรูปแบบ และมีประสบการณ์สูงในการขนส่งสินค้าทั่วโลก ธุรกิจของบริษัท คือ การบริการระดับโลก และจุดแข็งของบริษัทคือการเชื่อมโยงของบริษัททั่วโลก ความมุ่งมั่นของบริษัทในการให้บริการระดับมืออาชีพเป็นพื้นฐานของความสำเร็จของบริษัท และบริษัทขยายความมุ่งมั่นที่จะให้บริการที่เหนือกว่าต่อไป บริการของบริษัท สยามอินโดไชน่า โลจิสติกส์ จำกัด การขนส่งทางทะเล บริษัทได้สั่งสมประสบการณ์ ความรู้ และให้ความสำคัญกับการจัดการสินค้าและการขนส่งทั้งขาเข้าและขาออก โดยยึดถือพันธกิจในการให้บริการอย่างประณีตแก่ลูกค้าของบริษัททุกท่าน บริษัทเป็นผู้รวบรวมหลักสำหรับการขนส่งสินค้าจากประเทศไทยไปยังภายในเอเชียยุโรปตะวันออกกลาง สหรัฐอเมริกาและออสเตรเลีย ฯลฯ อีกทั้งยังนำเข้าจากภายในเอเชียและยุโรปอีกด้วยประสบการณ์ที่ได้รับทำให้บริษัทเป็นหนึ่งในบริษัทขนส่งสินค้าชั้นนำของไทยในการขนส่งทางทะเลบริษัทมีการเชื่อมต่อที่ดีกับผู้ให้บริการทั่วโลก ปัจจุบันธุรกิจขนส่งระหว่างประเทศมีการแข่งขันที่สูงขึ้น สถานการณ์โควิด- 19 มีส่วนทำให้ธุรกิจประเภทนี้เติบโต และมีแนวโน้มเพิ่มสูงขึ้น ขณะที่บริษัทที่ทำธุรกิจประเภทขนส่งสินค้าระหว่างประเทศเปิดตัวใหม่กันมากขึ้น ทั้งนี้มีผู้ประกอบการรายใหม่เพิ่มขึ้น

บริษัท สยามอินโดไชน่า โลจิสติกส์ จำกัด มีปัญหากระทบเพราะคู่แข่งขันในตลาดเพิ่มมากขึ้น ผู้ใช้บริการมีทางเลือกในการตัดสินใจกันเพิ่มมากขึ้น และในปัจจุบันปี 2567 บริษัทมียอดลดลงจำนวน ร้อยละ 10 จากยอดขาย ร้อยละ 24 ของยอดขายทั้งหมด จำนวนลูกค้าลงลดจากเดิมเพราะมีผู้ประกอบการรายใหม่เพิ่มขึ้น ลูกค้ามีทางเลือกในการเลือกใช้บริการมากขึ้น (Siam Indochina Logistics Co.,Ltd, n.d) จากเหตุที่กล่าวมาข้างต้น ผู้วิจัยจึงต้องการที่จะศึกษาปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีอิทธิต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการขนส่งระหว่างเทศของบริษัท สยามอินโดไชน่า โลจิสติกส์ จำกัด เพื่อนำไปเป็นแนวทางการพัฒนาการบริการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศ เพื่อให้ผู้ใช้บริการขนส่งระหว่างประเทศมีความเชื่อมั่นในตัวบริษัท และกล้าการตัดสินใจใช้บริการมากยิ่งขึ้น และรักษาฐานลูกค้าเก่าเพิ่มฐานลูกค้าใหม่ให้เพิ่มมากขึ้น เพื่อเพิ่มศักยภาพในการแข่งขันทางธุรกิจต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการของบริษัท สยามอินโดไชน่า โลจิสติกส์ จำกัด

2. เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการตัดสินใจเลือกใช้บริการขนส่งระหว่างประเทศของบริษัท สยามอินโดไชน่า โลจิสติกส์ จำกัด

3. เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการขนส่งระหว่างประเทศของบริษัท สยามอินโดไชน่า โลจิสติกส์ จำกัด

สมมติฐานการวิจัย

ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการขนส่งระหว่างประเทศของบริษัท สยามอินโดไชน่า โลจิสติกส์ จำกัด

การทบทวนวรรณกรรม

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับส่วนประสมทางการตลาดบริการ

Kotler and Keller (2016) กล่าวว่า ส่วนประสมทางการตลาดบริการ คือ เครื่องมือการตลาดที่ใช้ประกอบด้วยส่วนประสมทางการตลาด (7Ps) ซึ่งประกอบไปด้วย 7 ด้าน ดังต่อไปนี้

1. ด้านผลิตภัณฑ์ (Product) หมายถึง เป็นสิ่งที่ตอบสนองความจำเป็นและความต้องการของมนุษย์ได้ คือ สิ่งที่ผู้ขายต้องมอบให้แก่ลูกค้า และลูกค้าจะได้รับผลประโยชน์โดยทั่วไปแล้วผลิตภัณฑ์แบ่งเป็น 2 ลักษณะ คือ ผลิตภัณฑ์ที่จับต้องได้และผลิตภัณฑ์ที่จับต้องไม่ได้

2. ด้านราคา (Price) หมายถึง คุณค่าผลิตภัณฑ์ในรูปของตัวเงิน ราคาเป็นต้นทุนของลูกค้า (Cost) ลูกค้าจะเปรียบเทียบระหว่างคุณค่า (Value) ผลิตภัณฑ์กับราคา (Price) ผลิตภัณฑ์นั้น ถ้าคุณค่าสูงกว่าราคาจะตัดสินใจซื้อ

3. ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย (Place) หมายถึง ด้านสถานที่ให้บริการในส่วนแรก คือ การเลือกทำเลที่ตั้ง (Location) ของธุรกิจบริการมีความสำคัญมาก โดยเฉพาะธุรกิจบริการที่ผู้บริโภคต้องไปรับบริการจากผู้ให้บริการในสถานที่ที่ผู้ให้บริการจัดไว้ เพราะทำเลที่ตั้งที่เลือกเป็นตัวกำหนดกลุ่มผู้บริโภคที่จะเข้ามาใช้บริการ

4. ด้านการส่งเสริมการตลาด (Promotion) หมายถึง เป็นเครื่องมือหนึ่งที่มีความสำคัญในการติดต่อสื่อสารข้อมูลระหว่างผู้ขายและผู้ให้บริการ ประกอบด้วย 1. การโฆษณา (Advertising) 2. การขายโดยใช้พนักงาน (Personal selling) 3. การส่งเสริมการขาย (Sales promotion) และ 4. การประชาสัมพันธ์ (Publicity and public relation)

5. ด้านบุคลากร (People) หมายถึง บุคคลที่กระทำหน้าที่รับผิดชอบในการติดต่อแสวงหาลูกค้าการเสนอขายเพื่อกระตุ้นให้ลูกค้าเกิดความตั้งใจและตัดสินใจซื้อ

6. ด้านกระบวนการให้บริการ (Process) หมายถึง เป็นกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับระเบียบวิธีการและงานปฏิบัติในด้านการบริการที่นำเสนอให้กับผู้ใช้บริการ เพื่อเป็นการมอบบริการให้บริการอย่างถูกต้องรวดเร็วและทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความประทับใจมากยิ่งขึ้น

7. ด้านลักษณะทางกายภาพ (Physical Environment) หมายถึง การแสดงให้เห็นถึงลักษณะทางกายภาพและการนำเสนอให้กับลูกค้าให้เป็นรูปธรรม โดยสร้างคุณภาพโดยรวมทั้งทางด้านกายภาพและรูปแบบการให้บริการเพื่อสร้างคุณค่าให้กับลูกค้า

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการตัดสินใจใช้บริการ

Kotler and Keller (2016) กล่าวว่า การตัดสินใจใช้บริการ ผู้ใช้บริการสามารถพิจารณาตามขั้นตอนต่าง ๆ ได้เป็น 5 ขั้นตอน ดังนี้

1. ด้านการรับรู้ถึงความต้องการ (Problem Recognition) หมายถึง พฤติกรรมการเลือกใช้บริการมีจุดเริ่มต้นจากการที่ผู้ใช้บริการมีความต้องการที่อาจได้รับจากการกระตุ้นจากภายนอก เช่น สื่อโฆษณาที่จูงใจหรือเห็นคนรอบข้างใช้สินค้านั้น ๆ เป็นต้นหรือจากภายใน เช่น ความรู้สึกหิว ความต้องการขั้นพื้นฐาน เป็นต้น

2. ด้านการค้นหาข้อมูล (Information Search) หมายถึง หลังจากผู้ใช้บริการเกิดความต้องการแล้ว การค้นหาเสาะหา ศึกษาข้อมูลของสินค้านั้น ๆ เป็นขั้นตอนที่เกิดต่อมา แต่ข้อมูลในขั้นนี้อาจไม่เกิดขึ้นในกรณีที่ผู้ใช้บริการมีความต้องการสินค้านั้น ๆ เป็นขั้นตอนที่เกิดต่อมา

3. ด้านการประเมินผลทางเลือก (Evaluation of Alternatives) หมายถึง เมื่อผู้ใช้บริการได้มีการเสาะหาข้อมูลแล้ว จากนั้นผู้ใช้บริการจะเกิดความเข้าใจและประเมินผลทางเลือกต่าง ๆ

4. ด้านการตัดสินใจใช้บริการ (Purchase Decision) หมายถึง จากการประเมินทางเลือกในการตัดสินใจ ทำให้ผู้ใช้บริการสามารถจัดอันดับความสำคัญของการเลือกใช้บริการได้แล้ว ในขั้นตอนต่อไปคือ การพิจารณาถึงทัศนคติของผู้อื่นที่มีต่อการตัดสินใจใช้บริการ

5. ด้านพฤติกรรมหลังการใช้บริการ (Post Purchase Behavior) หมายถึง หลังจากมีการเลือกใช้บริการแล้วผู้ใช้บริการ จะได้รับประสบการณ์ในการบริโภค ซึ่งอาจจะได้รับความพึงใจหรือไม่พอใจก็ได้ ถ้าพอใจผู้ใช้บริการได้รับทราบถึงข้อดีต่าง ๆ ของสินค้าและบริการ ทำให้เกิดการเลือกใช้บริการซ้ำ หรืออาจจะมีการแนะนำให้เกิดลูกค้ารายใหม่

กรอบแนวคิดในการวิจัย

การศึกษาเรื่องปัจจัยทางส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการขนส่งระหว่างประเทศของบริษัท สยามอินโดไชน่า โลจิสติกส์ จำกัด โดยตัวแปรอิสระ คือ ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการ ตามแนวคิดและทฤษฎีของ Kotler and Keller (2016) และตัวแปรตาม คือ การตัดสินใจเลือกใช้บริการ ตามแนวคิดและทฤษฎีของ Kotler and Keller (2016) ซึ่งกำหนดกรอบแนวคิดการวิจัย ดังรูปที่ 1



รูปที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

ระเบียบของการวิจัย

ขอบเขตด้านประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ ผู้ที่เคยใช้บริการ และผู้ใช้บริการขนส่งระหว่างประเทศนำเข้า-ส่งออก ของบริษัท สยามอินโดไชน่า โลจิสติกส์ จำกัด จำนวน 442 คน (ข้อมูลจากบริษัท สยามอินโด-ไชน่า โลจิสติกส์ จำกัด ณ วันที่ 21 มิถุนายน 2567)

ขอบเขตด้านเนื้อหา

การศึกษาเรื่องปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการขนส่งระหว่างประเทศของบริษัท สยามอินโดไชน่า โลจิสติกส์ จำกัด โดยตัวแปรอิสระ คือ ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการ ตามแนวคิดและทฤษฎีของ Kotler and Keller (2016) และตัวแปรตาม คือ การตัดสินใจใช้บริการ ตามแนวคิดและทฤษฎีของ Kotler and Keller (2016)

ขอบเขตด้านเวลา

ระยะเวลาในการศึกษาครั้งนี้ตั้งแต่เดือนพฤษภาคมถึงเดือนตุลาคม 2567 รวมเป็นระยะเวลา 6 เดือน

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ ผู้ที่เคยใช้ และผู้ใช้บริการขนส่งระหว่างประเทศนำเข้า-ส่งออก ของบริษัท สยามอินโดไชน่า โลจิสติกส์ จำกัด จำนวน 442 คน (ข้อมูลจากบริษัท สยามอินโดไชน่า โลจิสติกส์ จำกัด ณ วันที่ 21 มิถุนายน 2567)

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ ผู้ที่เคยใช้ และผู้ใช้บริการขนส่งระหว่างประเทศนำเข้า-ส่งออก ของบริษัท สยามอินโดไชน่า โลจิสติกส์ จำกัด โดยใช้วิธีการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างคำนวณจากสูตรของ Yamane (1967) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ทำให้สามารถคำนวณหาขนาดตัวอย่างได้เท่ากับ 209.98 ตัวอย่าง จำนวน สำหรับกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ จำนวน 210 ตัวอย่าง โดยใช้วิธีการสุ่มแบบแบ่งชั้นภูมิ (Stratified Random Sampling)

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยนำแบบสอบถามไปทดลองใช้ (Try out) จำนวน 30 ชุด เพื่อตรวจสอบความเที่ยงของเครื่องมือ (Validity) มีค่าสัมประสิทธิ์ความเชื่อมั่น (Cornbrash’ alpha) ทั้งฉบับเท่ากับ 0.98 ซึ่งแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อคำถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ ระดับการศึกษา ตำแหน่ง ขนาดธุรกิจขององค์กร และผู้มีอำนาจการตัดสินใจ

ส่วนที่ 2 ข้อคำถามเกี่ยวกับส่วนประสมทางการตลาดบริการ ประกอบด้วย 7 ด้าน

ส่วนที่ 3 ข้อคำถามเกี่ยวกับการตัดสินใจเลือกใช้บริการขนส่งระหว่างประเทศ ประกอบด้วย 5 ด้าน

โดยส่วนที่ 2 และ 3 ข้อคำถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการ และการตัดสินใจเลือกใช้บริการขนส่งระหว่างประเทศของบริษัท สยามอินโดไชน่า โลจิสติกส์ จำกัด โดยมีเกณฑ์การให้คะแนนตามวิธีของ Likert (1961) 5 ระดับ ได้แก่ 5 หมายถึง ระดับความคิดเห็นมากที่สุด 4 หมายถึง ระดับความคิดเห็นมาก 3 หมายถึง ระดับความคิดเห็นปานกลาง 2 ระดับความคิดเห็นน้อย และ 1 หมายถึง ระดับความคิดเห็นน้อยที่สุด

ส่วนที่ 4 แบบสอบถามปลายปิด และข้อเสนอแนะ

การรวบรวมข้อมูล

เก็บรวบรวมข้อมูลโดยการสำรวจโดยใช้แบบสอบถาม มีขั้นตอนการเก็บรวบรวม ดังนี้

1. ขอหนังสือจากหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยธนบุรี ถึงผู้บริหารบริษัท สยามอินโดไชน่า โลจิสติกส์ จำกัด

2. เมื่อผู้บริหารบริษัท สยามอินโดไชน่า โลจิสติกส์ จำกัด อนุญาตให้สามารถเก็บข้อมูลได้ ผู้วิจัยดำเนินการเก็บข้อมูลด้วยตนเอง โดยแจกแบบสอบถามออนไลน์ จำนวน 210 ตัวอย่าง ตามสัดส่วนของกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งใช้ระยะเวลา 3 สัปดาห์

3. เมื่อรับแบบสอบถามคืนแล้ว ผู้วิจัยได้ทำการตรวจสอบคำตอบในแบบสอบถามตรวจเช็คความถูกต้อง

4. นำผลที่ได้จากการเก็บข้อมูลไปวิเคราะห์ผลทางสถิติโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปทางสถิติ

การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่นำมาใช้วิจัยครั้งนี้ แบ่งออกเป็น 2 ส่วน คือ

1. การวิเคราะห์ข้อมูลติเชิงพรรณนา (Descriptive statistics) ประกอบด้วย 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 วิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ ระดับการศึกษา ตำแหน่ง ขนาดธุรกิจขององค์กร และผู้มีอำนาจการตัดสินใจ โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage)

ส่วนที่ 2 วิเคราะห์ส่วนประสมทางการตลาดบริการของบริษัท สยามอินโดไชน่า โลจิสติกส์ จำกัด ทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

ส่วนที่ 3 วิเคราะห์การตัดสินใจเลือกใช้บริการขนส่งระหว่างประเทศของบริษัท สยามอินโดไชน่า โลจิสติกส์ จำกัด ทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

ในส่วนที่ 2 และ 3 ใช้สถิติค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตราฐาน (Standard Deviation) โดยมีเกณฑ์การให้คะแนนตามวิธีของ Likert (1961) 5 ระดับ ได้แก่ ค่าเฉลี่ย 4.21-5.00 หมายความว่า มีความเห็นระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 3.41-4.20 หมายความว่า มีความเห็นระดับมาก ค่าเฉลี่ย 2.61-3.40 หมายความว่า มีความเห็นระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ย 1.81-2.60 หมายความว่า มีความเห็นระดับน้อย และค่าเฉลี่ย 1.00-1.80 หมายความว่า มีความเห็นระดับน้อยที่สุด

2. การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงอนุมาน (Inferential Statistics)

ในทดสอบสมมติฐานปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการระหว่างประเทศของบริษัท สยามอินโดไชน่า โลจิสติกส์ จำกัด โดยใช้การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) กำหนดนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลการศึกษาและอภิปรายผล

ผลการวิจัย

1. กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 115 คน คิดเป็นร้อยละ 54.76 ระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 209 คน คิดเป็นร้อยละ 99.52 ตำแหน่งพนักงาน จำนวน 156 คน คิดเป็นร้อยละ 74.29 ขนาดธุรกิจบริษัท จำนวน 202 คน คิดเป็นร้อยละ 96.19 และผู้มีอำนาจตัดสินใจหัวหน้างาน จำนวน 198 คน คิดเป็นร้อยละ 94.29

2. ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการของบริษัท สยามอินโดไชน่า โลจิสติกส์ จำกัด ภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.71, S.D. = 0.50) เมื่อพิจารณารายละเอียดพบว่า ด้านที่มีความคิดเห็นเป็นลำดับแรก คือ ด้านลักษณะทางกายภาพ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.78, S.D. = 0.46) รองลงมา คือ ด้านบุคลากร มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.78, S.D. = 0.54) ด้านกระบวนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.74, S.D. = 0.55) ด้าน

ผลิตภัณฑ์ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.68, S.D. = 0.53) ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.68, S.D. = 0.57) ด้านการส่งเสริมการตลาด มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.68, S.D. = 0.62) และลำดับสุดท้าย คือ ด้านราคา มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.63, S.D. = 0.56) ตามลำดับ (ตารางที่ 1)

ตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการของบริษัท สยามอินโดไชน่า โลจิสติกส์ จำกัด

ด้าน	ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการ	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1.	ด้านผลิตภัณฑ์	4.68	0.53	มากที่สุด
2.	ด้านราคา	4.63	0.56	มากที่สุด
3.	ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	4.68	0.57	มากที่สุด
4.	ด้านการส่งเสริมการตลาด	4.68	0.62	มากที่สุด
5.	ด้านบุคลากร	4.78	0.54	มากที่สุด
6.	ด้านกระบวนการให้บริการ	4.74	0.55	มากที่สุด
7.	ด้านลักษณะทางกายภาพ	4.78	0.46	มากที่สุด
	ค่าเฉลี่ยรวม	**4.71**	**0.50**	**มากที่สุด**

3. ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการตัดสินใจเลือกใช้บริการขนส่งระหว่างประเทศของบริษัท สยามอินโดไชน่า โลจิสติกส์ จำกัด ภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.74, S.D. = 0.43) เมื่อพิจารณารายละเอียด พบว่า ด้านที่มีความคิดเห็นเป็นลำดับแรก คือ ด้านการตัดสินใจเลือกใช้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.78, S.D. = 0.44) รองลงมา คือ ด้านการประเมินผลทางเลือก มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.78, S.D. = 0.53) ด้านพฤติกรรมหลังการเลือกใช้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.77, S.D. = 0.59) ด้านการรับรู้ถึงความต้องการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.74, S.D. = 0.44) และลำดับสุดท้าย คือ ด้านการค้นหาข้อมูล มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.61, S.D. = 0.45) ตามลำดับ (ตารางที่ 2)

ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการตัดสินใจเลือกใช้บริการขนส่งระหว่างประเทศของบริษัท สยามอินโดไชน่า โลจิสติกส์ จำกัด ภาพรวม

ลำดับ	การตัดสินใจเลือกใช้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1.	ด้านการรับรู้ถึงความต้องการ	4.74	0.44	มากที่สุด
2.	ด้านการค้นหาข้อมูล	4.61	0.45	มากที่สุด
3.	ด้านการประเมินผลทางเลือก	4.78	0.53	มากที่สุด

ลำดับ	การตัดสินใจเลือกใช้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
4.	ด้านการตัดสินใจใช้บริการ	4.78	0.44	มากที่สุด
5.	ด้านพฤติกรรมหลังการใช้บริการ	4.77	0.59	มากที่สุด
	ค่าเฉลี่ยรวม	**4.74**	**0.43**	**มากที่สุด**

4. การทดสอบสมมติฐาน พบว่า ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการขนส่งระหว่างประเทศของบริษัท สยามอินโดไชน่า โลจิสติกส์ จำกัด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (ตารางที่ 3)

ตารางที่ 3 การวิเคราะห์ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการขนส่งระหว่างประเทศของบริษัท สยามอินโดไชน่า โลจิสติกส์ จำกัด ภาพรวม โดยใช้การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Linear Regression)

ตัวแปรพยากรณ์	B	Std. Error	Beta	t	P - value	Collinearity Statistics	
						Tolerance	VIF
ค่าคงที่ (Constant)	0.811	0.107		7.597*	0.000		
ด้านผลิตภัณฑ์	0.179	0.041	0.221	4.337*	0.000	0.192	5.207
ด้านราคา	0.088	0.034	0.110	2.565*	0.011	0.269	3.719
ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	0.070	0.030	0.087	2.329*	0.021	0.360	2.778
ด้านการส่งเสริมการตลาด	0.108	0.034	0.157	3.185*	0.002	0.205	4.869
ด้านบุคลากร	0.189	0.041	0.237	4.590*	0.000	0.186	5.363
ด้านกระบวนการให้บริการ	0.128	0.037	0.165	3.425*	0.001	0.215	4.660
ด้านลักษณะทางกายภาพ	0.072	0.034	0.075	2.134*	0.034	0.406	2.465

$R = 0.949$, $R^2 = 0.900$, Adj. $R^2 = 0.896$, $F = 257.873$, Durbin - Watson = 1.553

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 3 จะเห็นได้ว่าความคลาดเคลื่อนของตัวแปรไม่เป็นอิสระต่อกัน โดยมีการตรวจสอบข้อตกลงเบื้องต้นในภาวะร่วมเส้นตรงพหุ (Multicollinearity) พบว่า ตัวแปรอิสระทั้ง 7 ตัวแปร ไม่เป็นไปตามภาวะร่วมเส้นตรงพหุ (Tolerance > 0.1, VIF < 10) (Hair et al., 2006) และผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการขนส่งระหว่างประเทศของบริษัท สยามอินโดไชน่า โลจิสติกส์ จำกัด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

การอภิปรายผล

การศึกษาเรื่องปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการขนส่งระหว่างประเทศของบริษัท สยามอินโดไชน่า โลจิสติกส์ จำกัด ได้แบ่งการอภิปรายผลตามวัตถุประสงค์ดังนี้

1. จากผลการศึกษาระดับความคิดเห็นปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการของบริษัท สยามอินโดไชน่า โลจิสติกส์ จำกัด ภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดและทฤษฎีของ Kotler and Keller (2016) กล่าวว่า ส่วนประสมทางการตลาดบริการ คือ เครื่องมือการตลาดที่ใช้ประกอบด้วยส่วนประสมทางการตลาด (7Ps) ซึ่งประกอบไปด้วย 7 ด้าน ได้แก่ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านบุคลากร ด้านกระบวนการให้บริการ และด้านลักษณะทางกายภาพ และสอดคล้องกับงานวิจัยของฐนกร ฉ.โรชน์ประเสริฐ (2562) ทำการศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจของผู้บริโภคของผู้ประกอบการในการเลือกใช้บริการขนส่งทางเรือสัญชาติเกาหลี พบว่า ปัจจัยส่วนประสมการตลาดภาพรวมค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ผลจากการศึกษาปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการของบริษัท สยามอินโดไชน่า โลจิสติกส์ จำกัด จากผลการศึกษาที่ได้ในครั้งนี้จะเห็นได้ว่า ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการสิ่งที่สำคัญในธุรกิจทั้ง 7 ด้านช่วยให้บริษัทสามารถสร้างกรอบการทำงานในการกำหนดกลยุทธ์ที่เข้าถึงผู้ใช้บริการได้มากขึ้น

2. จากผลการศึกษาระดับความคิดเห็นการตัดสินใจเลือกใช้บริการขนส่งระหว่างประเทศของบริษัท สยามอินโดไชน่า โลจิสติกส์ จำกัด ภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดและทฤษฎีของ Kotler and Keller (2016) กล่าวว่า รูปแบบกระบวนการตัดสินใจใช้บริการของผู้บริโภคผ่าน 5 ขั้นตอน ได้แก่ การตระหนักถึงปัญหา การค้นหาข้อมูล การประเมินทางเลือก การตัดสินใจใช้บริการ และพฤติกรรมภายหลังการใช้บริการ และสอดคล้องกับงานวิจัยของฐนกร ฉ.โรชน์ประเสริฐ (2562) ทำการศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจของผู้บริโภคของผู้ประกอบการในการเลือกใช้บริการขนส่งทางเรือสัญชาติเกาหลี พบว่า ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดภาพรวมค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด จากผลการศึกษาที่ได้ในครั้งนี้จะเห็นได้ว่า การตัดสินใจเลือกใช้บริการขนส่งระหว่างประเทศของบริษัท สยามอินโดไชน่า โลจิสติกส์ จำกัด มีการตัดสินใจเลือกใช้บริการของผู้บริโภค 5 ขั้นตอน ทำให้บริษัททราบถึงความต้องการของลูกค้ารวมไปถึงการใช้บริการไปแล้วมีความพึงพอใจมากน้อยแค่ไหน มีการบอกต่อหรือกลับมาซื้อซ้ำหรือไม่

3. จากผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ ได้แก่ ผลิตภัณฑ์ ราคา ช่องทางการจัดจำหน่าย การส่งเสริมการตลาด บุคลากร กระบวนการให้บริการ และลักษณะทางกายภาพ มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการขนส่งระหว่างประเทศของบริษัท สยามอินโดไชน่า โลจิสติกส์ จำกัด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของลัดดา หลีประสิทธิ์ (2562) ทำการศึกษาเรื่องปัจจัยทางการตลาดที่มีความสัมพันธ์ต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการขนส่งระหว่างประเทศในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล พบว่า ส่วนประสมทางการตลาดมีความสัมพันธ์กับการตัดสินใจเลือกใช้บริการขนส่งระหว่างประเทศ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และสอดคล้องกับงานวิจัยของ ฐนกร ฉ.โรชน์ประเสริฐ (2562) ทำการศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจของผู้บริโภคของผู้ประกอบการในการเลือกใช้

บริการขนส่งทางเรือสัญชาติเกาหลี พบว่า ปัจจัยส่วนประสมการตลาด มีผลต่อการตัดสินใจซื้ออยู่ในระดับนัยสำคัญ 0.05 และสอดคล้องกับงานวิจัยของจิรายุฒ เสมา (2562) ทำการศึกษาเรื่องส่วนประสมทางการตลาดบริการและคุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการระบบขนส่งพัสดุด่วนภายในประเทศของผู้บริโภคในจังหวัดชลบุรี พบว่า ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการมีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการระบบขนส่งพัสดุด่วนของผู้บริโภคในจังหวัดชลบุรีอย่างมีนัยสำคัญที่ 0.05 และสอดคล้องกับงานวิจัยของ กมลชนก หมีปาน (2563) ทำการศึกษาเรื่องอิทธิพลของคุณภาพการให้บริการและส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการบริษัทขนส่ง เจแอนด์ที เอ็กซ์เพรสของผู้บริโภคในจังหวัดปทุมธานี พบว่า ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการขนส่ง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และสอดคล้องกับงานวิจัยของ ฐาปนี แก้วเสน่ห์ใน (2564) ทำการศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการขนส่งสินค้าแบบด่วนของผู้ใช้บริการในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดมีความสัมพันธ์ต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการขนส่งอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย

การศึกษาปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการขนส่งระหว่างประเทศของบริษัท สยามอินโดไชน่า โลจิสติกส์ จำกัด ครั้งนี้ มีข้อเสนอแนะดังนี้

1. ด้านบุคลากร (People) จากผลการทดสอบสมมติฐาน มีค่าสัมประสิทธิ์ (B) เท่ากับ 0.237 บุคลากรมีความสำคัญต่อองค์กร ถ้าบุคลากรมีความรู้ความสามารถ และสามารถแก้ไขปัญหาให้ลูกค้าได้ลูกค้าจะกลับมาใช้บริการซ้ำหรือมีการบอกต่อแนะนำให้กับบุคคลอื่น

2. ด้านผลิตภัณฑ์ (Product) จากผลการทดสอบสมมติฐาน มีค่าสัมประสิทธิ์ (B) เท่ากับ 0.221 สินค้าหรือบริการเป็นสิ่งสำคัญเป็นอย่างยิ่ง ถ้าผู้บริโภคได้รับสินค้าหรือบริการที่รู้สึกว่าประทับใจ จะทำให้ผู้บริโภคกลับมาซื้อสินค้าหรือบริการซ้ำได้ง่าย

3. ด้านกระบวนการ (Process) จากผลการทดสอบสมมติฐาน มีค่าสัมประสิทธิ์ (B) เท่ากับ 0.165 กระบวนการเป็นวิธีการนำสนอในรูปแบบของบริษัท เพื่อเป็นการมอบบริการให้บริการอย่างถูกต้องรวดเร็วและทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความประทับใจมากยิ่งขึ้น

4. ด้านราคา (Price) จากผลการทดสอบสมมติฐาน มีค่าสัมประสิทธิ์ (B) เท่ากับ 0.110 ราคาที่ลูกค้าสามารถเข้าถึงได้ จะทำให้บริษัทดึงดูดลูกค้าได้มากขึ้น เมื่อเทียบกับบริการที่ได้รับ

ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

1. การศึกษาครั้งต่อไป ควรเป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ ด้วยการสัมภาษณ์เชิงลึก หรือทำการวิจัยแบบผสมผสานจัดทำเพื่อให้ได้รับข้อมูลมีความน่าเชื่อถือมากยิ่งขึ้น

2. การศึกษาครั้งต่อไป ควรศึกษาถึงความต้องการของลูกค้าที่ใช้บริการธุรกิจขนส่งระหว่างประเทศ เนื่องจากลูกค้ามีการเปลี่ยนแปลงความต้องการดังนั้นเพื่อให้ผู้รับบริการได้รับบริการที่ตรงความต้องการ ควรเพิ่มตัวแปร เช่น ความพึงพอใจ เป็นต้น

บรรณานุกรม

กมลชนก หมีปาน. (2563). *อิทธิพลของคุณภาพการให้บริการและส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการบริษัทขนส่ง เจแอนด์ที เอ็กซ์เพรส ของผู้บริโภคในจังหวัดปทุมธานี* [การค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี]. Intellectual Repository at Rajamangala University of Technology Thanyaburi. http://www.repository.rmutt.ac.th/xmlui/handle/123456789/4188

จิรายุฒ เสมา. (2562). *ส่วนประสมทางการตลาดบริการและคุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการระบบขนส่งพัสดุด่วนภายในประเทศของผู้บริโภคในจังหวัดชลบุรี* [สารนิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สถาบันเทคโนโลยีไทย-ญี่ปุ่น]. Thai-Nichi Institute of Technology. http://library.tni.ac.th/thesis/upload/files/IS%20SME%202019/Chirayut%20Sema%20IS%20SME%202019.pdf

ฐนกร ฉ.โรชน์ประเสริฐ. (2562). *ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจของผู้บริโภคของผู้ประกอบการในการเลือกใช้บริการขนส่งทางเรือสัญชาติเกาหลี* [การค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ]. BU Research รวมงานวิชาการ. http://dspace.bu.ac.th/jspui/handle/123456789/4855

ฐาปนี แก้วเสน่ห์ใน. (2564). *ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการขนส่งสินค้าแบบด่วนของผู้ใช้บริการในเขตกรุงเทพมหานคร* [สารนิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ]. Central Library Srinakharinwirot University. http://ir-ithesis.swu.ac.th/dspace/bitstream/123456789/1801/1/gs611130246.pdf

ลัดดา หลีประสิทธิ์. (2562). *ปัจจัยทางการตลาดที่มีความสัมพันธ์ต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการขนส่งระหว่างประเทศในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล* [การค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี]. Intellectual Repository at Rajamangala University of Technology Thanyaburi. http://www.repository.rmutt.ac.th/xmlui/handle/123456789/3657

Chanatsikanh. (2566, 18 ตุลาคม). *ยุทธศาสตร์ กลยุทธ์ และแผนการส่งเสริมการค้าระหว่างประเทศปีงบประมาณ 2567.* กรมส่งเสริมการค้าระหว่างประเทศกระทรวงพาณิชย์. https://www.ditp.go.th/post/149577

Hair, J.F ., Black, W.C., Babin, B.J., Anderson, R.E. & Tatham, R.L. (2006). *Multivariate data analysis.* Pearson Prentice Hall Upper Saddle River, New Jersey : USA.

Kotler, P., & Keller, K. (2016). *Marketing management* (15th Global ed). Education.

Likert, R. (1961). *New Pattern of Management.* New York: McGraw-hill.

Siam Indochina Logistics Co.,Ltd. (n.d). *Spotlight Around the world.* https://www.siamindochina.com/index.php

Yamane, T. (1967). *Statistics, an introductory analysis* (2nd ed). New York Harper & Row.

แรงจูงใจที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท คิงโปรดัค คอนโทรล จำกัด

Motivation that Influences the Performance of Employees of King Product Control Co., Ltd

นุจรินทร์ บุญภา[1] นัทธ์หทัย อือนอก[2] และนฤมล สุ่นสวัสดิ์[3]

Nuchjarin Boonpa[1] Nuthatai Ounok[2] and Narumol Soonsawad[3]

นักศึกษาปริญญาโทบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยธนบุรี[1],

อาจารย์ประจำหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยธนบุรี[2,3]

E-mail: nuchjarinboon07@gmail.com[1], nuthatai_aoy@hoo.com[2], sool197@hotmail.com[3]

บทคัดย่อ

การศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ (1) เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท คิงโปรดัค คอนโทรล จำกัด (2) เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท คิงโปรดัค คอนโทรล จำกัด และ (3) เพื่อศึกษาแรงจูงใจที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท คิงโปรดัค คอนโทรล จำกัด โดยกลุ่มตัวอย่าง คือ พนักงานระดับปฏิบัติการของบริษัท คิงโปรดัค คอนโทรล จำกัด จำนวน 222 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม ผลทดสอบค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับ เท่ากับ 0.99 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ การแจกแจงความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์สมการถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) ผลการศึกษา พบว่า (1) ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท คิงโปรดัค คอนโทรล จำกัด ภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีความคิดเห็นเป็นอันดับแรก คือ ด้านความต้องการความปลอดภัย มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก รองลงมา คือ ด้านสวัสดิการและค่าตอบแทน ด้านลักษณะของงาน ด้านความสำเร็จของงาน ด้านผู้บังคับบัญชา ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านความมั่นคงในงาน และลำดับสุดท้าย คือ ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ตามลำดับ (2) ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท คิงโปรดัค คอนโทรล จำกัด ภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีความคิดเห็นเป็นอันดับแรก คือ ด้านค่าใช้จ่าย มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง รองลงมา คือ ด้านคุณภาพงาน ด้านเวลา และลำดับสุดท้าย คือ ด้านปริมาณงาน ตามลำดับ และ (3) แรงจูงใจมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท คิงโปรดัค คอนโทรล จำกัด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

คำสำคัญ: แรงจูงใจ ปัจจัยจูงใจ ปัจจัยค้ำจุน ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

Abstract

This study aimed to (1) study the level of opinion on work motivation of employees of King Product Control Co., Ltd. (2) to study the level of opinion on work efficiency of employees of King Product Control Co., Ltd. and (3) to study the motivation that influences work efficiency of employees of King Product Control Co., Ltd. The sample group was 222 operational employees of King Product Control Co., Ltd. The research instrument was a questionnaire. The result of the reliability test for the whole document was 0.99. The statistics used for data analysis were frequency distribution, percentage, mean, standard deviation and multiple regression analysis. The results of the study found that (1) the level of opinion on work motivation of employees of King Product Control Co., Ltd. Overall, the average value was at a moderate level. When considering each aspect, the aspect with the highest opinion was the need for safety, with a high average value. The next highest opinion was welfare and compensation, nature of work, work success, supervisors, respect and job security. And the last is the aspect of interpersonal relationships, respectively. (2) The level of opinions regarding the work performance of the employees of King Product Control Co., Ltd., overall, has a medium average. When considering each aspect, it was found that the aspect with the highest opinions was the aspect of expenses, with a medium average, followed by the aspect of work quality, time, and finally the aspect of work quantity, respectively. And (3) Motivation has an influence on the work performance of the employees of King Product Control Co., Ltd. with a statistical significance level of 0.05 level.

Keywords: Motivation, motivating factors, supporting factors, performance

บทนำ

การบริหารองค์กรในปัจจุบันมีการใช้ทรัพยากรที่มีอยู่ให้เกิดผลสูงสุดที่จะสามารถนำองค์กรไปสู่เป้าหมายที่ต้องการได้ บุคลากรที่มีคุณภาพเป็นทรัพยากรที่สำคัญที่จะช่วยขับเคลื่อนให้องค์กรก้าวหน้าอย่างมั่นคงและยั่งยืน ซึ่งแน่นอนว่าทุกองค์กรล้วนมีความหวังที่จะได้รับประสิทธิภาพการทำงานสูงสุดจากบุคลากร เพื่อมุ่งหวังให้บุคลากรเป็นกำลังหลักที่จะขับเคลื่อนให้องค์กรบรรลุประสงค์ที่ตั้งใจไว้ ในทางปฏิบัติงานขององค์กรมักจะกล่าวถึงประสิทธิภาพพร้อมกับประสิทธิผล (Effectiveness) ที่หมายถึงการบรรลุวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ โดยใช้ทรัพยากรที่มีอยู่ให้เกิดประโยชน์สูงสุด หากองค์กรมีทรัพยากรแรงงานที่ขาดประสิทธิภาพในการทำงานถือเป็นเรื่องยากที่จะทำให้องค์กรมีความเจริญเติบโตได้อย่างยั่งยืน แรงจูงใจเป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลอย่างยิ่งต่อประสิทธิผลการทำงานของบุคลาการเนื่องจากแรงจูงใจเป็นปัจจัยสำคัญในการขับเคลื่อนประสิทธิรูปที่จะ

เกิดขึ้นได้ เนื่องจากแรงจูงใจจะเป็นตัวกำหนดพฤติกรรมให้บุคลากรสามารถที่จะปฏิบัติงานภายใต้วัฒนธรรมองค์กรที่ดีได้อย่างประสิทธิภาพ นอกจากแรงจูงใจจะส่งผลดีต่อการทำงานแล้วในอีกทางหนึ่งก็มีโอกาสที่จะก่อให้เกิดผลเสียได้ด้วยเช่นกัน ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน เป็นการกระทำของบุคคลากรแต่ละคนที่มีความสามารถและพยายามทุ่มเท เต็มใจในการปฏิบัติงานของตนตามเวลาที่กำหนด เพื่อให้งานมีคุณภาพได้มาตรฐานเป็นไปตามระเบียบกฎเกณฑ์ขององค์กรที่วางไว้ซึ่งจะนำไปสู่ความมีประสิทธิผลขององค์กร อีกทั้งเพื่อช่วยเสริมสร้างขวัญและกำลังใจให้แก่บุคลากรในองค์กรต่อไป (พระพัฒน์ สมศรี และธัญนันท์ บุญอยู่, 2564)

ทั้งนี้ บริษัท คิงโปรดัค คอนโทรล จำกัด ก่อตั้งขึ้นเมื่อปี พ.ศ. 2547 โดยบริษัทได้เริ่มต้นธุรกิจจากการเป็นผู้ผลิต ผลิตภัณฑ์ที่ทำจากวัสดุประเภท เหล็ก อลูมิเนียม สังกะสี สแตนเลส เหล็กสปริง สแตนเลสสปริง ซึ่งจะเน้นไปทางการผลิตชิ้นงานโลหะแปรรูป และสลักภัณฑ์ประเภทต่าง ๆ ส่งให้กับโรงงานขนาดกลางและขนาดใหญ่ในประเทศไทยเป็นหลัก โดยปัจจุบัน บริษัท คิงโปรดัค คอนโทรล จำกัด ได้มีการเพิ่มกระบวนการทางการผลิต นอกจากรับผลิตและจัดหาสินค้าตามแบบหรือตัวอย่างที่ลูกค้าต้องการแล้ว ทางบริษัทยังรับออกแบบผลิตภัณฑ์ที่ใช้วัสดุประเภทโลหะชนิดต่าง ๆ ที่ผ่านมา บริษัท คิงโปรดัค คอนโทรล จำกัด ประสบปัญหาเรื่องการลาออกของพนักงานอย่างต่อเนื่อง โดยพบว่าในปี พ.ศ. 2564 พนักงานลาออกเป็นจำนวนทั้งหมดถึง 34 คน จากพนักงานทั้งหมด 345 คน คิดเป็นร้อยละ 9.85 ในปี พ.ศ. 2565 พนักงานลาออกเป็นจำนวนทั้งหมดถึง 22 คน จากพนักงานทั้งหมด 295 คน คิดเป็นร้อยละ 7.45 ซึ่งส่งผลกระทบต่อกระบวนการทำงานเป็นอย่างมาก และพบว่าพนักงานที่มีอายุการทำงานอยู่ในช่วงประมาณ 3 เดือน - 1 ปี เป็นช่วงอายุงานที่ลาออกมากที่สุด (ข้อมูลจากบริษัท คิงโปรดัค คอนโทรล จำกัด 2567) จะเห็นได้ว่าช่วงเวลา สถานการณ์และสภาพแวดล้อมที่เจาะจง และพนักงานมีการตัดสินใจเปรียบเทียบระหว่างที่ทำงานเดิมและที่ทำงานใหม่ เพื่อนร่วมงาน สภาพแวดล้อม ปรับตัว ทั้งนี้จะเห็นได้ว่าแรงจูงใจที่อยู่เบื้องต้นหลังการตัดสินใจลาออก จึงเป็นประเด็นสำคัญที่นำไปกำหนดนโยบายของหน่วยงานธุรกิจให้เหมาะสมและมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น จากเหตุผลที่กล่าวมาข้างต้น ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาเรื่องแรงจูงใจที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท คิงโปรดัค คอนโทรล จำกัด เพื่อเป็นแนวทางในการนำไปประยุกต์ใช้และพัฒนาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานมากยิ่งขึ้น

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท คิงโปรดัค คอนโทรล จำกัด
2. เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท คิงโปรดัค คอนโทรล จำกัด
3. เพื่อศึกษาแรงจูงใจที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท คิงโปรดัค คอนโทรล จำกัด

สมมติฐานการวิจัย

แรงจูงใจมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท คิงโปรดัค คอนโทรล จำกัด

การทบทวนวรรณกรรม

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับแรงจูงใจ

Herzberg (1959) กล่าวว่า แรงจูงใจ เปรียบเสมือนพลังพิเศษที่พร้อมจะปะทุออกมาเป็นพฤติกรรมเชิงบวกในการทำงานที่สร้างประโยชน์แก่องค์กร แรงจูงใจจึงเป็นสิ่งสำคัญที่จะทำให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้นและส่งผลต่อความเติบโต ความเจริญก้าวหน้า และความมั่นคงขององค์กร เพื่อตอบสนองความต้องการของบุคลากรให้เหมาะสม เป็นการสร้างแรงจูงใจและขจัดความรู้สึกไม่พอใจในการทำงานของบุคลากรให้หมดไป เพื่อให้บุคลากรในองค์กรเกิดความพึงพอใจ มีความรักและผูกพันกับองค์กร ร่วมมือร่วมใจในการทำงานอย่างกระตือรือร้น ในการช่วยกันพัฒนาองค์กรให้เติบโตและเจริญก้าวหน้าไปอย่างมั่นคง มี 2 องค์ประกอบ คือ

1. ปัจจัยจูงใจ (Motivation factors) เป็นปัจจัยที่ทำให้เกิดความพอใจ เป็นตัวสนับสนุนให้ประสบความสำเร็จในการทำงาน ประกอบด้วย 4 ด้าน ดังนี้

1.1 ด้านลักษณะของงาน (Work itself) คือ ความน่าสนใจของงานที่ทำอยู่ ความรู้สึกต่อลักษณะของงานที่ทำ เช่น เป็นงานที่น่าเบื่อหน่าย จำเจ หรือท้าทาย ความสามารถของบุคคล สามารถก่อให้เกิดความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ซึ่งเหล่านี้จะส่งผลต่อความรูสึกที่ดีและไม่ดีต่อลักษณะงานของตนเองที่ได้รับมอบหมายได้

1.2 ด้านความสำเร็จของงาน (Achievement) คือ การที่สามารถทำงานได้เสร็จทันตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ การมีส่วนร่วมในการทำงานของหน่วยงานที่ทำอยู่ และสามารถแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ การรู้จักป้องกันปัญหาในการทำงานก่อนที่จะเกิดขึ้น และเมื่องานสำเร็จลุล่วงก็เกิดความรู้สึกพึงพอใจในความสำเร็จนั้น เช่น การเปิดโอกาสให้ตัดสินใจในการทำงานของตนเองได้สำเร็จตามเป้าหมายที่องค์กรนั้นวางไว้

1.3 ด้านความก้าวหน้าในงาน (Advancement) คือ การได้รับการสนับสนุนให้มีความรู้ความสามารถจากการฝึกอบรมหรือการศึกษาต่อเพื่อการพัฒนาศักยภาพในการปฏิบัติงาน ทำให้มีโอกาสก้าวหน้าจากการปรับตำแหน่งที่สูงขึ้น ซึ่งองค์กรมีหลักเกณฑ์ในการเลื่อนตำแหน่งที่ชัดเจนและยุติธรรม

1.4 ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ (Recognition) คือ การที่บุคคลได้รับการยอมรับจากผู้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงาน กลุ่มเพื่อน และบุคคลอื่น ๆ รวมทั้งการให้กำลังใจหรือการแสดงออกอื่น ๆ ที่แสดงให้เห็นถึงการยอมรับในความสามารถ ได้แก่ การได้รับการยกย่องชมเชยภายในองค์กร ความภาคภูมิใจในอาชีพ และการได้รับยกย่องจากเพื่อนร่วมงาน เป็นต้น

2. ปัจจัยค้ำจุน (Hygiene factors) เป็นปัจจัยที่เป็นสิ่งแวดล้อมในการทำงาน ประกอบด้วย 5 ด้าน ดังนี้

2.1 ด้านความสัมพันธ์ผู้บังคับบัญชา (Relationship with superior) คือ การติดต่อสื่อสารในลักษณะคล้ายคลึงกับความสัมพันธ์กับผู้ใต้บังคับบัญชา แต่เป็นในลักษณะผู้ใต้บังคับบัญชาให้ความเคารพผู้บังคับบัญชา

2.2 ด้านความความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน (Relationship with peers) คือ ความสัมพันธ์อันดีระหว่างบุคคลกับเพื่อนร่วมงานในองค์กร หัวหน้าหรือลูกน้อง การติดต่อการปฏิสัมพันธ์ที่ดี มีความเข้าในซึ่งกันและกัน และการช่วยเหลือกัน

2.3 ด้านสวัสดิการและค่าตอบแทน (Salary) คือ ผลตอบแทนที่องค์กรจ่ายให้กับพนักงาน เงินเดือน ค่าตอบแทน โครงสร้างค่าจ้างค่าตอบแทนควรที่จะอยู่ในระดับที่เหมาะสมและมีเหตุผลเป็นที่ พึงพอใจของพนักงาน ที่ได้รับเพิ่มเติมนอกเหนือจากค่าตอบแทน เช่น OT สวัสดิการด้านสุขภาพและประกันชีวิต วันหยุดพักร้อน เงินช่วยเหลือค่าครองชีพ เงินโบนัส เป็นต้น

2.4 ด้านความมั่นคงในงาน (Sob security) คือ การที่พนักงานในองค์กรนั้นมีความมั่นใจว่าหน้าที่การงานของตนเองนั้นมีความมั่นคง ตัวพนักงานเองไม่ถูกคุกคามหรือมีพฤติกรรมใดที่ทำให้พนักงานรู้สึกว่าไม่สบายใจที่จะทำงานกับองค์กรต่อไปและองค์กรมีความมั่นคงสามารถเติบโตขึ้นได้ในอนาคต

2.5 ด้านความต้องการความปลอดภัย (Safety needs) คือ ให้ตระหนักว่าพนักงานของคุณต้องการทำงานอย่างปลอดภัยเสมอ

จากที่กล่าวมาข้างต้นสรุปได้ว่า องค์ประกอบของแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน หมายถึง สิ่งจูงใจในการทำงานของบุคลากรแต่ละคนที่ทำให้บุคลากรนั้น ปฏิบัติงานด้วยความตั้งใจ และพึงพอใจที่จะทำงานนั้นให้บรรลุเป้าหมายได้ตามประสิทธิผลที่ต้องการ ทุ่มเททั้งแรงกายแรงใจ และใช้ความรู้ ความสามารถอย่างเต็มที่ โดยในการวิจัยครั้งนี้จะใช้แนวคิดและทฤษฎีแรงจูงใจของ Herzberg (1959) ซึ่งเพื่อให้เข้ากับบริบทของบริษัท ผู้วิจัยได้เลือกตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา ดังนี้ ตัวแปรปัจจัยจูงใจ ประกอบด้วย 4 ด้าน ได้แก่ ด้านลักษณะของงาน ด้านความสำเร็จของงาน ด้านความก้าวหน้าในงาน และด้านการได้รับการยอมรับนับถือ และตัวแปรปัจจัยค้ำจุน ประกอบด้วย 5 ด้าน ได้แก่ ด้านผู้บังคับบัญชา ด้านความความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ด้านสวัสดิการและค่าตอบแทน ด้านความมั่นคงในงาน และด้านความต้องการความปลอดภัย

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

Peterson and Plowman (1953) กล่าวว่า ประสิทธิภาพในการทำงาน หมายถึง คุณภาพของการมีประสิทธิผล ความสามารถในการผลิต และในการดำเนินงานทางด้านธุรกิจที่จะถือว่ามีประสิทธิภาพสูงสุด เพื่อสามารถผลิตสินค้าหรือบริการในปริมาณและคุณรูปที่ต้องการมีความเหมาะสมและต้นทุนน้อยที่สุด เพื่อคำนึงถึงสถานการณ์และข้อผูกพันด้านการเงินที่มีอยู่ ดังนั้น แนวความคิดของคำว่าประสิทธิภาพในด้านธุรกิจมีองค์กร ประกอบด้วย 4 ด้าน ดังนี้

1. ด้านคุณภาพงาน (Quality) คือ ผลของงานที่ได้นั้นต้องมีคุณภาพ โดยจะต้องเป็นไปตามที่กำหนดหรือตามที่วางแผนไว้ ซึ่งองค์กรและผู้ปฏิบัติงานจะต้องมีความพึงพอใจ ได้รับประโยชน์ที่คุ้มค่าที่สุด และใช้ระยะในการปฏิบัติงานที่เหมาะสม

2. ด้านปริมาณงาน (Quantity) คือ ผลของงานที่ได้จะต้องเป็นไปตามเป้าหมายที่องค์กรกำหนด โดยผลงานที่ปฏิบัติได้นั้นจะต้องมีประสิทธิรูปที่เหมาะสมตามที่กำหนดในแผนงานหรือตามเป้าหมายที่องค์กรได้วางไว้ และควรมีการกำหนดระยะเวลาหรือวางแผนการบริหารเพื่อให้ได้ปริมาณงานที่เหมาะสมตามเป้าหมายที่กำหนดไว้

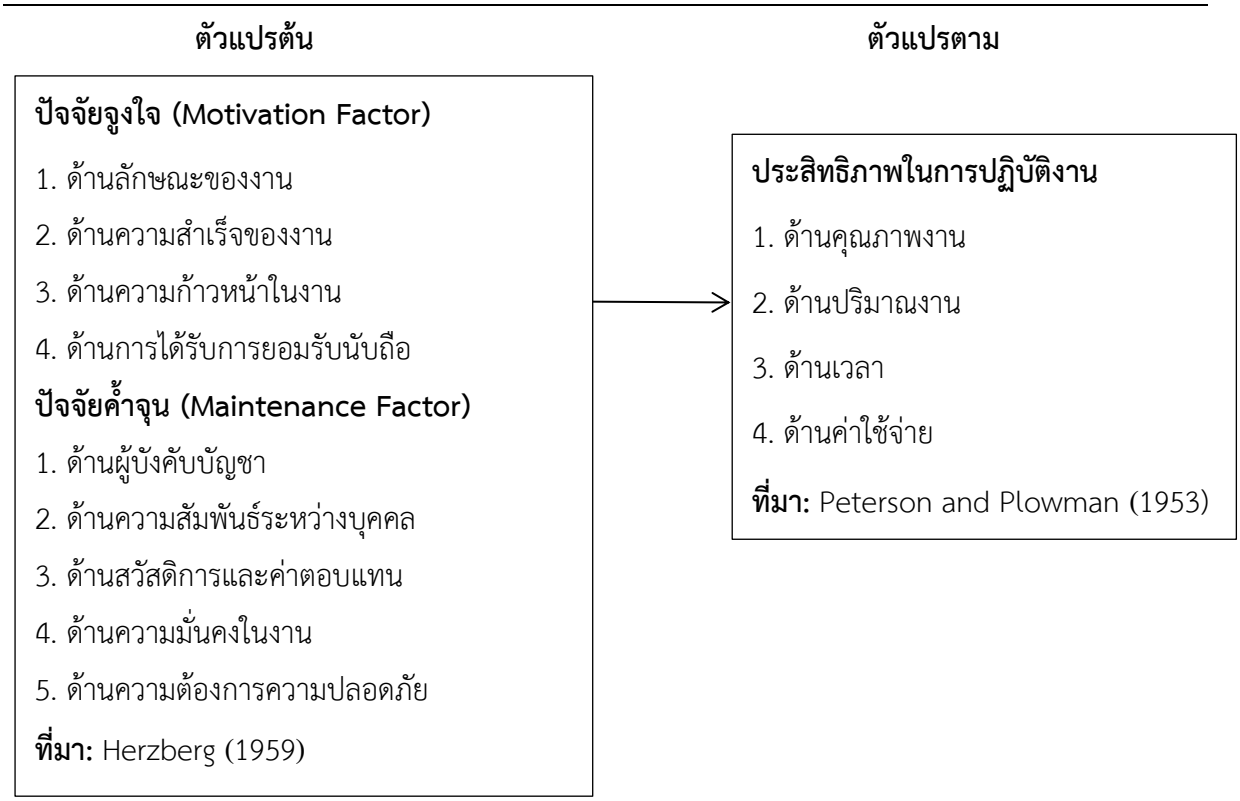
3. ด้านเวลา (Time) คือ เวลาที่ใช้ในการดำเนินงานต้องมีการกำหนดอย่างเหมาะสมตามลักษณะของงานและมีการพัฒนาเทคนิคการทำงานให้มีความสะดวกรวดเร็วเพิ่มมากขึ้น เพื่อให้ผลงานนั้นเสร็จตามที่กำหนดเมื่อเทียบกับความยากง่ายของงาน โดยใช้เวลาในการปฏิบัติงานที่น้อยลง ถูกต้องรวดเร็วเป็นไปตามแผนงานที่องค์กรตั้งเป้าหมายไว้

4. ด้านค่าใช้จ่าย (Costs) คือ ค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานทั้งหมดจะต้องเหมาะสมกับงานที่ทำ โดยควรที่จะมีค่าใช้จ่ายในการทำงานที่น้อยที่สุดและได้ผลกำไรที่มากที่สุด ประสิทธิภาพในด้านของค่าใช้จ่าย หรือต้นทุนการผลิต ได้แก่ การใช้ทรัพยากรด้านการเงิน วัสดุ และเทคโนโลยีที่มีอยู่อย่างประหยัดคุ้มค่าและเกิดการสูญเสียโดยเปล่าประโยชน์น้อยที่สุด

จากที่กล่าวมาข้างต้นสรุปได้ว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน หมายถึง ความสามารถของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของสมาชิกในองค์กรที่บรรลุตามเป้าหมายขององค์กร โดยใช้ทรัพยากรอย่างเหมาะสม คุ้มค่า ประหยัด เกิดการสูญเสียทรัพยากรน้อยที่สุดเพื่อประโยชน์สูงสุดขององค์กร ส่งผลให้ผลการปฏิบัติงานมีคุณภาพตามมาตรฐานขององค์กร ซึ่งในการวิจัยครั้งนี้ใช้แนวคิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของ Peterson and Plowman (1953) ประกอบด้วย 4 ด้าน ได้แก่ ด้านคุณภาพงาน ด้านปริมาณงาน ด้านเวลา และด้านค่าใช้จ่าย

กรอบแนวคิดในการวิจัย

การศึกษาเรื่องแรงจูงใจที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท คิงโปรดัค คอนโทรล จำกัด โดยมีตัวแปรต้น คือ แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท คิงโปรดัค คอนโทรล จำกัด ตามแนวคิดและทฤษฎีของ Herzberg (1959) ส่วนตัวแปรตาม คือ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ตามแนวคิดและทฤษฎีของ Peterson and Plowman (1953) ซึ่งกำหนดกรอบแนวคิดดังนี้



รูปที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

ระเบียบวิธีการวิจัย

ขอบเขตด้านประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ พนักงานระดับปฏิบัติการของบริษัท คิงโปรดัค คอนโทรล จำกัด จำนวน 372 คน

ขอบเขตด้านเนื้อหา

การศึกษาเรื่องแรงจูงใจที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท คิงโปรดัค คอนโทรล จำกัด โดยตัวแปรต้น คือ แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน ตามแนวคิดและทฤษฎีของ Herzberg (1959) และตัวแปรตาม คือ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ตามแนวคิดและทฤษฎีของ Peterson and Plowman (1953)

ขอบเขตด้านเวลา

ระยะเวลาครั้งนี้ใช้ระยะเวลาตั้งแต่เดือนพฤษภาคม 2567 ถึงเดือนตุลาคม 2567 รวมเป็นระยะเวลา 6 เดือน

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ พนักงานระดับปฏิบัติการของบริษัท คิงโปรดัค คอนโทรล จำกัด จำนวน 372 คน

กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ พนักงานระดับปฏิบัติการของบริษัท คิงโปรดัค คอนโทรล จำกัด เนื่องจากทราบประชากรที่แน่นอน ผู้วิจัยจึงกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของ Yamane (1973) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาจำนวน 222 คน โดยใช้วิธีการสุ่มแบบแบ่งชั้นภูมิ (Stratified Random Sampling)

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยนำแบบสอบถามไปลดลองใช้ (Try out) จำนวน 30 ชุด เพื่อตรวจสอบความเที่ยงของเครื่องมือ (Validity) มีค่าสัมประสิทธิ์ความเชื่อมั่น (Cornbrash’ alpha) ทั้งฉบับเท่ากับ 0.99 ซึ่งแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อคำถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล ได้ แก่ เพศ สถานภาพ อายุ รายได้ต่อเดือน และอาชีพ

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท คิงโปรดัค คอนโทรล จำกัด โดยปัจจัยจูงใจ ประกอบด้วย 4 ด้าน ได้แก่ ด้านลักษณะของงาน ด้านความสำเร็จของงาน ด้านความก้าวหน้าในงาน และด้านการได้รับการยอมรับนับถือ และปัจจัยค้ำจุน ประกอบด้วย 5 ด้าน ได้แก่ ด้านผู้บังคับบัญชา ด้านความความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ด้านสวัสดิการและค่าตอบแทน ด้านความมั่นคงในงาน และด้านความต้องการความปลอดภัย

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท คิงโปรดัค คอนโทรล จำกัด ประกอบด้วย 4 ด้าน ได้แก่ ด้านคุณภาพงาน ด้านปริมาณงาน ด้านเวลา และด้านค่าใช้จ่าย

โดยส่วนที่ 2 และ 3 ข้อคำถามเกี่ยวกับแรงจูงใจที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท คิงโปรดัค คอนโทรล จำกัด และประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท คิงโปรดัค คอนโทรล จำกัด โดยมีเกณฑ์การให้คะแนนตามวิธีของ Likert (1961) 5 ระดับ ได้แก่ 5 หมายถึง ความคิดเห็นด้วยในระดับมากที่สุด 4 หมายถึง ความคิดเห็นด้วยในระดับมาก 3 หมายถึง ความคิดเห็นด้วยในระดับปานกลาง 2 หมายถึง ความคิดเห็นด้วยในระดับน้อย 1 หมายถึง ความคิดเห็นด้วยในระดับน้อยที่สุด

ส่วนที่ 4 แบบสอบถามปลายเปิด และข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้เก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 222 ตัวอย่าง แล้วนำมาวิเคราะห์แรงจูงใจที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท คิงโปรดัค คอนโทรล จำกัด

1. ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) เป็นข้อมูลที่ผู้วิจัยได้จากการใช้แบบสอบถามเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 222 คน โดยผู้วิจัยได้ทำการเก็บรวบรวมจากกลุ่มพนักงาน

2. ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary data) ได้แก่ หนังสือ วารสาร วิทยานิพนธ์และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับตัวแปรที่ศึกษาในงานวิจัยครั้งนี้

การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

การวิเคราะห์ข้อมูลผู้วิจัยได้นำข้อมูลจากแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่าง มาประมวลผลโดยใช้สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ดังนี้

1. การวิเคราะห์สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Analysis)

ส่วนที่ 1 สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive analysis) เป็นสถิติสำหรับการบรรยายลักษณะของประชากรซึ่งกรณีนี้ ใช้ค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation)

ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน ประกอบด้วยปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุน ใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive analysis) ได้แก่ ค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

ส่วนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive analysis) ได้แก่ ค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

โดยส่วนที่ 2 และ 3 ข้อคำถามเกี่ยวกับแรงจูงใจและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท คิงโปรดัค คอนโทรล จำกัด โดยมีเกณฑ์การให้คะแนนตามวิธีของ Likert (1961) 5 ระดับ ได้แก่ ค่าเฉลี่ย 4.21-5.00 หมายความว่า มีความคิดเห็นด้วยในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 3.41-4.20 หมายถึง มีความคิดเห็นด้วยในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 2.61-3.40 หมายถึง มีความคิดเห็นด้วยในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ย 1.81-2.60 หมายถึง มีความคิดเห็นด้วยในระดับน้อย และค่าเฉลี่ย 1.00-1.80 หมายถึง มีความคิดเห็นด้วยในระดับน้อยที่สุด

2. การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics)

การวิเคราะห์แรงจูงใจที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท คิงโปรดัค คอนโทรล จำกัด โดยใช้การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) กำหนดนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลการศึกษาและอภิปรายผล

ผลการวิจัย

1. กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 148 คน คิดเป็นร้อยละ 66.67 สถานภาพโสด จำนวน 107 คน คิดเป็นร้อยละ 48.20 อายุระหว่าง 21-30 ปี จำนวน 95 คน คิดเป็นร้อยละ 42.79 รายได้ต่อเดือนน้อยกว่าหรือเท่ากับ 20,000 บาท จำนวน 134 คน คิดเป็นร้อยละ 60.36 และระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 214 คน คิดเป็นร้อยละ 96.00

2. ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท คิงโปรดัค คอนโทรล จำกัด ภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}$ = 3.35, S.D. = 0.23) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านที่มีความคิดเห็นมากที่สุดเป็นลำดับแรก คือ ด้านความต้องการความปลอดภัย มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 3.51, S.D. = 0.57) รองลงมา คือ ด้านสวัสดิการและค่าตอบแทน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 3.43, S.D. = 0.56) ด้านความก้าวหน้าในงาน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}$ = 3.40, S.D. = 0.53) ด้านลักษณะของงาน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}$ = 3.38, S.D. = 0.56) ด้านความสำเร็จของงาน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}$ = 3.31, S.D. = 0.62) ด้านผู้บังคับบัญชา มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}$ = 3.30, S.D. = 0.54) ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}$ = 3.30, S.D. = 0.58) ด้านความมั่นคงในงาน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}$ = 3.29, S.D. = 0.60) และลำดับสุดท้าย คือ ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}$ = 3.22, S.D. = 0.67) ตามลำดับ

3. ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท คิงโปรดัค คอนโทรล จำกัด ภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}$ = 3.32, S.D. = 0.26) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีความคิดเห็นมากที่สุดเป็นลำดับแรก คือ ด้านค่าใช้จ่าย มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}$ = 3.36, S.D. = 0.60) รองลงมา ได้แก่ ด้านคุณภาพงาน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}$ = 3.36, S.D. = 0.59) ด้านเวลา มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}$ = 3.35, S.D. = 0.62) และลำดับสุดท้าย คือ ด้านปริมาณงาน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}$ = 3.19, S.D. = 0.59) ตามลำดับ

ตารางที่ 1 การวิเคราะห์แรงจูงใจที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท คิงโปรดัค คอนโทรล จำกัด ภาพรวม โดยใช้การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Linear Regression)

ตัวแปรพยากรณ์	B	Std. Error	Beta	t	P - value	Collinearity Statistics	
						Tolerance	VIF
ค่าคงที่ (Constant)	0.912	0.217		4.207*	0.000		
ด้านลักษณะของงาน	0.095	0.026	0.026	3.744*	0.000	0.963	1.038
ด้านความสำเร็จของงาน	0.050	0.023	0.118	2.173*	0.031	0.977	1.023

ตัวแปรพยากรณ์	B	Std. Error	Beta	t	P - value	Collinearity Statistics	
						Tolerance	VIF
ด้านความก้าวหน้าในงาน	0.043	0.021	0.114	2.075*	0.039	0.971	1.029
ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ	0.086	0.025	0.193	3.491*	0.001	0.946	1.057
ด้านผู้บังคับบัญชา	0.122	0.122	0.248	4.514*	0.000	0.963	1.039
ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล	0.069	0.021	0.177	3.243*	0.001	0.980	1.020
ด้านสวัสดิการและค่าตอบแทน	0.059	0.026	0.127	2.314*	0.022	0.963	1.039
ด้านความมั่นคงในงาน	0.094	0.024	0.212	3.886*	0.000	0.978	1.023
ด้านความต้องการความปลอดภัย	0.096	0.025	0.208	3.881*	0.000	0.978	1.023

$R = 0.620$, $R^2 = 0.384$, Adj. $R^2 = 0.358$, $F = 14.688$, Durbin - Watson = 2.131

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

การอภิปรายผล

การศึกษาเรื่องแรงจูงใจที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท คิงโปรดัค คอนโทรล จำกัด ได้แบ่งการอภิปรายผลตามวัตถุประสงค์ ดังนี้

1. จากผลการศึกษาระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท คิงโปรดัค คอนโทรล จำกัด ภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดและทฤษฎีของ Herzberg, Mausner & Snyderman (1959) กล่าวว่า การสร้างแรงจูงใจในการทำงานและได้สร้างทฤษฎีที่เรียกว่า ทฤษฎีสององค์ประกอบ (Two factors theory) ซึ่งแนวคิดหลักของทฤษฎีนี้เชื่อว่าผู้ปฏิบัติงานจะปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพขึ้นอยู่กับความพึงพอใจโดยความพึงพอใจจะเป็นตัวกระตุ้นให้ผู้ปฏิบัติงานมีความกระตือรือร้นในการทำงานมากขึ้น ผลผลิตของงานสูงขึ้น ทั้งนี้ความพึงพอใจในการทำงานมี 2 องค์ประกอบ คือ ตัวแปรปัจจัยจูงใจ 4 ด้าน ได้แก่ ด้านลักษณะของงาน ด้านความสำเร็จของงาน ด้านความก้าวหน้าในงาน และด้านการได้รับการยอมรับนับถือ และตัวแปรปัจจัยค้ำจุน ด้าน ได้แก่ ด้านผู้บังคับบัญชา ด้านความความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ด้านสวัสดิการและค่าตอบแทน ด้านความมั่นคงในงาน และด้านความต้องการความปลอดภัย จากผลการศึกษาครั้งนี้สามารถนำมาปรับปรุงแก้ไขและพัฒนาให้พนักงานมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานมากยิ่งขึ้น เพื่อความก้าวหน้ามั่นคงและยั่งยืนตามวัตถุประสงค์ขององค์กร และสอดคล้องกับงานวิจัยของเรืองฤทธิ์ มหามนตรี (2564) ทำการศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทแห่งหนึ่งในนิคมอมตะซิตี้ ชลบุรี พบว่า แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง และสอดคล้องกับผลงานวิจัยของบัณฑิต

ฉายขจรพันธ์ (2564) ทำการศึกษาเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรภายในองค์การ พบว่า แรงจูงใจในการปฏิบัติงานภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง

2. จากผลการศึกษาระดับความคิดเห็นของเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท คิงโปรดัค คอนโทรล จำกัด ภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดและทฤษฎีของ Peterson and Plowman (1953) กล่าวว่า ประสิทธิภาพในการทำงาน หมายถึง คุณภาพของการมีประสิทธิผล ความสามารถในการผลิต และในการดำเนินงานทางด้านธุรกิจที่จะถือว่ามีประสิทธิภาพสูงสุด เพื่อสามารถผลิตสินค้าหรือบริการในปริมาณและคุณรูปที่ต้องการที่เหมาะสมและต้นทุนน้อยที่สุด เพื่อคำนึงถึงสถานการณ์และข้อผูกพันด้านการเงินที่มีอยู่ ได้แก่ ด้านคุณภาพงาน ด้านปริมาณงาน ด้านเวลา และด้านค่าใช้จ่าย จากผลการศึกษาครั้งนี้สามารถนำมาปรับปรุงแก้ไขในการปฏิบัติงานที่มีคุณภาพตรงตามเป้าหมายและมาตรฐานขององค์กร โดยนำเทคโนโลยีต่าง ๆ มาปรับใช้ในการปฏิบัติงานสามารถตรวจสอบคุณภาพของงานตามตัวชี้วัดได้ และมีการพัฒนาศักยภาพของผู้ปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง และสอดคล้องกับงานวิจัยของเรืองฤทธิ์ มหามนตรี (2564) ทำการศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทแห่งหนึ่งในนิคมอมตะซิตี้ ชลบุรี พบว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง และสอดคล้องกับผลงานวิจัยของบัณฑิต ฉายขจรพันธ์ (2564) ทำการศึกษาเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรภายในองค์การ พบว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง

3. จากผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท คิงโปรดัค คอนโทรล จำกัด โดยปัจจัยจูงใจ ประกอบด้วย 4 ด้าน ได้แก่ ด้านลักษณะของงาน ด้านความสำเร็จของงาน ด้านความก้าวหน้าในงาน และด้านการได้รับการยอมรับนับถือ และปัจจัยค้ำจุน ประกอบด้วย 5 ด้าน ได้แก่ ด้านผู้บังคับบัญชา ด้านความความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ด้านสวัสดิการและค่าตอบแทน ด้านความมั่นคงในงาน และด้านความต้องการความปลอดภัย มีอิทธิพลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท คิงโปรดัค คอนโทรล จำกัด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับวานวิจัยของเรืองฤทธิ์ มหามนตรี (2564) ทำการศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทแห่งหนึ่งในนิคมอมตะซิตี้ ชลบุรี พบว่า ปัจจัยแรงจูงใจมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และสอดคล้องกับงานวิจัยของบัณฑิต ฉายขจรพันธ์ (2564) ทำการศึกษาเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรภายในองค์การ พบว่า ปัจจัยแรงจูงใจส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย

การศึกษาเรื่องแรงจูงใจที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท คิงโปรดัค คอนโทรล จำกัด มีข้อเสนอแนะดังนี้

ด้านผู้บังคับบัญชา (Relationship with superior) จากผลการทดสอบสมมติฐาน มีค่าสัมประสิทธิ์ (B) เท่ากับ 0.122 แสดงให้เห็นว่า การติดต่อสื่อสารในลักษณะคล้ายคลึงกับความสัมพันธ์กับผู้ให้บังคับบัญชา แต่เป็นในลักษณะผู้ใต้บังคับบัญชาให้ความเคารพผู้บังคับบัญชา

ด้านความสำเร็จของงาน (Achievement) จากผลการทดสอบสมมติฐาน มีค่าสัมประสิทธิ์ (B) เท่ากับ 0.050 แสดงให้เห็นว่า การปฏิบัติงานที่สำเร็จลุล่วงตามเป้าหมายตามขั้นตอนการปฏิบัติงานที่ได้กำหนดไว้ ส่งผลให้เกิดความภาคภูมิใจกับความสำเร็จที่เกิดจากการปฏิบัติงาน

ด้านความก้าวหน้าในงาน (Advancement) จากผลการทดสอบสมมติฐาน มีค่าสัมประสิทธิ์ (B) เท่ากับ 0.043 แสดงให้เห็นว่าการเปลี่ยนแปลงในสถานะหรือตำแหน่งของบุคคลในองค์กร มีโอกาสในการเจริญเติบโต การได้รับการเลื่อนขั้นเมื่อปฏิบัติงานสำเร็จตามเป้าหมาย ครอบคลุมถึงการมีโอกาสได้รับการศึกษาหาความรู้เพิ่มเติมหรือการได้รับการการฝึกอบรม เป็นต้น

ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

1. การศึกษาตัวแปรอื่นที่มีความเกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพการทำงาน เพื่อให้ได้ผลการศึกษาที่ชัดเจนมากยิ่งขึ้น ได้ข้อมูลเปรียบเทียบการนำนโยบายหรือกลยุทธ์ต่าง ๆ ไปปฏิบัติเกี่ยวกับการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในองค์กร รวมถึงนำเทคนิควิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลเพิ่มเติม เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาประสิทธิภาพการทำงานขององค์กรต่อไป

2. ควรศึกษาข้อมูลที่มีความสัมพันธ์กับตัวแปรอื่น ๆ ที่มีผลกระทบต่อประสิทธิภาพการทำงาน เพื่อให้ได้ผลการศึกษาที่สามารถพัฒนาองค์กรได้ชัดเจนขึ้น

บรรณานุกรม

บริษัท คิงโปรดัค คอนโทรล จำกัด. (2567). *ผลิตภัณฑ์ที่ทำจากวัสดุประเภทต่าง ๆ ของบริษัทฯ.* https://th.search.yahoo.com

บัณฑิต ฉายขจรพันธ์. (2564). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรภายในองค์กร กรณีศึกษาบริษัท รักษาความปลอดภัย ไทยซีคอม จำกัด* [การค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย]. https://digital.car.chula.ac.th

พระพัฒน์ สมศรี และธัญนันท์ บุญอยู่. (2564). *แรงจูงใจในการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการของกรมชลประทานปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี. วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยการจัดการและเทคโนโลยีอิสเทิร์น, 18*(1), 172-183.

เรืองฤทธิ์ มหามนตรี. (2564). *ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทแห่งหนึ่ง ในนิคมอมตะซิตี้ ชลบุรี* [การค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยบูรพา]. https://ir.buu.ac.th/dspace/bitstream/1513/474/1/60920122.pdf

Herzberg, F., Mausner, B., & Snyderman, B. (1959). *The Motivation to Work*. New York: John Willey & Sons.

Peterson, E & Plowman, G. E. (1953). *Business Organization and Management* (3rd ed.). Ill: Irwin.

Yamane, T. (1973). *Statistics: an introductory analysis.* New YorK: Harper & Row.

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเดินทางมาท่องเที่ยวในประเทศไทยของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ

Factors Influencing Foreign Tourists' Travel to Thailand

อทิตยา โพธิ์ทิพย์[1] และบุษกร ถาวรประสิทธิ์[2]

Atittaya Photip[1] and Bussagone Tavonprasith[2]

นิสิต[1], อาจารย์[2]

คณะเศรษฐศาสตร์และบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยทักษิณ[1,2]

E-mail: tbussagone@tsu.ac.th[2]

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ (1) เพื่ออธิบายสถานการณ์การเดินทางมาท่องเที่ยวในประเทศไทยของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ และ (2) เพื่อวิเคราะห์ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเดินทางมาท่องเที่ยวในประเทศไทยของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ โดยจำแนกเป็น 5 ภูมิภาค ได้แก่ เอเชียตะวันออก เอเชียใต้ เอเชียตะวันออกกลาง ยุโรป และอเมริกา ใช้ข้อมูลอนุกรมเวลา รายปีระหว่างปี พ.ศ.2551-2564 รวม 14 ปี และใช้การวิเคราะห์สมการถดถอยพหุคูณ ผลการศึกษาพบว่า (1) ภูมิภาคที่มีนักท่องเที่ยวเดินทางเข้าประเทศไทยมากที่สุด ได้แก่ เอเชียตะวันออก รองลงมา คือ ยุโรป เอเชียใต้ อเมริกา และเอเชียตะวันออกกลาง ตามลำดับ (2) ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเดินทางมาท่องเที่ยวในประเทศไทยของนักท่องเที่ยว ในภูมิภาคเอเชียตะวันออก เอเชียใต้ เอเชียตะวันออกกลาง และอเมริกา ได้แก่ รายได้ต่อหัวของคนไทย ในทิศทางเดียวกัน และในภูมิภาคเอเชียตะวันออกกลาง ยุโรป และอเมริกา ได้แก่ ค่าใช้จ่ายต่อหัวของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ ในทิศทางเดียวกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

คำสำคัญ: ปัจจัย การท่องเที่ยว นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ

Abstract

This research aimed (1) to describe the situation of foreign tourists traveling to Thailand and (2) to analyze the factors influencing foreign tourists' travel to Thailand, classified into 5 regions: East Asia, South Asia, Middle East, Europe and America. The research used annual time series data from 2008-2021, totaling 14 years, and applied multiple regression analysis. The results of the study found that (1) the region with the most tourists traveling to Thailand was East Asia, followed by Europe, South Asia, America and Middle East, respectively. (2) The factors influencing tourist travel to Thailand in East Asia, South Asia, Middle East Asia and America were: Thai per capita income, in the same direction, and in the Middle East Asia,

Europe and America regions:: foreign tourist spending per capita, in the same direction, with a statistical significance of 0.05.

Keywords: Factors, travel, foreign tourists

บทนำ

อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวเป็นอุตสาหกรรมที่มีการขยายตัวสูงและมีบทบาทความสำคัญต่อระบบเศรษฐกิจและสังคมของประเทศเป็นอย่างมากโดยเฉพาะอย่างยิ่งในการเป็นแหล่งรายได้ นำมาซึ่งเงินตราต่างประเทศ การสร้างงาน และการกระจายความเจริญไปสู่ภูมิภาค การท่องเที่ยวยังมีความสำคัญต่อการพัฒนาระบบโครงสร้างพื้นฐานของระบบคมนาคมขนส่ง ตลอดจนการค้าและการลงทุน ซึ่งในภาพรวมแล้วจะนำไปสู่การสร้างความเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจและมีความเสถียรภาพทางเศรษฐกิจของประเทศ ในขณะที่แง่ทางสังคมนั้น การพัฒนาการท่องเที่ยวภายใต้แนวคิดการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน จะทำให้เกิดการพัฒนาด้านสาธารณูปโภคและสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ในแหล่งท่องเที่ยว ยกระดับคุณภาพชีวิตของประชาชนให้ดีขึ้น รวมทั้งช่วยปลูกจิตสำนึกให้ประชาชนมีความรู้สึกรักและหวงแหนทรัพยากรในท้องถิ่นของตน อันจะนำมาซึ่งการอนุรักษ์ ฟื้นฟู และใช้ทรัพยากรอย่างมีจิตสำนึก นอกจากนี้การเดินทางท่องเที่ยวยังเป็นการเปิดโลกทัศน์ให้แก่นักท่องเที่ยวได้นำความรู้และประสบการณ์จากการเดินทางมาปรับใช้ในการพัฒนาชีวิตและสังคมให้ดีขึ้น (จุฑาภรณ์ ฮาร์ล และศศิธร ง้วนพันธ์., 2557)

สำหรับประเทศไทย การเพิ่มขึ้นของจำนวนนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่เดินทางเข้ามาท่องเที่ยวในประเทศไทย ส่วนหนึ่งเกิดจากการที่ประเทศไทยอุดมไปด้วยทรัพยากรทางการท่องเที่ยวที่สวยงามทั้งแหล่งท่องเที่ยวทางธรรมชาติ เช่น ทะเล ภูเขา น้ำตก และแหล่งท่องเที่ยวทางด้านประวัติศาสตร์ ประเพณี และวัฒนธรรม เป็นต้น ตลอดจนความเป็นมิตรไมตรีของชาวไทยรวมทั้งการติดต่อสื่อสารและการเดินทางที่สะดวกสบาย นอกจากนี้การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยยังมีบทบาทสำคัญในการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารการท่องเที่ยวในแหล่งท่องเที่ยวต่าง ๆ ผ่านสื่อทุกรูปแบบไปยังประเทศต่าง ๆ ทั่วโลก ซึ่งสิ่งเหล่านี้ล้วนแล้วแต่ส่งเสริมทำให้นักท่องเที่ยวมีความต้องการเดินทางเข้ามาท่องเที่ยวในประเทศไทย

จะเห็นได้ว่าแนวโน้มของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่เดินทางเข้ามาท่องเที่ยวในประเทศไทยนั้นมีจำนวนเพิ่มมากขึ้น โดยตั้งแต่ปี พ.ศ. 2551-2562 จากกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา (2566) ระบุว่าในปี พ.ศ. 2551 นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติเดินทางเข้ามาท่องเที่ยวในประเทศไทย จำนวน 13,687,100 คน จำแนกตามทวีปต่าง ๆ ได้แก่ เอเชียตะวันออก 7,837,812 คน ยุโรป 3,862,379 คน อเมริกา 853,348 คน เอเชียใต้ 670,049 คน และตะวันออกกลาง 463,512 คน จำนวนนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติมีแนวโน้มเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่องในปี พ.ศ. 2562 นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติเดินทางเข้ามาท่องเที่ยวในประเทศไทย จำนวน 38,845,278 คน จำแนกตามทวีปต่าง ๆ ได้แก่ เอเชียตะวันออก 27,669,963 คน ยุโรป 6,531,220 คน อเมริกา 1,559,800 คน เอเชียใต้ 2,356,977 คน และตะวันออกกลาง 727,318 คน โดยในปี พ.ศ. 2563 และ พ.ศ.2564 เนื่องจาก

สถานการณ์โควิด-19 ทำให้จำนวนนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติเดินทางเข้ามาท่องเที่ยวในประเทศไทยลดลง โดยในปี พ.ศ. 2563 นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติเดินทางเข้ามาท่องเที่ยวในประเทศไทย จำนวน 6,266,956 คน ลดลงจากช่วงเดียวกันของปี พ.ศ. 2562 ซึ่งอยู่ที่ 38,845,278 คน

จากเหตุผลที่กล่าวมาข้างต้น ดังนั้นจึงมีความสนใจที่จะศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเดินทางมาท่องเที่ยวในประเทศไทยของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ โดยศึกษาสถานการณ์และปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเดินทางมาท่องเที่ยวในประเทศไทยของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ แบ่งเป็น 5 ภูมิภาค คือ เอเชียตะวันออก เอเชียใต้ เอเชียตะวันออกกลาง ยุโรป และอเมริกา เพื่อให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา กระทรวงการต่างประเทศ สมาคมและอุตสาหกรรมด้านการท่องเที่ยว เป็นต้น ได้นำไปเป็นข้อมูลในการวิเคราะห์และวางแผนนโยบายที่เกี่ยวกับภาคการท่องเที่ยวต่อไป อันนำไปสู่การสนับสนุนและการพัฒนาการท่องเที่ยวของประเทศไทยอย่างยั่งยืน

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่ออธิบายสถานการณ์การเดินทางมาท่องเที่ยวในประเทศไทยของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ
2. เพื่อวิเคราะห์ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเดินทางมาท่องเที่ยวในประเทศไทยของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ

การทบทวนวรรณกรรม

แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

องค์การท่องเที่ยวโลก (World Tourism Organization : W.T.O) ได้ให้ความหมายของการท่องเที่ยวดังนี้ “Tourism comprises the activities of the person traveling to and staying in places outside their usual environment for not more than one consecutive year for leisure, business and other purpose.” จากความหมายนี้สรุปได้ว่าการท่องเที่ยว หมายถึง การเดินทางของบุคคลจากที่อาศัยปกติไปยังที่อื่นเป็นการชั่วคราว (ไม่มากกว่า 1 ปี ติดต่อกัน) เดินทางด้วยความสมัครใจเพื่อการพักผ่อนผ่อนหย่อนใจ ติดต่อธุระและวัตถุประสงค์ใดๆก็ได้ แต่ไม่ใช่เพื่อการประกอบอาชีพ หรือหารายได้ (เจษฎา ขวัญเมือง และคณะ, 2554)

ปัจจัยเบื้องต้นที่ทำให้คนอยากเดินทางท่องเที่ยวน่าจะเกิดจากการที่มนุษย์ทุกคนมีความพึงพอใจในในการเดินทางมาท่องเที่ยวในสัญชาตญาณอยู่แล้วซึ่งมูลเหตุหรือปัจจัยที่จูงใจสำคัญที่กระตุ้นให้คนนับล้าน ๆ คนทั่วโลกเดินทางไปท่องเที่ยวในสถานที่ที่ต้องการมี 8 ประการดังต่อไปนี้ (นิศา ชัชกุล, 2554)

1. ความต้องการผจญภัย เมื่อมีกิจกรรมท่องเที่ยวใหม่ ๆ เกิดขึ้นย่อมมีการประชาสัมพันธ์ ทำให้คนอยากลองผจญภัยกับกิจกรรมท่องเที่ยวใหม่ ๆ เหล่านั้น
2. ความต้องการค้นพบสิ่งใหม่ ๆ ในตัวเอง ถ้ามองให้ลึกจะเห็นได้ว่าการเดินทางเป็นการทำลายความจำเจในชีวิตประจำวัน โดยออกเดินทางไปค้นหาสิ่งแปลกใหม่ในชีวิต

3. ความต้องการคุณค่าในการเดินทางท่องเที่ยว เป็นผลที่เกิดขึ้นหลังจากการเดินทางท่องเที่ยว ซึ่งผู้เดินทางท่องเที่ยวจะรู้สึกถึงความสนุกสนานหรือความประทับใจในขณะที่ท่องเที่ยว

4. ความต้องการค้นคว้าทางวัฒนธรรม จะเห็นว่าการเดินทางท่องเที่ยวเป็นการเรียนรู้วัฒนธรรมของประเทศที่ตนไปเที่ยว ทำให้เกิดความรู้ความเข้าใจอย่างลึกซึ้งเกี่ยวกับวัฒนธรรมของท้องถิ่นนั้น

5. ความต้องการเห็นความเป็นอยู่ของเพื่อนร่วมโลกคนทั่วไปมีความต้องการเห็นความเป็นอยู่ของเพื่อนร่วมโลกว่าผู้ที่อยู่ในประเทศที่ร่ำรวยกับในประเทศที่ยากจนหรือผู้ที่อยู่ในประเทศในเขตหนาวกับในเขตร้อนมีความเป็นอยู่แตกต่างกันอย่างไร

6. ความต้องการในการยอมรับของสังคม ผู้เดินทางเที่ยวจะเกิดความพอใจมากถ้าคนในท้องถิ่นยอมรับนิสัยบางอย่างของเขา บ่อยครั้งที่นักท่องเที่ยวมีความรู้สึกเหมือนคนแปลกหน้า ทำให้เขาต้องเลือกเดินทางไปท่องเที่ยวในประเทศที่เขารู้สึกว่าเป็นที่ชื่นชอบและได้รับการยอมรับตัวเขา

7. ความต้องการความภาคภูมิใจการที่คนต้องการเดินทางไปท่องเที่ยวยังประเทศต่าง ๆ เนื่องจากต้องการให้ผู้อื่นเห็นว่าตนได้ไปท่องเที่ยวสถานที่แปลกๆ แตกต่างจากผู้อื่น ยิ่งเป็นสถานที่ท่องเที่ยวที่ญาติมิตรของเขายังไม่เคยไป ก็จะเป็นข้อพิสูจน์ว่าได้ไปก่อนญาติมิตร ถือว่าเป็นความภาคภูมิใจของตนเองในเชิงการท่องเที่ยว

8. ความต้องการยกฐานะและเกียรติภูมิ การได้มีโอกาสเดินทางไปท่องเที่ยวไม่ว่าจะไปเพื่อวัตถุประสงค์ใด ล้วนแต่ทำให้ผู้เดินทางมาท่องเที่ยวเป็นคนมีเกียรติในสังคม อันเป็นการยกฐานะและเกียรติของตนให้สูงขึ้นด้วย

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการเดินทางมาท่องเที่ยวในประเทศไทยของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ ได้แก่ งานวิจัยของน้ำฝน จันทร์นวล (2556) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจของนักท่องเที่ยวชาวจีนที่เดินทางเข้ามาท่องเที่ยวในประเทศไทย ผลการศึกษาพบว่า ค่าใช้จ่าย รายได้ อายุ อาชีพ และแหล่งท่องเที่ยวที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อการตัดสินใจของนักท่องเที่ยวชาวจีนที่เดินทางเข้ามาท่องเที่ยวในประเทศไทยแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ งานวิจัยของศุภรัตน์ ชูกลิ่นขจร (2563) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจมาเที่ยวสถานที่ต่าง ๆ ในเมืองพัทยาของนักท่องเที่ยวชาวจีน ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยส่วนประสมการตลาดตามความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวจีน ที่มาท่องเที่ยวเมืองพัทยา มีความสัมพันธ์กับระดับการตัดสินใจมาเที่ยวเมืองพัทยาของนักท่องเที่ยวชาวจีน และระดับการตัดสินใจมาเที่ยวเมืองพัทยาของนักท่องเที่ยวชาวจีนส่งผลต่อพฤติกรรมภายหลังการท่องเที่ยวเมืองพัทยาของนักท่องเที่ยวชาวจีน ทั้งด้านการกลับมาท่องเที่ยวเมืองพัทยาอีกครั้งในอนาคตและบอกต่อบุคคลอื่นให้มาท่องเที่ยวเมืองพัทยา และงานวิจัยของเหวินเชี่ยง เฉิน (2564) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจของนักท่องเที่ยวจีนที่เดินทางท่องเที่ยวในประเทศไทยปี 2564 ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา และด้านส่งเสริมการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจของนักท่องเที่ยวชาวจีนที่ตัดสินใจเดินทางมาท่องเที่ยวในประเทศไทย เมื่อพิจารณาเป็นรายประเภทจะพบว่าด้านส่งเสริมการตลาด ส่งผลต่อการตัดสินใจของนักท่องเที่ยวชาวจีนที่ตัดสินใจเดินทางมาท่องเที่ยวในประเทศ

ไทยมากที่สุด นอกจากนี้เมื่อวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์การตัดสินใจ พบว่าตัวแปรอิสระได้แก่ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา และด้านส่งเสริมการตลาด ส่งผลกระทบต่อการตัดสินใจของนักท่องเที่ยวชาวจีนที่ตัดสินใจเดินทางมาท่องเที่ยวในประเทศไทย ในขณะที่ งานวิจัยของอัญญพัชร โชติวชิระพงศ์ (2556) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกมาท่องเที่ยวในประเทศไทยของนักท่องเที่ยวชาวอเมริกัน ผลการศึกษาพบว่าปัจจัยทางการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกมาท่องเที่ยวในประเทศไทยมากที่สุด คือ ด้านลักษณะทางกายภาพ ด้านสินค้า ราคา ช่องทางการจัดจำหน่าย ส่งเสริมการตลาด บุคคล และกระบวนการให้บริการ และการตัดสินใจเลือกมาท่องเที่ยวในประเทศไทยของนักท่องเที่ยวชาวอเมริกัน ไม่มีความสัมพันธ์กับปัจจัยส่วนบุคคลและพฤติกรรมการท่องเที่ยว แต่มีความสัมพันธ์กับปัจจัยทางการตลาด ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านราคา และด้านช่องทางการจัดจำหน่าย

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเดินทางมาท่องเที่ยวในประเทศไทยของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ โดยใช้ข้อมูลทุติยภูมิแบบอนุกรมเวลา (Time series) เป็นข้อมูลรายปีตั้งแต่ปี พ.ศ.2551-2564 ในการวิเคราะห์ข้อมูลสมการถดถอยเชิงซ้อน (Multiple regression) จากเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องสามารถเขียนในรูปแบบสมการได้ดังนี้

$$Y_i = \beta_0 + \beta_1 PCI_{TH} + \beta_2 CPH_i + \beta_3 INC_i + \beta_4 EX_{THB/USD} + \beta_5 INF_{TH} + \varepsilon_i$$

กำหนดให้

Y_i = นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่เดินทางมาท่องเที่ยวในประเทศไทย (หน่วย : คน) แบ่งเป็นเอเชียตะวันออก เอเชียใต้ เอเชียตะวันออกกลาง ยุโรป และอเมริกา

PCI_{TH} = รายได้ต่อหัวของคนไทย (หน่วย : บาทต่อคนต่อปี) มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน

CPH_i = ค่าใช้จ่ายต่อหัวของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ (หน่วย : บาทต่อคนต่อวัน) มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน

INC_i = รายได้จากนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ (หน่วย : ล้านบาทต่อปี) มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน

$EX_{THB/USD}$ = อัตราแลกเปลี่ยนบาทต่อดอลล่าร์สหรัฐฯ (หน่วย : บาท) มีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงกันข้าม

INF_{TH} = อัตราเงินเฟ้อ (หน่วย : เปอร์เซนต์) มีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงกันข้าม

ผลการวิจัย

สถานการณ์การเดินทางมาท่องเที่ยวในประเทศไทยของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ

จากตารางที่ 1 จำนวนนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่เดินทางเข้าประเทศไทยปี พ.ศ.2551-2564 พบว่า ภูมิภาคที่มีนักท่องเที่ยวเดินทางเข้าประเทศไทยมากที่สุด ได้แก่ เอเชียตะวันออก รองลงมา คือ ยุโรป เอเชียใต้ อเมริกา และ เอเชียตะวันออกกลาง ตามลำดับ โดยมีรายละเอียด ดังนี้

ภูมิภาคเอเชียตะวันออก ในปี พ.ศ. 2551 มีจำนวน 7,837,812 คน และปี พ.ศ.2564 มี จำนวน 113,201 คน โดยมีนักท่องเที่ยวมากที่สุดปี พ.ศ.2562 จำนวน 27,669,963 คนมีนักท่องเที่ยวน้อยที่สุดปี พ.ศ. 2564 จำนวน 113,201 คน

ตารางที่ 1 จำนวนนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่เดินทางเข้าประเทศไทยปี พ.ศ.2551-2564 (หน่วย : คน)

ปี	เอเชียตะวันออก	เอเชียใต้	เอเชียตะวันออกกลาง	ยุโรป	อเมริกา
2564	113,201	18,424	31,324	277,436	54,180
2563	3,786,050	326,888	85,230	2,051,738	311,250
2562	27,669,963	2,356,977	727,318	6,531,220	1,559,800
2561	26,225,446	1,935,883	767,796	6,603,695	1,534,008
2560	23,846,387	1,773,564	789,939	6,514,011	1,541,950
2559	21,593,285	1,523,555	747,219	6,174,957	1,407,458
2558	20,093,929	1,374,292	720,791	5,476,781	1,168,832
2557	14,767,849	1,213,785	644,265	6,028,171	1,048,911
2556	15,917,375	1,347,545	630,234	6,305,945	1,166,633
2555	12,775,001	1,260,263	663,933	5,454,494	1,006,911
2554	10,548,965	1,137,521	651,912	4,933,434	885,598
2553	8,304,478	985,098	615,006	4,329,583	792,190
2552	7,265,837	809,300	523,343	3,920,013	795,110
2551	7,837,812	670,049	463,512	3,862,379	853,348

ที่มา: กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา (2566)

ภูมิภาคเอเชียใต้ โดยปี พ.ศ.2551 มีจำนวน 670,049 คน และปี พ.ศ.2564 มีจำนวน 18,424 คน โดยมีนักท่องเที่ยวมากที่สุดปี พ.ศ.2562 จำนวน 2,356,977 คน มีนักท่องเที่ยวน้อยที่สุดปี พ.ศ.2564 จำนวน 18,424 คน

ภูมิภาคเอเชียตะวันออกกลาง โดยปี พ.ศ.2551 มีจำนวน 463,512คน และปี พ.ศ.2564 มีจำนวน 31,324 คน โดยมีนักท่องเที่ยวมากที่สุดปี พ.ศ.2560 จำนวน 789,939 คน มีนักท่องเที่ยวน้อยที่สุดปี พ.ศ. 2564 จำนวน 31,324 คน

ภูมิภาคยุโรป โดยปี พ.ศ.2551 มีจำนวน 3,862,379 คน และปี พ.ศ.2564 มีจำนวน 277,436 คน โดยมีนักท่องเที่ยวมากที่สุดปี พ.ศ.2561 จำนวน 6,603,695 คน มีนักท่องเที่ยวน้อยที่สุดปี พ.ศ.2564 จำนวน 277,436 คน

ภูมิภาคอเมริกา โดยปี พ.ศ.2551 มีจำนวน 853,348 คน และปี พ.ศ.2564 มีจำนวน 54,180 คน โดยมีนักท่องเที่ยวมากที่สุดปี พ.ศ.2562จำนวน 1,559,800 คน มีนักท่องเที่ยวน้อยที่สุดปี พ.ศ.2564 จำนวน 54,180 คน

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเดินทางมาท่องเที่ยวในประเทศไทยของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ

การวิเคราะห์ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเดินทางมาท่องเที่ยวในประเทศไทยของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ โดยมีรายได้ต่อหัว ค่าใช้จ่ายต่อหัวของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ รายได้จากนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ อัตราแลกเปลี่ยนบาทต่อดอลล่าร์สหรัฐฯ อัตราเงินเฟ้อ จากการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเดินทางมาท่องเที่ยวในประเทศไทยของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ โดยใช้ข้อมูลทุติยภูมิแบบอนุกรมเวลา (Time series) เป็นข้อมูลรายปีตั้งแต่ปี พ.ศ.2551 ถึง พ.ศ.2564 โดยใช้โปรแกรม E-Views โดยมีการตรวจสอบปัญหา Multicollinearity และ Autocorrelation ในกรณีที่มีปัญหาจะมีการแก้ไขก่อนที่จะนำมาใช้ข้อมูล โดยในการตรวจสอบปัญหา Multicollinearity ด้วยวิธีการ Variance Inflation Factor (VIF) ซึ่งต้องต่ำกว่า 10 จะไม่เกิดปัญหา Multicollinearity ในกรณีที่เกิดปัญหาจะมีการแก้ไขก่อนที่จะเอามาวิเคราะห์ข้อมูลและการตรวจสอบปัญหา Autocorrelation สามารถดูจากค่าสถิติ Durbin-Watson (D.W.) ซึ่งพบว่า จำนวนนักท่องเที่ยวจากทวีปเอเชียตะวันออก จำนวนนักท่องเที่ยวทวีปยุโรป จำนวนนักท่องเที่ยวทวีปอเมริกา จำนวนนักท่องเที่ยวทวีปเอเชียใต้ และจำนวนนักท่องเที่ยวจากทวีปตะวันออกกลางไม่เกิดปัญหา Autocorrelation โดยมีค่า D.W. เท่ากับ 2.467, 2.444, 1.717, 2.318, 2.173 ตามลำดับ ผลการศึกษาดังตารางต่อไปนี้

จากตารางที่ 2 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเดินทางมาท่องเที่ยวในประเทศไทยของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ พบว่า ภูมิภาคเอเชียตะวันออก มีค่า R2 เท่ากับ 0.953 ค่า Adjusted R2 เท่ากับ 0.924 มีค่า Durbin-Watson เท่ากับ 2.467 มีค่า F-statistic เท่ากับ 32.675 ซึ่งมีค่า Significant ที่ 0.000 น้อยกว่าระดับนัยสำคัญ 0.05 หมายความว่า มีตัวแปรอิสระอย่างน้อยหนึ่งตัวที่ส่งผลต่อตัวแปรตาม ตัวแปรอิสระที่ส่งผลกระทบต่อจำนวนนักท่องเที่ยวจากทวีปเอเชียตะวันออก ประกอบด้วยรายได้ต่อหัว มีค่าสัมประสิทธิ์เท่ากับ 468.055 ในทิศทางเดียวกัน

ภูมิภาคเอเชียใต้ มีค่า R2 เท่ากับ 0.992 ค่า Adjusted R2เท่ากับ 0.987 มีค่า Durbin-Watson เท่ากับ 2.318 มีค่า F-statistic เท่ากับ 193.304 ซึ่งมีค่า Significant ที่ 0.000 น้อยกว่าระดับนัยสำคัญ 0.05 หมายความว่า มีตัวแปรอิสระอย่างน้อยหนึ่งตัวที่ส่งผลต่อตัวแปรตาม ตัวแปรอิสระที่ส่งผลกระทบต่อจำนวน

นักท่องเที่ยวจากทวีปเอเชียใต้ ประกอบด้วย รายได้ต่อหัว มีค่าสัมประสิทธิ์ เท่ากับ 3.788 ในทิศทางเดียวกัน และรายได้จากนักท่องเที่ยวมีค่าสัมประสิทธิ์ เท่ากับ 24.180 ในทิศทางเดียวกัน

ภูมิภาคตะวันออกกลาง มีค่า R^2 เท่ากับ 0.934 ค่า Adjusted R^2เท่ากับ 0.905 มีค่าDurbin-Watson เท่ากับ 2.173 มีค่า F-statistic เท่ากับ 32.032 ซึ่งมีค่า Significant ที่ 0.000 น้อยกว่าระดับนัยสำคัญ 0.05 หมายความว่า มีตัวแปรอิสระอย่างน้อยหนึ่งตัวที่ส่งผลต่อตัวแปรตาม ตัวแปรอิสระที่ส่งผลกระทบต่อจำนวนนักท่องเที่ยวจากทวีปตะวันออกกลาง ประกอบด้วย รายได้ต่อหัว มีค่าสัมประสิทธิ์ เท่ากับ 3.262 ในทิศทางเดียวกัน และค่าใช้จ่ายต่อหัวของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ มีค่าสัมประสิทธิ์ เท่ากับ 282.657 ในทิศทางเดียวกัน

ตารางที่ 2 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเดินทางมาท่องเที่ยวในประเทศไทยของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ

ตัวแปรตาม / ตัวแปรอิสระ	เอเชียตะวันออก	เอเชียใต้	เอเชียตะวันออกกลาง	ยุโรป	อเมริกา
	B (sig)	**B** (sig)	**B** (sig)	**B** (sig)	**B** (sig)
Constant	- 72433010 (0.012)	1371424 (0.056)	617010.3 (0.331)	- 7275087 (0.077)	- 2163492 (0.053)
PCI_{TH}	468.055 (0.008)**	3.788 (0.001)**	3.262 (0.002)**	9.3 (0.06)	4.308 (0.004)**
CPH_i	2919.794 (0.084)	1.517 (0.566)	282.657 (0.000)**	3562.388 (0.000)**	642.801 (0.000)**
$EX_{THB/USD}$	254980.3 (0.645)	- 17073.74 (0.321)	-26523.04 (0.155)	- 109057.7 (0.313)	- 16324.65 (0.578)
$INFLATION_{TH}$	- 606240.5 (0.343)	- 9569.615 (0.516)	5475.284 (0.711)	67485.27 (0.475)	5656.964 (0.821)
$INCOME_i$	-	24.180 (0.000)**	-	-	-
ค่าสถิติ					
R^2	0.953	0.992	0.934	0.957	0.948
Adjusted R^2	0.924	0.987	0.905	0.938	0.925
Durbin-Watson	2.467	2.318	2.173	2.444	1.717
F-statistic	32.675**	193.304**	32.032**	50.245**	41.329**

หมายเหตุ : ** ตัวแปรอิสรที่มีอิทธิพลกับตัวแปรตามที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ภูมิภาคยุโรป มีค่า R^2 เท่ากับ 0.957 ค่า Adjusted R^2เท่ากับ 0.938 มีค่า Durbin-Watson เท่ากับ 2.444 มีค่า F-statistic เท่ากับ 50.245 ซึ่งมีค่า Significant ที่ 0.000 น้อยกว่าระดับนัยสำคัญ 0.05 หมายความว่า มีตัวแปรอิสระอย่างน้อยหนึ่งตัวที่ส่งผลต่อตัวแปรตาม ตัวแปรอิสระที่ส่งผลกระทบต่อจำนวนนักท่องเที่ยวจากทวีปยุโรป ประกอบด้วย ค่าใช้จ่ายต่อหัวของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ มีค่าสัมประสิทธิ์เท่ากับ 3562.388 ในทิศทางเดียวกัน

ภูมิภาคอเมริกา มีค่า R^2 เท่ากับ 0.948 ค่า Adjusted R^2เท่ากับ 0.925 มีค่า Durbin-Watson เท่ากับ 1.717 มีค่า F-statistic เท่ากับ 41.329 ซึ่งมีค่า Significant ที่ 0.000 น้อยกว่าระดับนัยสำคัญ 0.05 หมายความว่า มีตัวแปรอิสระอย่างน้อยหนึ่งตัวที่ส่งผลต่อตัวแปรตาม ตัวแปรอิสระที่ส่งผลกระทบต่อจำนวนนักท่องเที่ยวจากทวีปอเมริกา ประกอบด้วย รายได้ต่อหัว มีค่าสัมประสิทธิ์ เท่ากับ4.308 ในทิศทางเดียวกัน และค่าใช้จ่ายต่อหัวของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ มีค่าสัมประสิทธิ์เท่ากับ 642.801 ในทิศทางเดียวกัน

สรุปและอภิปรายผลการวิจัย

การศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเดินทางมาท่องเที่ยวในประเทศไทยของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาสถานการณ์และปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเดินทางมาท่องเที่ยวในประเทศไทยของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ โดยจำแนกเป็น 5 ภูมิภาค ได้แก่ เอเชียตะวันออก เอเชียใต้ เอเชียตะวันออกกลาง ยุโรป และอเมริกา ใช้ข้อมูลอนุกรมเวลา รายปีระหว่างปี พ.ศ.2551-2564 รวม 14 ปี และใช้การวิเคราะห์สมการถดถอยพหุคูณ (Multiple regression) ผลการศึกษาพบว่า ภูมิภาคที่มีนักท่องเที่ยวเดินทางเข้าประเทศไทยมากที่สุด ได้แก่ เอเชียตะวันออก รองลงมา คือ ยุโรป เอเชียใต้ อเมริกา และ เอเชียตะวันออกกลาง ตามลำดับ โดยในปี พ.ศ.2551 มีจำนวนนักท่องเที่ยวทั้งสิ้น 13,687,100 คน มากที่สุด คือ เอเชียตะวันออก 7,837,812 คน รองลงมา คือ ยุโรป 3,862,379 คน อเมริกา 853,348 คน เอเชียใต้ 670,049 คน และตะวันออกกลาง 463,512 คน ตามลำดับ จำนวนนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติมีแนวโน้มเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง โดยในปี พ.ศ. 2562 มีจำนวนนักท่องเที่ยวทั้งสิ้น 38,845,278 คน มากที่สุดคือ เอเชียตะวันออก 27,669,963 คน รองลงมา คือ ยุโรป 6,531,220 คน อเมริกา 1,559,800 คน เอเชียใต้ 2,356,977 คน และตะวันออกกลาง 727,318 คน ตามลำดับ อย่างไรก็ตามช่วงปี พ.ศ. 2563-2564 เนื่องจากสถานการณ์โควิด-19 ทำให้จำนวนนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติเดินทางเข้ามาท่องเที่ยวในประเทศไทยลดลงอย่างมาก

สำหรับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเดินทางมาท่องเที่ยวในประเทศของนักท่องเที่ยว ในภูมิภาคเอเชียตะวันออก เอเชียใต้ เอเชียตะวันออกกลาง และอเมริกา ได้แก่ รายได้ต่อหัวของคนไทย ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่วางไว้ กล่าวคือ รายได้ต่อหัวของคนไทยเพิ่มขึ้น ทำให้คุณภาพชีวิตของคนไทยดี ส่งผลให้จำนวนนักท่องเที่ยวต่างชาติเพิ่มขึ้นซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ น้ำฝน จันทร์นวล (2556) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจของนักท่องเที่ยวชาวจีนที่เดินทางเข้ามาท่องเที่ยวในประเทศไทย และในภูมิภาคเอเชียตะวันออกกลาง ยุโรป และอเมริกา ได้แก่ ค่าใช้จ่ายต่อหัวของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานหลัก กล่าวคือ ค่าใช้จ่ายต่อหัวของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติเพิ่มขึ้น ส่งผลให้จำนวนนักท่องเที่ยว

ต่างชาติเพิ่มขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ อัญญพัชร โชติวชิระพงศ์ (2556) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกมาท่องเที่ยวในประเทศไทยของนักท่องเที่ยวชาวอเมริกัน

ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเดินทางมาท่องเที่ยวในประเทศไทยของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ หน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้แก่ กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา กระทรวงการต่างประเทศ สมาคมและอุตสาหกรรมด้านการท่องเที่ยว เป็นต้น นำข้อมูลไปใช้เพื่อเป็นแนวทางส่งเสริมการท่องเที่ยวของประเทศไทย ดังนี้

1. นักท่องเที่ยวจากภูมิภาคเอเชียตะวันออกเดินทางเข้ามาท่องเที่ยวในประเทศไทยสูงกว่าภูมิภาคอื่นและเพิ่มขึ้นทุกปี ดังนั้นหน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรมีการวางแผนประชาสัมพันธ์ให้เข้าถึงนักท่องที่ยวกลุ่มดังกล่าว รวมทั้งการให้สิทธิประโยชน์สำหรับการพำนักในประเทศไทยเพิ่มขึ้น นอกจากนั้นการพัฒนาศักยภาพของแหล่งท่องเที่ยว สร้างการคมนาคมที่สะดวก เป็นต้น เพื่อดึงดูดนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติให้มาเที่ยวในประเทศไทย

2. รายได้ต่อหัวของคนไทยเป็นปัจจัยที่สำคัญต่อจำนวนนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่เดินทางเข้ามาท่องเที่ยวในประเทศไทย หากรายได้ของประชาชนดีขึ้น ประเทศไทยควรมีการพัฒนาระบบความปลอดภัยและสาธารณสุขที่ดียิ่งขึ้น ทำให้นักท่องเที่ยวต่างชาติมีความมั่นใจในการเดินทางมาท่องเที่ยวในประเทศไทย นอกจากนั้นหน่วยงานภาครัฐและเอกชนควรให้บริการและความช่วยเหลือนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติในทุกด้านอย่างมีมิตรไมตรี พร้อมกับการส่งเสริมการตลาดด้านการท่องเที่ยวให้นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติจดจำประเทศไทยได้ตลอดไป

3. ค่าใช้จ่ายต่อหัวของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติเป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อจำนวนนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่เดินทางเข้ามาท่องเที่ยวในประเทศไทย ดังนั้นหน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวภายในประเทศให้มีคุณรูปที่เหมาะสมกับค่าใช้จ่าย เพราะนักท่องเที่ยวมักมองหาประสบการณ์ที่คุ้มค่า หากค่าใช้จ่ายสูงแต่มีคุณภาพ ก็จะส่งผลให้นักท่องเที่ยวกลับมาอีก

บรรณานุกรม

กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา. (2566). *ข้อมูลสถิติ จำนวน รายได้และค่าใช้จ่ายต่อหัวของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่เดินทางเข้ามาเที่ยวในประเทศไทย.* https://www.mots.go.th

จุฑาภรณ์ ฮาร์ล และ ศศิธร ง้วนพันธ์. (2557). ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเดินทางท่องเที่ยวในประเทศไทยของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ. *วารสารการเงิน การลงทุน การตลาด และการบริหารธุรกิจ, 4*(3), 415-426.

เจษฎา ขวัญเมือง, วรรณิศา ทยะราษฎร์, ดวงกมล รามณู, และ รัตนากรณ์ ปรีดาสุทธิจิตต์. (2554, 21 กันยายน). *ความหมายของการท่องเที่ยว.* Tour of the world. https://tourismatbuu.wordpress.com/ความรู้เบื้องต้นการท่อ/ความหมายของการท่องเที่/

น้ำฝน จันทร์นวล. (2556). *ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจของนักท่องเที่ยวชาวจีนที่เดินทางเข้ามาท่องเที่ยวในประเทศไทย. วารสารเทคโนโลยีภาคใต้. 6*(2), 53-60.

นิศา ชัชกุล. (2554). *อุตสาหกรรมการท่องเที่ยว.* กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ศุภรัตน์ ชูกลิ่นขจร. (2563). *ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจมาเที่ยวสถานที่ต่าง ๆ ในเมืองพัทยาของนักท่องเที่ยวชาวจีน* [วิทยานิพนธ์การจัดการมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยบูรพา]. https://buuir.buu.ac.th/xmlui/handle/1234567890/10131?show=full

เหวินเชี่ยง เฉิน. (2564). *ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจของนักท่องเที่ยวจีนที่เดินทางท่องเที่ยวในประเทศไทย ปี 2564* [การค้นคว้าอิสระ, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ]. Bu Reasherch . http://dspace.bu.ac.th/jspui/handle/123456789/5109

อัญญะพัชร โชติวชิระพงศ์. (2556). *ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกมาท่องเที่ยวในประเทศไทยของนักท่องเที่ยวชาวอเมริกัน* [วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยนานาชาติแสตมฟอร์ด]. https://dspace.rmutk.ac.th/bitstream/handle/123456789/96/100-154-1-PB.pdf?sequence=3

แรงจูงใจที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานโรงแรมในเครือดีวาน่ากรุ๊ปในเขตพื้นที่ป่าตอง

Motivating Factors Influencing Organizational Commitment of Hotel Employees in the Deevana Group in the Patong Area

รัตนา พรหมรอด[1] และรุ่งนภา อริยะพลปัญญา[2]

Rattana Promrod[1] and Rungnapa Ariyaphonpanya [2]

นักศึกษาปริญญาโท[1], อาจารย์ที่ปรึกษา[2]

มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต[1,2]

E-mail: s6580141106@pkru.ac.th[1]

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาระดับของปัจจัยแรงจูงใจ ปัจจัยค้ำจุนและความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานโรงแรม (2) เปรียบเทียบความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานโรงแรมจำแนกตามปัจจัยลักษณะส่วนบุคคล และ (3) วิเคราะห์ปัจจัยแรงจูงใจ และปัจจัยค้ำจุนที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ พนักงานโรงแรมในเครือดีวาน่ากรุ๊ปในเขตพื้นที่ป่าตอง จำนวน 170 คน ได้มาจากการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว และการวิเคราะห์สมการถดถอยเชิงพหุคูณ ผลการวิจัย พบว่า (1) ระดับของปัจจัยแรงจูงใจในด้านความรับผิดชอบต่อหน้าที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันของพนักงานในองค์กรระดับมากที่สุด และระดับปัจจัยค้ำจุนด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานมีอิทธิพลต่อความผูกพันของพนักงานในองค์กรระดับมากที่สุด โดยระดับความผูกพันต่อองค์กรโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (2) พนักงานที่มีอายุ ประสบการณ์ทำงาน โรงแรมที่ปฏิบัติงานและแผนกที่ปฏิบัติงานต่างกันจะมีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 และ (3) ปัจจัยแรงจูงใจด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การทำงาน ด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงานและด้านลักษณะของงานที่รับผิดชอบ และปัจจัยค้ำจุนด้านความมั่นคงในการทำงาน ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน และด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานมีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

คำสำคัญ: ปัจจัยแรงจูงใจ ปัจจัยค้ำจุน ความผูกพันต่อองค์กร

Abstract

This research aims to (1) examine the levels of motivational factors, supportive factors, and organizational commitment among hotel employees, (2) compare organizational commitment across different personal characteristics of hotel employees, and (3) analyze

motivational and supportive factors that influence employees' commitment to the organization. This study employs a survey research methodology. The sample consists of 170 hotel employees from the Deevana Group in the Patong area, selected through stratified random sampling. Data analysis involved frequency, percentage, mean, standard deviation, t-test, one-way ANOVA, and multiple regression analysis. The research findings indicate that (1) the level of motivational factors related to responsibility has the most substantial impact on employees' commitment to the organization, while supportive factors regarding relationships with colleagues also significantly influence organizational commitment. Overall, organizational commitment was found to be at a high level. (2) Statistically significant differences ($p < 0.05$) in organizational commitment were observed based on employee age, work experience, hotel of employment, and department. (3) Motivational factors such as career advancement, achievement, and the nature of the work performed, along with supportive factors like job security, salary and benefits, relationships with colleagues, and the working environment, significantly influence employees' commitment to the organization at the 0.05 significance level.

Keywords: Motivation factors, maintenance factors, organizational commitment

บทนำ

ปัจจุบันภาคธุรกิจการท่องเที่ยวถือเป็นธุรกิจหนึ่งที่มีความสำคัญต่อการขับเคลื่อนเศรษฐกิจของประเทศเป็นอย่างมาก ซึ่งจากนโยบายผ่อนคลายมาตรการเข้าประเทศในปี 2565 หลังจากสถานการณ์การแพร่ระบาดโรคติดเชื้อโคโรนาไวรัส 2019 ส่งผลให้ภาคธุรกิจท่องเที่ยวและบริการกลับมาเป็นที่นิยมภาคธุรกิจท่องเที่ยวเริ่มทยอยเปิดให้บริการอีกครั้ง โดยเฉพาะธุรกิจโรงแรมและที่พักในจังหวัดภูเก็ต ซึ่งจากสถิติจำนวนผู้เยี่ยมเยือนจังหวัดภูเก็ตปี 2565 มีจำนวนทั้งสิ้น 5,628,483 คน โดยมีรายได้จากผู้เยี่ยมเยือนจำนวนทั้งสิ้น 193,637.00 ล้านบาท (กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา, 2563) ซึ่งภาคธุรกิจการท่องเที่ยวโรงแรมและที่พักในจังหวัดภูเก็ตถือเป็นแหล่งสร้างรายได้ที่สูงที่สุดในประเทศไทย โดยหลังจากภาคธุรกิจการท่องเที่ยวโรงแรมและที่พักกลับมาเปิดให้บริการได้ดำเนินการรับสมัครพนักงานกลับเข้ามาทำงานอีกครั้ง จากผลกระทบจากสถานการณ์ดังกล่าวเป็นเหตุให้พนักงานโรงแรมในจังหวัดภูเก็ตต่างแยกย้ายกลับภูมิลำเนาและเลือกอาชีพใหม่เพิ่มมากขึ้น ซึ่งส่งผลให้ให้ภาคธุรกิจท่องเที่ยวและโรงแรมประสบปัญหาการขาดแคลนบุคลากร สอดคล้องกับผลการสำรวจข้อมูลสถานการณ์ด้านความต้องการแรงงานในสถานประกอบการของตลาดแรงงาน ในจังหวัดภูเก็ต พบว่า ความต้องการแรงงาน ณ ปี 2565 ประมาณร้อยละ 22.14 โดยระบุถึงความต้องการแรงงานที่จะเกิดขึ้นภายในปี 3 ลำดับแรก ได้แก่ กิจกรรมโรงแรมและบริการด้านอาหาร ร้อยละ 37.10 สำหรับ

อุตสาหกรรมประเภทข้อมูลข่าวสาร และการสื่อสาร และกิจกรรมด้านสุขภาพและงานสังคมสงเคราะห์ (สำนักงานปลัดกระทรวงแรงงาน, 2565) อย่างไรก็ตามแม้สถานการณ์โควิด-19 เริ่มคลี่คลาย หลายธุรกิจกลับมาเปิดกิจการและมีการจ้างงานเพิ่มขึ้น แต่บางครั้งธุรกิจก็ยังไม่สามารถดำเนินการได้เต็มที่ เพราะด้วยเกิดปัญหาขาดแคลนบุคลากรที่มาปฏิบัติหน้าที่ พนักงานไม่เพียงพอต่อการตอบสนองลูกค้าได้เหมือนแต่ก่อน (สะอาด บรรเจิดฤทธิ์, 2565) นอกจากนี้ จากสภาพบรรยากาศภายในองค์กรเปลี่ยนแปลงไปอาจส่งผลให้พนักงานขาดความเชื่อมั่นในองค์กรและรู้สึกว่าไม่มั่นคงในงาน ซึ่งเป็นส่งผลกระทบต่อความผูกพันในองค์กรนำไปสู่ปัญหาการลาออกของพนักงาน ส่งเสียต่อองค์กรทั้งในแง่ต้นทุนและผลิตภาพรวมไปถึงภาพลักษณ์ ดังนั้น เพื่อให้ธุรกิจสามารถดำเนินงานได้อย่างต่อเนื่องและสามารถฟันฝ่าทุกวิกฤตได้อย่างราบรื่น ซึ่งจำเป็นต้องมีการวางแผนรับมือผลกระทบดังกล่าว โดยการสร้างแรงจูงใจในการทำงานที่สามารถดึงดูดพนักงานให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและการสร้างความผูกพันในองค์กรอันนำไปสู่แนวทางการกำหนดนโยบายและวางกลยุทธ์ในการบริหารทรัพยากรมนุษย์ขององค์กรที่สามารถตอบสนองต่อความต้องการและยกระดับแรงจูงใจในการทำงานที่มีประสิทธิภาพ พนักงานมีความรู้สึกยินดีที่จะทำงานในองค์กรอย่างยาวนาน และนำไปสู่การแก้ปัญหาการขาดแคลนบุคลากรดังกล่าว (ภัคภร อินทรำพรรณ และคณะ, 2566) ด้วยเหตุนี้ หากองค์กรสามารถทำให้พนักงานมีความผูกพันกับองค์กร และรักษาพนักงานให้อยู่กับองค์กรได้นาน ส่งผลให้อัตราการลาออกหรือโยกย้ายงานลดน้อยลง ค่าใช้จ่ายของบริษัทในการดำเนินการเกี่ยวกับพนักงานทั้งทางตรงและทางอ้อมก็จะลดลงด้วยเช่นกัน ได้แก่ ค่าใช้จ่ายในการรับสมัครพนักงาน ค่าใช้จ่ายในการฝึกอบรมพนักงาน และการบริหารจัดการสมรรถนะ ซึ่งจะส่งผลดีต่อองค์กร สามารถลดการสูญเสียพนักงานที่มีคุณภาพ มีศักยภาพและมีประสบการณ์ นำไปสู่คุณภาพการบริการ ความภักดีของผู้มาใช้บริการต่อไป (ธารารักษ์ อำนักมณี, 2561)

จากที่กล่าวมาข้างต้น ผู้วิจัยจึงตระหนักถึงความสำคัญและสนใจศึกษาเรื่องแรงจูงใจที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานในเครือโรงแรมดีวาน่ากรุ๊ปในเขตพื้นที่ป่าตอง เพื่อให้ทราบถึงปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันของพนักงานในการทำงานในธุรกิจโรงแรม เพื่อเป็นแนวทางในการเปลี่ยนแปลงแก้ไข วางแผนปรับปรุงและการกำหนดนโยบายองค์กรให้มีการสอดคล้องกับการดำเนินกิจการในปัจจุบัน และทำให้บุคลากรในองค์กรนั้นมีความตั้งใจในการทำงาน และเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานมากขึ้น ทำให้องค์กรสามารถลำดับความสำคัญของปัจจัยแรงจูงได้ ทั้งนี้เพื่อให้ผู้บริหารขององค์กรได้นำข้อมูลไปใช้ประโยชน์ในการดูแลบริหารจัดการเกี่ยวกับพนักงานในองค์กรได้อย่างมี สามารถลดปัญหาการขาดแคลนพนักงานในการบริหารและปฏิบัติงาน ก่อให้เกิดความยั่งยืนในการบริหารงานทรัพยากรบุคคลในองค์กรต่อไปในระยะยาวอย่างยั่งยืนต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยแรงจูงใจ ปัจจัยค้ำจุนและความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานโรงแรมในเครือดีวาน่ากรุ๊ปในเขตพื้นที่ป่าตอง

2. เพื่อเปรียบเทียบความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานโรงแรมในเครือดีวาน่ากรุ๊ปในเขตพื้นที่ป่าตอง จำแนกตามปัจจัยลักษณะส่วนบุคคล

3. เพื่อวิเคราะห์ปัจจัยแรงจูงใจ และปัจจัยค้ำจุนที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานโรงแรมในเครือดีวาน่ากรุ๊ปในเขตพื้นที่ป่าตอง

การทบทวนวรรณกรรม

แนวความคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับแรงจูงใจ ทฤษฎีสองปัจจัยของเฟรดเดอริค เฮอร์เบอร์ก

Herzberg, Mausner and Snyderman (1959) ได้พัฒนาทฤษฎีการจูงใจซึ่งเป็นที่นิยมแพร่หลาย คือ ทฤษฎีสองปัจจัย โดยแบ่งเป็นปัจจัยค้ำจุน และปัจจัยจูงใจ โดยปัจจัยค้ำจุน เป็นเรื่องภายนอกจิตใจ ซึ่งหากไม่เหมาะสมหรือบกพร่องไปด้วยเหตุใด จะทำให้บุคคลรู้สึกไม่พอใจในงานนั้น ซึ่งถ้ามีพร้อมสมบูรณ์แล้วนั้นก็ไม่สามารถสร้างความพอใจในงานได้ แต่ยังคงปฏิบัติงานอยู่ เพราะเป็นปัจจัยที่ป้องกันความไม่พอใจในงานเท่านั้น ไม่ใช่ปัจจัยที่จะส่งเสริมให้คนทำงานโดยมีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้นได้ เช่น นโยบายขององค์กร สภาพแวดล้อมในการทำงาน ความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงานด้วยกัน อัตราเงินเดือน สวัสดิการต่าง ๆ ความมั่นคงในการทำงาน ความปลอดภัยในการปฏิบัติงาน เป็นต้น ปัจจัยจูงใจ เป็นเรื่องภายในจิตใจ ที่ทำให้ผู้ปฏิบัติมีความพอใจในงานที่ปฏิบัติ ใช้ความพยายามในการทำงาน และความสามารถทุ่มเทในการทำงานมากยิ่งขึ้น เช่น ความสำเร็จในงานที่รับผิดชอบ การได้รับการยกย่องจากหัวหน้างานหรือเพื่อร่วมงานหรือแม้แต่ลูกค้าผู้ใช้บริการ ได้รับผิดชอบในลักษณะงานที่ท้าทายเหมาะกับระดับความสามารถของตนเอง มีโอกาสก้าวหน้าและพัฒนาตนเองให้สูงขึ้นต่อไปอย่างต่อเนื่อง เป็นต้น ปัจจัยจูงใจเป็นปัจจัยที่ทำให้เกิดความพอใจเป็นตัวสนับสนุนให้ประสบความสำเร็จในการทำงาน โดยหากพนักงานมีแรงจูงใจที่อยู่ในระดับมากก็จะส่งผลให้เกิดความผูกพันต่อองค์กร จากเหตุผลข้างต้นสำหรับการศึกษาในครั้งนี้ผู้ศึกษาจึงมีความสนใจที่จะนำทฤษฎีดังกล่าวมาเป็นทฤษฎีหลักเพราะถือว่าทฤษฎีนี้มีตัวแปร ที่เหมาะสมและสอดคล้องกับการทำงานขององค์กร และเป็นแนวคิดที่ได้รับความนิยมจากผู้ศึกษาวิจัย โดยทั่วไปเกี่ยวกับการเสริมสร้างแรงจูงใจในการทำงาน

แนวความคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความผูกพัน

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความผูกพันช่วยให้พนักงานรู้สึกเชื่อมโยงกับองค์กร มีความมุ่งมั่นในการทำงาน และยินดีทำสิ่งที่เหมาะสมเพื่อสนับสนุนความสำเร็จขององค์กร ความผูกพันนี้เกิดจากหลายปัจจัย เช่น สภาพแวดล้อมการทำงาน วัฒนธรรมองค์กร และความรู้สึกว่าเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร นักวิชาการได้ให้คำนิยามของความผูกพันแตกต่างกันไป โดยผู้วิจัยสนใจทฤษฎีของ Allen and Meyer (1990) ซึ่งรวมพฤติกรรมและทัศนคติ โดยอธิบายว่า ความผูกพันต่อองค์กรคือความรู้สึกผูกพันระหว่างพนักงานกับองค์กร ซึ่งจะชี้วัดว่าพนักงานจะสัมพันธ์กับองค์กรอย่างไร และจะตัดสินใจเป็นสมาชิกต่อไปหรือไม่ ความผูกพันต่อองค์กรแบ่งเป็น 3 ด้าน ได้แก่

1. ความผูกพันด้านจิตใจ (Affective Commitment) คือ อารมณ์และความรู้สึกผูกพันของพนักงานที่มีต่อองค์กร พนักงานที่มีความผูกพันด้านนี้สูงจะต้องการคงอยู่เป็นสมาชิกต่อไป

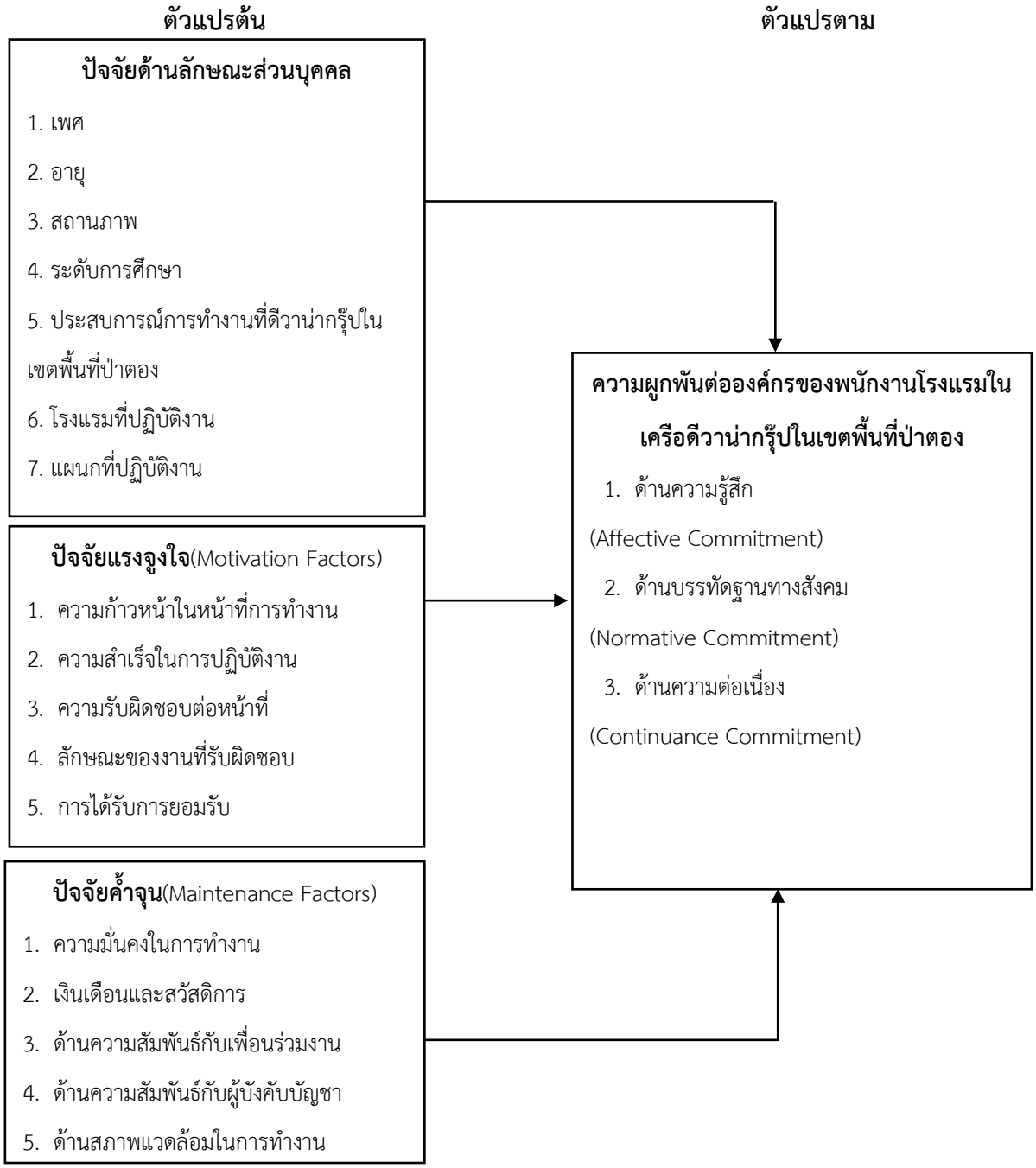
2. ความผูกพันด้านการคงอยู่ (Continuance Commitment) หมายถึง การที่พนักงานเลือกอยู่ในองค์กรเพราะได้รับผลประโยชน์มากกว่าเสียประโยชน์ พนักงานที่มีความผูกพันส่วนนี้แสดงถึงการจำเป็นต้องอยู่ในองค์กร

3. ความผูกพันด้านบรรทัดฐาน (Normative Commitment) คือ ความรู้สึกที่ว่าการเป็นสมาชิกองค์กรต้องมีความผูกพันเพราะเป็นสิ่งถูกต้องและเหมาะสม ที่ควรทำตามหน้าที่หรือพันธะที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่ในองค์กร

งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับบริบทและการปรับตัวของธุรกิจโรงแรมในช่วงการระบาดของโควิด-19

การทบทวนงานวิจัยเกี่ยวกับการปรับตัวของธุรกิจโรงแรมในช่วงการระบาดของโควิด-19 พบว่ามีหลากหลายแนวทาง ทั้งในประเทศและต่างประเทศ เช่น ในการศึกษาของวลัยทิพย์ กิจขันธ์ (2563) ที่มุ่งเน้นการดำเนินธุรกิจของโรงแรมและรีสอร์ทขนาดเล็กในจังหวัดนครนายก หลังจากการคลายล็อกดาวน์ การศึกษาของ ชัยพร ศุภนิมิตวิเศษกุล (2564) พิจารณาถึงศักยภาพและความเสี่ยงของอุตสาหกรรมท่องเที่ยวภายใต้วิกฤตโควิด-19 รวมถึงการจัดการและส่งเสริมการท่องเที่ยวตามแผนพัฒนาการท่องเที่ยวแห่งชาติ ในทำนองเดียวกัน ไปรยา แพพ่วง และบุษรา โพวาทอง (2564) เน้นการปรับตัวของผู้ประกอบการโรงแรมในเชียงใหม่ในช่วงการแพร่ระบาด นอกจากนี้ กิรฐากร บุญรอด, สุณิสา ผลโชติ และ รุษยา คำนวณ (2565) ให้ความรู้เกี่ยวกับการบริหารจัดการธุรกิจโรงแรมที่ได้รับผลกระทบจากโควิด-19 ด้านงานวิจัยต่างประเทศ เช่น Deb & Nafi (2020) นำเสนอกลยุทธ์การฟื้นฟูการท่องเที่ยวหลังโควิด-19 และ Shih-Shuo (2021) Strielkowski (2020) รวมถึง Kukanja, Planinc, & Sikošek, (2022) ได้ศึกษาการจัดการภาวะวิกฤตของ SMEs ในกลุ่มการท่องเที่ยว Bonfanti, Vigolo, & Yfantidou (2021) และ Kristiana, Pramono, & Brian (2021) มุ่งเน้นถึงผลกระทบต่อประสบการณ์ลูกค้าและกลยุทธ์ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว ทั้งหมดล้วนมุ่งเสนอวิธีจัดการท่องเที่ยวในสถานการณ์การระบาดของโควิด-19

กรอบแนวคิด



รูปที่ 1 กรอบแนวคิด

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ประชากรที่ใช้ในงานวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานโรงแรมในเครือดีวาน่ากรุ๊ปในเขตพื้นที่ป่าตอง จำนวน 280 คน เลือกกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรทาโร่ ยามาเน่ (Yamane, 1973) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวนทั้งสิ้น 170 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล เกณฑ์การให้คะแนนแบบ Likert Scale มี 5 ระดับ ทดสอบความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม (Reliability) โดยใช้วิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์ Alpha ของ Cronbach’s ได้ผลการวิเคราะห์ความเชื่อมั่นของแบบสอบถามเท่ากับ 0.973 ซึ่งเป็นค่าที่ยอมรับได้ วิเคราะห์สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive statistics) โดยการแจกแจงค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) เพื่อใช้อธิบายข้อมูล และการทดสอบสมมติฐาน ด้วยการ t-test แบบ Independent เพื่อทดสอบความแตกต่างกันของตัวแปรด้านปัจจัยลักษณะส่วนบุคคลที่แบ่งได้ 2 กลุ่ม การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) และ การวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Linear Regression) โดยมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลการวิจัย

การวิจัยเรื่องแรงจูงใจที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานโรงแรมในเครือดีวาน่ากรุ๊ปในเขตพื้นที่ป่าตอง ผู้วิจัยได้แบ่งการนำเสนอผลการวิจัย ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการศึกษา พบว่า กลุ่มตัวอย่างพนักงานโรงแรมในเครือดีวาน่ากรุ๊ปในเขตพื้นที่ป่าตองจำนวน 170 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 58.20 เพศชาย ร้อยละ 41.80 ช่วงอายุส่วนใหญ่อยู่ในช่วง 31-40 ปี ร้อยละ 42.40 รองลงมาคือ ช่วงอายุ 21-30 ปี ร้อยละ 26.4 สถานภาพส่วนใหญ่เป็นสถานภาพโสด ร้อยละ 58.80 รองลงมา สถานภาพสมรส ร้อยละ 41.20 ระดับการศึกษาส่วนใหญ่ คือ ต่ำกว่าปริญญาตรี ร้อยละ 51.8 0 รองลงมา คือ ระดับปริญญาตรี ร้อยละ 48.20 มีประสบการณ์การทำงานที่ดีวาน่ากรุ๊ป ในเขตพื้นที่ป่าตองส่วนใหญ่อยู่ที่น้อยกว่าหรือเท่ากับ 3 ปี ร้อยละ 69.40 รองลงมาคือ มากกว่า 10 ปีขึ้นไปร้อยละ15.90 ส่วนใหญ่ประจำอยู่ที่โรงแรม ดีวาน่า พลาซ่า ภูเก็ต ป่าตอง ร้อยละ 49.40 รองลงมาคือ โรงแรม ดีวาน่า ป่าตอง รีสอร์ท แอนด์สปา ส่วนใหญ่ เป็นพนักงานจากแผนกแม่บ้าน ร้อยละ 22.40 รองลงมา คือ แผนกต้อนรับส่วนหน้า ร้อยละ 15.80 ตามลำดับ

ตอนที่ 2 ระดับของปัจจัยแรงจูงใจ ปัจจัยค้ำจุนและความผูกพันต่อองค์กรของ พนักงานฯ

ตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ยระดับของปัจจัยแรงจูงใจที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันองค์กรของพนักงาน (n =170)

รายการ	ระดับของปัจจัย		แปลผล
	$\overline{x}$	S.D.	
ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การทำงาน	3.94	0.58	มาก

รายการ	ระดับของปัจจัย		แปลผล
	$\bar{x}$	S.D.	
ด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงาน	4.36	0.47	มากที่สุด
ด้านความรับผิดชอบต่อหน้าที่	4.43	0.45	มากที่สุด
ด้านลักษณะของงานที่รับผิดชอบ	4.28	0.47	มากที่สุด
ด้านการได้รับการยอมรับ	4.20	0.48	มาก
รวม	**4.22**	**0.43**	**มากที่สุด**

จากตารางที่ 1 พบว่า ระดับของปัจจัยแรงจูงใจที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันองค์กรของพนักงานโรงแรมในเครือดีวาน่ากรุ๊ปในเขตพื้นที่ป่าตอง โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}$= 4.22,S.D.= 0.43) และเมื่อพิจารณาเป็นรายองค์ประกอบ พบว่า ด้านความรับผิดชอบต่อหน้าที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด ($\bar{x}$= 4.43,S.D.= 0.447) รองลงมา คือ ด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงาน ($\bar{x}$= 4.36,S.D.= 0.47) และด้านลักษณะของงานที่รับผิดชอบ ($\bar{x}$= 4.28,S.D.= 0.47) ตามลำดับ

ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ยระดับของปัจจัยค้ำจุนที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันองค์กรของพนักงาน (n =170)

รายการ	ระดับของปัจจัย		แปลผล
	$\bar{x}$	S.D	
ด้านความมั่นคงในการทำงาน	4.09	0.58	มาก
ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ	4.01	0.64	มาก
ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน	4.30	0.51	มากที่สุด
ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา	4.28	0.60	มากที่สุด
ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน	4.10	0.57	มาก
รวม	**4.16**	**0.48**	**มาก**

จากตารางที่ 2 พบว่า ระดับของปัจจัยค้ำจุนมีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานโรงแรมในเครือดีวาน่ากรุ๊ป ในเขตพื้นที่ป่าตอง โดยรวมเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{x}$= 4.16,S.D.= 0.48) และเมื่อพิจารณาเป็นรายองค์ประกอบ พบว่า ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด ($\bar{x}$= 4.30,S.D.= 0.51) รองลงมา คือ ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ($\bar{x}$= 4.28,S.D.= 0.60) และ ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ($\bar{x}$= 4.10,S.D.= 0.57) ตามลำดับ

ตารางที่ 3 ค่าเฉลี่ยระดับความผูกพันองค์กรของพนักงาน (n =170)

รายการ	ระดับของปัจจัย		แปลผล
	$\bar{x}$	S.D	
ด้านความรู้สึก	4.20	0.62	มาก
ด้านบรรทัดฐานทางสังคม	4.06	0.65	มาก
ด้านความต่อเนื่อง	4.12	0.61	มาก
รวม	**4.13**	**0.60**	**มาก**

จากตารางที่ 3 พบว่า ระดับของความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานโรงแรมในเครือดีวาน่ากรุ๊ปในเขตพื้นที่ป่าตองโดยรวมเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{x}$= 4.12, S.D.= 0.60) และเมื่อพิจารณาเป็นรายองค์ประกอบ พบว่า ด้านความรู้สึกมีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด ($\bar{x}$= 4.20, S.D.= 0.62) รองลงมา คือ ด้านความต่อเนื่อง ($\bar{x}$= 4.13,S.D.= 0.61) และ ด้านบรรทัดฐานทางสังคม ($\bar{x}$= 4.06, S.D.= 0.65)

ตอนที่ 3 อิทธิพลปัจจัยแรงจูงใจ และ ปัจจัยค้ำจุนต่อความผูกพันที่มีต่อองค์กรของพนักงานโรงแรมในเครือโรงแรมดีวาน่ากรุ๊ปในเขตพื้นที่ป่าตอง

ตารางที่ 4 ปัจจัยแรงจูงใจที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน

ปัจจัยแรงจูงใจ	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig
	B	Std. Error	Beta		
ค่าคงที่	0.189	0.334		0.567	0.572
1. ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การทำงาน	0.318	0.078	0.309	4.087	0.000**
2. ด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงาน	0.347	0.134	0.271	2.596	0.010**
3. ด้านความรับผิด ชอบต่อหน้าที่	-0.139	0.128	-0.104	-1.084	0.280
4. ด้านลักษณะของงานที่รับผิดชอบ	0.502	0.183	0.395	2.736	0.007**
5. ด้านการได้รับการยอมรับ	-0.086	0.183	-0.069	-0.468	0.641
R = .725a R Square = 0.526 Adjusted R Square = 0.512					
Std. Error = 0.416 F Change = 36.412					
Sig. = 0.000**					
Durbin-Watson = 1.921					

*Sig< .05 **Sig< .01

จากตารางที่ 4 พบว่าปัจจัยแรงจูงใจที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานโรงแรมในเครือดีวาน่ากรุ๊ปในเขตพื้นที่ป่าตอง ได้แก่ ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การทำงาน ด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงานและด้านลักษณะของงานที่รับผิดชอบโดยปัจจัยด้านลักษณะของงานที่รับผิดชอบเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานโรงแรมสูงที่สุด (Beta = 0.395) รองลงมาได้แก่ ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การทำงาน (Beta = 0.309) และด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงาน (Beta = 0.271) โดยตัวแปรต่าง ๆ สามารถอธิบายความแปรปรวนของความผูกพันต่อองค์กร ของพนักงานโรงแรมได้ร้อยละ 51.20 (F = 36.412, p = 0.000) อย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และมีความคลาดเคลื่อนมาตรฐานในการทำนาย 0.416 โดยสามารถเขียนสมการทำนายได้ ดังนี้

คะแนนมาตรฐาน

$Z_{(\text{ความผูกพัน ต่อองค์กรของพนักงาน})} = 0.309\ (Z_{\text{ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การทำงาน}}) + 0.271(Z_{\text{ด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงาน}}) + 0.395(Z_{\text{ด้านลักษณะของงานที่รับผิดชอบ}})$

ตารางที่ 5 ปัจจัยค้ำจุนที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน

ปัจจัยค้ำจุน	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig
	B	Std. Error	Beta		
ค่าคงที่	0.034	0.246		0.136	0.892
1.ด้านความมั่นคงในการทำงาน	0.403	0.076	0.390	5.305	0.000**
2.ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ	0.170	0.071	0.183	2.385	0.018*
3.ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน	0.240	0.073	0.204	3.315	0.001**
4. ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา	-0.008	0.067	-0.008	-0.120	0.904
5.ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน	0.186	0.085	0.177	2.181	0.031*
R = .819a R Square = 0.671 Adjusted R Square = 0.661					
Std. Error = 0.346 F Change = 66.822					
Sig.	0.000**				
Durbin-Watson	1.739				

*Sig< .05 **Sig< .01

จากตารางที่ 5 พบว่าปัจจัยค้ำจุนที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานโรงแรมในเครือดีวาน่ากรุ๊ปในเขตพื้นที่ป่าตอง ได้แก่ ด้านความมั่นคงในการทำงาน ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน และด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน โดยปัจจัยด้านความมั่นคงในการทำงานเป็นปัจจัยที่ส่งผล

ต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานโรงแรมสูงที่สุด (Beta = 0.390) รองลงมาได้แก่ ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน (Beta = 0.204) ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ (Beta = 0.183) และด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน (Beta = 0.177) โดยตัวแปรต่าง ๆ สามารถอธิบายความแปรปรวนของความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานโรงแรมได้ร้อยละ 67.1 (F = 66.822, p = 0.000) อย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และมีความคลาดเคลื่อนมาตรฐานในการทำนาย 0.346 โดยสามารถเขียนสมการทำนายได้ ดังนี้

คะแนนมาตรฐาน

$Z_{\text{(ความผูกพัน ต่อองค์กรของพนักงาน}}$ 0.390 ($Z_{\text{ด้านความมั่นคงในการทำงาน}}$) + 0.183 ($Z_{\text{ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ}}$) + 0.204 ($Z_{\text{ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน}}$) + 0.177 ($Z_{\text{ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน}}$)

สรุปและอภิปรายผลการวิจัย

1. ระดับของปัจจัยแรงจูงใจในด้านความรับผิดชอบต่อหน้าที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันของพนักงานในองค์กรระดับมากที่สุด และ ระดับปัจจัยค้ำจุนด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานมีอิทธิพลต่อความผูกพันของพนักงานในองค์กรระดับมากที่สุด โดยระดับความผูกพันต่อองค์กรโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีของ Herzberg, Mausner and Snyderman (1959) ที่ว่าปัจจัยจูงใจเป็นปัจจัยที่ทำให้เกิดความพอใจ เป็นตัวสนับสนุนให้ประสบความสำเร็จในการทำงาน โดยหากพนักงานมีแรงจูงใจที่อยู่ในระดับมากก็จะส่งผลให้เกิดความผูกพันต่อองค์กร และสอดคล้องกับ Allen and Meyer (1990) ที่ว่าความผูกพันช่วยให้พนักงานรู้สึกเชื่อมโยงกับองค์กรมีความมุ่งมั่นในการทำงาน และยินดีทำสิ่งที่เหมาะสมเพื่อสนับสนุนความสำเร็จขององค์กร ความผูกพันนี้เกิดจากหลายปัจจัย เช่น สภาพแวดล้อมการทำงาน วัฒนธรรมองค์กร และความรู้สึกว่าเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับ วิวัฒน์ แสงเพ็ชร (2560) พบว่า แรงจูงใจในการทำงานมีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธุรกิจโรงแรมระดับ 5 ดาว โรงแรมแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล และสภาพแวดล้อมที่มีผลต่อความผูกพัน ต่อองค์กรของพนักงานธุรกิจโรงแรมระดับ 5 ดาว โรงแรมแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานครและ ปริมณฑล อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

2. พนักงานที่มีอายุ ประสบการณ์ทำงาน โรงแรมที่ปฏิบัติงานและแผนกที่ปฏิบัติงานต่างกันจะมีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ทั้งนี้อาจเป็นเพราะปัจจัยด้านบุคคลเป็นตัวกำหนดแนวคิดด้านทัศนคติ ซึ่งเป็นแนวคิดที่เน้นความรู้สึกของบุคคลเป็นหลักว่าบุคคลนั้นรู้สึกว่าตนเองเป็นส่วนหนึ่งขององค์กรและมีส่วนร่วมกับองค์กร มีความเต็มใจที่จะอุทิศตนทำงานให้กับองค์กร เพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร ซึ่งทัศนคติจะเป็นตัวนำพฤติกรรมของบุคลากรให้เกิดขึ้น (ปรัชญาภรณ์ แก้วรอด และวนิชย์ ไชยแสง, 2566) ซึ่งสอดคล้องกับศศิธร ทิพโชติ และมนู ลีนะวงศ์ (2557) ที่ศึกษาพบว่า พนักงานที่มีลักษณะส่วนบุคคลด้านระยะเวลาในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกันมีความผูกพันต่อองค์กร ด้านความเชื่อมั่นและยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กรและด้านความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงความเป็นสมาชิกขององค์กรแตกต่างกัน และยังสอดคล้องกับดวงรัตน์ โกยกิจเจริญ (2563) พบว่าปัจจัยส่วนบุคคลได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน รายได้ จังหวัดที่ทำงาน อายุการทำงานที่แตกต่างกัน ทำให้คุณภาพในการทำงานแตกต่างกัน

3. ปัจจัยแรงจูงใจ และปัจจัยค้ำจุน มีอิทธิพลต่อความผูกพันองค์กรของพนักงานโรงแรมในเครือดีวา น่ากรุ๊ปในเขตพื้นที่ป่าตอง ทั้งนี้อาจเป็นเพราะ โรงแรมมีสภาพแวดล้อมเอื้อต่อการปฏิบัติงาน พนักงานส่วนใหญ่มีความคิดเห็นต่อสภาพแวดล้อมทางด้านร่างกายและสิ่งแวดล้อมของการทำงานที่เหมาะสมจะก่อให้เกิดสุขภาพกายและจิตใจที่ดีสภาพการทำงาน และทางบริษัทได้ส่งเสริมให้พนักงานทำงานเป็นทีม มีการพึ่งพาอาศัยซึ่งกันและกัน ทำให้มีความสุขและสนุกกับงานที่ทำ พนักงานจึงให้ความสำคัญกับเป้าหมายที่องค์กรจึงทุ่มเทให้กับการทำงานอย่างเต็มความสามารถ เพื่อรับผิดชอบต่อหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายและเกิดความผูกพันที่ดีต่อองค์กร ซึ่งสอดคล้องกับธัญญา เกษปทุม (2566) พบว่า แรงจูงใจในการปฏิบัติงานมีอิทธิพลต่อความผูกพันองค์กรเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านโอกาสที่ได้รับความก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน ด้านความสัมพันธ์กับผู้ใต้บังคับบัญชา ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านวิธีการบังคับบัญชา ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานและด้านความมั่นคงในการทำงานมีอิทธิพลต่อความ ผูกพันองค์กรอย่างมีนัยสสำคัญทางสถิติที่ 0.05 และสอดคล้องกับอภิสิทธิ์ คุณวรปัญญา และคำรณ โชธนะโชติ (2562) พบว่า แรงจูงใจในด้านลักษณะงานส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของผู้ปฏิบัติงาน มหาวิทยาลัยมหิดลอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และผลการวิจัยของพัชร์หทัย จารุทวีผลนุกูล และคณะ (2563) พบว่า ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน และด้านชีวิตส่วนตัว ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน บริษัท เอสเอสเคโลจิสติกส์ จำกัด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีอำนาจในการพยากรณ์ร้อยละ 46.20

ข้อเสนอแนะ

1. ควรนำปัจจัยแรงจูงใจไปประยุกต์ใช้ในด้านการจัดการบริหารพนักงานขององค์กร เพื่อกระตุ้นให้พนักงานเกิดความพอใจในการทำงาน และเป็นแรงจูงใจให้พนักงานในองค์กรปฏิบัติงานได้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น โดยให้พนักงานโรงแรมเกิดความสุขในการทำงาน และเกิดการตอบสนองในเชิงบวกเพื่อสร้างการตอบสนองความต้องการให้พนักงานเกิดความผูกพันและรักษาความเป็นสมาชิกองค์กรและลดการลาออกของพนักงาน

2. ควรมีการทำควบคู่กับการวิจัยเชิงคุณภาพ โดยการสัมภาษณ์เชิงลึก เพื่อให้ทราบถึงความคิดเห็นเกี่ยวกับการพัฒนาแนวความคิดในปัจจัยแรงจูงใจ ปัจจัยค้ำจุน ที่นำไปสู่ความผูกพันต่อองค์กรสำหรับธุรกิจโรงแรมเชิงลึกได้ดียิ่งขึ้น

บรรณานุกรม

กองเศรษฐกิจการท่องเที่ยวและกีฬากระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา. (2563). *สถิติการเยี่ยมชมจังหวัดภูเก็ต ปี 2565.* กรุงเทพมหานคร: กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา

กิรฐากร บุญรอด, สุณิสา ผลโชติ และ รุษยา คำนวณ. (มกราคม-มิถุนายน 2565). แนวทางในการบริหารจัดการธุรกิจโรงแรมในช่วงวิกฤตโควิด-19. *วารสารเทคโนโลยีภาคใต้*, *15*(1), 139-148.

ชัยพร ศุภนิมิตวิเศษกุล. (2564). *แนวทางการจัดการและส่งเสริมการท่องเที่ยวตามแผนพัฒนาการท่องเที่ยวแห่งชาติภายใต้วิกฤตโควิด-19* [การค้นคว้าอิสระปรัชญาดุษฎีบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์], มหาวิทยาลัยพะเยา.

ดวงรัตน์ โกยกิจเจริญ. (ตุลาคม-ธันวาคม 2563). คุณภาพชีวิตในการทำงานของแรงงานภาคบริการในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการทำงานในกลุ่มจังหวัดสามเหลี่ยมอันดามัน. *วารสารมหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด*, *14*(3), 93-104.

ธัญญา เกษปทุม. (2566). *แรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัทอีคอมเมิร์ซแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร* [วิทยานิพนธ์ปริญญาดุษฎีบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์]. มหาวิทยาลัยมหิดล.

ธารารักษ์ อำนักมณี. (2561). *แรงจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการบริการของพนักงานโรงแรมขนาด 4 ดาวในกรุงเทพมหานคร [*การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์]. มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

ปรัชญาภรณ์ แก้วรอด และ วนิชย์ ไชยแสง. (พฤษภาคม-สิงหาคม 2566). ปัจจัยด้านแรงจูงใจที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรกรมการปกครอง ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ. *Journal of Roi Et Rajabhat University*, *17*(2), 188-199.

ไปรยา แพพ่วง และ บุษรา โพวาทอง. (2564). การปรับตัวของผู้ประกอบการโรงแรมในจังหวัดเชียงใหม่ต่อสถานการณ์การแพร่ระบาด COVID-19 ช่วง พ.ศ.2563. *สาระศาสตร์*, *4*(3), 624-636.

พัชร์หทัย จารุทวีผลนุกูล, ธัญวฤณ วัทโล, และ วิลาสิณี สุดประเสริฐ. (กันยายน-ธันวาคม 2563). ปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์การของพนักงาน บริษัท เอส เอสเค โลจิสติกส์ จำกัด. *วารสารวิชาการสังคมศาสตร์เครือข่ายวิจัยประชาชื่น, 2*(3), 27-39.

ภัคภร อินทรำพรรณ, สมพล ทุ่มหว้า, ทองฟู ศิริวงศ์, และ ธรรมศักดิ์ ค่วยเทศ. (กรกฎาคม-กันยายน 2566). บรรยากาศองค์กรและแรงจูงใจในการทำงานที่ส่งผลต่อความผูกพันในองค์กรของพนักงานฟิตเนสแบรนด์หนึ่งในประเทศไทย. *วารสารการจัดการโซ่คุณค่าและกลยุทธ์ธุรกิจ*, *2*(3), 40-53.

วลัยทิพย์ กิจขันธ์. (2563). *โควิด-19 กับกลยุทธ์การดำเนินธุรกิจโรงแรมและรีสอร์ทขนาดเล็กในจังหวัดนครนายก*. [การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์]. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ.

วิวัฒน์ แสงเพ็ชร. (2560). *ปัจจัยส่วนบุคคล แรงจูงใจในการทำงาน และสภาพแวดล้อมที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของ พนักงานธุรกิจโรงแรมระดับ 5 ดาว โรงแรมแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล.* [การค้นคว้าอิสระ บัณฑิตวิทยาลัย ไม่ได้ตีพิมพ์]. มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.

ศศิธร ทิพโชติ และ มนู ลีนะวงศ์. (ตุลาคม-ธันวาคม 2557). จริยธรรมในองค์กรและการรับรู้วัฒนธรรมองค์กรที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร. *วารสารสุทธิปริทัศน์*, *28*(88), 343-361.

สะอาด บรรเจิดฤทธิ์. (พฤษภาคม-สิงหาคม 2565). ผลกระทบจากการแพร่ระบาดของโควิด-19 ต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์และองค์กรธุรกิจในประเทศไทย. *วารสารวไลยอลงกรณ์ปริทัศน์ (มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์)*, *12*(2), 292-306.

สำนักงานปลัดกระทรวงแรงงาน. (2565) *รายงานผลการวิเคราะห์ข้อมูลอุปสงค์และอุปทานแรงงานจังหวัดภูเก็ต 2565.* ภูเก็ต : สำนักงานปลัดกระทรวงแรงงาน

อภิสิทธิ์ คุณวรปัญญา และ คำรณ โชธนะโชติ. (มกราคม-มิถุนายน 2562). อิทธิพลของแรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์การของผู้ปฏิบัติงานตำแหน่งประเภทสนับสนุนมหาวิทยาลัยมหิดล. *วารสารสังคมศาสตร์บูรณาการ, 6*(1), 300-333.

อภิสิทธิ์ คุณวรปัญญา และ คำรณ โชธนะโชติ. (มกราคม-มิถุนายน 2562). อิทธิพลของแรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์การของผู้ปฏิบัติงานตำแหน่งประเภทสนับสนุนมหาวิทยาลัยมหิดล. *วารสารสังคมศาสตร์บูรณาการ มหาวิทยาลัย มหิดล*, *6*(1), 300-333.

Allen, N. J. & Meyer, J. P. (1990). The measurement and antecedents of affective, continuance and normative commitment to the organization. *Journal of Occupational Psychology. 63*, 1–18. https://doi.org/10.1111/j.2044-8325.1990.tb00506.x

Bonfanti, A., Vigolo, V., & Yfantidou, G. (2021). The impact of the Covid-19 pandemic on customer experience design: The hotel managers’ perspective. *International Journal of Hospitality Management*, *94*, 102871.

Herzberg, F., Mausner, B, & Snyderman, B. (1959). *The motivation to work* (2nd ed). New York: John Wiley and Sons.

Kristiana, Y., Pramono, R., & Brian, R. (2021). Adaptation strategy of tourism industry stakeholders during the COVID-19 pandemic: A case study in Indonesia. *The Journal of Asian Finance, Economics and Business*, *8*(4), 213-223.

Kukanja, M., Planinc, T., & Sikošek, M. (2022). Crisis Management Practices in Tourism SMEs During COVID-19 - An Integrated Model Based on SMEs and Managers’ Characteristics. *Tourism: An International Interdisciplinary Journal*, *70*(1), 113-126.

Shih-Shuo, Y. (2021). Tourism recovery strategy against COVID-19 pandemic. *Tourism Recreation Research*, *46*(2), 188-194.

Strielkowski, W. (2020). *International Tourism and COVID-19: Recovery Strategies for Tourism Organisations*. preprints.org. www.preprints.org/manuscript/202003.0445/v1.

Yamane, T. (1973). *Statistics: An Introductory Analysis* (2nd ed). New York : Harper. and Row.

การเพิ่มประสิทธิภาพการจัดการคลังสินค้า กรณีศึกษา ธุรกิจค้าส่งขนมขบเคี้ยว

Increasing Efficiency of Warehouse Management: A Case Study of Snack Wholesale Business

เจนจิรา จันทรเสนา[1] สุพัตษร ระว้า[2] อารียา โสภัณ[3] และมณฑิรา พรมดี[4]

Janjira Juntarasana[1] Supatsorn Rawa[2] Arriya Sophan[3] and Monthira Promdee[4]

นักศึกษาสาขาโลจิสติกส์[1-3], อาจารย์สาขาโลจิสติกส์[4]

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน วิทยาเขตขอนแก่น[1-4]

E-mail: Janjira.jn@rmuti.ac.th[1], Supatsorn.ra@rmuti.ac.th[2], arriya.so@rmuti.ac.th[3], monthira.pr@rmuti.ac.th[4]

บทคัดย่อ

งานวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) เพื่อศึกษากระบวนการและสภาพปัญหาการจัดการคลังสินค้า และ (2) ศึกษาแนวทางในการปรับปรุงและเพิ่มประสิทธิภาพการจัดการคลังสินค้า โดยประยุกต์ใช้การวิเคราะห์จัดแบ่งวัสดุตามความถี่ในการใช้ FSN Analysis ดำเนินการวิจัยโดยเก็บข้อมูลจากแบบสังเกตการณ์โดยวิธีการสำรวจ มีผู้ให้ข้อมูลหลัก ประกอบด้วย ผู้จัดการคลังสินค้า จำนวน 1 คน และพนักงานหยิบสินค้า จำนวน 3 คน และวิเคราะห์ปัญหาโดยใช้ใบตรวจสอบ (Check Sheet) เพื่อใช้ในการตรวจสอบจำนวนข้อบกพร่องของกระบวนการทำงาน ผลการวิจัยประกอบด้วย (1) คลังสินค้ามีการจัดเก็บสินค้าที่ไม่เป็นระเบียบ ไม่ได้มีการคัดแยกประเภท หมวดหมู่สินค้าอย่างชัดเจน พนักงานไม่ทราบตำแหน่งของสินค้าทำให้เสียเวลาในการค้นหาสินค้า และ (2) จากการประยุกต์ใช้ FSN Analysis มาจัดหมวดหมู่สินค้าตามความถี่ในการใช้ ก่อนปรับปรุงกระบวนการทำงานภายในคลังสินค้า ใช้ระยะเวลาในการหยิบสินค้าเฉลี่ย 672 วินาที ระยะทาง 56 เมตรและหลังปรับปรุงกระบวนการทำงานภายในคลังสินค้า ใช้ระยะเวลาในการหยิบสินค้าเฉลี่ย 497 วินาที ระยะทาง 48 เมตร ซึ่งใช้ระยะเวลาลดลง 175 วินาที คิดเป็นร้อยละ 26.04 และใช้ระยะทางลดลง 8 เมตร คิดเป็นร้อยละ 14.29 และสามารถบริหารจัดการพื้นที่ภายในคลังสินค้าให้มีความเป็นระเบียบเรียบร้อย สะดวกต่อการเคลื่อนย้าย ส่งผลให้การจัดการคลังสินค้าและพนักงานสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น

คำสำคัญ: การจัดการคลังสินค้า การเพิ่มประสิทธิภาพ การวิเคราะห์จัดแบ่งวัสดุตามความถี่ในการใช้

Abstract

This research aims to (1) study the processes and challenges of warehouse management and (2) explore approaches to improve and enhance the efficiency of warehouse management by applying FSN Analysis to classify materials based on their usage frequency. The research was conducted by collecting observational data through surveys, with key

informants consisting of one warehouse manager and three picking staff. Problems were analyzed using check sheets to examine defects in the workflow.The research findings include: (1) The warehouse storage system is disorganized, with no clear categorization or classification of items. Employees are unaware of item locations, resulting in wasted time searching for them. (2) By applying FSN Analysis to categorize items based on their usage frequency, the time required for picking items within the warehouse was reduced. Before the improvement, the average time for item retrieval was 672 seconds, with a distance of 56 meters. After the improvement, the average time was reduced to 497 seconds, with a distance of 48 meters. This represents a time reduction of 175 seconds (26.04%) and a distance reduction of 8 meters (14.29%). Additionally, the warehouse space was better organized, making it more convenient for movement and enabling staff to work more efficiently.

Keywords: Warehouse management, efficiency improvement, FSN analysis

บทนำ

อุตสาหกรรมค้าปลีกและค้าส่งถือเป็นหนึ่งในเสาหลักสำคัญในการขับเคลื่อนเศรษฐกิจของประเทศ รองจากภาคการผลิต การส่งออก และการท่องเที่ยว การเติบโตของภาคค้าปลีกและค้าส่งจึงมีบทบาทสำคัญต่อเศรษฐกิจโดยรวม (ฉัตรชัย ตวงรัตนพันธ์, 2566) ตลาดขนมขบเคี้ยวของไทยในปี พ.ศ.2565 มูลค่า 43,948 ล้านบาท ขยายตัวจากปี พ.ศ.2564 ร้อยละ 5.1 ตามการฟื้นตัวทางเศรษฐกิจ หลังจากสถานการณ์การระบาดของโรคโควิด-19 ที่คลี่คลายลง โดยกลุ่มขนมขบเคี้ยวที่มีการเติบโตสูง ได้แก่ ขนมขบเคี้ยวที่ทำจากถั่ว เมล็ดพืช และธัญพืชรวม เนื่องจากขนมขบเคี้ยวเป็นสินค้าที่มีความต้องการสูงในตลาด การเติบโตของตลาดขนมขบเคี้ยว ส่งผลให้อุตสาหกรรมค้าปลีกและค้าส่งต้องปรับตัวเพื่อรองรับความต้องการที่เพิ่มขึ้น โดยการเพิ่มช่องทางการจัดจำหน่ายและการปรับปรุงระบบโลจิสติกส์ เพื่อให้สามารถส่งมอบสินค้าถึงผู้บริโภคได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ (สถาบันอาหาร, 2566)

ห้างหุ้นส่วนจำกัด จิรายุทธ รุ่งเรือง กรณีศึกษาดำเนินธุรกิจค้าส่ง ขนมขบเคี้ยว เครื่องดื่มผลไม้ จากการสังเกตการณ์ พบว่า มีปัญหาการจัดการภายในพื้นที่การจัดเก็บคลังสินค้าสาเหตุ คือ ด้านรูปแบบกระบวนการทำงาน เนื่องจากคลังสินค้าไม่มีรูปแบบในการจัดเก็บสินค้าแบบตำแหน่งตายตัว ไม่มีป้ายสัญลักษณ์บอกตำแหน่งสินค้าและไม่มีการจัดทำแผนผังคลังสินค้า ทำให้พนักงานหาสินค้าไม่พบและใช้เวลานานในการหยิบสินค้า ส่งผลให้เกิดความล่าช้าในกระบวนการทำงาน และไม่มีการคัดแยกสินค้าที่เป็นของดีและของเสียออกจากกัน

คลังสินค้าในบริษัทเป็นหนึ่งกิจกรรมในห่วงโซ่อุปทาน (Supply Chain) ที่มีบทบาทสำคัญที่ทำให้การจัดจำหน่ายสินค้าให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น เพราะการจัดพื้นที่ใช้สอยในคลังสินค้าให้มีประสิทธิภาพช่วยให้

ประหยัดค่าใช้จ่ายและประหยัดเวลาในการดำเนินงาน (อภิศักดิ์ วงศ์สนิท, 2563) การบริหารจัดการคลังสินค้าไม่สามารถหลีกเลี่ยงการเกิดของเสียได้ ดังนั้นการปรับปรุงกระบวนการเพื่อลดต้นทุนและลดความสูญเสียเป็นสิ่งสำคัญอย่างยิ่งในการเพิ่มศักยภาพในการแข่งขันขององค์กร (ระพีพัฒน์ ช้วนตระกูล, 2564)

ดังนั้น ผู้วิจัยได้เล็งเห็นถึงความสำคัญจึงได้ทำการศึกษาและปรับปรุงประสิทธิภาพการจัดการพื้นที่ใช้สอยภายในคลังสินค้าของห้างหุ้นส่วนจำกัด จิรายุทธ รุ่งเรือง โดยใช้เครื่องมือควบคุมคุณภาพ (7 QC Tools) โดยนำใบตรวจสอบ (Check Sheet) มาตรวจสอบจำนวนข้อบกพร่องของกระบวนการทำงาน รวมถึงประยุกต์ใช้ทฤษฎีการวิเคราะห์จัดแบ่งวัสดุตามความถี่ในการใช้ (FSN Analysis) ในการจัดประเภท หมวดหมู่สินค้าตามการหมุนเวียนและความถี่ในการใช้งาน หลักการจัดการคลังสินค้า (Warehouse Management) มาใช้เพื่อให้ง่ายต่อการหยิบสินค้าและลดระยะเวลาในการค้นหาสินค้า และใช้แผนภูมิกระบวนการไหล (Flow Process Chart) ในการบันทึกขั้นตอนกระบวนการทำงานเพื่อเปรียบเทียบการทำงานก่อนปรับปรุงและหลังปรับปรุง ใช้หลักการและแนวคิดเกี่ยวกับกิจกรรม 5 ส ประยุกต์ใช้ร่วมกับการควบคุมการมองเห็น (Visual Control) มาช่วยในการปรับปรุงสภาพแวดล้อมการทำงานพื้นที่ภายในคลังสินค้าให้มีประสิทธิภาพและดียิ่งขึ้น

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษากระบวนการและสภาพปัญหาการจัดการคลังสินค้า
2. เพื่อศึกษาแนวทางในการปรับปรุงและเพิ่มประสิทธิภาพการจัดการคลังสินค้า โดยประยุกต์ใช้การวิเคราะห์จัดแบ่งวัสดุตามความถี่ในการใช้ (FSN Analysis)

การทบทวนวรรณกรรม

ระบบการจัดเก็บสินค้าในคลังสินค้า James and Jerry (1998) ได้เสนอไว้ว่า มีการจัดแบ่งรูปแบบในการจัดเก็บสินค้านั้นออกเป็น 6 แนวคิด โดยแนวคิดระบบการจัดเก็บสินค้าโดยกำหนดตำแหน่งตายตัว (Fixed Location System) คือรูปแบบการจัดเก็บที่ทุกสินค้าหรือ SKU (Stock Keeping Unit) จะมีตำแหน่งการจัดเก็บที่ถูกกำหนดไว้ตายตัว โดยข้อดีของระบบนี้คือช่วยให้การหาสินค้าเป็นไปอย่างรวดเร็วและมีระเบียบ (เจนรตชา แสงจันทร์, 2562)

ใบตรวจสอบ (Check Sheet) เรืองลักษณ์ บุตรเพ็ชร, จุฑาวรรณ อ้นสุวรรณ, และธิดาเดียว มยุรีสวรรค์ (2560) ได้เสนอไว้ว่า เป็นแบบฟอร์มที่อยู่ในรูปตารางหรือรูปภาพ ใช้สำหรับกรอกรายละเอียดของข้อมูลเพื่อช่วยในการวิเคราะห์หาสาเหตุและติดตามผลการดำเนินงาน มีการจัดรูปแบบของแบบฟอร์มให้สะดวกต่อการบันทึกข้อมูล (โศจิรพักร์ บุตรคำโชติพร, 2564)

การวิเคราะห์จัดแบ่งวัสดุตามความถี่ในการใช้ (FSN Analysis) เกียรติพงษ์ อุดมธนะธีระ (2561) ได้เสนอว่า เพื่อช่วยในการวางแผนสต็อกและการจัดเก็บสินค้าให้มีประสิทธิภาพมากที่สุด คือ (1) วัสดุที่มีการหมุนเวียนเร็ว (Fast Moving, F) คือ วัสดุที่มีการใช้งานบ่อยและมีการเคลื่อนไหวเร็ว (2) วัสดุที่มีการหมุนเวียน

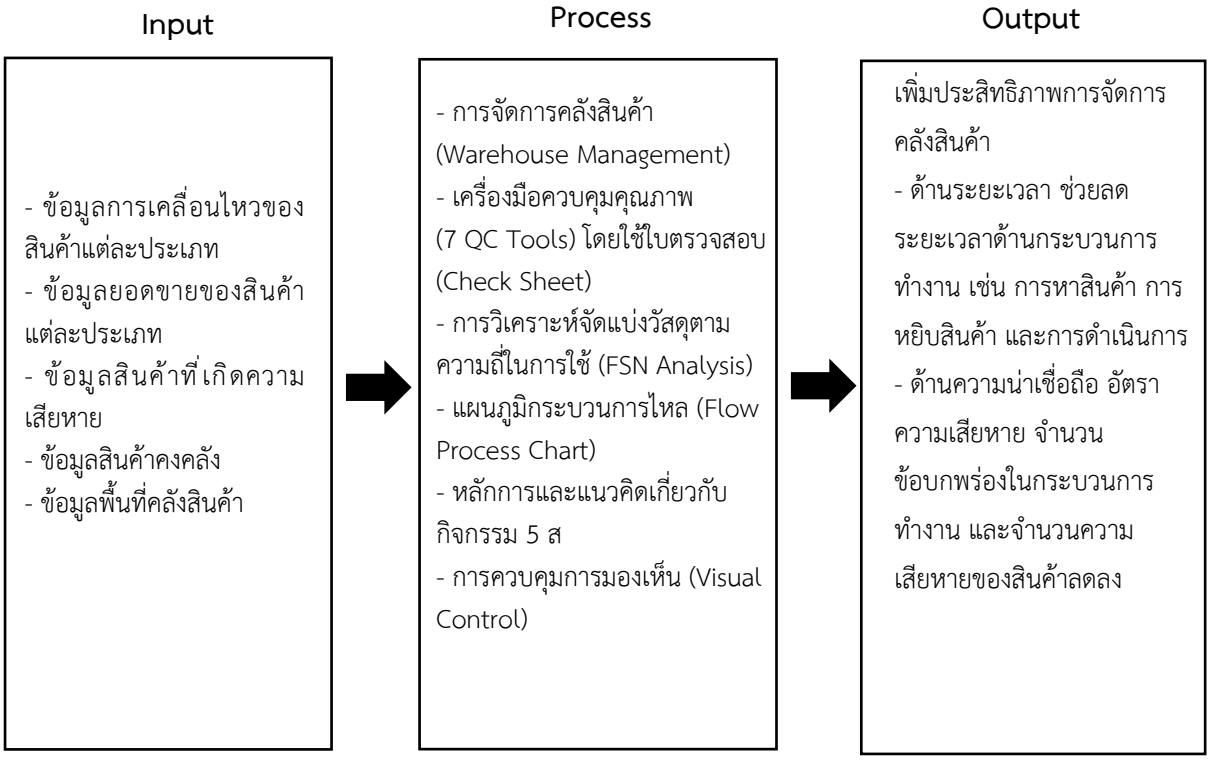
ช้า (Slow Moving, S) คือ วัสดุที่มีการใช้งานช้าและมีการเคลื่อนไหวช้ากว่า และ (3) วัสดุที่ไม่มีการหมุนเวียน (Non Moving, N) คือ วัสดุที่ไม่มีการใช้งานหรือมีการเคลื่อนไหวเป็นศูนย์ (อรญา ชูทอง, วิชญุตร์ งามสะอาด, และปิยะเนตร นาคสีดี, 2565)

แผนภูมิกระบวนการไหล (Flow Process Chart) จันทร์ศิริ สิงห์เถื่อน (2563) ได้ให้คำนิยามไว้ว่า เป็นเครื่องมือชิ้นสำคัญที่ใช้ในการบันทึกข้อมูลได้อย่าง ละเอียด กระชับ เพื่อช่วยให้นักวิเคราะห์สามารถมองเห็นภาพของกระบวนการผลิตได้อย่างชัดเจนตั้งแต่ต้นจนจบ และนำไปสู่การพัฒนาและปรับปรุงกระบวนการทำงานให้ดีขึ้น (นฤภร นิลนิสสัย และปิยะเนตร นาคสีดี, 2564)

หลักการและแนวคิดเกี่ยวกับกิจกรรม 5 ส สุพิศ แพงสี (2560) ได้เสนอว่า เป็นแนวคิดในการจัดระบบหรือวิธีการจัดการปรับปรุงสถานที่ทำงานหรือสภาพการทำงานให้เกิดความสะดวกความเป็นระเบียบเรียบร้อย โดยหลักการและแนวคิดเกี่ยวกับกิจกรรม 5 ส คือ (1) สะสาง (2) สะดวก (3) สะอาด (4) สุขลักษณะ และ (5) สร้างนิสัย (วิชญา เยี่ยมสถาน และรวินกานต์ ศรีนนท์, 2562)

การควบคุมการมองเห็น (Visual Control) วิทยา อินทร์สอน, ไพโรจน์ ด้วงนคร, และปัทมาพร ท่อชู (2555) ได้เสนอไว้ว่า เป็นระบบควบคุมการทำงานที่ทำให้พนักงานทุกคนสามารถเข้าใจขั้นตอนการทำงาน เป้าหมายผลลัพธ์การทำงานได้ง่าย และชัดเจน (ธนยศ กุลฑล, 2567)

กรอบแนวคิด



รูปที่ 1 กรอบแนวคิดวิจัย

ระเบียบวิธีการวิจัย

1. ผู้ให้ข้อมูลหลัก

1.1 ผู้ให้ข้อมูลหลักในการศึกษาการวิจัยครั้งนี้ ประกอบด้วย (1) ผู้จัดการคลังสินค้า จำนวน 1 คน และ (2) พนักงานหยิบสินค้าจำนวน 3 คน

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

2.1 แบบสังเกตการณ์แบบมีโครงสร้าง ใช้สำหรับเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยเชิงคุณภาพ มีการกำหนดขอบเขตของปัญหา และมีการจดบันทึกอย่างเป็นระบบ

2.2 แบบสอบถามแบบมีโครงสร้าง ประเมินผลการดำเนินการหลังการปรับปรุงเพื่อวิเคราะห์ความพึงพอใจของพนักงานต่อความเหมาะสมในการจัดกิจกรรมตามหลักการและแนวคิดเกี่ยวกับกิจกรรม 5 ส

2.3 ใบตรวจสอบ (Check Sheet) เพื่อใช้ในการตรวจสอบกระบวนการทำงาน

2.4 วิเคราะห์จัดแบ่งวัสดุตามความถี่ในการใช้ (FSN Analysis) มาประยุกต์ใช้ในการแบ่งประเภทสินค้าออกเป็นหมวดหมู่ ตามความถี่ในการหมุนเวียนของสินค้า

2.5 หลักการและแนวคิดเกี่ยวกับกิจกรรม 5 ส เพื่อเสริมสร้างความสะอาด ความเป็นระเบียบเรียบร้อย และสุขลักษณะในการทำงาน

2.6 แผนภูมิกระบวนการไหล (Flow Process Chart) เพื่อแสดงให้เห็นกระบวนการทำงานในแต่ละขั้นตอนก่อนและหลังการปรับปรุง

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลในการศึกษาการปรับปรุงประสิทธิภาพการจัดการคลังสินค้า แบ่งออกเป็น 2 ประเภท โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

3.1 ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) ซึ่งเป็นข้อมูลที่ได้จากการเก็บรวบรวมข้อมูลจากการสังเกตการณ์ (Observation) ณ สถานที่ปฏิบัติงานจริง

3.2 ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) เป็นข้อมูลที่ได้จากการศึกษาค้นคว้าจากแหล่งข้อมูล

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิเคราะห์ข้อมูลของงานวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้นำข้อมูลมาวิเคราะห์ ดังนี้

4.1 ศึกษากระบวนการภายในคลังสินค้า กรณีศึกษา ธุรกิจค้าส่งขนมขบเคี้ยว ด้วยเครื่องมือควบคุมคุณภาพ (7 QC Tools) โดยนำใบตรวจสอบ (Check Sheet) มาประยุกต์ใช้ในการตรวจสอบจำนวนข้อบกพร่องก่อนปรับปรุงและหลังปรับปรุงของกระบวนการทำงานภายในคลังสินค้า เพื่อให้ทราบถึงปัญหาและข้อบกพร่องที่เกิดขึ้นในขั้นตอนกระบวนการทำงานภายในคลังสินค้า

4.2 คลังสินค้าธุรกิจค้าส่งขนมขบเคี้ยว ผู้วิจัยได้วิเคราะห์ปัญหาที่เกิดขึ้น จึงได้นำข้อมูลมาวิเคราะห์จัดแบ่งวัสดุตามความถี่ในการใช้ (FSN Analysis) ประยุกต์ใช้ร่วมกับหลักการจัดการคลังสินค้า (Warehouse Management) มาใช้ในการแก้ไขปัญหาการคัดแยกประเภทสินค้า แบ่งตามหมวดหมู่สินค้า โดยจัดเก็บสินค้าแบบตำแหน่งตายตัว เพื่อสะดวกต่อการจัดเก็บ ค้นหา และการเคลื่อนย้ายสินค้า

4.3 ผู้ศึกษาวิจัยได้แนะนำการปรับปรุงการกระบวนการทำงานโดยใช้แผนภูมิกระบวนการไหล (Flow Process Chart) แสดงกระบวนการทำงานในแต่ละขั้นตอนก่อนปรับปรุงและหลังปรับปรุง เพื่อหาสาเหตุของการทำงานที่เกิดการซับซ้อน

4.4 ผู้ศึกษาวิจัยได้แนะนำคลังสินค้ากรณีศึกษาทำการดำเนินกิจกรรม 5 ส ทำให้พื้นที่บริเวณภายในคลังสินค้ามีความสะอาดและมีความเป็นระเบียบ มีสภาพแวดล้อมภายในคลังที่ดี และประยุกต์ใช้กับหลักการควบคุมการมองเห็น (Visual control) เป็นระบบการควบคุมการทำงานโดยใช้ป้าย สัญลักษณ์ และได้ทำการวิเคราะห์แบบสอบถามความเหมาะสมที่มีผลต่อการดำเนินการตามหลักการและแนวคิดเกี่ยวกับกิจกรรม 5 ส โดยแบ่งระดับความคิดเห็นออกเป็น 5 ระดับ จากน้อยไปมาก (Likert Scale) เกณฑ์การแบ่งช่วงคะแนนค่าเฉลี่ยได้กำหนดเกณฑ์การประเมินไว้ ดังนี้

ค่าเฉลี่ย 4.21 – 5.00 หมายถึง ระดับความเหมาะสมมากที่สุด
ค่าเฉลี่ย 3.41 – 4.20 หมายถึง ระดับความเหมาะสมมาก
ค่าเฉลี่ย 2.61 – 3.40 หมายถึง ระดับความเหมาะสมปานกลาง
ค่าเฉลี่ย 1.81 – 2.60 หมายถึง ระดับความเหมาะสมน้อย
ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.80 หมายถึง ระดับความเหมาะสมน้อยที่สุด

ผลการศึกษาและอภิปรายผล

1. การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยโดยมีการดำเนินการเพื่อศึกษากระบวนการทำงาน ใช้เครื่องมือควบคุมคุณภาพ (7 QC Tools) โดยนำใบตรวจสอบ (Check Sheet) มาตรวจสอบจำนวนข้อบกพร่องของกระบวนการทำงานภายในคลังสินค้า

1.1 สินค้าเสียหายจากพนักงานหาสินค้าไม่เจอ เนื่องจากไม่ทราบตำแหน่งของสินค้าและคลังสินค้าไม่ได้ระบุตำแหน่งสินค้าตายตัว สินค้าเสียหายจากการพนักงานหยิบสินค้าผิด เนื่องจากไม่มีป้ายสัญลักษณ์บ่งบอกตำแหน่งสินค้า มีจำนวนข้อบกพร่องในกระบวนการทำงานก่อนปรับปรุงจำนวน 6 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 31.58

1.2 สินค้าเสียหายจากพนักงานโยนสินค้าเพื่อเคลื่อนย้ายลงมาจากชั้นบน เนื่องจากไม่มีอุปกรณ์ช่วยขนย้าย มีจำนวนข้อบกพร่องในกระบวนการทำงานก่อนปรับปรุงจำนวน 5 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 26.32

1.3 สินค้าเสียหายจากการวางสินค้าทับซ้อนและวางสินค้าไม่เป็นระเบียบ มีจำนวนข้อบกพร่องในกระบวนการทำงานก่อนปรับปรุงจำนวน 4 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 21.05 และ

1.4 สินค้าเสียหาย ตกหล่น จากพื้นที่ทางเดินคับแคบในการเคลื่อนย้ายสินค้า มีจำนวนข้อบกพร่องในกระบวนการทำงานก่อนปรับปรุงจำนวน 4 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 21.05

2. การนำหลักการวิเคราะห์จัดแบ่งวัสดุตามความถี่ในการใช้ (FSN Analysis) มาประยุกต์ใช้ร่วมกับหลักการจัดการคลังสินค้า (Warehouse Management)

ปริมาณยอดขายในเดือน กุมภาพันธ์ – มิถุนายน พ.ศ 2567 ใช้ระยะเวลา 5 เดือน

ตารางที่ 1 สรุปการจัดกลุ่มประเภทสินค้าด้วยหลักการ FSN Analysis

ลำดับ	ประเภทของสินค้า	ปริมาณการขาย	หน่วย	อัตราการจำหน่าย/วัน	ร้อยละ	ร้อยละสะสม	FSN
1	หมวดเบเกอรี่	8,386	ลัง	55.54	30.69	30.69	F
2	หมวดขนมขบเคี้ยว	5,485	ลัง	36.32	20.07	50.77	F
3	หมวดน้ำหวานและน้ำผลไม้	5,038	ลัง	33.36	18.44	69.21	F
4	หมวดซีเรียลและของแห้ง	1,648	ลัง	10.91	6.03	75.24	S
5	หมวดถั่วและผลไม้อบแห้ง	1,555	ลัง	10.30	5.69	80.93	S
6	หมวดขนมปี๊บ	1,519	ปี๊บ	10.06	5.56	86.49	S
7	หมวดเครื่องดื่ม	1,264	ลัง	8.37	4.63	91.11	N
8	หมวดเยลลี่	1,145	ลัง	7.58	4.19	95.30	N
9	หมวดปลาเส้น ปลาหมึกเนื้อสัตว์ปรุงรส	686	ลัง	4.54	2.51	97.82	N
10	หมวดลูกอมหมากฝรั่ง	201	ลัง	1.34	0.74	98.55	N
11	หมวดนมสดและนมยูเอชที	200	ลัง	1.33	0.73	99.28	N
12	หมวดของเล่น	110	มัด	0.73	0.40	99.69	N
13	หมวดน้ำอัดลม	60	ลัง	0.40	0.22	99.90	N
14	หมวดผงชงดื่ม	26	ลัง	0.17	0.10	100.00	N
รวม		**27,323**		**180.95**	**100**	**100**	

ตารางที่ 2 ผลการวิเคราะห์การจัดกลุ่มประเภทหมวดหมู่สินค้าด้วยหลักการ FSN Analysis

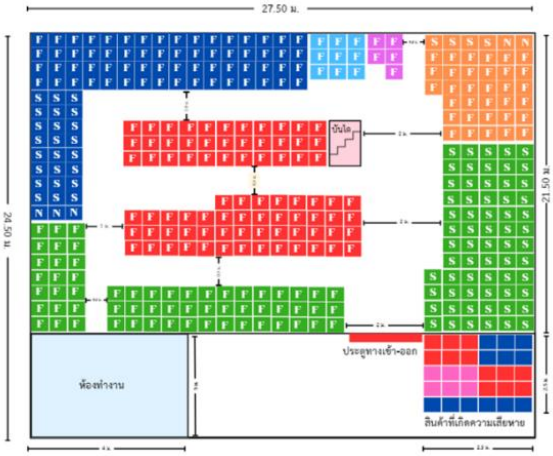
กลุ่ม	จำนวนรายการ	ร้อยละรายการ	อัตราการจำหน่ายต่อวัน	ร้อยละอัตราการจำหน่ายต่อวัน
F	3	21.43	125.22	69.20
S	3	21.43	31.27	17.28
N	8	57.14	24.46	13.52
รวม	**14**	**100**	**180.95**	**100**

จากตารางที่ 2 แสดงให้เห็นว่าการจัดกลุ่มประเภทสินค้าของ ห้างหุ้นส่วนจำกัด จิรายุทธ รุ่งเรือง สามารถแบ่งประเภทสินค้าได้ทั้งหมด 14 หมวดหมู่รายการ รวมอัตราการใช้งานต่อวัน คิดเป็น 180.95 หน่วย โดยทำการจัดกลุ่มสินค้าตามอัตราการหมุนเวียนและความถี่ในการใช้งาน สามารถสรุปผลการวิเคราะห์ในการจัดกลุ่มตามรายการหมวดหมู่ของสินค้าได้ดังนี้ กลุ่ม F มีอัตราการใช้งานร้อยละ 69.20 ของอัตราการใช้งานต่อวัน กลุ่ม S มีอัตราการใช้งานร้อยละ 17.28 ของอัตราการใช้งานต่อวัน และกลุ่ม N มีอัตราการใช้งานร้อยละ 13.52 ของอัตราการใช้งานต่อวัน

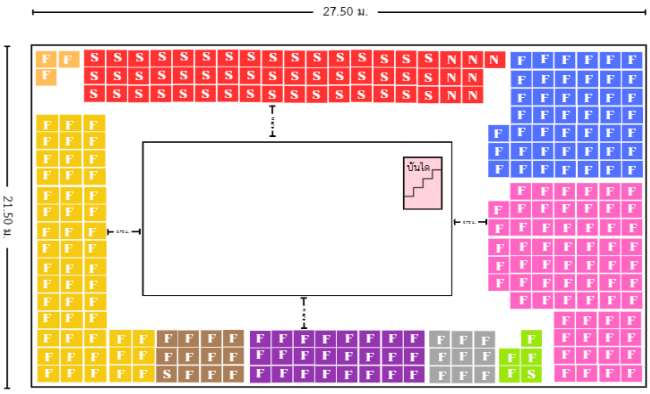
รายการ F มีจำนวนคือ 3 หมวดหมู่รายการ คิดเป็นร้อยละ 21.43 ของปริมาณสินค้าทั้งหมด มีอัตราการใช้งานต่อวันมากที่สุดคือ 125.22 หน่วย คิดเป็นร้อยละ 69.20 ของอัตราการ ใช้งานต่อวัน

รายการ S มีจำนวนคือ 3 หมวดหมู่รายการ คิดเป็นร้อยละ 21.43 ของปริมาณสินค้าทั้งหมด มีอัตราการใช้งานรวมต่อวันคือ 31.27 หน่วย คิดเป็นร้อยละ 17.28 ของอัตราการใช้งานต่อวัน

รายการ N มีจำนวนมากที่สุดคือ 8 หมวดหมู่รายการ คิดเป็นร้อยละ 57.14 ของปริมาณสินค้าทั้งหมด มีอัตราการใช้งานต่อวันน้อยที่สุดคือ 24.46 หน่วย คิดเป็นร้อยละ 13.52 ของอัตราการใช้งานต่อวัน



รูปที่ 2 แผนผังหลังปรับปรุงภายในคลังสินค้าชั้นบนของห้างหุ้นส่วนจำกัด จิรายุทธ รุ่งเรือง (ชั้น1)



รูปที่ 3 แผนผังหลังปรับปรุงภายในคลังสินค้าชั้นบนของห้างหุ้นส่วนจำกัด จิรายุทธ รุ่งเรือง (ชั้น2)

หมวดเบเกอรี่
หมวดขนมขบเคี้ยว
หมวดน้ำหวานและน้ำผลไม้
หมวดซีเรียลและของแห้ง
หมวดถั่วและผลไม้อบแห้ง
หมวดขนมปี๊บ
หมวดเครื่องดื่ม
หมวดเยลลี่
หมวดปลาเส้น ปลาหมึก เนื้อสัตว์ปรุงรส
หมวดลูกอมและหมากฝรั่ง
หมวดนมสดและนมยูเอชที
หมวดของเล่น
หมวดน้ำอัดลม
หมวดผงชงดื่ม

รูปที่ 4 แทนสีประเภทหมวดหมู่สินค้า

3. การนำหลักการและแนวคิดเกี่ยวกับกิจกรรม 5 ส มาประยุกต์ใช้ร่วมกับการควบคุมการมองเห็น (Visual Control)

3.1 การดำเนินกิจกรรมสะสาง ได้ทำการสำรวจ และคัดแยกสิ่งของที่ต้องการและไม่ต้องการขจัดออกไป ทำการตรวจสอบสินค้าในคลังสินค้าว่ามีสินค้าใดเกิดความเสียหาย แล้วคัดแยกสินค้าที่เสียหายออกมาให้มีแต่สินค้าที่พร้อมขาย



รูปที่ 5 ก่อนการดำเนินกิจกรรมสะสาง คัดแยกกล่องเปล่าขนมปี๊บและเศษกระดาษลังออกไป



รูปที่ 6 หลังการดำเนินกิจกรรมสะสาง คัดแยกกล่องสินค้าเสียหายออกมาด้านนอกคลังสินค้า

3.2 การดำเนินกิจกรรมสะดวก ได้ทำการจัดวางสินค้าให้เป็นระเบียบเรียบร้อย คัดแยกประเภทสินค้า และติดป้ายสัญลักษณ์เพื่อบ่งบอกถึงตำแหน่งสินค้าให้ง่ายต่อการค้นหาและหยิบจับ



รูปที่ 7 ก่อนการดำเนินกิจกรรมสะดวกสินค้าวางไม่เป็นระเบียบ วางสินค้าปะปน



รูปที่ 8 หลังการดำเนินกิจกรรมสะดวก ติดป้ายบ่งบอกประเภทและตำแหน่งสินค้า

3.3 การดำเนินกิจกรรมสะอาด ได้ทำความสะอาดบริเวณคลังสินค้าทั้งภายในคลังสินค้าและหน้าคลังสินค้า ทำความสะอาดทางเดิน กวาดพื้น ให้มีสภาพแวดล้อมการทำงานให้ดี



รูปที่ 9 ก่อนการดำเนินกิจกรรมสะอาด เก็บกวาดทำความสะอาดเศษสายรัดกล่อง



รูปที่ 10 หลังการดำเนินกิจกรรมสะอาด แบ่งเส้นทางเดินอย่างชัดเจน

3.4 การดำเนินกิจกรรมสุขลักษณะ ปฏิบัติตาม 3ส แรกคือ สะสาง สะดวก สะอาด ให้มีความสม่ำเสมอและต่อเนื่อง มีการติดตามประเมินผล และจะทำให้มีสุขลักษณะในการทำงานที่ดีขึ้น

3.5 การดำเนินกิจกรรมสร้างนิสัย ฝึกอบรมให้ความรู้แก่พนักงาน เพื่อให้พนักงานปฏิบัติตามได้อย่างถูกต้อง จนสร้างเป็นนิสัยและปรับปรุงให้เป็นมาตรฐานภายในขององค์กรให้ดีขึ้น

สรุปผลการวิเคราะห์ได้ว่าจากผู้ตอบแบบสอบถามการดำเนินกิจกรรม 5 ส จำนวน 11 คน ผลจากการตอบแบบสอบถามและประเมินผลการดำเนินการตามหลักการและแนวคิดเกี่ยวกับกิจกรรม 5 ส ของพนักงานหรือผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องในกระบวนการทำงานภายในคลังสินค้า

มีความพึงพอใจด้าน ส.สะสาง อยู่ในระดับความเหมาะสมมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.41

มีความพึงพอใจด้าน ส.สะดวก อยู่ในระดับความเหมาะสมมาก มีค่าเฉลี่ย 4.18

มีความพึงพอใจด้าน ส.สะอาด อยู่ในระดับความเหมาะสมมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.55

มีความพึงพอใจด้าน ส.สุขลักษณะ อยู่ในระดับความเหมาะสมมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.68

มีความพึงพอใจด้าน ส.สร้างนิสัย อยู่ในระดับความเหมาะสมมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.45

สรุปผลความพึงพอใจโดยรวมผู้ตอบแบบสอบถามการดำเนินกิจกรรม 5 ส อยู่ในระดับความเหมาะสมมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.45

4. การนำแผนภูมิกระบวนการไหล (Flow Process Chart)

ตารางที่ 3 ผลการวิเคราะห์ Flow Process Chart ก่อนปรับปรุงและหลังปรับปรุงการทำงาน

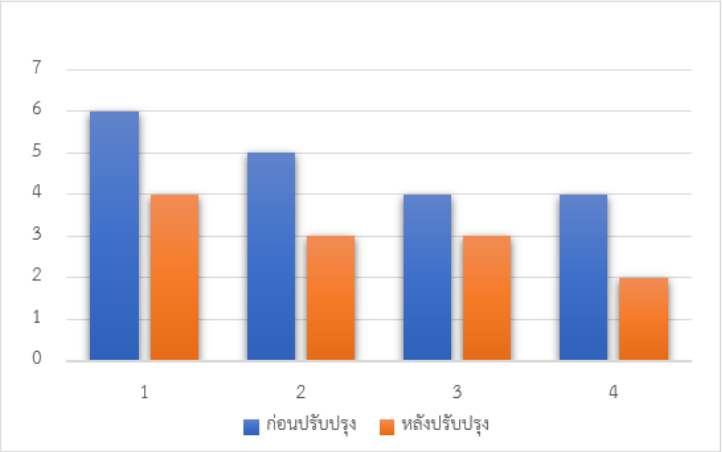
แผนภูมิกระบวนการไหล (Flow Process Chart)				
แผนภูมิหมายเลข 1 แผ่นที่ 1 ของ___.	สรุปผล			
ผลิตภัณฑ์/วัสดุ/พนักงาน	Activity	ปัจจุบัน	หลังปรับปรุง	ลดลง
	การปฏิบัติงาน ○	2	2	0
	การเคลื่อนย้าย ⇨	1	1	0
กิจกรรม : กระบวนการเตรียมสินค้าก่อนการจัดส่ง	การรอคอย D	0	0	0
	การตรวจสอบ □	1	1	0
	การเก็บ ▽	0	0	0
วิธีทำงาน : ปัจจุบัน	ระยะทาง	68	60	8

แผนภูมิกระบวนการไหล
(Flow Process Chart)

สถานที่ : ห้างหุ้นส่วนจำกัด จิรายุทธ รุ่งเรือง 60 หมู่ 2 ถนนโพธิสาร ตำบลในเมือง อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น 40000 พนักงาน เวลา	เวลา	1,088	909	179
	ต้นทุน : ค่าแรง ค่าวัสดุ			
บันทึกโดย วันที่				
อนุมัติโดย วันที่	รวม			

คำอธิบาย	ก่อนปรับปรุง		หลังปรับปรุง		สัญลักษณ์					หมายเหตุ
	ระยะทาง (เมตร)	เวลา (วินาที)	ระยะทาง (เมตร)	เวลา (วินาที)	○	⇨	D	□	▽	
1. พนักงานหยิบสินค้า ตรวจสอบใบสั่งซื้อและจัดเตรียมสินค้า นำมาวางยังจุดพักสินค้าชั่วคราว	56	672	48	497						
2. เคลื่อนย้ายสินค้าจากจุดพักสินค้าชั่วคราวเพื่อมายังจุดตรวจสอบสินค้า	12	293	12	292						
3. พนักงานตรวจสอบสินค้าตามใบสั่งซื้อ	-	48	-	47						
4. พนักงานบันทึกข้อมูลสินค้า	-	75	-	73						
รวม	**68**	**1,088**	**60**	**909**	**2**	**1**	**0**	**1**	**0**	

5. การประยุกต์ใช้ใบตรวจสอบ (Check Sheet) หลังปรับปรุง



รูปที่ 11 แผนภูมิเปรียบเทียบใบตรวจสอบ (Check Sheet) ก่อนปรับปรุงและหลังปรับปรุง

หลังการปรับปรุงกระบวนการทำงานภายในคลังสินค้า พบว่า (1) สินค้าเสียหายจากพนักงานหาสินค้าไม่เจอ เนื่องจากไม่ทราบตำแหน่งของสินค้า และคลังสินค้าไม่ได้ระบุตำแหน่งสินค้าตายตัว สินค้าเสียหายจากการพนักงานหยิบสินค้าผิด เนื่องจากไม่มีป้ายสัญลักษณ์บ่งบอกตำแหน่งสินค้า ลดลง 2 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 33.33 (2) สินค้าเสียหายจากพนักงานโยนสินค้าเพื่อเคลื่อนย้ายลงมาจากชั้นบน เนื่องจากไม่มีอุปกรณ์ช่วยขนย้าย ลดลง 2 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 40 (3) สินค้าเสียหายจากการวางสินค้าทับซ้อนและวางสินค้าไม่เป็นระเบียบ ลดลง 1 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 25 และ (4) สินค้าเสียหาย ตกหล่น จากพื้นที่ทางเดินคับแคบในการเคลื่อนย้ายสินค้า ลดลง 2 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 50

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

1. องค์กรควรมีอุปกรณ์ที่สามารถอำนวยความสะดวกในการเคลื่อนย้ายสินค้าให้กับพนักงาน เช่น แฮนด์ลิฟท์ และมีพาเลทสำหรับรองรับ เพื่อช่วยให้สะดวกต่อการเคลื่อนย้ายและหลีกเลี่ยงการวางสินค้าโดยตรงกับพื้น ซึ่งอาจก่อให้เกิดความเสียหายจากความชื้นของพื้นที่กระทบกับกล่องบรรจุสินค้า

2. เนื่องจากองค์กรไม่มีการจัดเก็บข้อมูลย้อนหลัง ควรมีการเก็บข้อมูล เพื่อใช้ประโยชน์จากข้อมูลย้อนหลังในการวิเคราะห์และปรับปรุงกระบวนการในการดำเนินธุรกิจขององค์กรในการวางแผนอนาคตให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรทำการวิเคราะห์ปริมาณการสั่งซื้อที่ประหยัด (Economic Order Quantity, EOQ) เนื่องจากองค์กรไม่มีการพยากรณ์การสั่งซื้อ ทำให้สินค้าบางส่วนไม่มีการเคลื่อนไหวหรือหมุนเวียน ควรทำการควบคุมปริมาณการสั่งซื้อ เพื่อลดต้นทุนต่อหน่วยสินค้า ซึ่งทำให้ประหยัดค่าใช้จ่ายในการซื้อสินค้า

2. ควรนำระบบเทคโนโลยีที่มีความทันสมัย เข้ามาประยุกต์ใช้ในการบริหารจัดการคลังสินค้า เช่น ระบบบาร์โค้ด เพื่อเพิ่มความแม่นยำของข้อมูลและการจัดเก็บข้อมูล มีความสะดวกรวดเร็วในการปฏิบัติงานภายในคลังสินค้ามากขึ้น

บรรณานุกรม

เกียรติพงษ์ อุดมธนะธีระ. (2561). *การวิเคราะห์จัดแบ่งวัสดุตามความถี่ในการใช้ (Fast, Slow, Non-moving analysis: FSN Analysis)*. https://www.iok2u.com/article/logistics-supply-chain/wim-fsn-analysis

จันทร์ศิริ สิงห์เถื่อน. (2563). *การวิเคราะห์กระบวนการ Process analysis*. https://pirun.ku.ac.th/~fengcsr/courses/2008_01/206341/ch8.pdf

เจนรตชา แสงจันทร์. (2562). *การเพิ่มประสิทธิภาพการจัดการคลังสินค้าโดยประยุกต์ใช้วิธีการจัดแบ่งวัสดุตามความถี่ในการใช้งาน กรณีศึกษา บริษัทแห่งหนึ่งในอุตสาหกรรมการพิมพ์* [วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์]. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.

ฉัตรชัย ตวงรัตนพันธ์. (2566). *ส่อง “ค้าปลีก-ค้าส่ง” ขยายตัว K shape ชูเทคโนโลยีลดต้นทุน เพิ่มยอดขาย*. https://www.thansettakij.com/business/marketing/554436

ธนยศ กุลฑล. (2567). การปรับปรุงประสิทธิภาพในการจัดเก็บวัตถุดิบ กรณีศึกษา บริษัท อาเจไทย จำกัด. *วารสารวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี, 6*(12), 1-14.

นฤภร นิลนิสสัย และ ปิยะเนตร นาคสีดี. (2564). การเพิ่มประสิทธิภาพการจัดการคลังสินค้าสำเร็จรูป กรณีศึกษา บริษัท เครื่องดื่มรังนก ABC จำกัด. ใน *การประชุมนำเสนอผลงานวิจัยบัณฑิตศึกษาระดับชาติ* (น.1-12). มหาวิทยาลัยรังสิต.

ระพีพัฒน์ ช้วนตระกูล. (2564). *การลดของเสียในกระบวนการรีดลวดโดยใช้เทคนิค FMEA สำหรับการผลิตเครื่องมือแพทย์ตัวอย่าง* [วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์]. มหาวิทยาลัยศิลปากร.

เรืองลักษณ์ บุตรเพ็ชร, จุฑาวรรณ อ้นสุวรรณ, และ ธิดาเดียว มยุรีสวรรค์. (2560). *เครื่องมือควบคุมคุณภาพ 7 ชนิด (7 Quality Control Tools)*. https://sc2.kku.ac.th/stat/statweb/images

วิชญา เยี่ยมสถาน และ รวินกานต์ ศรีนนท์. (2562). การศึกษากระบวนการทำงานและปรับปรุงเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ กรณีศึกษา บริษัท บีที จำกัด. *วารสารวิทยาลัยนครราชสีมา, 13*(3), 1-11.

วิทยา อินทร์สอน, ไพโรจน์ ด้วงนคร, และ ปัทมาพร ท่อชู. (2555). *การควบคุมด้วยการมองเห็น เพื่อช่วยเพิ่มผลิตภาพ (Visual Control for Productivity)*. http://www.thailandindustry.com

โศจิรพักร์ บุตรคำโชติพร. (2564). *การปรับปรุงและเพิ่มประสิทธิภาพโดยใช้แนวคิดการผลิตแบบลีนในกระบวนการขึ้นรูปแม่พิมพ์ขวดพลาสติก กรณีศึกษา บริษัท GP* [วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์]. มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย.

สถาบันอาหาร. (พฤษภาคม 2566). *ตลาดขนมขบเคี้ยว*. https://fic.nfi.or.th/market-intelligence-detail.php?smid=388

สุพิศ แพงสี. (2560). แนวทางการพัฒนากิจกรรม 5ส ของบริษัท NEIS (ประเทศไทย) จำกัด จังหวัดชลบุรี. [วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต]. มหาวิทยาลัยบูรพา.

อภิศักดิ์ วงศ์สนิท. (2563). *การจัดการคลังสินค้าเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการจัดเก็บ* [วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์]. มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์.

อรญา ชูทอง, วิชญุตร์ งามสะอาด, และ ปิยะเนตร นาคสีดี. (2565). การเพิ่มประสิทธิภาพการจัดการสินค้าคงคลังอุปกรณ์เครื่องมือช่าง กรณีศึกษา ห้างหุ้นส่วน มาเบิ้ล ฮาร์ดแวร์ จำกัด. *วารสารวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยเซาธ์อีสท์บางกอก*, *2*(2), 25-39.

James, A. T., & Jerry, D.S. (1998). *The warehouse management handbook* (2nd ed.). Nottingham: Tompkins press.

การวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อการว่างงานของประเทศไทย

Analysis of Factors Affecting Unemployment in Thailand

รัตติกาล สุวรรณลิขิต[1] และบุษกร ถาวรประสิทธิ์[2]

Rattikarn Suwanlikhit[1] and Bussagone Tavonprasith[2]

นิสิต[1], อาจารย์[2]

คณะเศรษฐศาสตร์และบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยทักษิณ[1,2]

E-mail: tbussagone@tsu.ac.th[2]

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์ (1) เพื่อศึกษสถานการณ์สภาวะการว่างงานของคนในประเทศไทยรายภูมิภาค และ (2) เพื่อวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อการว่างงานในประเทศไทยรายภูมิภาค โดยข้อมูลที่นำมาใช้ศึกษาเป็นข้อมูลทุติยภูมิ เป็นข้อมูลสถิติการว่างงานของคนในประเทศไทยรายจังหวัด ในปี พ.ศ. 2566 จำนวนข้อมูล 77 ข้อมูล เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลแบบภาคตัดขวาง และใช้วิธีการวิเคราะห์ข้อมูลแบบ Multiple Regression ผลการศึกษาพบว่า (1) ภาพรวมในประเทศไทยจังหวัดที่มีการว่างงานสูงสุดและต่ำสุดในภาคกลาง คือ กรุงเทพมหานครและสมุทรสงคราม ภาคเหนือ คือ กำแพงเพชรและเชียงราย ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ คือ นครราชสีมาและสกลนคร และภาคใต้ คือ นราธิวาสและระนอง เมื่อพิจารณาการว่างงาน สรุปได้ว่า จังหวัดที่มีการว่างงานสูงสุด คือ กรุงเทพมหานคร และจังหวัดที่มีการว่างงานต่ำสุด คือ สกลนคร (2) สำหรับปัจจัยที่ส่งผลต่อสภาวะการว่างงานในภาคกลาง คือ ความต้องการแรงงาน และผู้ไม่มีการศึกษา มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับการว่างงาน ปัจจัยที่ส่งผลต่อสภาวะการว่างงานในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ คือ ความต้องการแรงงาน มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน และดัชนีราคาผู้บริโภค มีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงกันข้าม ณ ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

คำสำคัญ: ปัจจัย การว่างงาน ประเทศไทย

Abstract

This study aimed (1) to study the unemployment situation of people in Thailand by region and (2) to analyze the factors affecting unemployment in Thailand by region. The data used in the study were secondary data, which were unemployment statistics of people in Thailand by province in 2023, with 77 data sets. The data was analyzed by cross-sectional method and Multiple Regression method. The results of the study found that (1) overall in Thailand, the provinces with the highest and lowest unemployment in the Central region were Bangkok and Samut Songkhram, the Northern region were Kamphaeng Phet and Chiang Rai,

the Northeastern region were Nakhon Ratchasima and Sakon Nakhon, and the Southern region were Narathiwat and Ranong. When considering unemployment, it can be concluded that the province with the highest unemployment is Bangkok and the province with the lowest unemployment is Sakon Nakhon. (2) For the factors affecting unemployment in the Central region, namely, the demand for labor and the lack of education, they have the same relationship with unemployment. The factors affecting unemployment in the Northeastern region were, namely, the demand for labor, which had the same relationship and the Consumer Price Index had the opposite relationship at the 0.05 statistical significance level.

Keywords: Factors, unemployment, Thailand

บทนำ

ทรัพยากรมนุษย์หรือแรงงาน มีบทบาทที่สำคัญในการขับเคลื่อนเศรษฐกิจของทุกประเทศในมุมมองหลาย ๆ ด้าน ไม่เพียงแค่เป็นแหล่งแรงงานที่ทำให้ธุรกิจเติบโตและเพิ่มผลผลิต แต่ยังเป็นผู้สร้างนวัตกรรมและการพัฒนาทางเทคโนโลยีที่ส่งผลให้เศรษฐกิจพัฒนาไปในทิศทางที่ยั่งยืน ปัจจัยการผลิตหรือการขับเคลื่อนเศรษฐกิจมีความหลากหลาย แต่ทักษะและความสามารถของแรงงานเป็นสำคัญ การมีแรงงานที่มีทักษะทางเทคนิคและทักษะระบบสังคมสูงส่งเสริมการนวัตกรรมและเสริมสร้างคุณค่าในการผลิตและบริการ สภาพแวดล้อมทางธุรกิจและนโยบายรัฐบาลมีบทบาทในการสร้างโอกาสและเสถียรภาพทางเศรษฐกิจ การเตรียมทำให้แรงงานสามารถปรับตัวและพัฒนาทักษะตามความต้องการของตลาดเป็นส่วนสำคัญ ดังนั้น ทรัพยากรมนุษย์เป็นจุดเริ่มต้นที่สำคัญที่มีผลทำให้เศรษฐกิจของประเทศเติบโตขึ้น

สำหรับประเทศไทย มีการแบ่งภูมิภาคออกเป็นหลายรูปแบบ หนึ่งในนั้นคือการแบ่งภูมิออกเป็น 4 ภูมิภาคซึ่งประกอบด้วย ภาคกลาง 26 จังหวัด ภาคเหนือ 17 จังหวัด ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ 20 จังหวัด และภาคใต้ 14 จังหวัด และจากสถานการณ์โควิด-19 ที่ผ่านมามีผลกระทบหนักต่อเศรษฐกิจและคนในประเทศไทยในด้านต่าง ๆ โดยเฉพาะในด้านการว่างงาน ส่งผลให้มีการลดการจ้างงานและการลดเวลาทำงาน เนื่องจากมีการปิดสถานประกอบการและกำหนดมาตรการหลายอย่างเพื่อควบคุมการแพร่ระบาดของโรค รวมถึงการลดรายได้ของประชากร และการลดการบริโภคภายในประเทศ เป็นต้น นอกจากนี้มีการส่งผลเสียต่อกำลังแรงงานในหลาย ๆ ด้าน เช่น กลุ่มอุตสาหกรรม การท่องเที่ยวและบริการอื่น ๆ รวมถึงด้านการศึกษาและอุตสาหกรรมผลิตภัณฑ์ต่าง ๆ นับตั้งแต่ระดับพื้นฐานจนถึงระดับสูง ทำให้มีปัญหาเศรษฐกิจและสังคมที่มีประสิทธิภาพต่ำขึ้นในช่วงเวลาที่ผ่านมา โดยสถานการณ์การว่างงานในประเทศไทยในปัจจุบันยังคงเป็นปัญหาที่น่ากังวลอยู่ เนื่องด้วยช่วงวิกฤตเศรษฐกิจที่ผ่านมาที่ส่งผลกระทบหนักต่อประชากรและกำลังแรงงานในประเทศ แม้ว่าสถานการณ์อาจมีการฟื้นตัวขึ้นเล็กน้อยหลังจากนั้น แต่การว่างงานยังคงเป็นปัญหาที่คาดการณ์ว่าจะต้องใช้เวลานานในการฟื้นตัว

สำหรับตัวแปรต้นที่นำมาศึกษาในการวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อการว่างงานของประเทศไทย ประกอบด้วยตัวแปรสำคัญ 4 ประการ คือ ความต้องการแรงงาน ซึ่งสะท้อนถึงระดับการจ้างงานในแต่ละภูมิภาค ระดับการศึกษา โดยเฉพาะผู้ไม่มีการศึกษา มีแนวโน้มจะส่งผลให้การว่างงานเพิ่มสูงขึ้น ผลิตภัณฑ์มวลรวมต่อหัว ใช้วัดความมั่งคั่งของแต่ละจังหวัด คาดว่าถ้าระดับผลิตภัณฑ์มวลรวมต่อหัวสูง จะช่วยลดปัญหาการว่างงาน และดัชนีราคาผู้บริโภค โดยคาดว่าดัชนีราคาผู้บริโภคที่สูงขึ้น อาจกระทบต่ออัตราการจ้างงานได้เช่นกัน ส่วนทฤษฎีที่รองรับที่ใช้ในการศึกษา คือ ทฤษฎีการว่างงานของสำนักคลาสสิค (The classical Theory of Employment) ซึ่งเน้นการมีงานทำเต็มที่ และทฤษฎีเศรษฐศาสตร์มหภาคของสำนักเคนส์ (John Maynard Keynes) คือการว่างงานที่เกิดจากขาดอุปสงค์รวมในระบบเศรษฐกิจ ดังนั้น จึงมีความจำเป็นต้องใช้นโยบายรัฐ เช่น การกระตุ้นเศรษฐกิจเพื่อเพิ่มอุปสงค์ในระบบ เพื่อแก้ปัญหาการว่างงาน

จากเหตุผลที่กล่าวมาข้างต้น ดังนั้นจึงศึกษาเกี่ยวกับ การวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อการว่างงานของประเทศไทย เพื่อให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง คือ กระทรวงแรงงาน สหภาพแรงงาน กระทรวงพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ สามารถนำไปใช้เพื่อประโยชน์เพื่อทำให้ทราบถึงแนวทางหรือวิธีการแก้ไขปัญหาการว่างงานเพื่อให้เกิดเสถียรภาพทางเศรษฐกิจของประเทศและสามารถหาแนวในการพัฒนาที่ดีขึ้น

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษสถานการณ์สภาวะการว่างงานของคนในประเทศไทยรายภูมิภาค
2. เพื่อวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อการว่างงานในประเทศไทยรายภูมิภาค

การทบทวนวรรณกรรม

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการว่างงาน

สำนักงานสถิติแห่งชาติ และสำนักงานปลัดกระทรวงแรงงาน (2566) กล่าวว่า ผู้ว่างงาน คือ บุคคลที่มีอายุ 15 ปีขึ้นไป และในสัปดาห์แห่งการสำรวจมีลักษณะอย่างหนึ่งอย่างใด ดังต่อไปนี้

1. ไม่ได้ทำงานและไม่มีงานประจำ แต่ได้หางาน สมัครงานหรือรอการบรรจุ ในระหว่าง 30 วันก่อนสัมภาษณ์

2. ไม่ได้ทำงานและไม่มีงานประจำ และไม่ได้หางานทำในระหว่าง 30 วันก่อนสัมภาษณ์ แต่พร้อมที่จะทำงานในสัปดาห์แห่งการสำรวจ

นิพนธ์ พัวพงศกร (2527, อ้างถึงใน กรมการจัดหางาน, 2546) กล่าวว่า การว่างงาน สำหรับความหมายในทางเศรษฐศาสตร์ ได้ให้ความหมายไว้ว่า “ผู้ที่ต้องการทำงาน ณ อัตราค่าจ้างในตลาดขณะนั้น แต่ไม่อาจหางานทำได้ทั้งที่ตนมีคุณสมบัติเพียงพอหรือผู้ที่เชื่อว่าตนสามารถหางานที่จ่ายค่าจ้างสูงกว่าอัตราค่าจ้างที่เคยมีนายจ้างเสนอให้ ส่วนที่ไม่ได้ทำงานและตัดสินใจไม่หางานทำ เพราะค่าจ้างในตลาดต่ำกว่าอัตราค่าจ้างที่ตนยอมรับได้จะถูกจัดให้เป็นผู้อยู่นอกแรงงาน” ฉะนั้นกล่าวสรุปคนว่างงานในที่นี้ คือ ผู้ที่ต้องการทำงาน ณ อัตราค่าจ้างตลาดในขณะนั้น แต่ไม่อาจหางานทำได้ และผู้ที่เชื่อว่าตนสามารถหางานที่ต่ายค่าจ้างสูงกว่าอัตราที่เคยมีนายจ้างเสนอให้

และยังให้ข้อคิดที่น่าสนใจว่า การว่างงานเป็นเรื่องที่ยังเข้าใจกันผิดๆ โดยมักคิดว่าการว่างงานเกิดจาก “จำนวนคนที่ต้องการทำงานมีมากกว่าจำนวนงานที่มีอยู่” ความคิดดังกล่าวส่งผลต่อการปรับเปลี่ยนนิยามที่ใช้ในการสำรวจเรื่องการว่างงาน ตามที่ได้กล่าวมาข้างต้น

ซึ่งทฤษฎีที่สำคัญและนิยมใช้สำหรับการอธิบายภาวะการว่างงานในทางเศรษฐศาสตร์มี 2 ทฤษฎี (กรมการจัดหางาน, 2540) ดังนี้

1. ทฤษฎีการว่างงานของสำนักคลาสสิค (The classical Theory of Employment) ทฤษฎีนี้ให้ความสนใจเรื่องการมีงานทำเต็มที่ (Full Employment) ซึ่งโดยความหมายคือภาวะการนำปัจจัยการผลิตที่มีอยู่ในขณะนั้นมาใช้ในกระบวนการผลิตอย่างมีประสิทธิภาพ เฉพาะอย่างยิ่งคนที่สามารถทำงานได้จะมีงานทำทุกคน และยินดีทำงาน ณ อัตราค่าจ้างขณะนั้น สมมุติฐานสำคัญของทฤษฎีนี้ คือ ในขณะหนึ่งขณะใดระบบเศรษฐกิจจะอยู่ในภาวะสมดุล ณ ระดับที่มีการจ้างแรงงานเต็มที่เสมอ การว่างงานอาจเกิดขึ้นได้แต่เพียงชั่วคราวและสามารถแก้ไขได้เอง โดยไม่จำเป็นต้องดำเนินนโยบายแต่อย่างใด

2. ทฤษฎีเศรษฐศาสตร์มหภาคของสำนักเคนส์ (John Maynard Keynes) ทฤษฎีนี้ได้รับการยอมรับมากกว่าทฤษฎีของสำนักคลาสสิค เพราะสามารถใช้ในระบบเศรษฐกิจที่มีการจ้างงานเต็มที่ และที่มีการว่างงาน ความเชื่อที่สำคัญของทฤษฎีนี้เชื่อว่าการจ้างงานเต็มที่เป็นสิ่งที่เกิดขึ้นได้ยากต้องอาศัยนโยบายที่เหมาะสมช่วย จึงจะทำให้เกิดการจ้างงานเต็มที่ โดยทั่วไปแล้วเศรษฐกิจมักจะอยู่ต่ำกว่าระดับที่มีการจ้างงานเต็มที่ สมมุติฐานของทฤษฎีนี้อยู่ที่ว่า การว่างงานเกิดขึ้นได้เสมอ ถ้าไม่แก้ด้วยนโยบายแล้วระบบเศรษฐกิจอาจอยู่ในภาวการณ์จ้างงานไม่เต็มที่เรื่อยไปก็ได้

และจากการทบทวนทฤษฎีทางเศรษฐศาสตร์เกี่ยวกับการว่างงาน ทั้งจากแนวคิดของสำนักคลาสสิคและแนวคิดของสำนักเคนส์ ซึ่งมีจุดเน้นและมุมมองที่แตกต่างกันในการอธิบายภาวะการว่างงานและการจ้างงานนั้น ผู้วิจัยได้นำแนวคิดของสำนักเคนส์มาใช้เป็นกรอบในการศึกษา โดยเลือกใช้ตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับ อุปสงค์และอุปทานแรงงานในตลาด ได้แก่ ความต้องการแรงงาน ซึ่งมีบทบาทส่งเสริมอัตราการจ้างงานและลดการว่างงาน เมื่อมความต้องการแรงงานสูง นอกจากนี้ยังพิจารณา ดัชนีราคาผู้บริโภค ซึ่งสะท้อนถึงภาวะเงินเฟ้อในระบบเศรษฐกิจ เนื่องจากเงินเฟ้ออาจส่งผลกระทบต่อการจ้างงานโดยรวม และเป็นไปได้ในทิศทางที่สอดคล้องกับแนวคิดของเคนส์ที่เชื่อว่าความจำเป็นในการแทรกแซงทางนโยบายเป็นสิ่งสำคัญในการลดการว่างงาน และสำหรับตัวแปรอื่น ๆ เช่น ผู้ไม่มีการศึกษา และผลิตภัณฑ์มวลรวมต่อหัว ซึ่งสะท้อนถึงปัจจัยด้านโครงสร้างของแรงงานและระดับการพัฒนาเศรษฐกิจในแต่ละภูมิภาค ผู้วิจัยเลือกที่จะพิจารณาร่วมในการวิเคราะห์ เพื่อให้เห็นภาพรวมของปัจจัยที่ส่งผลต่อการว่างงานอย่างครอบคลุม

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

พิมพา เหมนรากร และชลวิทย์ เจียรจิตต์ (2566) ได้ทำการศึกษาปัจจัยทางสังคมที่ส่งผลต่อสภาวะการว่างงานของบัณฑิตจบใหม่ จากสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อ Covid-19 ผลการศึกษาพบว่า ปัญหาการว่างงานมากขึ้นในเจเนอเรชันแซดเป็นกลุ่มที่มีความเสี่ยงในการว่างงานมากที่สุด นำไปสู่การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยทางสังคมที่ส่งผลต่อสภาวะการว่างงานของบัณฑิตจบใหม่จำนวน 390 คน ผลวิจัย

พบว่า เพศ สถาบันศึกษาที่สำเร็จการศึกษารวมรวมถึงสถานภาพการทำงานที่มีความคิดเห็นต่อสภาวะการว่างงานของบัณฑิตจบไม่แตกต่างกัน ปัจจัยที่ส่งผลต่อภาวะการว่างงานของบัณฑิตจบใหม่ในช่วงอายุมากกว่าหรือเท่ากับ 24 ปี และระดับผลการเรียนเฉลี่ยมากกว่า 3.50 สูงที่สุดและส่งผลต่อผู้ที่มีภูมิลำเนาอยู่ในภาคตะวันออกมากที่สุด โดยส่วนใหญ่มีรายได้ ต่อเดือนของครอบครัวมากกว่า 60,000 บาทขึ้นไป และมีทักษะทางด้านของ Hard skills สูงกว่า Soft skills จากการวิเคราะห์ ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้นสังคมพบว่า ปัจจัยด้านทัศนคติค่านิยมต่อการทำงานในองคกรมีความสัมพันธ์กับปัจจัยที่ส่งผลต่อสภาวะการว่างงานของบัณฑิตจบใหม่สูงที่สุด

ชาลิสา สาคร (2565) ได้ทำการศึกษาปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการว่างงานของประเทศไทย ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยทางด้านสภาพและโครงสร้างพื้นฐานทางเศรษฐกิจ คือ ทำเกษตร เลี้ยงสัตว์ประมงทะเล รายได้อุตสาหกรรมครัวเรือน รายได้อุตสาหกรรมท้องถิ่น ปัจจัยทางด้านสุขภาวะและอนามัย คือ ความปลอดภัยในการทำงาน ปัจจัยทางด้านความรู้และการศึกษา คือ ขาดโอกาสในการศึกษา อบรม ด้านสุขภาพ และปัจจัยทางด้านการมีส่วนร่วมและความเข้มแข็งของชุมชน คือ ชุมชนมีกิจกรรม สาธารณะ และผู้สูงอายุไม่ได้รับการดูแล มีความสัมพันธ์กับการว่างงานในประเทศไทย โดยตัวแปรที่กล่าวมาข้างต้นนั้น ตัวใดตัวหนึ่งเพิ่มสูงขึ้นการว่างงานในประเทศไทยก็จะเพิ่มขึ้นด้วย และในส่วนที่มีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงกันข้ามกับการว่างงานในประเทศไทย เมื่อตัวใดตัวนึงเพิ่มขึ้นการว่างงานในประเทศไทยจะลดลง

กองบริหารข้อมูลตลาดแรงงาน กรมการจัดหางาน กระทรวงแรงงาน (2561) ศึกษาเรื่อง ความต้องการแรงงานในเขตระเบียงเศรษฐกิจพิเศษภาคตะวันออก ผลการศึกษาพบว่า สถานประกอบการส่วนใหญ่มีความต้องการแรงงาน โดยจังหวัดชลบุรีมีความต้องการแรงงานมากที่สุด และในกลุ่มจังหวัด EEC กิจการการผลิตผลิตภัณฑ์ยางและ พลาสติกต้องการแรงงานมากกว่ากิจการอื่น ซึ่งเป็นความต้องการแรงงานหมวดอาชีพงานพื้นฐาน รองลงมาคือหมวดอาชีพผู้ประกอบวิชาชีพด้านต่าง ๆ และหมวดอาชีพช่างเทคนิคและผู้ปฏิบัติงาน ที่เกี่ยวข้อง โดยหมวดอาชีพผู้ปฏิบัติงานพื้นฐาน ต้องการอาชีพแรงงานในด้านการผลิต แรงงานทั่วไป หมวดอาชีพผู้ประกอบวิชาชีพด้านต่าง ๆ ต้องการอาชีพวิศวกรอุตสาหกรรมการผลิต และหมวดอาชีพ ช่างเทคนิคและผู้ปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้อง ต้องการอาชีพช่างเทคนิควิศวกรรมการผลิตมากที่สุด และ สถานประกอบการต้องการแรงงานในระดับอาชีวศึกษามากที่สุด

กฤษฎา สัตยวินิจ (2555) ได้ทำการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างอัตราเงินเฟ้อกับอัตราการว่างงานของประเทศไทย ผลการศึกษาพบว่า 1) ดัชนีราคาผู้บริโภคมีแนวโน้มปรับตัวสูงขึ้นในช่วง 10 ปี ที่ผ่านมา ขณะที่อัตราการว่างงานมีแนวโน้มลดลง 2) การทดสอบความนิ่งของข้อมูลของอัตราเงินเฟ้อและอัตราว่างงาน พบว่าข้อมูลทั้งสองชุดมีความนิ่งที่ผลต่างลำดับที่ 1 หรือ I(1) จากนั้นนำมาทดสอบความสัมพันธ์เชิงดุลยภาพระยะยาวพบว่าอัตราการว่างงานและอัตราเงินเฟ้อมี ความสัมพันธ์กันในเชิงดุลยภาพระยะยาว ส่วนการทดสอบการปรับตัวในระยะสั้น โดยกรณีที่อัตราการว่างงานเป็นตัวแปรอิสระและอัตราเงินเฟ้อเป็นตัวแปรตามนั้น จะมีการปรับตัวในระยะสั้นโดยใช้เวลาในการปรับตัวเข้าสู่ดุลยภาพ 2.4 วัน สำหรับกรณีอัตราเงินเฟ้อเป็นตัวแปรอิสระและอัตราการว่างงานเป็นตัวแปรตาม จะมีการปรับตัวในระยะสั้นโดยใช้ระยะเวลา 66 วัน 3 การทดสอบความสัมพันธ์ที่เป็นเหตุเป็นผล พบว่า มีความสัมพันธ์แบบทิศทางเดียวกันคือ อัตราเงินเฟ้อเป็นสาเหตุของการว่างงาน ณ ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ร้อยละ 0.05 ซึ่งสนับสนุนทฤษฎีเส้นโค้งฟิลลิปส์บางส่วนเท่านั้น

ศิริรัตน์ อยู่บาง (2552) ได้ทำการศึกษาการวิเคราะห์ภาวะการว่างงานของผู้ว่างงานในจังหวัดอุตรดิตถ์ ผลการศึกษาพบว่า อัตราการว่างงานในไตรมาสที่ 1/2552 เพิ่มขึ้น ถึงร้อยละ 2.24 มากกว่าปีอื่น ๆ ในไตรมาสเดียวกันหรือเทียบกับไตรมาสก่อนหน้าและจำนวนผู้มีงานทำรวมลดลง ผู้มีงานทำในสาขาก่อสร้างและสาขาโรงแรมและภัตตาคารมีจำนวนลดลง แรงงานที่ทำงานส่วนตัวมีจำนวนลดลง ในขณะที่แรงงานที่เป็นลูกจ้างเอกชน ช่วยธุรกิจครอบครัว ลูกจ้างรัฐบาล นายจ้าง มีจำนวนเพิ่มสูงขึ้น กลุ่มแรงงานที่มีการศึกษาประถมศึกษาตอนต้นมีจำนวนลดลง

ระเบียบการวิจัย

การศึกษาการวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อการว่างงานของประเทศไทย โดยใช้ข้อมูลทุติยภูมิภาคตัดขวาง จากสถิติการว่างงานของประเทศไทยรายจังหวัด ในปี พ.ศ.2566 (กรมการจัดหางาน, 2566) ใช้การวิเคราะห์ข้อมูลสมการถดถอยเชิงซ้อน (Multiple regression) จากการศึกษาทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อกำหนดความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระและตัวแปรตาม ซึ่งสามารถกำหนดแบบจำลองที่ใช้ในการศึกษาไว้ดังนี้

$$\text{แบบจำลองที่ 1 } Y_C = \beta_0 + \beta_1 \text{Lab} + \beta_2 \text{NEdu} + \beta_3 \text{GPP} + \beta_4 \text{CPI} + \varepsilon$$

$$\text{แบบจำลองที่ 1 } Y_N = \beta_0 + \beta_1 \text{Lab} + \beta_2 \text{NEdu} + \beta_3 \text{GPP} + \beta_4 \text{CPI} + \varepsilon$$

$$\text{แบบจำลองที่ 1 } Y_{NE} = \beta_0 + \beta_1 \text{Lab} + \beta_2 \text{NEdu} + \beta_3 \text{GPP} + \beta_4 \text{CPI} + \varepsilon$$

$$\text{แบบจำลองที่ 1 } Y_S = \beta_0 + \beta_1 \text{Lab} + \beta_2 \text{NEdu} + \beta_3 \text{GPP} + \beta_4 \text{CPI} + \varepsilon$$

กำหนดให้

Y_C = ผู้ว่างงานภาคกลาง (หน่วย: คน) (กรมจัดหางาน, 2566)

Y_N = ผู้ว่างงานภาคเหนือ (หน่วย: คน) (กรมจัดหางาน, 2566)

Y_{NE} = ผู้ว่างงานภาคตะวันออกเฉียงเหนือ (หน่วย: คน) (กรมจัดหางาน, 2566)

Y_S = ผู้ว่างงานภาคใต้ (หน่วย: คน) (กรมจัดหางาน, 2566)

Lab = ความต้องการแรงงาน (หน่วย: คน) มีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงกันข้าม (กรมจัดหางาน, 2566)

NEdu = ผู้ไม่มีการศึกษา (หน่วย: คน) มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน (กรมจัดหางาน, 2566)

GPP = ผลิตภัณฑ์จังหวัดต่อหัว (หน่วย: บาท/ปี) มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน (สำนักงานสภาพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, 2566)

CPI = ดัชนีราคาผู้บริโภค มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน (กองดัชนีเศรษฐกิจการค้า สำนักงานนโยบายและยุทธศาสตร์การค้า, 2566)

ε = ค่าคงที่

ผลการวิจัย

สถานการณ์การว่างงานของประเทศไทย

ตารางที่ 1 จำนวนการว่างงานในประเทศไทย ปี 2566

จังหวัด	การว่างงาน (คน)	จังหวัด	การว่างงาน (คน)	จังหวัด	การว่างงาน (คน)
ภาคกลาง		**ภาคเหนือ**		นครราชสีมา	**14,008**
กรุงเทพมหานคร	**56,582**	เชียงใหม่	5,687	ชัยภูมิ	3,653
สมุทรปราการ	12,811	ลำปาง	5,541	ยโสธร	433
ปทุมธานี	23,596	อุตรดิตถ์	1,384	อุบลราชธานี	2,652
สมุทรสาคร	5,089	แม่ฮ่องสอน	1,411	ร้อยเอ็ด	6,664
นครปฐม	4,697	เชียงราย	**644**	บุรีรัมย์	4,469
นนทบุรี	13,462	แพร่	1,481	สุรินทร์	5,597
สระบุรี	4,399	น่าน	2,575	มหาสารคาม	4,646
สิงห์บุรี	2,326	พะเยา	2,418	ศรีสะเกษ	2,069
ชัยนาท	1,838	ลำพูน	2,504	หนองบัวลำภู	2,778
อ่างทอง	883	ตาก	3,112	อำนาจเจริญ	1,089
ลพบุรี	5,709	กำแพงเพชร	**13,212**	บึงกาฬ	1,754
พระนครศรีอยุธยา	10,726	นครสวรรค์	1,345	**ภาคใต้**	
นครนายก	687	พิจิตร	3,925	นครศรีธรรมราช	14,772
สมุทรสงคราม	**494**	พิษณุโลก	4,615	กระบี่	1,831
สุพรรณบุรี	2,272	เพชรบูรณ์	3,338	พังงา	1,921
สระแก้ว	2,348	สุโขทัย	10,088	ภูเก็ต	4,717
ประจวบคีรีขันธ์	1,180	อุทัยธานี	1,607	สุราษฎร์ธานี	3,889
ราชบุรี	9,607	**ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ**		ระนอง	**493**
เพชรบุรี	2,171	ขอนแก่น	3,715	ชุมพร	924
กาญจนบุรี	3,978	อุดรธานี	7,506	สงขลา	16,545
ชลบุรี	8,827	เลย	859	สตูล	3,596
ฉะเชิงเทรา	3,979	หนองคาย	2,299	ตรัง	2,419
ระยอง	5,199	มุกดาหาร	1,074	พัทลุง	2,826
ตราด	1,284	นครพนม	1,293	ปัตตานี	5,776
จันทบุรี	1,438	สกลนคร	**320**	ยะลา	2,351
ปราจีนบุรี	3,878	กาฬสินธุ์	912	นราธิวาส	**20,511**

ที่มา: กรมการจัดหางาน (2566)

จากตารางที่ 1 จำนวนการว่างงานในประเทศไทย โดยจำนวนการว่างงานสูงสุดในภาคกลางคือ จังหวัดกรุงเทพมหานคร อยู่ที่ 56,582 คน ต่ำสุดคือ จังหวัดสมุทรสงคราม อยู่ที่ 494 คน จำนวนการว่างงานสูงสุดในภาคเหนือคือจังหวัดกำแพงเพชร อยู่ที่ 13,212 คน ต่ำสุดคือ จังหวัดเชียงราย อยู่ที่ 644 คน จำนวนการว่างงานสูงสุดในตะวันออกเฉียงเหนือคือ จังหวัดนครราชสีมา อยู่ที่ 14,008 คน ต่ำสุดคือ จังหวัดสกลนคร อยู่ที่ 320 คน และจำนวนการว่างงานสูงสุดในภาคใต้คือ จังหวัดนราธิวาส อยู่ที่ 20,511 คน ต่ำสุดคือ จังหวัดระนอง อยู่ที่ 493 คน

การวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อการว่างงานของประเทศไทยรายภูมิภาค

จากการวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อการว่างงานของประเทศไทยรายภูมิภาค โดยมีการทดสอบปัญหา Multicollinearity และ Autocorrelation ก่อนนำมาวิเคราะห์ข้อมูล การทดสอบปัญหา Multicollinearity ด้วยวิธี Variance Inflation Factor (VIF) สามารถสรุปได้ว่าไม่เกิดปัญหา Multicollinearity โดยในแต่ละโมเดลมีค่าสถิติ VIF ต่ำกว่า 10 จึงไม่เกิดปัญหา Multicollinearity และการทดสอบปัญหา Autocorrelation สามารถดูได้จากค่าสถิติ Durbin-Watson (D.W.) พบว่าการว่างงานในภาคกลาง ภาคเหนือ ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ และภาคใต้ สรุปได้ว่าไม่เกิดปัญหา Autocorrelation โดยมีค่า Durbin-Watson เท่ากับ 2.248, 1.983, 2.243 และ 1.817 ตามลำดับ ดังนั้นการวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อการว่างงานของประเทศไทยรายภูมิภาค สามารถแสดงดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 การวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อการว่างงานของประเทศไทยรายภูมิภาค

ตัวแปรตาม / ตัวแปรอิสระ	ภาคกลาง		ภาคเหนือ		ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ		ภาคใต้	
	β	Sig	β	Sig	β	Sig	β	Sig
Constance	-3664.6	0.963	5803.9	0.884	75007.6	0.013	-37973.6	0.805
Lab	1.7183	0.016**	0.5220	0.791	3.9714	0.012**	1.8650	0.539
NEdu	0.1312	0.045**	-0.0038	0.774	0.1300	0.094	0.1733	0.138
GPP	-0.0005	0.947	0.0099	0.751	0.0297	0.155	-0.0299	0.533
CPI	46.769	0.949	-29.185	0.935	-7.1446	0.011**	397.58	0.787
ค่าสถิติ								
R^2	0.772		0.036		0.730		0.477	
Adjusted R^2	0.729		-0.285		0.657		0.244	
Durbin-Watson	2.243		2.248		1.983		1.817	
F-statistic	17.813**		0.112		10.116**		2.050	
Prob (F-statistic)	0.000		0.976		0.000		0.171	

หมายเหตุ: **ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

จากตารางที่ 2 การวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อการว่างงานของประเทศไทยรายภูมิภาค พบว่า การว่างงานภาคในกลาง มีค่า R^2 เท่ากับ 0.772 ค่า Adjusted R^2 เท่ากับ 0.729 มีค่าสถิติ Durbin-Watson เท่ากับ 2.243 มีค่า F-statistic เท่ากับ 17.813 มีค่า Prob (F-statistic) เท่ากับ 0.0000 หมายความว่า มีตัวแปรอิสระอย่างน้อยหนึ่งตัวที่ส่งผลต่อตัวแปรตาม ได้แก่ ความต้องการแรงงาน มีค่า Significant ที่ 0.016 มีค่าสัมประสิทธิ์เท่ากับ 1.718 ในทิศทางเดียวกัน และผู้ไม่มีการศึกษา มีค่า Significant ที่ 0.045 มีค่าสัมประสิทธิ์เท่ากับ 0.1312 ในทิศทางเดียวกัน

การว่างงานภาคในเหนือ มีค่า R^2 เท่ากับ 0.036 มีค่า Adjusted R^2 เท่ากับ -0.285 มีค่าสถิติ Durbin-Watson เท่ากับ 2.248 มีค่า F-statistic เท่ากับ 0.112 โดยค่า Significant ที่ได้ของตัวแปรอิสระมีค่าสูงกว่า 0.05 หมายความว่า ไม่มีตัวแปรอิสระใดสัมพันธ์หรือส่งผลกับตัวแปรตาม

การว่างงานภาคตะวันออกเฉียงเหนือ มีค่า R^2 เท่ากับ 0.730 มีค่า Adjusted R^2 เท่ากับ 0.657 มีค่าสถิติ Durbin-Watson เท่ากับ 1.983 มีค่า F-statistic เท่ากับ 10.116 มีค่า Prob (F-statistic) เท่ากับ 0.000 หมายความว่า มีตัวแปรอิสระอย่างน้อยหนึ่งตัวที่ส่งผลต่อตัวแปรตาม ได้แก่ ความต้องการแรงงาน มีค่า Significant ที่ 0.012 มีค่าสัมประสิทธิ์เท่ากับ 3.971 ในทิศทางเดียวกัน และดัชนีราคาผู้บริโภค มีค่า Significant ที่ 0.011 มีค่าสัมประสิทธิ์เท่ากับ -7.145 ในทิศทางตรงกันข้าม

การว่างงานภาคใต้ มีค่า R^2 เท่ากับ 0.477 มีค่า Adjusted R^2 เท่ากับ 0.244 มีค่าสถิติ Durbin-Watson เท่ากับ 1.817 มีค่า F-statistic เท่ากับ 2.050 มีค่า Prob (F-statistic) เท่ากับ 0.171 โดยค่า Significant ที่ได้ของตัวแปรอิสระมีค่าสูงกว่า 0.05 หมายความว่า ไม่มีตัวแปรอิสระใดสัมพันธ์หรือส่งผลกับตัวแปรตาม

สรุปและอภิปรายผล

การวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อการว่างงานของประเทศไทย โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษสถานการณ์สภาวะการว่างงานของคนในประเทศไทยรายภูมิภาค และเพื่อวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อการว่างงานในประเทศไทยรายภูมิภาค โดยใช้ข้อมูลทุติยภูมิแบบภาคตัดขวาง ข้อมูลสถิติการว่างงานของจังหวัดต่าง ๆ ในประเทศไทยรวม 77 จังหวัด ในปี พ.ศ. 2566 จำแนกเป็น 4 ภูมิภาค คือ ภาคกลาง ภาคเหนือ ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ และภาคใต้ผลการศึกษาพบว่า สถานการณ์การว่างงานของประเทศไทยรายภูมิภาค โดยจังหวัดที่มีการว่างงานสูงสุดและต่ำสุดในภาคกลาง คือ กรุงเทพมหานครและสมุทรสงคาม ภาคเหนือ คือ กำแพงเพชรและเชียงราย ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ คือ นครราชสีมาและสกลนคร และภาคใต้ คือ นราธิวาสและระนอง ในภาพรวมทั่วประเทศจังหวัดที่มีการว่างงานสูงสุด คือ กรุงเทพมหานคร และจังหวัดที่มีการว่างงานต่ำสุด คือ สกลนคร

สำหรับการวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อการว่างงานในประเทศไทยรายภูมิภาค พบว่า ภาคกลาง คือ ความต้องการแรงงาน ไม่เป็นไปตามสมมติฐานหลัก อาจเนื่องมาจากความต้องการแรงงานที่ลดลง ซึ่งอาจเกิดจากสภาพเศรษฐกิจ ณ ตอนนั้น ทำให้ความต้องการแรงงานลดลง ส่งผลทำให้การว่างงานเพิ่มขึ้น ไม่สอดคล้องกับงานวิจัยชาลิสา สาคร (2565) ศึกษาปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการว่างงานในประเทศไทย จากผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยทั้งหมดที่ได้ศึกษามีความสัมพันธ์กับการว่างงานในประเทศไทย ในส่วนที่มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน โดยตัว

แปรตัวใดตัวหนึ่งเพิ่มสูงขึ้น การว่างงานในประเทศไทยก็จะเพิ่มขึ้นด้วย และในส่วนที่มีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงกันข้ามกับการว่างงานในประเทศไทย เมื่อตัวใดตัวนึงเพิ่มขึ้นการว่างงานในประเทศไทยจะลดลง และผู้ไม่มีการศึกษา เป็นไปตามสมมติฐานหลัก กล่าวคือ เมื่อผู้ไม่มีการศึกษาเพิ่มขึ้น ทำให้การว่างงานเพิ่มขึ้น และตรงกันข้าม เมื่อผู้ไม่มีการศึกษาลดลง ทำให้การว่างงานลดลง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัย ชาลิสา สาคร (2565) ศึกษาปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการว่างงานในประเทศไทย จากผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยทั้งหมดที่ได้ศึกษามีความสัมพันธ์กับการว่างงานในประเทศไทย ในส่วนที่มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน โดยตัวแปรตัวใดตัวหนึ่งเพิ่มสูงขึ้น การว่างงานในประเทศไทยก็จะเพิ่มขึ้นด้วย และในส่วนที่มีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงกันข้ามกับการว่างงานในประเทศไทย เมื่อตัวใดตัวนึงเพิ่มขึ้นการว่างงานในประเทศไทยจะลดลง

ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ คือ ดัชนีราคาผู้บริโภค ไม่เป็นไปตามสมมติฐานหลัก อาจเนื่องมาจากดัชนีราคาผู้บริโภคในภาคตะวันออกเฉียงเหนือที่ลดลง ส่งผลทำให้การว่างงานเพิ่มขึ้น และความต้องการแรงงานไม่เป็นไปตามสมมติฐานหลัก อาจเนื่องมาจากความต้องการแรงงานที่ลดลง ซึ่งอาจเกิดจากสภาพเศรษฐกิจณ ตอนนั้น ทำให้ความต้องการแรงงานลดลง ส่งผลทำให้การว่างงานเพิ่มขึ้น ไม่สอดคล้องกับงานวิจัย ชาลิสา สาคร (2565) ศึกษาปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการว่างงานในประเทศไทย จากผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยทั้งหมดที่ได้ศึกษา มีความสัมพันธ์กับการว่างงานในประเทศไทย ในส่วนที่มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน โดยตัวแปรตัวใดตัวหนึ่งเพิ่มสูงขึ้น การว่างงานในประเทศไทยก็จะเพิ่มขึ้นด้วย และในส่วนที่มีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงกันข้ามกับการว่างงานในประเทศไทย เมื่อตัวใดตัวนึงเพิ่มขึ้นการว่างงานในประเทศไทยจะลดลง

สำหรับการว่างงานในภาคเหนือและภาคใต้ ไม่มีตัวแปรอิสระใดที่ส่งผลต่อกับการว่างงาน ซึ่งอาจเกิดจากหลายปัจจัยที่อาจมีผลกระทบต่อผลลัพธ์นี้ เช่น คุณภาพและความสมบูรณ์ของข้อมูล ค่า R^2 ของภาคเหนือมีค่าต่ำมาก ซึ่งบ่งบอกว่าตัวแปรอิสระที่นำมาใช้ในการศึกษานี้สามารถอธิบายความแปรปรวนของการว่างงานได้น้อย การที่ R^2 ต่ำอาจเป็นผลมาจากความไม่เพียงพอของข้อมูลตัวแปรในภาคนี้ที่อาจไม่สามารถสะท้อนภาพรวมของปัจจัยที่แท้จริงได้ดีเท่าที่ควร นอกจากนี้ ข้อมูลในบางจังหวัดของภาคเหนือและภาคใต้ที่อาจไม่สอดคล้องหรือมีความแปรปรวนสูง อาจทำให้ผลการวิเคราะห์มีความคลาดเคลื่อน และปัจจัยที่ซับซ้อนและหลากหลาย ภาคเหนือและภาคใต้ของประเทศไทยมีลักษณะเศรษฐกิจที่หลากหลายและพึ่งพาอุตสาหกรรมเฉพาะ เช่น การเกษตร การประมง และการท่องเที่ยว ซึ่งอาจไม่ได้รับการสะท้อนในตัวแปรที่เลือกใช้ในการศึกษานี้ ตัวแปรทางเศรษฐกิจ เช่น ดัชนีราคาผู้บริโภคหรือผลิตภัณฑ์มวลรวมต่อหัว อาจไม่ครอบคลุมปัจจัยเชิงโครงสร้างที่มีผลกระทบโดยตรงต่อการจ้างงานในภูมิภาคนี้ รวมถึงผลกระทบจากปัจจัยภายนอกและความแตกต่างทางเศรษฐกิจ เช่น การเปลี่ยนแปลงทางการเกษตร ความผันผวนของราคาสินค้าเกษตร และการพึ่งพาการจ้างงานภาคอุตสาหกรรมในแต่ละพื้นที่ อาจมีบทบาทสำคัญแต่ไม่สามารถสะท้อนออกมาได้ในตัวแปรที่ใช้ศึกษา

ข้อเสนอแนะ

1. จากสถานการณ์การว่างงานของประเทศไทยรายภูมิภาค จะเห็นได้ว่า การว่างงานในภาคกลางมีแนวโน้มการว่างงานมากกว่าภาคอื่น ๆ เพราะคนในเขตชนบทหรือคนต่างจังหวัดมีการย้ายถิ่นฐานเข้ามาทำงานใน

เมืองมากขึ้น ทำให้ในภาคกลางมีจำนวนประชากรเพิ่มขึ้น ส่งผลให้เกิดการว่างงานเพิ่มขึ้น จึงส่งผลให้ในภาคกลางมีการว่างงานมากกว่าภาคอื่น ๆ ดังนั้นหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทั้งภาครัฐและเอกชน ควรมีการวางแผนเตรียมการจัดการรองรับจำนวนคนว่างงานที่เพิ่มขึ้น และให้ความช่วยเหลือที่เหมาะสม เช่น การจัดตั้งโครงการสร้างงาน สร้างอาชีพในพื้นที่ต่าง ๆ ทั้งในเขตเมืองและต่างจังหวัด เพื่อช่วยลดปัญหาการว่างงานที่เกิดขึ้นและสนับสนุนให้คนมีงานทำ

2. ภาคเหนือ มีการว่างงานที่ค่อนข้างต่ำ แต่ยังคงพบว่าไม่มีตัวแปรอิสระใดที่ส่งผลต่อการว่างงานในภูมิภาคนี้ ผลการศึกษาอาจถูกจำกัดจากคุณภาพและความสมบูรณ์ของข้อมูลที่มีในพื้นที่ จึงจำเป็นต้องเสริมข้อมูลที่มีความครบถ้วนและสะท้อนถึงภาพรวมของสภาพเศรษฐกิจจริง ๆ ในภูมิภาคนี้ ตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับภาคเกษตรกรรมและการท่องเที่ยวซึ่งเป็นอุตสาหกรรมหลักของภาคเหนือ ควรได้รับการพิจารณาเพิ่มในงานวิจัยในอนาคต

3. การว่างงานในภาคตะวันออกเฉียงเหนือมีความสัมพันธ์กับตัวแปรทางเศรษฐกิจบางประการ เช่น ดัชนีราคาผู้บริโภคและความต้องการแรงงาน ซึ่งผลการศึกษาชี้ให้เห็นว่าเมื่อดัชนีราคาผู้บริโภคลดลง การว่างงานกลับเพิ่มขึ้น ซึ่งเป็นผลจากสภาพเศรษฐกิจที่ไม่แน่นอน จึงจำเป็นต้องมีนโยบายการพัฒนาสินค้าหรือบริการที่เกี่ยวข้องกับตลาดในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ และเพิ่มโอกาสในการทำงานที่เหมาะสมกับทักษะของคนในพื้นที่ เช่น การส่งเสริมการผลิตสินค้าเกษตรแปรรูปและการพัฒนาอุตสาหกรรมท่องเที่ยวเพื่อกระตุ้นเศรษฐกิจและลดอัตราการว่างงาน

4. ภาคใต้ มีลักษณะเศรษฐกิจที่พึ่งพาอุตสาหกรรมเฉพาะ เช่น การเกษตรและการท่องเที่ยว แต่ไม่มีตัวแปรใดที่ส่งผลกับการว่างงานในพื้นที่นี้ ซึ่งอาจเกิดจากความไม่ครอบคลุมของตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา การพิจารณาเพิ่มตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับภาคเกษตรและการท่องเที่ยวเช่น ผลกระทบจากการเปลี่ยนแปลงของราคาสินค้าเกษตร หรือปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมอาจช่วยให้การศึกษามีความสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น ในขณะเดียวกัน ควรมีการพัฒนาระบบการจ้างงานที่มีความหลากหลายและเหมาะสมกับลักษณะเศรษฐกิจท้องถิ่น เช่น การพัฒนาอุตสาหกรรมท่องเที่ยวเชิงนิเวศและการเกษตรเชิงพาณิชย์

5. ปัจจัยด้านความต้องการแรงงาน เป็นสาเหตุหลักสำคัญประการหนึ่งที่ส่งผลต่อการว่างงานในทิศทางเดียวกัน คือ ความต้องการแรงงานเพิ่มส่งผลให้การว่างงานเพิ่มขึ้น อาจเนื่องมาจากความต้องการแรงงานที่ไม่ตรงกับคุณสมบัติของงาน เช่น งานที่มีความเสี่ยงสูงและอันตรายหรืองานที่ไม่น่าสนใจ อาจส่งผลให้มีการว่างงานเพิ่มขึ้น เนื่องจากคนจะมีแนวโน้มที่จะเลือกว่างงานมากกว่าทำงานที่ไม่ตรงกับความต้องการของตน ดังนั้นการยกระดับความต้องการแรงงานที่เข้ากับคุณสมบัติของงานและสอดคล้องกับความพร้อมในการทำงานของคนไทย เป็นสิ่งสำคัญที่รัฐบาลควรให้ความสำคัญ เนื่องจากจะช่วยลดปัญหาการว่างงานได้ โดยการสนับสนุนให้มีการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มทักษะและความพร้อมในการทำงานของประชากร รวมถึงการส่งเสริมงานที่มีความเสี่ยงต่ำและน่าสนใจ เพื่อเพิ่มโอกาสให้คนไทยมีความสนใจที่จะทำงานและลดปัญหาการว่างงานได้เป็นอย่างมาก

6. ปัจจัยด้านผู้ไม่มีการศึกษา เป็นสาเหตุหลักสำคัญประการหนึ่งที่ส่งผลต่อการว่างงาน ดังนั้นควรพัฒนาระบบการศึกษา ขยายโอกาสทางการศึกษาให้กับผู้ด้อยโอกาส โดยเฉพาะในพื้นที่ห่างไกล การพัฒนาระบบ

การศึกษาให้สอดคล้องกับตลาดแรงงาน เน้นการฝึกทักษะที่จำเป็น สนับสนุนการศึกษาต่อเนื่องและการฝึกอบรมระยะสั้นเพื่อพัฒนาทักษะแรงงาน และสนับสนุนการจ้างงานผ่านโครงการต่าง ๆ เช่น โครงการจ้างงานชั่วคราว โครงการฝึกอบรมอาชีพ เป็นต้น

บรรณานุกรม

กรมการจัดหางาน. (2540). *ทฤษฎีเกี่ยวกับภาวการณ์ว่างงาน.* กระทรวงแรงงานและสวัสดิการสังคม. http://nlrc.mol.go.th/research/LP47044/000LP47044.pdf

กรมการจัดหางาน. (2546). *ความหมายของการว่างงาน.* กองแผนงานและสารสนเทศ กรมการจัดหางาน. http://nlrc.mol.go.th/research/KU47149/02KU47149.pdf

กรมการจัดหางาน. (2566). *จำนวนผู้ว่างงานรายจังหวัด ความต้องการแรงงานและผู้ไม่มีการศึกษา เดือนพฤศจิกายน 2566.* กลุ่มงานยุทธศาสตร์และข้อมูลตลาดแรงงาน กองบริหารข้อมูลตลาดแรงงาน https://www.doe.go.th/prd/assets/upload/files/lmia_th/3997893f495515966c335cd63576eb78.pdf

กฤษฎา สัตยวินิจ. (2555*). ความสัมพันธ์ระหว่างอัตราเงินเฟ้อกับอัตราการว่างงานของประเทศไทย* [วิทยานิพนธ์เศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช]. https://ir.stou.ac.th/bitstream/123456789/2291/1/130942.pdf

กองดัชนีเศรษฐกิจการค้า สำนักงานนโยบายและยุทธศาสตร์การค้า. (2566). *ดัชนีราคาผู้บริโภคระดับจังหวัด 2566.* กระทรวงพาณิชย์: สำนักงานพาณิชย์จังหวัด.

กองบริหารข้อมูลตลาดแรงงาน. (2561). *ความต้องการแรงงานในเขตระเบียงเศรษฐกิจพิเศษภาคตะวันออก.* กระทรวงแรงงาน. https://www.doe.go.th/prd/assets/upload/files/lmia_th/f628ce0abc376c33f425da7d3aacc36b.pdf

ชาลิสา สาคร. (2565). *ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการว่างงานของประเทศไทย.* เชียงใหม่: มหาวิทยาลัยแม่โจ้.

พิมพา เหมนรากร และชลวิทย์ เจียรจิตต์. (2566). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อสภาวะการว่างงานของบัณฑิตจบใหม่* [สารนิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ]. http://ir-ithesis.swu.ac.th/dspace/bitstream/123456789/2246/1/gs631130358.pdf

ศิริรัตน์ อยู่บาง. (2552). *การวิเคราะห์ภาวการณ์ว่างงานของผู้ว่างงานในจังหวัดอุตรดิตถ์* [วิทยานิพนธ์เศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์]. มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

สำนักงานสถิติแห่งชาติ และสำนักงานปลัดกระทรวงแรงงาน. (2566). *ความหมายของผู้ว่างงาน.* สำนักงานสถิติแห่งชาติ. https://www.nso.go.th/public/e-book/Analytical-Reports/Report_Unemployed_2566/ปัจจัยที่ส่งผลต่อค่าจ้างขั้นต่ำในประเทศไทย

สำนักงานสภาพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. (2566). *ผลิตภัณฑ์จังหวัดต่อหัว.* สำนักงานสภาพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. https://www.nesdc.go.th/ewt_dl_link.php?nid=13913&filename=%20gross_regional11293/2/econ1253sy_abs.pdf

ปัจจัยที่ส่งผลต่อค่าจ้างขั้นต่ำในประเทศไทย

Factors Affecting the Minimum Wage in Thailand

น้ำฝน ช่วงไกล[1] และบุษกร ถาวรประสิทธิ์[2]

Namfon Chuangkrai[1] and Bussagone Tavonprasith[2]

นิสิต[1], อาจารย์[2]

คณะเศรษฐศาสตร์และบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยทักษิณ[1,2]

E-mail: tbussagone@tsu.ac.th[2]

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์ดังนี้ (1) เพื่อศึกษาสถานการณ์ค่าจ้างขั้นต่ำในประเทศไทย และ (2) เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อค่าจ้างขั้นต่ำในประเทศไทย โดยการวิเคราะห์ข้อมูลทุติยภูมิ แบบภาคตัดขวาง สถิติค่าจ้างขั้นต่ำในประเทศไทยรายจังหวัด ในปีพ.ศ. 2566 จำนวน 77 ข้อมูล ใช้วิธีวิเคราะห์แบบ Multiple Regression ผลการศึกษาพบว่า (1) ภาคเหนือ จังหวัดที่มีค่าจ้างสูงสุด คือ เชียงใหม่ และจังหวัดที่มีค่าจ้างต่ำสุด คือ น่าน (2) ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ จังหวัดที่มีค่าจ้างสูงสุดคือ ขอนแก่น นครราชสีมา หนองคาย และอุบลราชธานี จังหวัดที่มีค่าจ้างต่ำสุด คือ อุดรธานี (3) ภาคกลาง จังหวัดที่มีค่าจ้างสูงสุด คือ ชลบุรี ระยอง และจังหวัดที่มีค่าจ้างต่ำสุด คือ สิงห์บุรี อ่างทอง ราชบุรี และ (4) ภาคใต้ จังหวัดที่มีค่าจ้างสูงสุด คือ ภูเก็ต และจังหวัดที่มีค่าจ้างต่ำสุด คือ นราธิวาส ปัตตานี และยะลา สำหรับปัจจัยที่ส่งผลต่อค่าจ้างขั้นต่ำในประเทศไทย จำแนกเป็นรายภูมิภาค ภาคเหนือและภาตตะวันออกเฉียงเหนือไม่มีตัวแปรอิสระใดส่งผลต่อค่าจ้างขั้นต่ำ ภาคกลาง ได้แก่ ผลิตภัณฑ์จังหวัดต่อหัวและค่าใช้จ่ายเฉลี่ยต่อเดือนมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน และภาคใต้ ได้แก่ ดัชนีราคาผู้บริโภค และค่าใช้จ่ายเฉลี่ยต่อเดือนมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

คำสำคัญ: ปัจจัย ค่าจ้างขั้นต่ำ ประเทศไทย

Abstract

This study aimed to (1) study the minimum wage situation in Thailand and (2) to study the factors affecting the minimum wage in Thailand. Using secondary data, cross-sectional analysis, minimum wage statistics in Thailand by province in 2023, 77 data were used to analysis. The analysis method was Multiple Regression. The results of the study found that (1) in the north, the province with the highest wage was Chiang Mai and the province with the lowest wage was Nan. (2) The northeast, the provinces with the highest wages were Khon Kaen, Nakhon Ratchasima, Nong Khai, and Ubon Ratchathani and the province with the lowest

wage was Udon Thani. (3) The central region, the provinces with the highest wages were Chonburi, Rayong, and the provinces with the lowest wages were Sing Buri, Ang Thong, and Ratchaburi. And (4) the south, the provinces with the highest wages were Phuket and the provinces with the lowest wages were Narathiwat, Pattani, and Yala. The factors affecting the minimum wage in Thailand, classified by region, no independent variables in the north and the northeast affected the minimum wage. The central region, the provincial product per capita and average monthly expenditure were related in the same direction. And the south, the consumer price index and average monthly expenditure were related in the same direction with a significance of 0.05.

Keywords: Factors, minimum wage, Thailand

บทนำ

ทรัพยากรมนุษย์เป็นปัจจัยสำคัญในการพัฒนาและขับเคลื่อนเศรษฐกิจของประเทศ ทรัพยากรมนุษย์ที่มีคุณภาพมีความรู้ความสามารถและความคิดสร้างสรรค์จะช่วยให้ประเทศสามารถผลิตสินค้าและบริการที่มีคุณภาพสูงและตรงตามความต้องการของผู้บริโภคและยังช่วยให้ผลิตสินค้าและบริการได้ในปริมาณที่เพียงพอต่อความต้องการของตลาด ทรัพยากรมนุษย์ในทางเศรษฐกิจ เรียกว่า แรงงาน แรงงานจะได้รับค่าตอบแทนในรูปของค่าจ้าง ซึ่งแรงงานมี 3 ประเภท คือ แรงงานฝีมือ แรงงานกึ่งฝีมือ และแรงงานไร้ฝีมือ โดยแรงงานไร้ฝีมือส่วนใหญ่การกำหนดค่าจ้างขั้นต่ำขึ้นอยู่กับนายจ้าง อาจเกิดการเอารัดเอาเปรียบลูกจ้างได้ ดังนั้นรัฐบาลจึงจำเป็นต้องเข้ามาช่วยเหลือในการกำหนดค่าจ้างขั้นต่ำ

สำหรับประเทศไทย มีการแบ่งภูมิภาคออกเป็นหลายรูปแบบ หนึ่งในนั้นคือการแบ่งภูมิออกเป็น 4 ภูมิภาคซึ่งประกอบด้วย ภาคเหนือ 17 จังหวัด ภาคตะวันออกฉียงเหนือ 20 จังหวัด ภาคกลาง 26 จังหวัด และภาคใต้ 14 จังหวัด ข้อมูลภาวะเศรษฐกิจ ไตรมาสที่ 2/2566 (สำนักงานสภาพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, 2566) ภาคเหนือ GDP 1,251,457 ล้านบาท เศรษฐกิจขยายตัวจากไตรมาสก่อน ผลผลิตภาคเกษตรและอุตสาหกรรมขยายตัว ประกอบกับการฟื้นตัวของภาคท่องเที่ยว ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ GDP 1,671,902ล้านบาท เศรษฐกิจฟื้นตัวเล็กน้อยเทียบกับไตรมาสก่อน แต่หดตัวเมื่อเทียบกับระยะเดียวกันในปีก่อน ภาคกลาง GDP 8,450,909 ล้านบาท เศรษฐกิจขยายตัว โดยภาคท่องเที่ยวปรับดีขึ้น ตามจำนวนนักท่องเที่ยวไทย และต่างชาติ และภาคใต้ GDP 1,277,807 ล้านบาท เศรษฐกิจยังอยู่ในทิศทางฟื้นตัวจากภาคท่องเที่ยว ส่งผลดีต่อ ตลาดแรงงานและการบริโภคภาคเอกชน จากภาวะเศรษฐกิจในแต่ละภูมิภาคและแต่ละจังหวัดซึ่งมีการเจริญเติบโตแตกต่างกัน ดังนั้นจึงทำให้อัตราค่าจ้างขั้นต่ำในแต่ละจังหวัดก็ต้องแตกต่างกัน นอกจากนั้นคณะกรรมการค่าจ้างได้ศึกษาและพิจารณาข้อเท็จจริงตามหลักเกณฑ์ที่กำหนดในมาตรา 87 แห่งพระราชบัญญัติคุ้มครองแรงงาน พ.ศ. 2541 ซึ่งแก้ไขเพิ่มเติมโดยพระราชบัญญัติคุ้มครอง

แรงงาน (ฉบับที่6) พ.ศ.2560 คือ อัตราค่าจ้างที่ลูกจ้างได้รับอยู่ประกอบกับข้อเท็จจริงอื่น โดนคำนึงถึงดัชนีค่าครองชีพ อัตราเงินเฟ้อ มาตรฐานการครองชีพ ต้นทุนการผลิต ราคาของสินค้า และบริการ ความสามารถของธุรกิจ ผลิตภาพแรงงาน ผลิตภัณฑ์มวลรวมของประเทศ และสภาพเศรษฐกิจและสังคม (กระทรวงแรงงาน, 2566)

ดังนั้นการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อค่าจ้างแรงงานขั้นต่ำในประเทศไทย โดยศึกษาในประเด็นสถานการณ์ค่าจ้างขั้นต่ำในประเทศไทย และศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อค่าจ้างขั้นต่ำในประเทศไทย เพื่อหน่วยงานในสังกัด ได้แก่ กระทรวงแรงงาน สหภาพแรงงาน มูลนิธิเพื่อการพัฒนาแรงงานและอาชีพ (FIDA) มูลนิธิพัฒนาแรงงาน (APM) เพื่อให้กระทรวงแรงงานได้กำหนดค่าจ้างขั้นต่ำให้แรงงานได้รับค่าจ้างที่เหมาะสมกับสภาพเศรษฐกิจและค่าครองชีพ

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาสถานการณ์ค่าจ้างขั้นต่ำในประเทศไทย
2. เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อค่าจ้างขั้นต่ำในประเทศไทย

การทบทวนวรรณกรรม

เอกสารที่เกี่ยวข้อง

คำว่า “ค่าจ้าง” (Wage) ได้มีผู้ให้ความหมายแตกต่างหลายประการ ดังนี้ อัตราค่าจ้างขั้นต่ำ หมายถึง อัตราค่าจ้างที่คณะกรรมการค่าจ้างกำหนดตามพระราชบัญญัติคุ้มครองแรงงาน พ.ศ. 2541 ซึ่งแก้ไขเพิ่มเติมโดยพระราชบัญญัติคุ้มครองแรงงาน (ฉบับที่3) พ.ศ.2551 โดยคณะกรรมการค่าจ้างมีแนวคิดเกี่ยวกับอัตราค่าจ้างขั้นต่ำว่า " เป็นอัตราค่าจ้างที่เพียงพอสำหรับแรงงานทั่วไป แรกเข้าทำงาน1คน ให้สามารถดำรงชีพอยู่ได้ตามสมควรแก่มาตรฐานการครองชีพ สภาพเศรษฐกิจและสังคม รวมทั้งเหมาะสมตามความสามารถของธุรกิจในท้องถิ่นนั้น " (คณะกรรมการค่าจ้าง, 2565)

ค่าจ้าง หรือเงินและสิ่งของที่นายจ้างจ่ายให้แก่ลูกจ้างเป็นการตอบแทนการทำงานในเวลาของวันทำงานหรือจ่ายให้โดยคำนวณตามผลงานที่ลูกจ้างทำได้และหมายความรวมถึงเงินหรือเงินและสิ่งของที่จ่ายให้ในวันหยุดซึ่งลูกจ้างไม่ได้ทำงานและในวันลาด้วย ทั้งนี้ไม่ว่าจะกำหนด คำนวณหรือจ่ายเป็นการตอบแทนในวิธีอย่างไร และไม่ว่าจะเรียกชื่ออย่างไร (กองนิติการ กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน, 2515)

คำว่า “ค่าจ้าง” มีความหมายกว้างมากขึ้นอยู่กับจุดมุ่งหมายของผู้ที่นำไปใช้ว่าจะพิจารณาในความหมายใด บางท่านอาจวิเคราะห์ค่าจ้างในลักษณะของค่าจ้างที่แท้จริง ซึ่งหมายถึง การพิจารณาอำนาจซื้อที่แท้จริงขิงค่าจ้าง มิใช่วิเคราะห์เพียงค่าจ้างที่เป็นตัวเงินเท่านั้น

กล่าวโดยสรุปค่าจ้าง โดยทั่วไปจึงหมายถึงเงินหรือเงินและสิ่งของที่ลูกจ้างได้รับจากนายจ้างเป็นการตอบแทนในการทำงาน โดยอาจได้รับเป็นรายชั่วโมง รายวัน รายสัปดาห์ รายเดือน หรือตามผลงานที่ได้

นอกจากนี้เราอาจมองค่าจ้างในแง่ของค่าจ้างที่เป็นตัวเงิน (Money Wage) ค่าจ้างทีแท้จริง (Real Wage) และมองในแง่ของต้นทุนแรงงาน(Laboure Cost) ก็ได้

แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

ทฤษฎีค่าจ้าง นักเศรษฐศาสตร์ที่คิดค้นทฤษฎีที่อธิบายเกี่ยวกับเกณฑ์การกำหนดค่าจ้างและการเปลี่ยนแปลงของอัตราค่าจ้างหลายทฤษฎี ซึ่งพอสรุปได้ดังนี้

1. ทฤษฎีค่าจ้างยุติธรรม Just Wage Theory ระบุว่าค่าจ้างยุติธรรมควรเป็นค่าจ้างที่นายจ้างยินยอมให้ และลูกจ้างยินดีรับซึ่งจะทำให้ลูกจ้างดำรงชีพอยู่ได้ตามฐานะ ค่าจ้างอาจกำหนดโดยรัฐ ประเพณีนิยมหรือตามที่ผู้เกี่ยวข้องเห็นสมควร อย่างไรก็ดี มีการถกเถียงเกี่ยวกับอัตราค่าจ้างที่เหมาะสมเรื่อยมา

2. ทฤษฎีเกี่ยวกับค่าจ้างพอประทังชีพ Subsistence Wage Theory นักเศรษฐศาสตร์กลุ่มคลาสสิคได้พัฒนาทฤษฎีนี้ โดยกล่าวว่า ค่าจ้างแรงงานควรอยู่ไหนระดับพอประทังชีพเสมอ หากค่าจ้างสูงกว่าระดับพอประทังชีพ ประชากรมีแนวโน้มเพิ่มขึ้น แรงงานจะเข้าสู่ตลาดแรงงานมากขึ้น การเสนอขายแรงงานมากขึ้นทำให้ค่าจ้างลดต่ำ ลงสู่ระดับพอประทังชีพเช่นเดิม ทำนองเดียวกัน หากค่าจ้างต่ำกว่าระดับพอประทังชีพ จำนวนแรงงานจะลดลงเนื่องจากปัญหาการขาดสารอาหาร โรคภัยไข้เจ็บและอัตราการเกิดต่ำ ท้ายที่สุดอัตราค่าจ้างจะปรับสูงขึ้นระดับค่าจ้างพอประทังชีพ อย่างไรก็ตาม แนวคิดนี้มีความขัดแย้งกับสภาพในปัจจุบัน จำนวนแรงงานมิได้เพิ่มมากขึ้นอย่างรวดเร็วตามที่คาดไว้ นอกจากนี้วิทยาการสมัยใหม่ เช่น การปฏิวัติเขียวทำให้ปริมาณอาหารเพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็ว การคาดการณ์ที่ว่าจำนวนแรงงานจะเพิ่มเร็วกว่าปริมาณอาหารจึงไม่ถูกต้อง

3. ทฤษฎีกองทุนค่าจ้าง Wage Fund Theory ที่พัฒนาโดย John Stuart Mill อธิบายถึงการกำหนดค่าจ้างว่าค่าจ้างตลาดถูกกำหนดโดยการเสนอซื้อและเสนอขายของแรงงาน การเสนอซื้อแรงงานขึ้นกับขนาดกองทุนค่าจ้างที่นายจ้างจัดสรรเพื่อจ่ายเป็นค่าจ้างให้แก่แรงงาน ส่วนการเสนอขายขึ้นอยู่กับจำนวนแรงงาน กองทุนค่าจ้างนั้นมีค่าคงที่และถือว่าเป็นส่วนหึ่งของกองทุนหมุนเวียนที่ผู้ประกอบการตั้งไว้เป็นทุนสำหรับค่าเครื่องจักร และค่าใช้จ่ายในการผลิตอื่น ๆ ซึ่งเงินทุนนี้ต้องแบ่งกันระหว่างคนงาน หากคนงานกลุ่มหนึ่งได้รับค่าจ้างสูงกว่าอัตราเฉลี่ย เนื่องจากการต่อรองของสหภาพ หรือการช่วยเหลือจากภาครัฐ คนงานกลุ่มอื่นย่อมได้รับส่วนแบ่งน้อยลง เนื่องจากอัตราที่เพิ่มขึ้นมาจากกองทุนอซึ่งเป็นส่วนแบ่งของคนงานกลุ่มอื่นด้วย ทฤษฎีนี้จึงไม่สนับสนุนบทบาทสหภาพแรงงาน

อย่างไรก็ตามทฤษฎีของ Mill ถูกโจมตีโดยเฉพาะในเรื่องที่ถือว่ากองทุนค่าจ้างมีค่าคงที่ เนื่องจากทฤษฎีนี้ไม่ได้อธิบายปัจจัยที่เป็นตัวกำหนดจำนวนแรงงานที่นายจ้างต้องการใช้ ดังนั้นจึงไม่สามารถบอกถึงขนาดกองทุนค่าจ้างว่าควรเป็นเท่าใด นอกจากนี้ยังในเรื่องส่วนแบ่งของค่าจ้างนั้น แม้ว่าจำนวนรายได้ประชาชาติจะไม่ได้เพิ่มขึ้นแต่ค่าจ้างที่แท้จริงอาจเพิ่มขึ้นได้ในกรณีที่ทุนประเทศเพิ่มขึ้นในอัตราสูงกว่าอัตราเพิ่มของประชากร

4. ทฤษฎีผลิตภาพเพิ่ม Marginal Productivity Theory นักเศรษฐศาสตร์ที่เสนอทฤษฎีนี้คือ Francis A Walker ชาวอเมริกัน ทฤษฎีนี้มุ่งอธิบายถึงปัจจัยกำหนดจำนวนการจ้างคนงานของฝ่ายนายจ้าง

เป็นสำคัญ กล่าวคือ นายจ้างยังคงจ้างคนงานเพิ่มขึ้นตราบใดที่ผลผลิตเพิ่ม (Marginal product) จากการใช้คนงานยังคงเพิ่มขึ้น แต่ถ้าคนงานถูกเพิ่มขึ้นอีกเรื่อย ๆ จนในที่สุดถึงจุดที่ผลผลิตเพิ่มนั้นลดน้อยถอยลง (ค่าจ้างที่คนงานได้รับเท่ากับค่าของผลผลิตที่เขาผลิตได้) เมื่อถึงจุดนี้ นายจ้างจะไม่จ้างคนงานเพิ่มอีก เพราะจะทำให้ค่าจ้างสูงกว่าคุณค่าของผลิตภัณฑ์นั้น และเมื่อค่าจ้างสูงขึ้นจะทำให้นายจ้างลดจำนวนคนงานลงหรืออาจนำเครื่องจักรมาใช้แทนคนงาน

5. ทฤษฎีเกี่ยวกับอำนาจซื้อของค่าจ้าง Purchasing Power Theory of Wage ทฤษฎีนี้ชี้ให้เห็นว่าค่าจ้างมิใช่เป็นเพียงต้นทุนการผลิตเท่านั้น แต่เป็นส่วนประกอบที่สำคัญของอุปสงค์ของสินค้าและบริการอีกด้วย ผลิตผลส่วนใหญ่ของอุตสาหกรรมนั้นคนงานเป็นผู้บริโภค ถ้าค่าจ้างสูงคนงานย่อมต้องมีอำนาจซื้อสินค้ามาก แต่ถ้าค่าจ้างหรืออำนาจซื้อของคนงานต่ำ สินค้าก็จะขายไม่หมด นายจ้างต้องลดการผลิตลงเป็นผลให้เกิดภาวการณ์ว่างงานตามมาทฤษฎีนี้แพร่หลายออกไปมากกลายเป็นส่วนช่วยสนับสนุนให้ค่าจ้างไม่สามารถลดลงมาได้ในเวลาที่เศรษฐกิจตกต่ำ

6. ทฤษฎีการต่อรองค่าจ้าง Bargaining Theory of Wage ทฤษฎีนี้อธิบายถึงการกำหนดค่าจ้างโดยกระบวนการต่อรองระหว่างนายจ้างกับลูกจ้างในตลาดแรงงาน ในทศวรรษ 1920 A.C. Pigou ได้กล่าวว่าถ้าทั้งฝ่ายนายจ้างและลูกจ้างมีการแข่งขันโดยเสรีแล้วอัตราค่าจ้างจะถูกกำหนดได้แน่นอนที่จุดใดจุดหนึ่งกล่าวคือถ้าลูกจ้างคนใดเรียกร้องมากกว่าอัตราค่าจ้างที่กำหนดขึ้น นายจ้างก็จะไม่จ้างและรับคนอื่นมาทำงานแทน และถ้านายจ้างคนใดจ่ายค่าจ้างน้อยกว่าอัตราที่กำหนดดังกล่าว ลูกจ้างก็จะไม่ทำงานด้วยและไปหานายจ้างอื่นแทน อย่างไรก็ตาม ถ้าอัตราค่าจ้างไม่ได้กำหนดขึ้นโดยการแข่งขันอย่างเสรี แต่ถูกกำหนดโดยการต่อรองระหว่างนายจ้างและลูกจ้างอัตราค่าจ้างจึงไม่อาจที่จะถูกกำหนดให้แน่นอนที่อัตราใดอัตราเดียว เพราะ ณ อัตราค่าจ้างใด ๆ นั้นฝ่ายลูกจ้างต้องการได้อัตราที่สูงกว่านั้น ในขณะที่ฝ่านนายจ้างต้องการจ่ายในอัตราที่ต่ำกว่า นักเศรษฐศาสตร์ผู้มีบทบาทสำคัญในการสร้างทฤษฎีนี้ได้แก่ Sidney และ Betrice Webbs ซึ่งเป็นชาวอังกฤษและนักเศรษฐศาสตร์ชาวอเมริกันชื่อ John Bates Clark

จากทฤษฎีที่กล่าวมาทั้งหมดจะเห็นได้ว่าไม่มีทฤษฎีใดที่จะสามารถอธิบายได้ว่าควรกำหนดค่าจ้างอย่างไร และเมื่อสถานการณ์เปลี่ยนแปลงไปการกำหนดค่าจ้างควรเปลี่ยนแปลงไปอย่างไรเพราะปัจจัยที่กระทบต่อค่าจ้างนั้นมีมากมายและซับซ้อนปัญหาเรื่องค่าจ้างมีส่วนเกี่ยวข้องกับระบบเศรษฐกิจและอุตสาหกรรมของประเทศ รวมทั้งเกี่ยวข้องกับสังคม ทฤษฎีที่เหมาะสมกับชุมชนหนึ่งหรือประเทศหนึ่ง อาจใช้ไม่ได้กับอีกชุมชนหนึ่งหรืออีกประเทศหนึ่งก็เป็นได้

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ปราโมทย์ บุญตันจีน (2563) ศึกษาเรื่องปัจจัยกำหนดอัตราค่าจ้างขั้นต่ำและอัตราค่าจ้างขั้นต่ำรายจังหวัดของประเทศไทยผลการวิเคราะห์พบว่าปัจจัยที่กำหนดค่าจ้างขั้นต่ำแบ่งออกเป็น 2 กลุ่มคือ1) ค่าใช้จ่ายและรายได้ของแรงงาน 2) ความสามารถของผู้ประกอบการและสภาพเศรษฐกิจ และผลของแบบจำลองทั้งวิธีการ ประมาณค่าเอนโทรปีสูงสุดทั่วไป (Generalized Maximum Entropy: GME) และวิธีกำลังสองน้อยที่สุด (Ordinany Least Squares: OLs) ชี้ให้เห็นว่าปัจจัยที่กำหนดค่าจ้างขั้นต่ำที่สำคัญ คือ ดัชนีราคา

ผู้บริโภคทั่วไป ซึ่งสะท้อนให้เห็นค่าใช้จ่ายของแรงงานและรายได้ของแรงงาน และผลิตภัณฑ์มวลรวม จังหวัดที่แท้จริง เป็นตัวแทนด้านความสามารถของผู้ประกอบการและสภาพเศรษฐกิจ จากผลการศึกษาเป็นข้อมูลเชิงประจักษ์ที่สำคัญว่าในการพิจารณากำหนดค่าจ้างขั้นต่ำ สามารถพิจารณาเพียง 2 กลุ่ม โดยใช้ปัจจัยกลุ่มความจำเป็นของลูกจ้าง คือ ดัชนีราคาผู้บริโภค และ ปัจจัยกลุ่มเศรษฐกิจและสังคม คือ ผลิตภัณฑ์มวลรวมจังหวัดที่แท้จริง และการแทรกแซงโดยรัฐผ่าน การกำกับดูแลด้วยกระบวนการของคณะกรรมการค่าจ้างขั้นต่ำยังคงมีความจำเป็น

ดรันต์ วันเที่ยง (2562) ศึกษาเรื่องปัจจัยกำหนดค่าจ้างเฉลี่ยของไทย ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยที่กำหนดอัตราค่าจ้างแรงงานเฉลี่ยของไทยคือ จำนวนนักท่องเที่ยวต่างประเทศฯ จำนวนแรงงานไร้ทักษะ ผลิตภัณฑ์มวลรวมในประเทศ และจำนวนแรงงานในหน่วยธุรกิจโดยทำการศึกษาตั้งแต่ไตรมาส 1 ปี 2554 - ไตรมาส 1 ปี 2560 พบว่า อัตราค่าจ้างแรงงานเฉลี่ยของไทยต่อจำนวนนักท่องเที่ยวต่างประเทศฯ และอัตราค่าจ้างแรงงานเฉลี่ยของไทยต่อผลิตภัณฑ์มวลรวมในประเทศ มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน อัตราค่าจ้างแรงงานเฉลี่ยของไทยต่อจำนวนแรงงานไร้ทักษะ และอัตราค่าจ้างแรงงานเฉลี่ยของไทยต่อจำนวนแรงงานของหน่วยธุรกิจ มีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงกันข้าม สำหรับการพยากรณ์อัตราค่าจ้างแรงงานเฉลี่ยของไทยมีแนวโน้มเพิ่มขึ้น และในเวลาอันใกล้ค่าจ้างเฉลี่ยของไทยสามารถเพิ่มขึ้นถึง 500 บาท/วัน หรือ 15,000 บาท/เดือน

มนตรี ฐิรโฆไท (2559) ศึกษาเรื่องนโยบายการปรับขึ้นค่าจ้างขั้นต่ำที่มีผลกระทบต่อวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs)ของไทย ผลการวิจัยเชิงคุณภาพสรุปได้ว่า เป้าหมายที่สำคัญของนโยบายการปรับขึ้นค่าจ้างขั้นต่ำ เพื่อเป็นการสร้างให้เกิดความเท่าเทียมกันของรายได้ และเป็นการกระตุ้นการใช้จ่ายให้หมุนเวียนมากขึ้นขณะเดียวกันเป็นเครื่องมือในการสร้างความนิยมทางการเมือง ในด้านความคิดเห็นเกี่ยวกับนโยบายการปรับขึ้นค่าจ้างขั้นต่ำของรัฐบาล มีทั้งความคิดเห็นที่เห็นด้วยและไม่เห็นด้วย ส่วนผลกระทบผู้ประกอบการส่วนใหญ่ได้รับผลกระทบจากนโยบายการปรับขึ้นค่าจ้างขั้นต่ำ ทำให้มีต้นทุนแรงงานเพิ่มมากขึ้น

วิภาวี พิจิตบันดาล (2558) ศึกษาเรื่องค่าจ้างขั้นต่ำ กรณีศึกษาประเทศไทยและประเทศอื่น ๆ มากกว่าร้อยละ 90 ของประเทศทั่วโลกมีการใช้ค่าจ้างขั้นต่ำ วัตถุประสงค์ของค่าจ้างขั้นต่ำ คือ เพิ่มรายได้ ลดความยากจน เพิ่มการจ้างงาน เพิ่มมาตรฐานการครองชีพลดความไม่เท่าเทียมทางรายได้ ทฤษฎีค่าจ้างมีหลายทฤษฎี เช่น ทฤษฎีกองทุนค่าจ้างทฤษฎีค่าจ้างพอประทังชีวิต ทฤษฎีมูลค่าส่วนเกินและการเอารัดเอาเปรียบแรงงาน ทฤษฎีผู้ได้สิทธิส่วนเหลือ ทฤษฎีผลิตภาพหน่วยสุดท้าย ทฤษฎีการเจรจาต่อรองค่าจ้างและทฤษฎีพฤติกรรมค่าจ้าง การศึกษาผลกระทบของค่าจ้างขั้นต่ำจะพิจารณาตัวแปรการจ้างงาน รายได้โครงสร้างตลาด ความยืดหยุ่นของอุปสงค์ต่อแรงงาน และอุปทานของแรงงานผลิตภัณฑ์ในประเทศเบื้องต้น (GDP) เป็นต้น ซึ่งงานวิจัยเหล่านี้ มองผลกระทบของค่าจ้างขั้นต่ำครอบคลุมทั้งในแง่บวกและแง่ลบ

ปกป้อง จันวิทย์ และพรเทพ เบญญาอภิกุล (2556) ศึกษาเรื่องอัตราค่าจ้างขั้นต่ำที่เหมาะสมสำหรับประเทศไทยและผลกระทบต่อเศรษฐกิจส่วนรวม สินค้าและบริการที่ใช้ในการคำนวณงบประมาณได้จากการสุ่มตัวอย่างของครอบครัวดังกล่าวสามารถแบ่งได้เป็น 8 รายการได้แก่ 1 อาหารและเครื่องดื่ม ประกอบด้วย อาหารเช้า ได้แก่ ซีเรียลและขนมปังปิ้งอาหารเบา อาหารหนัก พร้อมด้วยเครื่องดื่ม และขนมหรือผลไม้ โดยใช้

ราคาตามที่ประกาศในห้างสรรพสินค้า Tesco ซึ่งเป็นห้างสรรพสินค้าที่ประชาชนสามารถเข้าถึงได้ง่าย 2. เสื้อผ้าและเครื่องนุ่งห่มใช้ราคาตามที่ประกาศห้างสรรพสินค้า Primark และ Matalan ซึ่งเป็นห้างสรรพสินค้าที่ประชาชนสามารถเข้าถึงได้ง่าย 3. สินค้าและบริการสำหรับภายในครัวเรือนได้แก่ เฟอร์นิเจอร์เครื่องครัว เครื่องสุขภัณฑ์และโทรศัพท์บ้าน 4. สินค้าและบริการสำหรับใช้ส่วนตัว ประกอบด้วย (1) เวชภัณฑ์ได้แก่ ยารักษาโรค(prescriptions) ทันตกรรม (dentistry) (2) เครื่องอาบน้ำ (3) ของใช้ประจำตัว เช่น กรรไกรตัดเล็บ ไดร์เป่าผมร่ม กระเป๋า นาฬิกา (4) เครื่องสำอาง (5) ของใช้สำหรับเด็กทารก 5. การขนส่งใช้ต้นทุนด้านรถโดยสารสาธารณะ รถแท็กซี่และรถส่วนตัวเข้ามพิจารณา เพื่อให้ได้มาตรฐานการดำเนินชีวิตที่ดี 6. ค่าใช้จ่ายในการเข้าสังคมและวัฒนธรรม ประกอบด้วย (1) ค่าใช้จ่ายเพื่อความบันเทิง เช่นโทรทัศน์เครื่องเล่นดีวีดี คอมพิวเตอร์ อินเทอร์เน็ต (2) ของขวัญของเล่น เงินใช้จ่ายติดกระเป๋า (3) กิจกรรมยามว่าง เช่น การไปทานข้าวนอกบ้าน (4) การไปเที่ยวในวันหยุด 7ค่าเช่าบ้านและค่าสาธารณูปโภคใช้ราคาในกลุ่มที่อยู่อาศัยที่มีค่าใช้จ่ายต่ำ ซึ่งแสดงให้เห็นถึงค่าใช้จ่ายน้อยที่สุดที่ครัวเรือนยินดีจ่ายเพื่อที่อยู่อาศัย 8 ค่าดูแลบุตรใช้จ่ายโดยเฉลี่ย (จำนวนชั่วโมงโมงที่ฝากให้เลี้ยงดู x ค่าแรง) จากการที่ผู้ปกครองฝากบุตรไว้กับคนเลี้ยงเด็กหรือสถานรับเลี้ยงเด็กในระหว่างไปทำงาน เมื่อรวมรายการทั้งหมดแล้วก็จะได้มาตรฐานรายได้ขั้นต่ำ จากนั้นจะนำตัวเลขนี้ไปเปรียบเทียบกับอัตราค่าจ้างขั้นต่ำของประเทศ เพื่อวิเคราะห์ถึงความเป็นไปได้ในการปรับอัตราค่าจ้างขั้นต่ำต่อไป

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อค่าจ้างขั้นต่ำประเทศไทย โดยใช้ข้อมูลทุติยภูมิเป็นข้อมูลสถิติ ค่าแรงงานของคนในประเทศไทยรายจังหวัด ในปีพ.ศ. 2566 จำนวนข้อมูล 77 ข้อมูล เป็นข้อมูลภาคตัดขวาง โดยจากการตรวจ เอกสารและทฤษฎีมาสร้างเป็นแบบจำลอง เพื่อกำหนดความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระและตัวแปรตาม ซึ่งสามารถกำหนด แบบจำลองที่ใช้ในการศึกษาไว้ดังนี้

$$Y_i = \beta_0 + \beta_1 CPI_i + \beta_2 GPP_i + \beta_3 EXP_i + \beta_4 UNEM_i + \beta_5 NEDU_i + \varepsilon_i$$

กำหนดให้

Y_i = ค่าจ้างขั้นต่ำของประเทศไทย (หน่วย : บาท) จำแนกตามภูมิภาค ได้แก่ ภาคเหนือ ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ภาคกลาง และภาคใต้

CPI = ดัชนีราคาผู้บริโภค มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน

GPP = ผลิตภัณฑ์จังหวัดต่อหัว (บาทต่อปี) มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน

Exp = ค่าใช้จ่ายเฉลี่ยต่อเดือนของครัวเรือน (บาท) มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน

UUEM = จำนวนผู้ว่างงาน (คน) มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน

NEDU = ไม่มีการศึกษา (คน) มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน

ε = ค่าความคลาดเคลื่อน

ผลการวิจัย

สถานการณ์ค่าจ้างขั้นต่ำในประเทศไทย

จากตารางที่ 1 ค่าจ้างขั้นต่ำของประเทศไทย จำแนกรายจังหวัด พ.ศ. 2566 พบว่า ภาคเหนือ จังหวัดที่มีค่าจ้างสูงสุด คือ จังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 340 บาท และจังหวัดที่มีค่าจ้างต่ำสุด คือ จังหวัดน่าน จำนวน 328 บาท

ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ จังหวัดที่มีค่าจ้างสูงสุดคือ จังหวัดขอนแก่น จังหวัดนครราชสีมา จังหวัดหนองคาย และจังหวัดอุบลราชธานี จำนวน 340 บาท จังหวัดที่มีค่าจ้างต่ำสุด คือ จังหวัดอุดรธานี จำนวน 328 บาท

ภาคกลาง จังหวัดที่มีค่าจ้างสูงสุด คือ จังหวัดชลบุรี และจังหวัดระยอง จำนวน 354 บาท และจังหวัดที่มีค่าจ้างต่ำสุด คือ จังหวัดสิงห์บุรี จังหวัดอ่างทอง และจังหวัดราชบุรี จำนวน 332 บาท

ภาคใต้ จังหวัดที่มีค่าจ้างสูงสุด คือ จังหวัดภูเก็ต จำนวน 354 บาท และจังหวัดที่มีค่าจ้างต่ำสุด คือ จังหวัดนราธิวาส จังหวัดปัตตานี และจังหวัดยะลา จำนวน 328 บาท

ตารางที่ 1 ค่าจ้างขั้นต่ำของประเทศไทย จำแนกรายจังหวัด พ.ศ. 2566

ภาคเหนือ		ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ		ภาคกลาง		ภาคใต้	
จังหวัด	**ค่าจ้าง**	**จังหวัด**	**ค่าจ้าง**	**จังหวัด**	**ค่าจ้าง**	**จังหวัด**	**ค่าจ้าง**
เชียงใหม่	340	กาฬสินธุ์	338	ชัยนาท	335	กระบี่	340
เชียงราย	332	ขอนแก่น	340	สิงห์บุรี	332	ชุมพร	332
น่าน	328	ชัยภูมิ	332	อ่างทอง	332	ตรัง	332
พะเยา	332	นครพนม	335	พระนครศรีอยุธยา	343	นครศรีธรรมราช	332
แพร่	332	นครราชสีมา	340	ลพบุรี	340	นราธิวาส	328
แม่ฮ่องสอน	332	บึงกาฬ	335	สระบุรี	340	ปัตตานี	328
ลำปาง	332	บุรีรัมย์	335	นครนายก	338	พัทลุง	335
ลำพูน	332	มหาสารคาม	332	ปราจีนบุรี	340	พังงา	340
อุตรดิตถ์	335	มุกดาหาร	338	สระแก้ว	335	ภูเก็ต	354
พิษณุโลก	332	ยโสธร	335	ฉะเชิงเทรา	345	ยะลา	328
สุโขทัย	332	ร้อยเอ็ด	335	ชลบุรี	354	ระนอง	332
ตาก	332	เลย	335	ระยอง	354	สงขลา	340
กำแพงเพชร	332	ศรีสะเกษ	332	จันทบุรี	338	สตูล	332
นครสวรรค์	335	สกลนคร	338	ตราด	340	สุราษฎร์ธานี	340
พิจิตร	332	สุรินทร์	335	กรุงเทพมหานคร	353		

ภาคเหนือ		ภาค ตะวันออกเฉียงเหนือ		ภาคกลาง		ภาคใต้	
เพชรบูรณ์	335	หนองคาย	340	นนทบุรี	353		
อุทัยธานี	332	หนองบัวลำภู	332	ปทุมธานี	353		
		อำนาจเจริญ	332	สมุทรปราการ	353		
		อุดรธานี	328	สมุทรสงคราม	338		
		อุบลราชธานี	340	สมุทรสาคร	353		
				นครปฐม	353		
				สุพรรณบุรี	340		
				กาญจนบุรี	335		
				ประจวบคีรีขันธ์	335		
				เพชรบุรี	335		

ที่มา: กระทรวงแรงงาน2566

ปัจจัยที่ส่งผลต่อค่าจ้างขั้นต่ำในประเทศไทย

จากการวิเคราะห์ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อค่าจ้างขั้นต่ำในประเทศไทย โดยใช้ข้อมูลภาคตัดขวางเป็นข้อมูลรายจังหวัด ใน ปีพ.ศ. 2566 จำนวน 77 ข้อมูล โดยการวิเคราะห์สมการถดถอยเชิงซ้อนแบบพหุ (Multiple Regression) มีการตรวจสอบปัญหา Multicollinearity และ Autocorrelation ในกรณีเกิดปัญหาจะมีการแก้ไขก่อนที่จะนำมาวิเคราะห์ข้อมูล การตรวจสอบปัญหา Multicollinearity สามารถตรวจสอบได้จากการดูค่า VIF ซึ่งพบว่าทั้ง 4 แบบจำลอง มีค่าสถิติ VIF น้อยกว่า 10 จึงไม่เกิดปัญหา และการตรวจปัญหา Autocorrelation สามารถดูได้จากค่า Durbin-Watson (D.W) พบว่า ภาคเหนือ ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ภาคกลาง ภาคใต้ โดยมีค่า D-W 1.939 1.998 1.549 และ 1.532 ตามลำดับ ซึ่งไม่เกิดปัญหา Autocorrelation ผลการศึกษาแสดงดังตารางที่ 2

จากตารางที่ 2 ปัจจัยที่ส่งผลต่อค่าแรงขั้นต่ำ พบว่า ค่าแรงขั้นต่ำภาคเหนือ มีค่า R^2 เท่ากับ 0.360537 มีค่า Adjusted R^2 เท่ากับ 0.0698 มีค่าสถิติ Durbin-Watson เท่ากับ 1.9394 มีค่า F-statistic เท่ากับ 1.2403 มีค่า Prob (F-statistic) เท่ากับ 0.3536 โดยค่า Significant ที่ได้ของตัวแปรอิสระมีค่าสูงกว่า 0.05 ทุกตัว หมายความว่า ไม่มีตัวแปรอิสระใดสัมพันธ์กับตัวแปรตาม

ค่าแรงขั้นต่ำภาคตะวันออกเฉียงเหนือ มีค่า R^2 เท่ากับ 0.281748 มีค่า Adjusted R^2 เท่ากับ 0.0252 มีค่าสถิติ Durbin-Watson เท่ากับ 1.9986 มีค่า F-statistic เท่ากับ 1.0983 มีค่า Prob (F-statistic) เท่ากับ 0.4041 โดยค่า Significant ที่ได้ของตัวแปรอิสระมีค่าสูงกว่า 0.05 ทุกตัว หมายความว่า ไม่มีตัวแปรอิสระใดสัมพันธ์กับตัวแปรตาม

ค่าแรงขั้นต่ำภาคกลาง มีค่า R^2 เท่ากับ 0.7304 มีค่า Adjusted R^2 เท่ากับ 0.6630 มีค่าสถิติ Durbin-Watson เท่ากับ 1.5493 มีค่า F-statistic เท่ากับ 10.83 มีค่า Prob (F-statistic) เท่ากับ 0.0000 หมายความว่า มีตัวแปรอิสระอย่างน้อยหนึ่งตัวที่ส่งผลต่อตัวแปรตาม ได้แก่ ค่าใช้จ่ายเฉลี่ยต่อเดือนของครัวเรือน มีค่า Significant ที่ 0.0004 อธิบายได้ว่าค่าใช้จ่ายเฉลี่ยต่อเดือนของครัวเรือนมีความสัมพันธ์กับค่าแรงขั้นต่ำ ระดับนัยสำคัญที่ 0.05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์เท่ากับ 0.0006 ในทิศทางเดียวกัน และผลิตภัณฑ์จังหวัดต่อหัว มีค่า Significant ที่ 0.0037 อธิบายได้ว่าผลิตภัณฑ์จังหวัดต่อหัวมีความสัมพันธ์กับค่าแรงขั้นต่ำ ระดับนัยสำคัญที่ 0.05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์เท่ากับ 1.7900 ในทิศทางเดียวกัน

ค่าแรงขั้นต่ำภาคใต้ มีค่า R^2 เท่ากับ 0.798016 มีค่า Adjusted R^2 เท่ากับ 0.671775 มีค่าสถิติ Durbin-Watson เท่ากับ 1.532346 มีค่า F-statistic เท่ากับ 6.321407 มีค่า Prob (F-statistic) เท่ากับ 0.011537 หมายความว่า มีตัวแปรอิสระอย่างน้อยหนึ่งตัวที่ส่งผลต่อตัวแปรตาม ได้แก่ ดัชนีราคาผู้บริโภค มีค่า Significant ที่ 0.0083 อธิบายได้ว่าดัชนีราคาผู้บริโภค มีความสัมพันธ์กับค่าแรงขั้นต่ำ ระดับนัยสำคัญที่ 0.05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์เท่ากับ -2.8646 ในทิศทางตรงกันข้าม และค่าใช้จ่ายเฉลี่ยต่อเดือนของครัวเรือน มีค่า Significant ที่ 0.0421 อธิบายได้ว่าค่าใช้จ่ายเฉลี่ยต่อเดือนของครัวเรือนมีความสัมพันธ์กับค่าแรงขั้นต่ำ ระดับนัยสำคัญที่ 0.05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์เท่ากับ 0.0006 ในทิศทางเดียวกัน

ตารางที่ 2 ปัจจัยที่ส่งผลต่อค่าจ้างขั้นต่ำในประเทศไทย

ตัวแปรตาม / ตัวแปรอิสระ	**ภาคเหนือ**		**ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ**		**ภาคกลาง**		**ภาคใต้**	
	β	Sig	β	Sig	β	Sig	β	Sig
Constance	345.50	0.0000	339.4311	0.0000	333.46	0.0000	617.24	0.0001
CPI	-.01778	0.4751	-0.0790	0.8796	-0.1635	0.7685	-2.8646	0.0083**
GPP	-4.8900	0.8035	0.0001	0.0843	1.7900	0.0037**	4.8200	0.1715
EXP	0.0002	0.2988	-0.0001	0.5643	0.0006	0.0004**	0.0006	0.0421**
UNEM	-1.1200	0.9532	-0.0005	0.2060	0.0001	0.4189	0.0002	0.3016
NEDU	1.5000	0.1063	0.0001	0.2574	8.4100	0.1169	-3.6700	0.6705
ค่าสถิติ								
R^2	0.3605		0.2817		0.7304		0.7980	

Adjusted R^2	0.0698	0.0252	0.6630	0.6717
Durbin-Watson star	1.9394	1.9986	1.5493	1.5323
F-statistic	1.2403	1.0983	10.839**	6.3214**
Prob (F-statistic)	0.3543	0.4041	0.0000	0.0115

หมายเหตุ: ** มีนัยสำคัญที่ระดับ .05

สรุปและอภิปรายผลการวิจัย

การศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อค่าจ้างขั้นต่ำในประเทศไทย มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาสถานการณ์ค่าจ้างขั้นต่ำและปัจจัยที่ส่งผลต่อค่าจ้างขั้นต่ำในประเทศไทย ซึ่งได้สร้างแบบจำลองต่าง ๆ ที่คาดว่ามีผลกระทบต่อค่าจ้างขั้นต่ำ ซึ่งจะนำข้อมูลที่ได้ทำการศึกษามาใช้เป็นพื้นฐานใน การวิเคราะห์สถานการณ์ค่าจ้างขั้นต่ำ และการวิเคราะห์ข้อมูลทุติยภูมิแบบภาคตัดขวางเป็นข้อมูลค่าจ้างของคนในประเทศรายจังหวัดและแบ่งการศึกษาออกเป็น 4 ภูมิภาค คือ ภาคเหนือ ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ภาคกลาง และภาคใต้ ผลการศึกษาพบว่า ค่าจ้างขั้นต่ำของภาคเหนือ จังหวัดที่มีค่าจ้างสูงสุด คือ จังหวัดเชียงใหม่ และจังหวัดที่มีค่าจ้างต่ำสุด คือ จังหวัดน่าน ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ จังหวัดที่มีค่าจ้างสูงสุดคือ จังหวัดขอนแก่น จังหวัดนครราชสีมา จังหวัดหนองคาย และจังหวัดอุบลราชธานี จังหวัดที่มีค่าจ้างต่ำสุด คือ จังหวัดอุดรธานี ภาคกลาง จังหวัดที่มีค่าจ้างสูงสุด คือ จังหวัดชลบุรี และจังหวัดระยอง และจังหวัดที่มีค่าจ้างต่ำสุด คือ จังหวัดสิงห์บุรี จังหวัดอ่างทอง และจังหวัดราชบุรี และภาคใต้ จังหวัดที่มีค่าจ้างสูงสุด คือ จังหวัดภูเก็ต และจังหวัดที่มีค่าจ้างต่ำสุด คือ จังหวัดนราธิวาส จังหวัดปัตตานี และจังหวัดยะลา

สำหรับปัจจัยที่ส่งผลต่อค่าจ้างขั้นต่ำในภาคเหนือและภาคตะวันออกเฉียงเหนือ พบว่า ไม่มีตัวแปรอิสระใดที่ส่งผลต่อค่าจ้างขั้นต่ำ

ปัจจัยที่ส่งผลต่อค่าจ้างภาคกลาง คือ ผลิตภัณฑ์จังหวัด ตรงตามสมมติฐานหลัก กล่าวคือ เมื่อผลิตภัณฑ์จังหวัดเพิ่มขึ้น ส่งผลให้ค่าจ้างเพิ่มขึ้น และเมื่อผลิตภัณฑ์จังหวัดลดลง ส่งผลให้ค่าจ้างลดลง สอดคล้องกับงานวิจัย ปราโมทย์ บุญตันจีน (2563) ที่กล่าวว่า ผลิตภัณฑ์จังหวัดเพิ่มขึ้นหรือลดลง จะมีผลต่อค่าจ้าง ค่าใช้จ่ายเฉลี่ยต่อเดือน ตรงตามสมมติฐานหลัก กล่าวคือ เมื่อค่าใช้จ่ายเฉลี่ยเพิ่มขึ้น ส่งผลให้ค่าจ้างเพิ่มขึ้น และเมื่อค่าใช่จ่ายเฉลี่ยลดลง ส่งผลให้ค่าจ้างลดลง สอดคล้องกับงานวิจัยปราโมทย์ บุญตันจีน (2563) ที่กล่าวว่า ค่าใช้จ่ายเฉลี่ยต่อเดือนเพิ่มขึ้นหรือลดลง จะมีผลต่อค่าจ้าง

ปัจจัยที่ส่งผลต่อค่าจ้างภาคใต้ คือ ดัชนีราคาผู้บริโภค ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานหลัก กล่าวคือ เมื่อดัชนีราคาผู้บริโภคเพิ่มขึ้น ส่งผลให้ค่าจ้างลดลง และเมื่อดัชนีราคาผู้บริโภคจังหวัดลดลง ส่งผลให้ค่าจ้างเพิ่มขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยปราโมทย์ บุญตันจีน (2563) ที่กล่าวว่า ดัชนีราคาผู้บริโภคเพิ่มขึ้นหรือลดลง จะมีผล

ต่อค่าจ้าง ค่าใช้จ่ายเฉลี่ยต่อเดือน ตรงตามสมมติฐานหลัก กล่าวคือ เมื่อค่าใช้จ่ายเฉลี่ยเพิ่มขึ้น ส่งผลให้ค่าจ้างเพิ่มขึ้น และเมื่อค่าใช่จ่ายเฉลี่ยลดลง ส่งผลให้ค่าจ้างลดลง สอดคล้องกับงานวิจัยปราโมทย์ บุญตันจีน (2563) ที่กล่าวว่า ค่าใช้จ่ายเฉลี่ยต่อเดือนเพิ่มขึ้นหรือลดลง จะมีผลต่อค่าจ้าง

ข้อเสนอแนะ

1. จากสถานการณ์จะเห็นได้ว่าค่าจ้างขั้นต่ำแต่ละภูมิภาคแตกต่างกัน จังหวัดที่ค่าจ้างขั้นต่ำสูงส่วนใหญ่จะเป็นจังหวัดที่มีธุรกิจส่งออกและธุรกิจต่อเนื่องอยู่มาก เป็นแหล่งท่องเที่ยวยอดนิยม ทำให้ค่าครองชีพสูง และการว่างงานก็จะต่ำ จะเห็นได้ว่าค่าจ้างขั้นต่ำที่แตกต่างกันในแต่ละภูมิภาค อาจทำให้เกิดความเหลื่อมล้ำทางสังคม และค่าแรงขั้นต่ำในบางพื้นที่อาจไม่เพียงพอต่อค่าครองชีพ ดังนั้นหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทั้งภาครัฐและเอกชนควรพิจารณาปรับค่าแรงขั้นต่ำให้เหมาะสมกับสภาวะเศรษฐกิจและค่าครองชีพ นอกจากนั้นต้องกระจายความเจริญ กระจายการลงทุนของภาคธุรกิจต่างไปสู่จังหวัดอื่น ๆ เพื่อยกระดับการดำรงชีวิตของประชาชนและความเจริญเติบโตในพื้นที่ต่าง ๆ ของประเทศไทย

2. ปัจจัยด้านค่าใช้จ่ายเฉลี่ยต่อเดือน เป็นสาเหตุสำคัญประการหนึ่งที่ส่งผลต่อค่าจ้างแรงงานขั้นต่ำ ดังนั้นหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทั้งภาครัฐและเอกชนควรมีนโยบายในการลดค่าใช้จ่าย ลดค่าครองชีพของประชาชน ในขณะที่แรงงานเองก็ควรจะวางแผนการใช้จ่ายเพื่อลดรายจ่ายที่ไม่สำคัญ

3. ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์จังหวัดต่อหัว เป็นสาเหตุสำคัญประการหนึ่งที่ส่งผลต่อค่าจ้างแรงงานขั้นต่ำ ดังนั้นหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทั้งภาครัฐและเอกชนควรพิจารณากระจายความเจริญทางเศรษฐกิจ กระจายการลงทุนของภาคธุรกิจต่างไปสู่จังหวัดอื่น ๆ เพื่อยกระดับการดำรงชีวิตของประชาชนและความเจริญเติบโตในพื้นที่ต่าง ๆ ของประเทศไทย

บรรณานุกรม

กระทรวงแรงงาน. (2565). *พระราชบัญญัติคุ้มครองแรงงาน พ.ศ. 2541 หมวดคณะกรรมการค่าจ้าง*. กระทรวงแรงงาน. https://www.mol.go.th/wpcontent/uploads/sites/2/2022/09/PrakadWageMOL2565-11-for20Sep2565.pdf

กระทรวงแรงงาน. (2566). *ตารางอัตราค่าจ้างขั้นต่ำ ฉบับที่11*. คณะกรรมการค่าจ้าง. https://www.mol.go.th/

กองนิติการ กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน. (2515). *การคุ้มครองแรงงาน.* กองนิติการ กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน. https://legal.labour.go.th/attachments/article/155/164301.pdf

ดรันต์ วันเที่ยง. (2562). ปัจจัยกำหนดค่าจ้างเฉลี่ยของไทย. *วารสารวิชาการ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร. 10*(2), 37-54. https://so01.tcithaijo.org/index.php/AJPU/article/view/177574

ปกป้อง จันวิทย์ และ พรเทพ เบญญาอภิกุล. (2556). *อัตราค่าจ้างขั้นต่ำที่เหมาะสมสำหรับประเทศไทยและผลกระทบต่อเศรษฐกิจส่วนรวม*. มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. http://pokpong.org/academic-work/thai-minimum-wage/

ปราโมทย์ บุญตันจีน. (2563). *ปัจจัยกำหนดอัตราค่าจ้างขั้นต่ำและอัตราค่าจ้างขั้นต่ำรายจังหวัดของประเทศไทย*. http://ir.mju.ac.th/dspace/handle/123456789/1455

มนตรี ฐิรโฆไท. (2559). *นโยบายการปรับขึ้นค่าจ้างขั้นต่ำที่มีผลกระทบต่อวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ของไทย*. http://www.graduate.dusit.ac.th/journal/index.php/sdujournal/article/view/208

วิภาวี พิจิตบันดาล. (2558). ค่าจ้างขั้นต่ำ กรณีศึกษาประเทศไทยและประเทศอื่น ๆ. *วารสารวิทยาการจัดการ. มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี*, *2*(2), 1-18. https://so03.tci-thaijo.org/index.php/msj/article/view/116801

สำนักงานสถิติแห่งชาติ. (2566). *ค่าใช้จ่ายเฉลี่ยต่อเดือนของครัวเรือน.* สำนักงานสถิติแห่งชาติ. http://statbbi.nso.go.th/staticreport/page/sector/th/08.aspx

สำนักงานสภาพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. (2566). *ผลิตภัณฑ์จังหวัดต่อหัว*. สำนักงานสภาพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. https://www.nesdc.go.th/

การพัฒนาโปรแกรมการฝึกอบรมเพื่อเตรียมความพร้อมสำหรับทรัพยากรมนุษย์ในการปฏิบัติงานต่างประเทศ

Development of a Training Program to Prepare Human Resources for Overseas Assignments

ปรีดาพร อารักษ์สมบูรณ์[1] และณัฐพล บัวเปลี่ยนสี[2]

Preedaporn Arruksomboon[1] and Nuttapol Buapliansee[2]

อาจารย์สาขาวิชาการจัดการทรัพยากรมนุษย์[1,2]

มหาวิทยาลัยราชภัฏราชนครินทร์[1,2]

E-mail: preedaporn.arg@gmail.com[1]

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ดังนี้ (1) เพื่อสำรวจและวิเคราะห์ความต้องการในการฝึกอบรมของพนักงานที่เตรียมตัวไปปฏิบัติงานในต่างประเทศ และ (2) เพื่อพัฒนาโปรแกรมการฝึกอบรมที่ตอบสนองต่อความต้องการและบริบทของการปฏิบัติงานในต่างประเทศ ดำเนินการวิจัยโดยเก็บข้อมูลจากกลุ่มผู้ให้ข้อมูลสำคัญ จำนวน 4 กลุ่ม ประกอบด้วย 1) กลุ่มผู้แทนฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ของธุรกิจภาคการผลิตในจังหวัดฉะเชิงเทรา 2) กลุ่มผู้แทนแรงงานจังหวัด 3) กลุ่มผู้แทนบุคลากรที่เคยไปปฏิบัติงานในต่างประเทศ และ 4) กลุ่มนักวิชาการด้านทรัพยากรมนุษย์ รวมทั้งสิ้น 20 คน โดยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้หลักการตรวจสอบข้อมูลเชิงคุณภาพแบบสามเส้า ผลการวิจัยประกอบด้วย (1) ทรัพยากรมนุษย์ที่จะไปปฏิบัติงานในต่างประเทศมีความต้องการฝึกอบรมด้านการสื่อสารภาษา ความเข้าใจวัฒนธรรม ทักษะการทำงาน และการจัดการความเครียดและสุขภาพจิต และ (2) การพัฒนาโปรแกรมการฝึกอบรมที่ตอบสนองต่อความต้องการและบริบทของการทำงานในต่างประเทศ ผลการวิจัยสามารถนำไปพัฒนาโปรแกรมการฝึกอบรมเพื่อเตรียมความพร้อมสำหรับทรัพยากรมนุษย์ในการปฏิบัติงานในต่างประเทศที่ครอบคลุมทุกด้าน ประกอบด้วย 6 ขั้นตอน ได้แก่ ก) การเตรียมความพร้อมด้านวัฒนธรรมและการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรม ข) การพัฒนาทักษะภาษาและการสื่อสารพื้นฐาน ค) การพัฒนาทักษะการทำงานในสภาพแวดล้อมใหม่ ง) การจัดการกับการปรับตัวและความเครียด จ) ความปลอดภัยและความเป็นอยู่ในต่างประเทศ และ ฉ) การสนับสนุนสำหรับครอบครัว (ถ้ามี) โปรแกรมนี้จะช่วยพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ให้มีความพร้อมและความมั่นใจในการไปปฏิบัติงานในต่างประเทศได้อย่างเป็นรูปธรรม

คำสำคัญ: การพัฒนาโปรแกรมฝึกอบรม การเตรียมความพร้อม ทรัพยากรมนุษย์ การปฏิบัติงานต่างประเทศ

Abstract

This research aims to: (1) explore and analyze the training needs of employees preparing for overseas assignments and (2) develop a training program that meets the needs and context of working abroad. The research was conducted by collecting data from four key groups of informants: 1) representatives from human resources departments in manufacturing businesses in Chachoengsao Province, 2) provincial labor representatives, 3) representatives of personnel who have previously worked abroad, and 4) academics specializing in human resources, totaling 20 participants, selected through purposive sampling. The data were analyzed using triangulation for qualitative data verification. The research findings indicate that: (1) human resources personnel preparing for overseas assignments require training in language communication, cultural understanding, work skills, and stress and mental health management, and (2) developing a training program that meets these needs and the context of working abroad is essential. The findings can guide the creation of a comprehensive training program to prepare human resources for international assignments. This program consists of six stages: a) preparation for cultural and intercultural communication, b) development of basic language and communication skills, c) enhancement of work skills in a new environment, d) management of adaptation and stress, e) safety and well-being abroad, and f) support for family members (if applicable). This program will help to equip human resources with readiness and confidence for successful international assignments.

Keywords: Training program development, preparation, human resources, overseas assignments

บทนำ

ในยุคปัจจุบันกระแสโลกาภิวัตน์เป็นกระบวนการของการเชื่อมโยงประเทศต่าง ๆ ทั่วโลกที่มีความสำคัญและได้รับความสนใจมากขึ้นโดยเฉพาะธุรกิจการค้าระหว่างประเทศ บริษัทข้ามชาติและองค์กรขนาดใหญ่ ได้เพิ่มโอกาสในการส่งพนักงานไปปฏิบัติงานในต่างประเทศ เพื่อพัฒนาและขยายธุรกิจในตลาดต่างประเทศ อย่างไรก็ตาม การย้ายถิ่นฐานและการทำงานในต่างประเทศนั้นเป็นความท้าทายที่ต้องอาศัยทั้งทักษะการทำงาน ความรู้ทางด้านวัฒนธรรม และการปรับตัวกับสภาพแวดล้อมที่แตกต่างจากที่เคยคุ้นเคย การที่พนักงานไม่ได้รับการเตรียมความพร้อมที่เพียงพออาจส่งผลให้เกิดความเครียด ความไม่มั่นใจ และประสิทธิภาพในการทำงานที่ลดลง และนำไปสู่ความล้มเหลวในการไปปฏิบัติงานในต่างประเทศ (Brown & Stevens, 2022; Kim & Garcia, 2023) การวิจัยนี้จึงมีความสำคัญในการพัฒนาโปรแกรมการฝึกอบรมที่ช่วย

เตรียมความพร้อมให้กับพนักงานในทุกด้านที่จำเป็นสำหรับการปฏิบัติงานในต่างประเทศ เพื่อเสริมสร้างทักษะและความมั่นใจในการปฏิบัติงานในสภาพแวดล้อมใหม่อย่างมีประสิทธิภาพ

เขตพัฒนาพิเศษภาคตะวันออก (EEC) เป็นพื้นที่ที่มีความสำคัญอย่างมากต่อการพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศไทย โดยเป็นเขตที่มีการลงทุนจากนักลงทุนทั้งในและต่างประเทศในหลายภาคอุตสาหกรรม อาทิเช่น อุตสาหกรรมยานยนต์สมัยใหม่ อุตสาหกรรมดิจิทัล และอุตสาหกรรมการบิน เป็นต้น ซึ่งทั้งหมดนี้เป็นอุตสาหกรรมที่ต้องการแรงงานที่มีความเชี่ยวชาญและมีความพร้อมสำหรับการปฏิบัติงานในสภาพแวดล้อมที่เป็นสากล นอกจากนี้ยังเป็นศูนย์กลางในการดึงดูดผู้เชี่ยวชาญจากหลากหลายประเทศ ส่งผลให้เกิดความจำเป็นในการพัฒนาโปรแกรมการฝึกอบรมเพื่อเตรียมความพร้อมให้ทรัพยากรมนุษย์สามารถปฏิบัติงานในต่างประเทศได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยต้องเตรียมความพร้อมทั้งด้านทักษะทางเทคนิค ทักษะการสื่อสารข้ามวัฒนธรรม และความเข้าใจในความแตกต่างทางวัฒนธรรม (Board of Investment of Thailand, 2022; Eastern Economic Corridor Office, 2023) การเตรียมความพร้อมด้านทรัพยากรมนุษย์ในพื้นที่นี้ยังช่วยสนับสนุนให้พนักงานมีความมั่นใจในการปรับตัวและทำงานในต่างประเทศ ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญที่ช่วยลดความเสี่ยงของการเกิดความเครียดและปัญหาด้านการปรับตัวที่มักพบในการทำงานข้ามวัฒนธรรม ซึ่งสอดคล้องกับนโยบายของเขตพัฒนาพิเศษภาคตะวันออกที่มุ่งเน้นการสร้างบุคลากรที่มีศักยภาพสูงและพร้อมทำงานในระดับสากล

จุดเริ่มต้นของแนวคิดทฤษฎีในการศึกษาวิจัยนี้ มีรากฐานมาจากการศึกษาด้านการจัดการทรัพยากรมนุษย์ในบริบทข้ามวัฒนธรรมและการปรับตัวในต่างประเทศ ซึ่งเป็นหัวข้อที่ได้รับความสนใจในสาขาการจัดการและจิตวิทยาองค์กรมาอย่างยาวนาน โดยแนวคิดทฤษฎีแรก ๆ ที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ ทฤษฎี การปรับตัวข้ามวัฒนธรรม (Cross-Cultural Adjustment Theory) ที่เน้นเรื่องการปรับตัวของบุคคลให้เข้ากับสังคมและวัฒนธรรมต่างชาติ ซึ่งการฝึกอบรมที่เหมาะสมสามารถช่วยให้พนักงานสามารถรับมือกับความแตกต่างทางวัฒนธรรมและปรับตัวได้เร็วขึ้น (Black, Mendenhall, & Oddou, 1991) นอกจากนี้ ทฤษฎี การปรับตัวข้ามวัฒนธรรมยังสนับสนุนด้วย ทฤษฎีการเรียนรู้เชิงสถานการณ์ (Situated Learning Theory) ซึ่งเน้นว่าการเรียนรู้ที่มีประสิทธิภาพสูงสุดเกิดขึ้นเมื่อเรียนรู้ภายในบริบทที่เป็นจริง (Lave & Wenger, 1991) แนวคิดทฤษฎีนี้ได้รับการพัฒนาและปรับใช้มาอย่างต่อเนื่องในบริบทขององค์กรข้ามชาติ จากการศึกษาสถิติเกี่ยวกับจำนวนงานวิจัยจากต่างประเทศในช่วง 5 ปีที่ผ่านมา (ค.ศ.2020-2024) ที่ศึกษาเรื่องการพัฒนาโปรแกรมการฝึกอบรมเพื่อเตรียมความพร้อมสำหรับทรัพยากรมนุษย์ในการปฏิบัติงานต่างประเทศนั้นมีอยู่จำนวนมาก โดยเฉพาะในสาขาที่เกี่ยวข้องกับการจัดการทรัพยากรมนุษย์และการจัดการข้ามวัฒนธรรม ซึ่งในปีที่ผ่านมางานวิจัยหลายชิ้นได้ให้ความสำคัญกับการเตรียมความพร้อมด้านภาษา การสื่อสารข้ามวัฒนธรรม และทักษะการทำงานเฉพาะทาง เพื่อให้บุคลากรสามารถปรับตัวและทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพในบริบทของต่างประเทศ การค้นพบที่สำคัญจากงานวิจัยล่าสุดคือ การฝึกอบรมข้ามวัฒนธรรมที่มีประสิทธิภาพส่งผลให้พนักงานสามารถปรับตัว สื่อสาร และปฏิบัติงานได้ดีขึ้นในบริบทของต่างประเทศ ตัวอย่างเช่น งานวิจัยระบุว่าโปรแกรมฝึกอบรมแบบครบวงจรที่เน้นการเพิ่มความตระหนักทางวัฒนธรรม ทักษะด้านภาษา และการจัดการ

ความเครียด ช่วยให้พนักงานและครอบครัวปรับตัวในสภาพแวดล้อมต่างประเทศได้อย่างมีประสิทธิภาพ (Gohi et al., 2022; Aperian, 2023) นอกจากนี้สถิติการปฏิบัติงานต่างประเทศของบุคลากรในช่วงไม่กี่ปีที่ผ่านมาแสดงให้เห็นถึงแนวโน้มและความท้าทายที่สำคัญที่องค์กรและพนักงานเผชิญขณะทำงานในต่างประเทศ การศึกษาชี้ว่าราว 40% ของการปฏิบัติงานต่างประเทศล้มเหลว โดยส่วนใหญ่เกิดจากการขาดการเตรียมความพร้อมทางวัฒนธรรมและการสนับสนุนในระหว่างปฏิบัติงาน และความสำเร็จของพนักงานต่างประเทศจะสูงขึ้นเมื่อได้รับการสนับสนุนเชิงรุกและการฝึกอบรมด้านภาษาหรือวัฒนธรรมที่ครอบคลุม (Learnlight, 2024) ซึ่งสอดคล้องกับข้อมูลจาก PwC ระบุว่าองค์กรชั้นนำทั่วโลกมากกว่า 80% ใช้งานบุคลากรในต่างประเทศเพื่อเสริมสร้างความสามารถในตลาดใหม่และพัฒนาผู้นำในอนาคต อย่างไรก็ตาม แนวโน้มของพนักงานที่ต้องเดินทางพร้อมครอบครัวทำให้การสนับสนุนทางด้านสุขภาพจิตและการปรับตัวของครอบครัวกลายเป็นส่วนสำคัญในการเตรียมความพร้อม (PwC, 2020) การศึกษาดังกล่าวชี้ให้เห็นถึงความจำเป็นในการออกแบบโปรแกรมฝึกอบรมข้ามวัฒนธรรมที่ตอบสนองความต้องการของทั้งพนักงานและครอบครัว โดยพบว่ากว่า 75% ของพนักงานที่ต้องไปปฏิบัติงานในต่างประเทศมีครอบครัวติดตามไปด้วย ซึ่งพนักงานเหล่านี้มักเผชิญกับความท้าทายที่เฉพาะเจาะจง จึงเน้นถึงความจำเป็นของการฝึกอบรมเชิงโครงสร้างที่ช่วยให้การเปลี่ยนผ่านเป็นไปได้ราบรื่นมากขึ้น เพื่อเพิ่มโอกาสความสำเร็จในการปฏิบัติงานในต่างประเทศ (Aperian, 2023) จากการทบทวนวรรณกรรม และการศึกษาแนวคิดทฤษฎีเหล่านี้คณะผู้วิจัยจึงสนใจนำมาประยุกต์ใช้เป็นฐานการศึกษาการพัฒนาโปรแกรมการฝึกอบรมเพื่อเตรียมความพร้อมสำหรับทรัพยากรมนุษย์ในการปฏิบัติงานต่างประเทศ โดยการค้นหาช่องว่างการศึกษาวิจัยนี้ ซึ่งงานวิจัยก่อนหน้านี้ในต่างประเทศมีการศึกษาโดยนำแนวคิดทฤษฎีการปรับตัวข้ามวัฒนธรรม และแนวคิดทฤษฎีการเรียนรู้เชิงสถานการณ์มาปรับใช้เพื่อสร้างความเข้าใจที่ลึกซึ้งเกี่ยวกับกระบวนการเตรียมความพร้อมพนักงานในการทำงานในต่างประเทศ (Huang & Wang, 2021; Kim & Hwang, 2022; Kumar & Thakur, 2022; Matsumoto & Hwang, 2023; Zhang & Chen, 2023) สำหรับในประเทศไทยมีการศึกษาเกี่ยวกับการนำทฤษฎีทั้งสองนี้มาประยุกต์ใช้ในการบริหารทรัพยากรมนุษย์ในธุรกิจระหว่างประเทศภาพรวมเท่านั้น ยังไม่มีการศึกษาโดยนำมาพัฒนาโปรแกรมการฝึกอบรมเพื่อเตรียมความพร้อมสำหรับทรัพยากรมนุษย์ในการปฏิบัติงานต่างประเทศแบบเฉพาะเจาะจง (ธารทิพย์ พจน์สุภาพ และรุ่งอรุณ กระแสร์สินธุ์, 2560; วัชรี พืชผล , อรรถพงศ์ ลิมป์กาญจนวัฒน์ และนันทิพา บุษปวรรธนะ, 2562; ณัฏฐ์ชุดา ชูตระกูล, 2564) ดังนั้นจึงเป็นมูลเหตุจูงใจในการศึกษา เป็นโอกาสและความท้าทายของคณะผู้วิจัยในการศึกษาในบริบทที่ยังเป็นช่องว่างอยู่ และเลือกศึกษากับธุรกิจระหว่างประเทศในพื้นที่จังหวัดฉะเชิงเทรา ซึ่งเป็น 1 ใน 3 จังหวัดสำคัญในพื้นที่เขตพัฒนาพิเศษภาคตะวันออก ซึ่งงานวิจัยนี้จะช่วยเติมเต็มข้อจำกัดและช่องว่างการวิจัยที่ผ่านมาให้เกิดการขยายองค์ความรู้ในการพัฒนาโปรแกรมการฝึกอบรมเพื่อเตรียมความพร้อมสำหรับทรัพยากรมนุษย์ในการปฏิบัติงานต่างประเทศให้มีการศึกษาค้นคว้ามากยิ่งขึ้น

จากปัญหาและความสำคัญข้างต้นนำไปสู่การศึกษาวิจัยเรื่อง การพัฒนาโปรแกรมการฝึกอบรมเพื่อเตรียมความพร้อมให้กับทรัพยากรมนุษย์ในการปฏิบัติงานในต่างประเทศ ผลการวิจัยจะทำให้เกิดโปรแกรม

การฝึกอบรมเพื่อเตรียมความพร้อมให้กับทรัพยากรมนุษย์ในการปฏิบัติงานในต่างประเทศในพื้นที่นี้ได้อย่างเป็นรูปธรรม โปรแกรมที่ออกแบบนี้ไม่เพียงจะช่วยพัฒนาแรงงานที่มีความสามารถเฉพาะด้าน แต่ยังช่วยเสริมสร้างความเข้มแข็งให้กับเศรษฐกิจไทยในระยะยาว โดยการสร้างบุคลากรที่พร้อมทำงานในระดับสากลนั้นจะช่วยให้ประเทศไทยสามารถดึงดูดการลงทุนและเป็นศูนย์กลางทางเศรษฐกิจในภูมิภาคได้ต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อสำรวจและวิเคราะห์ความต้องการในการฝึกอบรมของพนักงานที่เตรียมตัวไปปฏิบัติงานในต่างประเทศ
2. เพื่อพัฒนาโปรแกรมการฝึกอบรมที่ตอบสนองต่อความต้องการและบริบทของการปฏิบัติงานในต่างประเทศ

การทบทวนวรรณกรรม

1. ทฤษฎีการปรับตัวข้ามวัฒนธรรม (Cross-Cultural Adjustment Theory)

ทฤษฎีการปรับตัวข้ามวัฒนธรรม เป็นแนวคิดที่อธิบายถึงกระบวนการที่บุคคลต้องเผชิญเมื่อย้ายจากวัฒนธรรมหนึ่งไปยังอีกวัฒนธรรมหนึ่ง โดยมุ่งเน้นที่การปรับตัวทางสังคมและจิตใจของบุคคลในสภาพแวดล้อมใหม่ ทฤษฎีนี้เสนอว่าการปรับตัวแบ่งออกเป็นหลายขั้นตอน ได้แก่ การสัมผัสกับวัฒนธรรมใหม่ การเรียนรู้และเข้าใจความแตกต่างทางวัฒนธรรม และการพัฒนาทักษะในการสื่อสารในบริบทที่แตกต่าง (Black & Gregersen, 1991; Ward, Bochner, & Furnham, 2001) ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อกระบวนการปรับตัวประกอบด้วย ความแตกต่างทางวัฒนธรรม ความสามารถในการปรับตัว การสนับสนุนจากองค์กร และเครือข่ายทางสังคม การนำทฤษฎีไปใช้ในการพัฒนาโปรแกรมการฝึกอบรม มีงานวิจัยจำนวนมากได้นำทฤษฎีการปรับตัวข้ามวัฒนธรรม มาประยุกต์ใช้ในการพัฒนาโปรแกรมการฝึกอบรมเพื่อเตรียมความพร้อมให้กับทรัพยากรมนุษย์ที่ต้องทำงานในต่างประเทศ โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อเสริมสร้างความสามารถในการปรับตัวและลดปัญหาที่เกิดจากการทำงานในสภาพแวดล้อมใหม่ (Fischer, et al., 2020; Huang & Lee, 2021; Kraimer & Wayne, 2022) การนำทฤษฎีการปรับตัวข้ามวัฒนธรรมมาประยุกต์ใช้ในงานวิจัยนี้จะช่วยเตรียมความพร้อมให้บุคลากรสามารถปรับตัวได้ดีขึ้นและลดปัญหาที่อาจเกิดจากความแตกต่างทางวัฒนธรรม เช่น การเรียนรู้วิธีการสื่อสารที่แตกต่าง หรือการเข้าใจความแตกต่างทางค่านิยมและพฤติกรรมในสังคมต่างประเทศได้

2. ทฤษฎีการเรียนรู้เชิงสถานการณ์ (Situated Learning Theory)

ทฤษฎีการเรียนรู้เชิงสถานการณ์ ถูกพัฒนาขึ้นโดย Jean Lave และ Etienne Wenger ในช่วงต้นทศวรรษ 1990 ได้อธิบายว่า การเรียนรู้เกิดขึ้นในบริบทที่เป็นจริงและขึ้นอยู่กับประสบการณ์และการมีส่วนร่วมในกิจกรรมทางสังคม โดยเน้นถึงความสำคัญของการเรียนรู้ที่เกี่ยวข้องกับสถานการณ์จริง แทนที่จะเป็นการเรียนรู้จากทฤษฎีหรือการบรรยายเพียงอย่างเดียว (Lave & Wenger, 1991) ทฤษฎีนี้เสนอว่าการเรียนรู้จะมีประสิทธิภาพมากขึ้นเมื่อผู้เรียนมีส่วนร่วมในชุมชนแห่งการปฏิบัติ (Communities of Practice) ซึ่งมีการ

แบ่งปันความรู้และประสบการณ์ การนำทฤษฎีไปใช้ในการพัฒนาโปรแกรมการฝึกอบรม มีงานวิจัยหลายชิ้นได้ใช้ทฤษฎีการเรียนรู้เชิงสถานการณ์ เพื่อพัฒนาโปรแกรมการฝึกอบรมสำหรับทรัพยากรมนุษย์ที่เตรียมไปทำงานในต่างประเทศ โดยเน้นการเรียนรู้ผ่านประสบการณ์จริงและการมีส่วนร่วมของผู้เรียนในบริบทที่เป็นจริง (Wang & Liu, 2020; Duh et al., 2021; Bennett & Dunne, 2022) การนำทฤษฎีการเรียนรู้เชิงสถานการณ์มาประยุกต์ใช้ในงานวิจัยนี้จะช่วยให้การออกแบบโปรแกรมฝึกอบรมโดยมีการสร้างสถานการณ์สมมติที่คล้ายกับการทำงานจริงในต่างประเทศ เช่น การฝึกฝนภายใต้การจำลองสภาพแวดล้อมต่างประเทศ เพื่อให้บุคลากรสามารถเรียนรู้และปรับตัวได้ตามบริบทของการทำงานในต่างประเทศ

3. แนวคิดการพัฒนาโปรแกรมการฝึกอบรม (Training Program Development Concepts)

แนวคิดในการพัฒนาโปรแกรมการฝึกอบรมเป็นวิธีการที่มุ่งเน้นการออกแบบกิจกรรมที่สามารถเสริมสร้างความรู้ ทักษะ และทัศนคติให้กับผู้เข้าร่วมตามความต้องการเฉพาะทางในแต่ละบริบท การพัฒนาโปรแกรมการฝึกอบรมในปัจจุบันนิยมใช้กระบวนการออกแบบเชิงระบบ เช่น ADDIE Model ซึ่งประกอบด้วย 5 ขั้นตอนหลัก ได้แก่ การวิเคราะห์ (Analysis) การออกแบบ (Design) การพัฒนา (Development) การนำไปใช้ (Implementation) และการประเมินผล (Evaluation) (Kurt, 2020) แนวคิดนี้เน้นการประเมินความต้องการฝึกอบรมอย่างละเอียด การพัฒนาเนื้อหาที่ตรงตามบริบท และการติดตามผลเพื่อให้แน่ใจว่าโปรแกรมมีประสิทธิผล การนำแนวคิดนี้ไปใช้ในโปรแกรมฝึกอบรมเพื่อเตรียมความพร้อมให้กับทรัพยากรมนุษย์ในการปฏิบัติงานในต่างประเทศ พบว่า การพัฒนาทักษะข้ามวัฒนธรรมเป็นองค์ประกอบสำคัญ โดยการออกแบบโปรแกรมที่มีเนื้อหาเฉพาะด้านวัฒนธรรม การจำลองสถานการณ์จริง และการประเมินความพร้อมของพนักงาน มีผลต่อการเตรียมตัวที่ดีขึ้น (Kim & Park, 2020; Harzing & Pinnington, 2021; Briscoe & Schuler, 2022) การนำแนวคิดการพัฒนาโปรแกรมการฝึกอบรมไปประยุกต์ใช้ในงานวิจัยนี้จะมุ่งเน้นการประเมินความต้องการฝึกอบรมจากบริบทต่างประเทศ การออกแบบเนื้อหาฝึกอบรมที่ตอบสนองต่อความท้าทายของการทำงานในต่างประเทศ เช่น การเรียนรู้ด้านภาษา วัฒนธรรม และการจัดการกับปัญหาทางสังคม เช่น ความเครียดจากการปรับตัว

ระเบียบวิธีการวิจัย

รูปแบบการวิจัย การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative research) โดยการศึกษาเฉพาะกรณี ซึ่งเป็นการวิจัยแบบเฉพาะเจาะจง เพื่อนำผลการศึกษาที่ได้ไปประยุกต์ใช้กับหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องต่อไป คณะผู้วิจัยได้กำหนดขั้นตอนการดำเนินการวิจัยไว้ 4 ขั้นตอนดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 ใช้การศึกษาข้อมูลจากเอกสาร (Documentary research) โดยการทบทวนวรรณกรรม ค้นคว้าข้อมูลจากเอกสารทางวิชาการ งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และสื่ออินเทอร์เน็ต ที่เกี่ยวข้องกับประเด็นที่ศึกษาวิจัยในบริบทของการเตรียมความพร้อมสำหรับทรัพยากรมนุษย์ในการปฏิบัติงานต่างประเทศที่เป็นกรณีศึกษา

ขั้นตอนที่ 2 การสัมภาษณ์เชิงลึกกับผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key informants) โดยมีผู้ให้ข้อมูลสำคัญจำนวน 4 กลุ่ม ประกอบด้วย 1) กลุ่มผู้แทนฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ของธุรกิจภาคการผลิตในจังหวัดฉะเชิงเทรา จำนวน 10 คน 2) กลุ่มผู้แทนแรงงานจังหวัด จำนวน 4 คน 3) กลุ่มผู้แทนบุคลากรที่เคยไปปฏิบัติงานในต่างประเทศ จำนวน 2 คน และ 4) กลุ่มนักวิชาการด้านทรัพยากรมนุษย์ จำนวน 4 คน รวมทั้งสิ้นจำนวน 20 คน ซึ่งเป็นผู้ที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ซึ่งมีความรู้และความเชี่ยวชาญในเรื่องนี้เป็นอย่างดี ใช้วิธีการสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง และการสัมภาษณ์เชิงลึก โดยใช้แบบสัมภาษณ์กึ่งโครงสร้าง

ขั้นตอนที่ 3 การสนทนากลุ่ม ครั้งที่ 1 หลังจากได้ผลการศึกษาจากการสัมภาษณ์เชิงลึกแล้วจะนำผลการศึกษาไปทำการสนทนากลุ่มกับกลุ่มผู้ให้ข้อมูลสำคัญ กลุ่มที่ 1 และ 2 โดยมีกลุ่มผู้ให้ข้อมูลสำคัญในการสนทนากลุ่ม รวมทั้งสิ้นจำนวปน 14 คน คือ กลุ่มผู้แทนฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ของธุรกิจภาคการผลิตในจังหวัดฉะเชิงเทราและกลุ่มผู้แทนแรงงานจังหวัด โดยพิจารณาจากผู้ที่มีความรู้ความสามารถ มีประสบการณ์ทำงานที่เกี่ยวข้องกับแรงงานข้ามชาติ และประกอบธุรกิจภาคการผลิตในพื้นที่

ขั้นตอนที่ 4 การสนทนากลุ่ม ครั้งที่ 2 โดยนำผลการศึกษาทั้งหมดจากขั้นตอนที่ 1-3 มาทำการประเมินความเห็นและทำความเข้าใจอย่างลึกซึ้งกับกลุ่มผู้ให้ข้อมูลสำคัญกลุ่มที่ 3 และ 4 โดยมีกลุ่มผู้ให้ข้อมูลสำคัญในการสนทนากลุ่ม รวมทั้งสิ้นจำนวน 6 คน คือ กลุ่มผู้แทนบุคลากรที่เคยไปปฏิบัติงานในต่างประเทศและกลุ่มนักวิชาการด้านทรัพยากรมนุษย์ โดยพิจารณาจากการเป็นผู้มีข้อมูลและมีประสบการณ์ในประเด็นที่ศึกษา

เครื่องมือในการวิจัย ใช้แบบสัมภาษณ์กึ่งโครงสร้าง เพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้ให้ข้อมูลสำคัญในประเด็นการเตรียมความพร้อมสำหรับทรัพยากรมนุษย์ในการปฏิบัติงานต่างประเทศ โดยส่งแบบสัมภาษณ์ให้กับกลุ่มผู้ให้ข้อมูลสำคัญล่วงหน้าเพื่อเตรียมการก่อนการสัมภาษณ์ โดยในแบบสัมภาษณ์จะประกอบด้วยชุดคำถามปลายเปิด เพื่อให้ผู้ถูกสัมภาษณ์ให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์และแสดงความคิดเห็น คณะผู้วิจัยทำการพัฒนาเครื่องมือการวิจัยและสร้างแนวคำถามจากการศึกษาทบทวนวรรณกรรมและวัตถุประสงค์ของการวิจัย ดังนี้

1. แบบสัมภาษณ์กึ่งมีโครงสร้าง ชุดที่ 1 โดยมีคำถามเกี่ยวกับความต้องการในการฝึกอบรมของพนักงานที่เตรียมตัวไปปฏิบัติงานในต่างประเทศ ซึ่งจะใช้สำหรับตอบวัตถุประสงค์ในข้อที่ 1

2. แบบสัมภาษณ์กึ่งมีโครงสร้าง ชุดที่ 2 โดยมีคำถามเกี่ยวกับข้อเสนอแนะรูปแบบพัฒนาโปรแกรมการฝึกอบรมที่ตอบสนองต่อความต้องการและบริบทของการทำงานในต่างประเทศ ซึ่งจะใช้สำหรับตอบวัตถุประสงค์ในข้อที่ 2

หลังจากนั้นนำแนวคำถามแบบสัมภาษณ์กึ่งโครงสร้างที่สร้างขึ้นไปตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา โดยการทดลองสัมภาษณ์ผู้ทรงคุณวุฒิและผู้เชี่ยวชาญด้านทรัพยากรมนุษย์และด้านสังคมวัฒนธรรม จำนวน 3 ท่าน แล้วนำมาพัฒนาปรับปรุงให้เหมาะสมในการนำไปเก็บข้อมูลต่อไป

การเก็บรวบรวมข้อมูล การเก็บรวบรวมข้อมูลในการศึกษาครั้งนี้ ประกอบด้วย

1. การเก็บรวบรวมข้อมูลจากเอกสาร โดยการทบทวนวรรณกรรม ค้นคว้าข้อมูลจากเอกสารทางวิชาการ งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และสื่ออินเทอร์เน็ต และพิจารณาเพิ่มเติมจากรายงานสรุปผลการดำเนินงาน

2. เก็บข้อมูลโดยการสัมภาษณ์จากผู้ให้ข้อมูลสำคัญ โดยติดต่อประสานงานกับผู้ให้ข้อมูลสำคัญเพื่อขออนุญาตสัมภาษณ์ ทำหนังสือขอความอนุเคราะห์ไปยังหน่วยงานต้นสังกัดของผู้ให้ข้อมูลสำคัญเพื่อแจ้งความประสงค์ในการขอสัมภาษณ์ พร้อมกับส่งแบบสัมภาษณ์ให้แต่ละท่านล่วงหน้า ทำการนัดหมายวัน เวลา และสถานที่สำหรับการสัมภาษณ์ และทำการดำเนินการสัมภาษณ์ ถอดเทป วิเคราะห์เนื้อหาและสรุปผลการวิจัย

3. การสนทนากลุ่ม โดยดำเนินการติดต่อประสานงานกับผู้ให้ข้อมูลสำคัญ เพื่อการขอเรียนเชิญเข้าร่วมสนทนากลุ่ม นัดหมายวัน เวลา และสถานที่สำหรับการสนทนากลุ่ม จัดทำหนังสือขอความอนุเคราะห์ไปยังหน่วยงานต้นสังกัดของผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ติดต่อขอใช้สถานที่ ดำเนินการสนทนากลุ่ม ทำการถอดเทปบันทึกการสนทนากลุ่ม การวิเคราะห์เนื้อหา และสรุปผลการวิจัย

การพิทักษ์สิทธิ์ของกลุ่มตัวอย่าง คณะผู้วิจัยจะปฏิบัติตามหลักจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ (Ethic principles) และมีความเคารพในศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์ โดยจะปฏิบัติตามหลักสำคัญของจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ ทั้งนี้มีการขอความยินยอมจากผู้เข้าร่วมวิจัยโดยให้ข้อมูลอย่างครบถ้วนและให้ตัดสินใจเพื่อจะให้ข้อมูลอย่างอิสระ ปราศจากการถูกบังคับ เคารพในความเป็นส่วนตัว สิทธิส่วนบุคคล จากนั้นทำการติดต่อประสานงานกับผู้ให้ข้อมูลสำคัญอีกครั้ง เพื่อขออนุญาตสัมภาษณ์และเรียนเชิญเข้าร่วมสนทนากลุ่ม โดยชี้แจงการเข้าร่วมวิจัยเพื่อให้ทราบวัตถุประสงค์และขั้นตอนการวิจัย ชี้แจงสิทธิ์ที่ผู้ให้ข้อมูลสำคัญสามารถเข้าร่วมการวิจัยหรือปฏิเสธที่จะไม่เข้าร่วมการวิจัยได้โดยไม่มีผลใด ๆ ข้อมูลที่ได้จากการวิจัยจะไม่มีการเปิดเผยให้เกิดความเสียหายแก่ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ

การวิเคราะห์ข้อมูล การดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูล คณะผู้วิจัยดำเนินการดังนี้

ขั้นที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลจากเอกสาร โดยการทบทวนวรรณกรรม ค้นคว้าข้อมูลจากเอกสารทางวิชาการ งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และสื่ออินเทอร์เน็ต เพื่อใช้เป็นข้อมูลพื้นฐานสำหรับการวิเคราะห์ผลการวิจัย

ขั้นที่ 2 นำข้อมูลสาระสำคัญที่สรุปได้จากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญทุกคน ทั้งจากการสัมภาษณ์เชิงลึก การสนทนากลุ่ม มาวิเคราะห์และสรุปผลข้อค้นพบในการวิจัย

ขั้นที่ 3 นำผลการวิเคราะห์ที่ได้จากขั้นที่ 1 และ 2 มาสรุปเป็นโปรแกรมการฝึกอบรมที่ตอบสนองต่อความต้องการและบริบทของการทำงานในต่างประเทศ

ขั้นที่ 4 นำผลที่ได้จาก ขั้นที่ 1-3 มาเสนอผู้ทรงคุณวุฒิที่เชี่ยวชาญ เพื่อตรวจสอบความถูกต้องเหมาะสมและความน่าเชื่อถือของผลการวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้หลักการตรวจสอบข้อมูลเชิงคุณภาพแบบ สามเส้า (Triangulation) ดังนี้ 1) ด้านข้อมูล 2) ด้านบุคคล 3) ด้านทฤษฎี และ 4) ด้านผู้วิจัย (บุษกร เชี่ยวจินดากานต์, 2561) และทำการสรุปผลงานและเรียบเรียงรายงานการวิจัย

ผลการศึกษาและอภิปรายผล

ผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์ของการศึกษา มีดังนี้

1. ความต้องการในการฝึกอบรมของพนักงานที่เตรียมตัวไปทำงานในต่างประเทศ โดยกรณีศึกษาเป็นธุรกิจภาคการผลิตในจังหวัดฉะเชิงเทรา พบว่า พนักงานมีความต้องการฝึกอบรมในด้านต่าง ๆ ดังนี้

1.1 การสื่อสารภาษา พนักงานมีความต้องการฝึกทักษะภาษา ทั้งด้านการฟัง พูด อ่าน และเขียนในภาษาที่จำเป็น โดยอันดับที่ 1 คือ ภาษาอังกฤษ อันดับที่ 2 คือ ภาษาญี่ปุ่น และอันดับที่ 3 คือ ภาษาอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับประเทศที่ต้องไปทำงาน ตามลำดับ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการสื่อสารและลดปัญหาด้านภาษาในที่ทำงาน

1.2 ความเข้าใจวัฒนธรรมและการปรับตัว พนักงานมีความต้องการฝึกอบรมเกี่ยวกับวัฒนธรรมและประเพณีของประเทศปลายทาง เพื่อช่วยให้การปรับตัวเข้ากับสภาพแวดล้อมและวัฒนธรรมใหม่ ๆ เป็นไปได้อย่างราบรื่น ลดปัญหาความขัดแย้งทางวัฒนธรรมที่อาจเกิดขึ้น

1.3 ทักษะการทำงานและเทคโนโลยี พนักงานมีความต้องการฝึกทักษะเฉพาะทางที่เกี่ยวข้องกับสายงาน เช่น การใช้เครื่องจักร เทคโนโลยี และนวัตกรรมใหม่ ๆ ที่จำเป็นในการทำงานในโรงงานต่างประเทศ เพื่อให้ทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและตอบสนองความต้องการของตลาดแรงงาน

1.4 การจัดการความเครียดและสุขภาพจิต เนื่องจากการทำงานในต่างประเทศอาจทำให้พนักงานเผชิญกับความเครียด การฝึกอบรมด้านการจัดการความเครียดและการดูแลสุขภาพจิตจึงเป็นสิ่งที่พนักงานเห็นว่าจำเป็น เพื่อช่วยให้พวกเขามีสภาพจิตใจที่แข็งแรงและพร้อมรับมือกับสภาพแวดล้อมใหม่ ๆ

กล่าวโดยสรุป จากการวิเคราะห์ผลการวิจัยพบว่า ความต้องการฝึกอบรมของพนักงานมีความหลากหลาย และขึ้นอยู่กับประเทศที่ต้องไปทำงาน ลักษณะงาน และวัฒนธรรมองค์กร เป็นสำคัญ

2. การพัฒนาโปรแกรมการฝึกอบรมที่ตอบสนองต่อความต้องการและบริบทของการทำงานในต่างประเทศ ผลการวิจัยพบว่า โปรแกรมการฝึกอบรมเพื่อเตรียมความพร้อมสำหรับทรัพยากรมนุษย์ในการปฏิบัติงานในต่างประเทศจำเป็นต้องมีองค์ประกอบที่ครอบคลุมทุกด้าน เพื่อให้ทรัพยากรมนุษย์สามารถปรับตัวและปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ โปรแกรมนี้จะแบ่งออกเป็นขั้นตอนต่าง ๆ ดังนี้

ตารางที่ 1 โปรแกรมการฝึกอบรมเพื่อเตรียมความพร้อมสำหรับทรัพยากรมนุษย์ในการปฏิบัติงานในต่างประเทศ

ขั้นตอน	วัตถุประสงค์	หัวข้อการฝึกอบรม	ระยะเวลา
ขั้นตอนที่ 1: การเตรียมความพร้อมด้านวัฒนธรรม และ	เพื่อสร้างความเข้าใจและพัฒนาทักษะการสื่อสารเพื่อการปรับตัวให้เข้ากับวัฒนธรรมที่แตกต่าง	1. การเรียนรู้วัฒนธรรมพื้นฐานของประเทศที่จะไป เช่น ค่านิยม ขนบธรรมเนียม และพฤติกรรมที่ควรและไม่ควรทำ	1 สัปดาห์

ขั้นตอน	วัตถุประสงค์	หัวข้อการฝึกอบรม	ระยะเวลา
การสื่อสารระหว่างวัฒนธรรม		2. การสื่อสารข้ามวัฒนธรรม เพื่อพัฒนาทักษะการสื่อสารที่สอดคล้องกับบริบทใหม่และหลีกเลี่ยงความขัดแย้ง 3. สถานการณ์จำลอง ฝึกการสื่อสารในสถานการณ์ที่เป็นไปได้จริง	
ขั้นตอนที่ 2: การพัฒนาทักษะภาษาและการสื่อสารพื้นฐาน	เพื่อเสริมสร้างทักษะการใช้ภาษาท้องถิ่นเพื่อการสื่อสารในชีวิตประจำวันและการทำงาน	1. คำศัพท์พื้นฐาน และวลีที่ใช้ในชีวิตประจำวัน 2. การสนทนาในสถานการณ์การทำงาน เช่น การประชุม การเจรจา และการทำงานร่วมกับทีมท้องถิ่น 3. การออกเสียงและการฟัง เพื่อให้เข้าใจสำเนียงและภาษาถิ่นได้ดีขึ้น	2 สัปดาห์ (เรียนทั้งภาคทฤษฎีและการสนทนาในชีวิตจริง)
ขั้นตอนที่ 3: การพัฒนาทักษะการทำงานในสภาพแวดล้อมใหม่	เพื่อเพิ่มทักษะการทำงานและการปรับตัวในสภาพแวดล้อมการทำงานที่ต่างไปจากที่คุ้นเคย	1. การทำงานเป็นทีมระหว่างวัฒนธรรม 2. การแก้ไขปัญหาและการตัดสินใจในสถานการณ์ที่มีความท้าทายใหม่ ๆ 3. การพัฒนาทักษะการเป็นผู้นำและการสร้างเครือข่ายในต่างประเทศ	1 สัปดาห์
ขั้นตอนที่ 4: การจัดการกับการปรับตัวและความเครียด	เพื่อเตรียมพนักงานให้สามารถจัดการความเครียดและปรับตัวกับชีวิตและสภาพแวดล้อมใหม่	1. การรับมือกับการเปลี่ยนแปลงทางอารมณ์ และการปรับตัวในสภาพแวดล้อมที่แตกต่าง 2. การบริหารจัดการความเครียด เทคนิคผ่อนคลายความเครียด และการจัดสมดุลชีวิต 3. การดูแลสุขภาพจิตและสุขภาพกาย ในต่างประเทศ	1 สัปดาห์
ขั้นตอนที่ 5: ความปลอดภัยและความเป็นอยู่ในต่างประเทศ	เพื่อให้พนักงานมีความรู้เรื่องความปลอดภัยและการดูแลสุขภาพในต่างประเทศ	1. ข้อปฏิบัติเกี่ยวกับความปลอดภัย เช่น วิธีการเข้าถึงบริการฉุกเฉิน การรักษาความปลอดภัยในชีวิตประจำวัน	1 สัปดาห์

ขั้นตอน	วัตถุประสงค์	หัวข้อการฝึกอบรม	ระยะเวลา
		2. ความรู้เกี่ยวกับสุขภาพและการดูแลสุขภาพ เช่น การติดต่อบริการทางการแพทย์ในกรณีฉุกเฉิน 3. การใช้บริการสาธารณะและการเดินทาง อย่างปลอดภัยในพื้นที่ที่ไม่คุ้นเคย	
ขั้นตอนที่ 6: การสนับสนุนสำหรับครอบครัว (ถ้ามี)	เพื่อช่วยครอบครัวในการปรับตัวไปยังต่างประเทศหากพนักงานพาครอบครัวไปด้วย	1. การปรับตัวของครอบครัวในสภาพแวดล้อมใหม่ เช่น การจัดการเรื่องการศึกษาและการใช้ชีวิตในต่างประเทศ 2. การเข้าถึงบริการสุขภาพและการดูแลสุขภาพ สำหรับสมาชิกในครอบครัว 3. การสนับสนุนทางจิตใจและการปรับตัวของเด็ก หากมีเด็กเดินทางไปด้วย	1 สัปดาห์

การอภิปรายผล

จากผลการวิจัยทำให้ทราบความต้องการในการฝึกอบรมของพนักงานที่เตรียมตัวไปทำงานในต่างประเทศ และได้โปรแกรมการฝึกอบรมที่ตอบสนองต่อความต้องการและบริบทของการทำงานในต่างประเทศ ซึ่งข้อค้นพบจากการศึกษานั้นมีประเด็นที่สอดคล้องกัน และสามารถนำมาอภิปรายผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์การวิจัย โดยมีรายละเอียด ดังนี้

1. ความต้องการในการฝึกอบรมของพนักงานที่เตรียมตัวไปทำงานในต่างประเทศ จากผลการศึกษาสะท้อนให้เห็นว่า ทรัพยากรมนุษย์ในธุรกิจภาคการผลิตมีความต้องการฝึกอบรมด้านการสื่อสารภาษา ความเข้าใจวัฒนธรรม ทักษะการทำงาน และการจัดการความเครียดและสุขภาพจิต สอดคล้องกับทฤษฎีการปรับตัวข้ามวัฒนธรรมของ Black & Gregersen (1991) ที่ได้อธิบายว่า การฝึกอบรมข้ามวัฒนธรรมเป็นการเตรียมความพร้อมด้านการปรับตัวที่เน้นการเสริมสร้างทักษะทางสังคมและจิตใจเพื่อรองรับความแตกต่างของสภาพแวดล้อมและวัฒนธรรม ซึ่งได้รับการสนับสนุนจากงานวิจัยเชิงประยุกต์หลายชิ้นที่ได้นำทฤษฎีนี้ไปใช้ในการพัฒนาโปรแกรมฝึกอบรมที่เน้นการเตรียมความพร้อมทางวัฒนธรรม เช่นงานของ Huang & Lee (2021) และ Kraimer & Wayne (2022) นอกจากนี้ยังมีความสอดคล้องกับทฤษฎีการเรียนรู้เชิงสถานการณ์ของ Lave & Wenger (1991) ที่เน้นว่าการเรียนรู้ที่มีประสิทธิภาพต้องเกิดขึ้นในบริบทที่ใกล้เคียง

กับสถานการณ์จริง การฝึกอบรมพนักงานในด้านทักษะการทำงานและเทคโนโลยี รวมถึงการจำลองสถานการณ์เพื่อฝึกทักษะการสื่อสารและการปรับตัวเชิงวัฒนธรรม เป็นการเรียนรู้ผ่านประสบการณ์จริงที่เสริมสร้างการรับรู้และความมั่นใจในบริบทการทำงานต่างประเทศ และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ Bennett & Dunne (2022) และ Wang & Liu (2020) ที่ได้นำแนวคิดการเรียนรู้เชิงสถานการณ์มาประยุกต์ในโปรแกรมฝึกอบรมเพื่อเสริมสร้างการมีส่วนร่วมและการเรียนรู้ผ่านประสบการณ์จริง

2. การพัฒนาโปรแกรมการฝึกอบรมที่ตอบสนองต่อความต้องการและบริบทของการทำงานในต่างประเทศ ผลการวิจัยที่ค้นพบ สามารถนำไปพัฒนาโปรแกรมการฝึกอบรมเพื่อเตรียมความพร้อมสำหรับทรัพยากรมนุษย์ในการปฏิบัติงานในต่างประเทศที่ครอบคลุมทุกด้าน ประกอบด้วย 6 ขั้นตอน ได้แก่ 1) การเตรียมความพร้อมด้านวัฒนธรรมและการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรม 2) การพัฒนาทักษะภาษาและการสื่อสารพื้นฐาน 3) การพัฒนาทักษะการทำงานในสภาพแวดล้อมใหม่ 4) การจัดการกับการปรับตัวและความเครียด 5) ความปลอดภัยและความเป็นอยู่ในต่างประเทศ และ 6) การสนับสนุนสำหรับครอบครัว (ถ้ามี) ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดการพัฒนาโปรแกรมการฝึกอบรมแบบ ADDIE Model ของ Kurt (2020) ที่มีกระบวนการออกแบบเชิงระบบ มาใช้เพื่อสร้างโปรแกรมที่ตรงตามความต้องการในด้านทักษะภาษา การปรับตัวเชิงวัฒนธรรม และทักษะการทำงานเฉพาะด้านในกรณีศึกษา เป็นการพัฒนาโปรแกรมฝึกอบรมที่มีประสิทธิภาพสูง การออกแบบเนื้อหาที่จำลองสถานการณ์จริงและการประเมินผลที่สอดคล้องกับข้อกำหนดของตลาดแรงงานต่างประเทศเป็นการเสริมสร้างทักษะและทัศนคติที่จำเป็นเพื่อให้พนักงานมีความพร้อมในการทำงานในสภาพแวดล้อมที่แตกต่าง นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับผลการวิจัยของ Briscoe & Schuler (2022) ที่เน้นความสำคัญของการฝึกอบรมเพื่อเตรียมความพร้อมในบริบทระหว่างประเทศ

องค์ความรู้ใหม่

องค์ความรู้ใหม่จากงานวิจัยที่สามารถนำไปประยุกต์ใช้ในการพัฒนาโปรแกรมฝึกอบรมที่มีประสิทธิภาพเพื่อเตรียมความพร้อมสำหรับทรัพยากรมนุษย์ในการปฏิบัติงานต่างประเทศ โดยมีข้อมูลที่สำคัญเกี่ยวกับการฝึกอบรมที่มีประสิทธิภาพ ซึ่งเน้นการปรับตัวทางวัฒนธรรม การฝึกอบรมที่เน้นการเรียนรู้ข้ามวัฒนธรรมและการปรับตัวในสภาพแวดล้อมใหม่ ช่วยให้บุคลากรสามารถปรับตัวได้ดีขึ้นในการปฏิบัติงานในต่างประเทศ นอกจากนี้ การฝึกอบรมที่เน้นประสบการณ์จริงมีบทบาทสำคัญในการเตรียมความพร้อม โดยช่วยให้บุคลากรได้สัมผัสกับสถานการณ์จริงและเรียนรู้จากประสบการณ์เหล่านั้น การใช้โมเดล ADDIE ในการออกแบบโปรแกรมฝึกอบรมจะช่วยสร้างโครงสร้างที่ชัดเจนและตอบสนองต่อความต้องการของพนักงาน รวมถึงการสนับสนุนจากองค์กรและครอบครัว ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญในการลดปัญหาทางจิตใจและการปรับตัวในต่างประเทศได้

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะการนำไปใช้ประโยชน์

1. ปรับปรุงโปรแกรมฝึกอบรมให้เหมาะสมกับบริบทของประเทศปลายทาง แนะนำให้หน่วยงานหรือองค์กรที่ต้องการส่งพนักงานไปทำงานต่างประเทศ ปรับปรุงโปรแกรมฝึกอบรมให้สอดคล้องกับวัฒนธรรมและสภาพแวดล้อมการทำงานในแต่ละประเทศ เพื่อให้พนักงานสามารถปรับตัวได้รวดเร็วและมีประสิทธิภาพ

2. บูรณาการการฝึกทักษะภาษาอย่างเข้มข้นในโปรแกรมฝึกอบรม องค์กรควรให้ความสำคัญกับ การฝึกทักษะการสื่อสาร โดยเฉพาะทักษะการฟัง พูด อ่าน และเขียนภาษาที่ใช้ในประเทศปลายทาง เพื่อเพิ่มความมั่นใจในการสื่อสารและลดอุปสรรคที่อาจเกิดจากความแตกต่างทางภาษา

3. เน้นการพัฒนาทักษะการปรับตัวเชิงวัฒนธรรม องค์กรควรจัดกิจกรรมที่จำลองสถานการณ์จริง หรือการทำเวิร์กช็อปเชิงปฏิบัติการด้านการปรับตัวข้ามวัฒนธรรม เพื่อให้พนักงานเรียนรู้และเข้าใจวัฒนธรรมและธรรมเนียมปฏิบัติในประเทศปลายทาง ซึ่งช่วยลดความขัดแย้งและเพิ่มความเข้าใจบริบทการทำงานใหม่

4. ประเมินและปรับปรุงโปรแกรมฝึกอบรมอย่างต่อเนื่อง องค์กรควรประเมินผลโปรแกรมฝึกอบรมหลังการฝึกอบรมเสร็จสิ้น และรับฟังความคิดเห็นจากพนักงานที่เข้าร่วมฝึกอบรมเพื่อนำมาปรับปรุงโปรแกรมให้เหมาะสมยิ่งขึ้น การประเมินนี้จะช่วยให้องค์กรสามารถพัฒนาโปรแกรมที่ตอบโจทย์ความต้องการและสอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงของบริบทต่างประเทศ

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

ควรมีการวิจัยเพิ่มเติมเพื่อศึกษาและเปรียบเทียบโปรแกรมฝึกอบรมที่ตอบโจทย์ความต้องการของพนักงานในประเทศปลายทางต่าง ๆ อย่างเจาะจง เช่น การปรับตัวทางวัฒนธรรม ความต้องการทักษะภาษาที่แตกต่าง รวมถึงการปรับตัวทางจิตใจตามบริบทเฉพาะของแต่ละประเทศ ซึ่งจะช่วยให้ได้โปรแกรมที่มีความเฉพาะและสามารถนำไปประยุกต์ใช้ได้อย่างเหมาะสมยิ่งขึ้น

กิตติกรรมประกาศ

คณะผู้วิจัยขอขอบพระคุณสถาบันวิจัยและพัฒนา และคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏราชนครินทร์ ในการสนับสนุนการดำเนินการวิจัย และผู้ทรงคุณวุฒิทุกท่านที่ได้ให้คำแนะนำ และข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งนี้จนสำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี

บรรณานุกรม

ณัฏฐ์ชุดา ชูตระกูล. (พฤษภาคม-สิงหาคม 2564). การปรับตัวทางด้านการสื่อสารข้ามวัฒนธรรมของชาวไทยที่อาศัยอยู่ในเมืองออกซ์ฟอร์ด ประเทศอังกฤษ. *วารสารนิเทศศาสตรปริทัศน์, 25*(2), 62-73.

ธารทิพย์ พจน์สุภาพ และ รุ่งอรุณ กระแสร์สินธุ์. (กันยายน-ธันวาคม 2560). ประเด็นและความท้าทายในงานด้านทรัพยากรมนุษย์สำหรับธุรกิจระหว่างประเทศ. *วารสารปัญญาภิวัฒน์, 9*(3), 242-254.

บุษกร เชี่ยวจินดากานต์. (มกราคม-มิถุนายน 2561). เทคนิคการวิจัยเชิงคุณภาพแบบกรณีศึกษา. *วารสารศิลปศาสตร์ปริทัศน์, 13*(25), 103-118.

วัชรี พืชผล, อรรถพงศ์ ลิมป์กาญจนวัฒน์ และ นันทิพา บุษปวรรธนะ. (กรกฎาคม-ธันวาคม 2562). การเตรียมความพร้อมด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ของสถานประกอบการ ในจังหวัดสุราษฎร์ธานีเพื่อการก้าวเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน. *วารสารวิทยาการจัดการ, 6*(2), 305-328.

Aperian. (2023, November 5). *Developing Cross-Cultural Training for Expatriates*. Aperian. https://aperian.com/blog/cultural-competency-international-assignment-success/

Bennett, D., & Dunne, T. (2022). Integrating situated learning into training programs for expatriates: Evidence from international organizations. *International Journal of Human Resource Management, 33*(2), 320-342. https://doi.org/10.1080/09585192. 2020.1821908

Black, J. S., & Gregersen, H. B. (1991). The other half of the organization: How expatriate managers can leverage their families. *International Business Review, 6*(3), 267-286. https://doi.org/10.1016/0969-5931(97)00018-4

Black, J. S., Mendenhall, M., & Oddou, G. R. (1991). Toward a comprehensive model of international adjustment: An integration of multiple theoretical perspectives. *The International Journal of Human Resource Management, 2*(3), 335-367. https://doi.org/10.1080/09585199100000021

Board of Investment of Thailand. (2022, June 20). *Thailand’s Eastern Economic Corridor: Driving growth and opportunity*. https://www.boi.go.th

Briscoe, D., & Schuler, R. (2022). Developing global competencies through cross-cultural training. *Journal of International Business Studies, 53*(4), 605-618. https://doi.org/ 10.1057/s41267-021-00497-2

Brown, L., & Stevens, P. (2022). Globalization and expatriate employee readiness: Cultural adaptation and workforce performance challenges. *Journal of International Business Studies, 53*(4), 567-586. https://doi.org/10.1057/s41267-021-00489-6

Duh, H. B., & Chiu, S. F. (2021). Fostering cross-cultural competence through communities of practice: Insights for training expatriates. *Cross Cultural & Strategic Management, 28*(4), 569-587. https://doi.org/10.1108/CCSM-02-2020-0040

Eastern Economic Corridor Office. (2023, August 18). *EEC strategic plan and workforce development*. https://www.eeco.or.th

Fischer, S., Hofmann, S., & Kühnel, J. (2020). Enhancing cross-cultural adjustment through training: Evidence from an international company. *International Journal of Cross-Cultural Management, 20*(2), 131-149. https://doi.org/10.1177/1470595820918951

Gore, L. C. S., Gohi, W. W., Landry-Gohi, B. V. M., Bohou, B. H. G. F., & Traore, D. E. W. (2022). A Review of Cross-Cultural Training Research: The Past 10 Years and Implications for Moving Forward. *Journal of Human Resource and Sustainability Studies, 10*(4), 653-671. doi: 10.4236/jhrss.2022.104038

Harzing, A., & Pinnington, A. (2021). Cross-cultural training and expatriate adjustment: Addressing the cultural divide. *International Journal of Human Resource Management, 32*(12), 2453-2471. https://doi.org/10.1080/09585192.2020.1771330

Huang, M., & Lee, H. (2021). The role of cross-cultural training in expatriate adjustment: A meta-analysis. *International Journal of Human Resource Management, 32*(6), 1235-1256. https://doi.org/10.1080/09585192.2019.1652252

Huang, X., & Wang, Y. (2021). Enhancing expatriate adjustment through situated learning: A study of training programs in multinational corporations. *Journal of International Human Resource Management, 32*(5), 1105-1120. https://doi.org/10.1080/09585192.2020.1772710

Kim, H., & Garcia, M. (2023). The importance of cross-cultural training for expatriates in multinational corporations. *Human Resource Management Review, 33*(2), 112-126. https://doi.org/10.1016/j.hrmr.2022.100878

Kim, H., & Hwang, *J. (2022). Cross-cultural training and adjustment: Evidence from expatriates in China. International Journal of Human Resource Management, 33*(6), 1090-1110. https://doi.org/10.1080/09585192.2020.1773521

Kim, S., & Park, H. (2020). Enhancing expatriate adjustment through cross-cultural communication training. *International Journal of Cross Cultural Management, 20*(3), 343-358. https://doi.org/10.1177/1470595820962355

Kraimer, M. L., & Wayne, S. J. (2022). Enhancing expatriate adjustment: A meta-analytic review and future directions. *Journal of International Business Studies, 53*(3), 485-511. https://doi.org/10.1057/s41267-021-00470-z

Kumar, S., & Thakur, M. (2022). The role of cross-cultural training in enhancing expatriate success: Insights from India. *International Journal of Cross-Cultural Management, 22*(1), 25-43. https://doi.org/10.1177/14705958211002032

Kurt, S. (2020, January-June). ADDIE model: A systematic approach to instructional design. *Educational Technology, 45*(4), 32-44.

Lave, J., & Wenger, E. (1991). *Situated learning: Legitimate peripheral participation*. Cambridge University Press.

Matsumoto, D., & Hwang, S. (2023). Integrating cross-cultural adjustment and situated learning in expatriate training programs. *Journal of International Business Studies, 54*(2), 231-249. https://doi.org/10.1057/s41267-021-00490-x

Wang, X., & Liu, Y. (2020). Enhancing expatriate adjustment through experiential learning: A longitudinal study. *International Journal of Intercultural Relations, 78,* 20-32. https://doi.org/10.1016/j.ijintrel.2020.01.002

Ward, C., Bochner, S., & Furnham, A. (2001). *The psychology of culture shock*. London: Routledge.

Zhang, Y., & Chen, L. (2023). Cross-cultural training and its impact on expatriate adjustment: Evidence from global firms in China. *International Journal of Human Resource Management, 34*(2), 218-239. https://doi.org/10.1080/09585192.2022. 2057245

ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการร้านอาหารของผู้บริโภค ในจังหวัดนนทบุรี ร้านใยแป้น คาเฟ่

Marketing Mix Factors Influencing Consumer Decision-Making in Choosing Restaurant Services in Nonthaburi Province: Yaipaen Café

สุบิน บินซอเล็ม[1] นฤมล สุ่นสวัสดิ์[2] และนัทธ์หทัย อือนอก[3]

Subin Binsorlem[1] Narumol Soonsawad [2] and Nuthatai Ounok [3]

นักศึกษาปริญญาโทบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยธนบุรี[1],

อาจารย์ประจำหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยธนบุรี[2,3]

E-mail: blackstarmoobin@gmail.com[1], soonl197@hotmail.com[2], nuthatai_aoy@yahoo.com[3]

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการร้านอาหารของผู้บริโภค ในจังหวัดนนทบุรี ร้านใยแป้น คาเฟ่ (2) เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการตัดสินใจเลือกใช้บริการร้านอาหารของผู้บริโภคในจังหวัดนนทบุรี ร้านใยแป้น คาเฟ่ (3) เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการร้านอาหารของผู้บริโภคในจังหวัดนนทบุรี ร้านใยแป้น คาเฟ่ โดยมีกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 404 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ การแจกแจงความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์สมการถดถอยพหุคูณ ผลการศึกษา พบว่า (1) ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดของร้านอาหารของผู้บริโภคในจังหวัดนนทบุรี ร้านใยแป้น คาเฟ่ ภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาจำแนกรายด้าน พบว่า ด้านที่มีระดับความคิดเห็นสูงสุดเป็นลำดับแรก คือ ด้านบุคลากร ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านลักษณะทางกายภาพ ด้านการจัดจำหน่าย ด้านราคา ด้านกระบวนการ และลำดับสุดท้าย คือ ด้านการส่งเสริมการตลาด ตามลำดับ (2) ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการตัดสินใจเลือกใช้บริการร้านอาหารของผู้บริโภคในจังหวัดนนทบุรี ร้านใยแป้น คาเฟ่ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก (3) ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการร้านอาหารของผู้บริโภคในจังหวัดนนทบุรี ร้านใยแป้น คาเฟ่ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์พยากรณ์เท่ากับร้อยละ 30.70 ผลการวิจัยสามารถนำไปกำหนดกลยุทธ์ทางการตลาดให้เหมาะสมต่อความต้องการของผู้บริโภค เพื่อเพิ่มยอดขายและสร้างผลกำไรให้เพิ่มมากขึ้น โดยนำเอากลยุทธ์ทางการตลาดหรือแนวทางการพัฒนาต่าง ๆ มาปรับปรุง ปรับเปลี่ยน แก้ไขกับทางร้านอาหาร เพื่อให้ตรงตามความต้องการของผู้บริโภค และสามารถตอบสนองต่อพฤติกรรมผู้บริโภคในปัจจุบันให้ได้มากที่สุด

คำสำคัญ: ส่วนประสมทางการตลาด การตัดสินใจ ร้านอาหาร

Abstract

The purposes of this study were to (1) Investigate the level of consumer opinions on the marketing mix factors of restaurant services in Nonthaburi Province, of Yaipaen Café (2) investigate consumer opinions on the decision-making process for restaurant service selection in Nonthaburi Province, of Yaipaen Café (3) study the marketing mix factors influencing consumer decisions to use restaurant services in Nonthaburi Province, of Yaipaen Café The sample group comprised of 404 respondents. The research instrument was a questionnaire. Data analysis employed statistical tools such as frequency distribution, percentage, mean, standard deviation, and multiple regression analysis. The study findings reveal that (1) respondents rated their opinions on the marketing mix factors of restaurant services in Nonthaburi, with of Yaipaen Café at the overall assessment rated at the highest level. When considering each aspect separately, the area with the highest level of feedback was people, followed by product, physical evidence, place, price, process, and lastly promotion. (2) respondents rated their opinions on the decision-making process for choosing restaurant services in Nonthaburi Province, of Yaipaen Café at a high level overall. (3) marketing mix factors influenced the decision to use restaurant services in Nonthaburi, of Yaipaen Café with a statistical significance at the 0.05 level. Altogether, the predictive coefficient was 30.70 percent. The research results can be used to develop marketing strategies that align with consumer needs, aiming to increase sales and generate higher profits. By adapting, modifying, and improving various marketing strategies or development approaches to the restaurant, they can meet consumer demands and respond to current consumer behaviors as effectively as possible.

Keywords: Marketing mix, decision-making, restaurant

บทนำ

ปัจจุบันคนไทยนิยมใช้บริการร้านอาหารและเครื่องดื่มมากขึ้น โดยในปี 2567 คาดว่ามูลค่าตลาดจะอยู่ที่ 6.69 แสนล้านบาท เพิ่มขึ้นร้อยละ 11 จากปี 2566 จากการขยายตัวของการบริโภค นักท่องเที่ยวที่เพิ่มขึ้น และนโยบายกระตุ้นเศรษฐกิจ ซึ่งคาดว่าจะเติบโตเฉลี่ยร้อยละ 8 ต่อปีในช่วงปี 2568-2570 โดยธุรกิจอาหารมีการปรับตัวผ่านช่องทางออนไลน์และออฟไลน์เพื่อตอบสนองความต้องการลูกค้า การแข่งขันในอุตสาหกรรมจึงสูงขึ้น ปัจจัยต่าง ๆ เช่น วิถีชีวิตที่เร่งรีบ ความสะดวกสบาย และความต้องการประสบการณ์ใหม่ในการสังสรรค์ในบรรยากาศดี ๆ ล้วนส่งเสริมให้ผู้บริโภคเลือกใช้บริการร้านอาหารมากขึ้นธุรกิจ

ร้านอาหารในปัจจุบันต้องปรับตัวกับพฤติกรรมผู้บริโภคและการเปลี่ยนแปลงด้านเทคโนโลยีที่รวดเร็วผู้บริโภคใช้ชีวิตเร่งรีบและต้องการความสะดวกสบาย ทำให้บริการ Food delivery อย่าง Line Man, Food Panda, Uber Eats และ Grab Food ได้รับความนิยม เช่นเดียวกับการจองโต๊ะล่วงหน้าและการสร้างชื่อเสียงผ่านรีวิวออนไลน์ ผู้ประกอบการจึงต้องปรับเมนูให้ตรงกับเทรนด์ สร้างความแตกต่าง และใช้สื่อโซเชียลและการจัดส่งผ่านแพลตฟอร์มต่าง ๆ เพื่อเพิ่มช่องทาเข้าถึงลูกค้า (จารุชา เหมไพบูลย์, 2562) ส่วนแนวโน้มธุรกิจร้านอาหารและเครื่องดื่มในปี 2567-2569 คาดว่าจะเติบโต 4.0-5.0% ต่อปี ด้วยรายได้รวมที่ 275-300 พันล้านบาท โดยมีปัจจัยเกื้อหนุนจาก (1) การทยอยฟื้นตัวของ GDP ภายในประเทศในช่วงปี 2568-2569 (2) นักท่องเที่ยวต่างชาติที่คาดว่าจะทยอยเพิ่มขึ้นเป็นลำดับ โดยเฉพาะกลุ่มนักท่องเที่ยวสำคัญ เช่น จีน มาเลเซีย เกาหลีใต้ ขณะที่นักท่องเที่ยวไทยคาดว่าจะมีการเดินทางเพิ่มขึ้น โดยได้ปัจจัยสนับสนุนโครงการต่าง ๆ จากภาครัฐ และ (3) พฤติกรรมของผู้บริโภคที่หันมานิยมทานอาหารที่ร้านมากขึ้น โดยเฉพาะหลังจากการระบาดของโรค COVID-19 คลี่คลายโดยมีปัจจัยเร่งจากการขยายตัวของความเป็นเมืองและสื่อโซเชียลมีเดียที่แนะนำร้านอาหารใหม่ๆและสิทธิพิเศษต่าง ๆ (วิจัยกรุงศรี, 2567)

ใยแป้น คาเฟ่ เป็นร้านคาเฟ่บรรยากาศอบอุ่นและร่มรื่นในจังหวัดนนทบุรี เปิดตั้งแต่ปี 2564 จุดเด่นของร้านคืออาหารที่ใช้วัตถุดิบสดใหม่และการบริการที่ใส่ใจ ลูกค้าสามารถเลือกนั่งในห้องแอร์ หรือในสวนที่จัดมุมถ่ายรูปสวย ๆ เหมาะสำหรับการพักผ่อน คาเฟ่เปิดให้บริการทุกวัน 9.30 – 17.30 น. (ปิดวันอังคาร) ใยแป้น คาเฟ่ เปิดดำเนินการมาได้ประมาณ 2 ปี โดยบริหารแบบธุรกิจครอบครัว ทำให้ยังขาดกลยุทธ์และระเบียบที่จำเป็นในการขยายฐานลูกค้า จากการสำรวจเบื้องต้นพบว่า ยอดขายของร้านใยแป้น คาเฟ่ ในปี 2564 ยอดขายต่อปีอยู่ที่ 2,000,000 บาท ในปีต่อมา ปี 2565 ยอดขายต่อปี ลดลงมาเหลือเพียง 1,500,000 บาท คิดเป็นการลดลงร้อยละ 25 จากปีก่อน ในปีต่อมา 2566 ยอดขายยังคงลดลง ไม่มากก็น้อย ยอดขายต่อปี อยู่ที่ 1,400,000 บาท คิดเป็นการลดลงร้อยละ 6.67 จากปี 2565 การลดลงของยอดขายนี้อาจสะท้อนถึงปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่ตกผลกระทบต่อธุรกิจ จากการสัมภาษณ์คนที่เคยรับประทานอาหารของร้านนี้ พบว่าลผู้บริโภคส่วนใหญ่ชื่นชอบบรรยากาศที่ร่มรื่นและความเป็นกันเองของพนักงาน รวมถึงรสชาติอาหารที่สดใหม่และเป็นเอกลักษณ์ อย่างไรก็ตาม หลายคนมีความคิดเห็นว่าระบบการจัดการภายในร้านยังไม่เป็นระเบียบในบางจุด เช่น ระบบการสั่งอาหารที่ล่าช้าในช่วงเวลาที่มีลูกค้าจำนวนมาก และการที่ยังขาดโปรโมชั่นหรือแผนการตลาดที่ชัดเจน ซึ่งอาจส่งผลต่อความสามารถในการดึงดูดผู้บริโภคกลุ่มใหม่ ๆ ทั้งนี้ผู้บริโภคหลายคนเสนอแนะให้ทางร้านปรับปรุงกระบวนการให้บริการและพัฒนากลยุทธ์การตลาดเพื่อเพิ่มความสะดวกและประสบการณ์ที่ดียิ่งขึ้น ดังนั้น เพื่อสร้างความพึงพอใจและส่งเสริมให้ลูกค้ากลับมาใช้บริการซ้ำ ทางร้านจึงต้องการพัฒนากลยุทธ์การตลาด โดยเน้นการส่งเสริมการขายและโฆษณาเพื่อดึงดูดความสนใจของผู้บริโภค รวมถึงการจัดการภายในร้านให้มีประสิทธิภาพ ซึ่งกลยุทธ์ 7P's ได้แก่ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านบุคลากร ด้านลักษณะทางกายภาพ และด้านกระบวนการจะเป็นแนวทางสำคัญในการพัฒนาและดึงดูดลูกค้าโดยตอบสนองต่อกระบวนการตัดสินใจซื้อได้ดียิ่งขึ้น (ร้านใยแป้น คาเฟ่, 2567) ซึ่งผู้บริโภคสามารถตัดสินใจในทางเลือกต่าง ๆ ของสินค้า

และบริการอยู่เสมอ โดยที่จะเลือกสินค้าหรือบริการตามข้อมูลและข้อจำกัดของสถานการณ์ การตัดสินใจจึงเป็นกระบวนการที่สำคัญของผู้บริโภค

จากความเป็นมาและความสำคัญของปัญหาดังกล่าว ผู้วิจัยสนใจศึกษาปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีอิทธิผลต่อการตัดสินใจใช้บริการร้านอาหารของผู้บริโภค ในจังหวัดนนทบุรี ร้านใยแป้น คาเฟ่ เพื่อนำผลวิจัยไปวางแผนและปรับกลยุทธ์การดำเนินงานให้ตอบสนองความต้องการของผู้บริโภค ช่วยให้ร้านมีความได้เปรียบทางการค้าในพื้นที่ และสามารถปรับปรุงแนวทางการตลาดให้สอดคล้องกับพฤติกรรมผู้บริโภคในปัจจุบัน

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการร้านอาหารของผู้บริโภค ในจังหวัดนนทบุรี ร้านใยแป้น คาเฟ่
2. เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการตัดสินใจเลือกใช้บริการร้านอาหารของผู้บริโภคในจังหวัดนนทบุรี ร้านใยแป้น คาเฟ่
3. เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการร้านอาหารของผู้บริโภค ในจังหวัดนนทบุรี ร้านใยแป้น คาเฟ่

สมมติฐานการวิจัย

ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการร้านอาหารของผู้บริโภคในจังหวัดนนทบุรี ร้านใยแป้น คาเฟ่ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

การทบทวนวรรณกรรม

ทฤษฎีเกี่ยวกับส่วนประสมทางการตลาด

Kotler and Armstrong (2014) ได้กล่าวถึง ทฤษฎีส่วนประสมการตลาดบริการมีลักษณะองค์ประกอบ สามารถสรุปโดยมีรายละเอียดทั้ง 7 ด้าน คือ ด้านผลิตภัณฑ์ (Product) หมายถึง สินค้าและบริการประกอบด้วยผลิตภัณฑ์หลักและผลิตภัณฑ์เสริม ซึ่งแสดงให้เห็นถึงผลประโยชน์ที่ลูกค้าต้องการเพื่อสร้างข้อได้เปรียบทางการแข่งขันที่ตอบสนองความพึงพอใจของลูกค้าและผู้ใช้บริการ ในส่วนของด้านราคา (Price) หมายถึง การกำหนดราคาที่เหมาะสมให้กับผลิตภัณฑ์ที่จำนำไปเสนอขายก่อนที่จะกำหนดราคาสินค้า ธุรกิจต้องมีเป้าหมายว่าจะตั้งราคาเพื่อต้องการกำไร หรือเพื่อขยายส่วนถือครองตลาดหรือเป้าหมายอย่างอื่นเพื่อให้เกิดการยอมรับจากตลาด สำหรับด้านการจัดจำหน่าย (Place) หมายถึง เป็นการตัดสินใจถึงการที่จะส่งมอบบริการให้กับลูกค้าเมื่อไหร่และต้องใช้เวลาในการที่จะส่งมอบบริการเท่าไหร่และเกิดขึ้นสถานที่ไหนและส่งมอบกันอย่างไร ซึ่งก็คือช่องทางการจัดจำหน่ายทางด้านกายภาพหรืออิเล็กทรอนิคส์ ในส่วนของด้านการส่งเสริมการตลาด (Promotion) หมายถึง เป็นกิจกรรมด้านการออกแบบ

สิ่งจูงใจและการสื่อสารด้านการตลาดเพื่อสร้างความพึงพอใจให้เกิดขึ้นกับลูกค้าสำหรับธุรกิจการให้บริการประเภทใดประเภทหนึ่ง ในด้านต่อมา ด้านบุคลากร (People) หมายถึง ปัจจัยทางด้านบุคลากรทั้งหมดที่ได้มีส่วนร่วมกันในกิจกรรมการส่งมอบบริการ โดยจะมีผลกระทบต่อการรับรู้คุณภาพการบริการของลูกค้า ซึ่งในที่นี้บุคลากรจะนับรวมกับธุรกิจนั้น แต่ยังรวมไปถึงผู้ใช้บริการและลูกค้ารายอื่น ๆ ที่รวมอยู่ด้วยกันในสถานที่บริการนั้น ๆ สำหรับด้านลักษณะทางกายภาพ (Physical Evidence) หมายถึง สถานที่และสิ่งแวดล้อม รวมถึงองค์ประกอบต่าง ๆ ที่สามารถจับต้องได้และสิ่งอำนวยความสะดวกที่ให้ความสะดวกสบายต่อผู้ปฏิบัติงาน และลูกค้าที่มาใช้บริการ รวมถึงช่วยสื่อสารการบริการนั้นให้กับผู้บริโภคได้รับรู้คุณภาพการบริการอย่างเป็นรูปธรรม สุดท้ายด้านกระบวนการ (Process) หมายถึง ขั้นตอนกระบวนการที่จำเป็นในการทำงานและให้บริการแก่ผู้บริโภค รวมถึงวิธีในการสร้างและส่งมอบผลิตภัณฑ์ โดยต้องอาศัยการออกแบบและปฏิบัติให้ได้ตามกระบวนการที่ตั้งไว้โดยให้มีประสิทธิภาพดีขึ้น ซึ่งผู้วิจัยได้ใช้ส่วนประสมทางการตลาดทั้งหมด 7 ด้านนี้กำหนดเป็นตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการตัดสินใจซื้อ

Kotler and Armstrong (2014) อธิบายว่ากระบวนการตัดสินใจเลือกใช้บริการของผู้บริโภคมี 5 ขั้นตอน ได้แก่ การรับรู้ถึงความต้องการ (Need Recognition) เริ่มจากการรู้สึกถึงปัญหาหรือความต้องการที่ถูกกระตุ้นจากปัจจัยภายในหรือภายนอก ในส่วนของการค้นหาข้อมูล (Information Search) ผู้บริโภคค้นหาข้อมูลจากแหล่งต่าง ๆ เช่น ครอบครัว สื่อโฆษณา หรือการใช้งานจริงของสินค้า ในด้านของการประเมินผลทางเลือก (Evaluation of Alternatives) ผู้บริโภคใช้ข้อมูลเพื่อเลือกตราสินค้าหรือผลิตภัณฑ์ที่ตรงความต้องการ สำหรับการตัดสินใจซื้อ (Purchase Decision) เมื่อประเมินผลแล้ว ผู้บริโภคตัดสินใจซื้อโดยอาจได้รับอิทธิพลจากปัจจัยแวดล้อมหรือทัศนคติของคนรอบข้าง สุดท้ายพฤติกรรมภายหลังการซื้อ (Post Purchase Behavior) ความพึงพอใจหลังการซื้อจะขึ้นอยู่กับความคาดหวังและประสิทธิภาพของผลิตภัณฑ์ ซึ่งผู้วิจัยได้ใช้กระบวนการตัดสินใจทั้งหมด 5 ด้านนี้ กำหนดเป็นตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ณัฐวดี หอมบุญยงค์ (2563) ได้ศึกษาค้นคว้าวิจัยเรื่อง ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์สำหรับธุรกิจร้านอาหารเปิดใหม่ กรณีศึกษา ร้านอาหารครัวบ้านยายอาหารทะเล ผลการวิจัยพบว่า จากการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับกระบวนการตัดสินใจเลือกใช้บริการร้านอาหารครัวบ้านยายอาหารทะเลในภาพรวม พบว่า มีความเห็นในระดับมาก เมื่อพิจารณาแต่ละด้าน สามารถเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านสิ่งแวดล้อม ด้านพนักงานบริการ ด้านราคา ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านส่งเสริมการตลาด และสุดท้ายด้านช่องทางการจัดจำหน่าย และ พบว่า ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดด้านผลิตภัณฑ์ ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ ด้านพนักงานบริการ ด้านส่งเสริมการตลาด และด้านกระบวนการ ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการร้านอาหารครัวบ้านยายอาหารทะเล

เนติรัฐ ปรักมาส (2563) ได้ศึกษาค้นคว้าวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการส่งอาหารในจังหวัดปทุมธานี ผลการศึกษา พบว่า 1) ปัจจัยส่วนบุคคลด้านระดับการศึกษา และระดับรายได้ต่อ

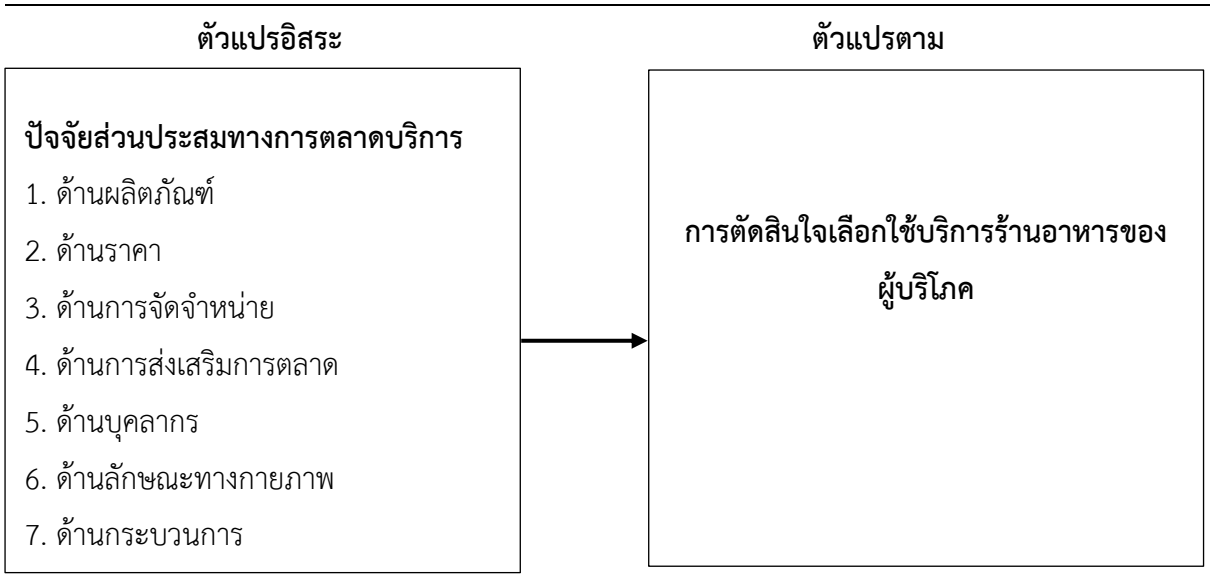
เดือน มีผล ต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการส่งอาหารในจังหวัดปทุมธานีและ 2) ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด ด้านราคา ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านบุคคล และด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพมีความสัมพันธ์ต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการส่งอาหารในจังหวัดปทุมธานีที่ระดับ นัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

ปรมัตถ์ คงแก้ว (2563) ได้ศึกษาค้นคว้าวิจัยเรื่อง ส่วนประสมทางการตลาด (7Ps) ของร้านอาหารพื้นบ้านภาคใต้ ในอำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา ผลการศึกษา พบว่า มีระดับความสำคัญต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด (7Ps) ของร้านอาหารพื้นบ้านภาคใต้ ในอำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุดและเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านผลิตภัณฑ์ รองลงมาคือ ด้านลักษณะทางกายภาพ ด้านบุคลากร ด้านการขัดจำหน่าย ด้านราคา และด้านกระบวนการให้บริการ ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยลำดับสุดท้าย คือ ด้านการส่งเสริมการตลาด ตามลำดับ และมีระดับความกักดีของผู้บริโภคต่อร้านอาหารพื้นบ้านภาคใต้ ในอำเภอหาดใหญ่จังหวัดสงขลา โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด และเมื่อพิจารณาเป็นราน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านการกลับมาใช้ซ้ำ รองลงมา คือ ด้านการบอกต่อบุคคอื่นเกี่ยวกับร้ามอาหาร นอกจากยังพบว่า ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด (7Ps) สามารถร่วมกันพยากรณ์ความกักดีของผู้บริโภคต่อร้านอาหารพื้นบ้านภาคใต้ ในอำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา ได้ร้อยละ 41.2 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยตัวแปรที่สามารถพยากรณ์ได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ได้แก่แก่ ด้านการส่งเสริมการตลาด และด้านราคา

จากการทบทวนวรรณกรรม แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการร้านอาหารของผู้บริโภคในจังหวัดนนทบุรี ร้านใยแป้น คาเฟ่ ผู้วิจัยได้นำแนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดของ (Kotler & Armstrong, 2014) ประกอบด้วย 7 ด้าน ได้แก่ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านบุคลากร ด้านลักษณะทางกายภาพ และด้านกระบวนการ มากำหนดเป็นตัวแปรอิสระ ในส่วนของกระบวนการตัดสินใจเลือกใช้บริการได้ใช้แนวคิดของ (Kotler & Armstrong, 2014) อันประกอบไปด้วย 5 ขั้นตอน ได้แก่ การรับรู้ถึงความต้องการ การค้นหาข้อมูล การประเมินผลทางเลือก การตัดสินใจซื้อ และพฤติกรรมภายหลังการซื้อ มากำหนดเป็นตัวแปรตาม

กรอบแนวคิดการวิจัย

ในการศึกษาเรื่องปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการร้านอาหารของผู้บริโภค ในจังหวัดนนทบุรี ร้านใยแป้น คาเฟ่ ผู้วิจัยได้นำแนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการของ (Kotler & Armstrong, 2014) เพื่อกำหนดเป็นตัวแปรอิสระ ในส่วนของการตัดสินใจซื้อได้ใช้แนวคิดของ (Kotler & Armstrong, 2014) เพื่อกำหนดเป็นตัวแปรตาม โดยผู้วิจัยได้นำมาเป็นแนวทางในการกำหนดตัวแปรที่ใช้ประกอบในการวิจัย ดังรูปที่ 1



ที่มา: Kotler and Armstrong (2014)

รูปที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

ระเบียบวิธีการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ ผู้บริโภคที่เคยมาใช้บริการซื้ออาหารร้านใยแป้น คาเฟ่ ซึ่งไม่ทราบจำนวนประชากร โดยคำนวณจากสูตรของ (Cochran, 1953) จำนวน 385 คน เพื่อให้ได้ข้อมูลที่มีความสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น ได้เก็บแบบสอบถามเพิ่มขึ้นจำนวน 19 คน รวมกลุ่มตัวอย่างครั้งนี้ จำนวน 404 คน และสอบถามโดยวิธีสะดวก (Convenience Sampling) เนื่องจากผู้บริโภคได้เข้ามารับประทานอาหารจึงได้ขอความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามหลังจากรับประทานอาหารเสร็จเพื่อสะดวกต่อการเก็บข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถามซึ่งแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 4 ส่วน คือ ส่วนที่ 1 เกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ซึ่งเป็นแบบสอบถามเลือกตอบเพียงข้อเดียว ส่วนที่ 2 แบบสอบถามที่เกี่ยวกับปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด แบ่งออกเป็น 7 ด้าน ประกอบด้วย ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านบุคลากร ด้านลักษณะทางกายภาพ และด้านกระบวนการ และส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับกระบวนการตัดสินใจเลือกใช้บริการร้านอาหารของผู้บริโภคในจังหวัดนนทบุรี ร้านใยแป้น คาเฟ่ โดยส่วนที่ 2 และ 3 จัดทำแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ลำดับ ตามแบบของ Likert scale (Likert, 1967) และส่วนที่ 4 เป็นแบบสอบถามปลายเปิดเพื่อแสดงความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ ซึ่งผู้วิจัยได้ ทำการตรวจสอบแบบสอบถามโดยการหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) จากผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 คน โดยแต่ละข้อมีค่า IOC อยู่ระหว่าง 0.67-1.00 ทุกข้อคำถาม ซึ่งไม่ต่ำกว่า 0.5 จากนั้นทดสอบความเชื่อมั่น โดยการนำแบบสอบถามไปทดลองเก็บข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่างที่มีคุณลักษณะใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่างจริง จำนวน 30 ชุด และนำผลที่ได้มาคำนวณค่า

สัมประสิทธิ์แอลฟา (Cronbach’s Alpha Coefficient) ได้ค่า เท่ากับ 0.97 ซึ่งไม่ต่ำกว่า 0.70 จึงอยู่ในเกณฑ์ที่มีความเชื่อถือ (Cronbach, 1990)

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ 1. สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive statistics) ในการเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ ความถี่ (Frequency) และร้อยละ (Percentage) และวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการร้านอาหารของผู้บริโภคในจังหวัดนนทบุรี ร้านใยแป้น คาเฟ่ ด้วยการหาค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) 2. สถิติเชิงอนุมาน (Inferential statistics) ในการทดสอบสมมติฐานเกี่ยวกับปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการร้านอาหารของผู้บริโภคในจังหวัดนนทบุรี ร้านใยแป้น คาเฟ่ โดยใช้การวิเคราะห์สมการถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

ผลการศึกษาและอภิปรายผล

ผลการวิจัย

1. ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 65.84 มีอายุ 25 – 35 ปี คิดเป็นร้อยละ 41.83 มีการศึกษาระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 70.54 มีอาชีพเป็นพนักงานบริษัทเอกชน คิดเป็นร้อยละ 42.82 และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001 – 20,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 30.20

2. ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการร้านอาหารของผู้บริโภคในจังหวัดนนทบุรี ร้านใยแป้น คาเฟ่ ภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$=4.66, S.D.=0.26) ทุกด้านมีปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดอยู่ในระดับมากที่สุด โดยด้านที่มีความคิดเห็นเป็นลำดับแรก คือ ด้านบุคลากร ($\bar{x}$=4.78, S.D.=0.37) รองลงมา ด้านผลิตภัณฑ์ ($\bar{x}$=4.75, S.D.=0.34) ด้านลักษณะทางกายภาพ ($\bar{X}$=4.69, S.D.=0.41) ด้านการจัดจำหน่าย ($\bar{x}$=4.65, S.D.=0.39) ด้านราคา ($\bar{X}$=4.62, S.D.=0.39) ด้านกระบวนการ ($\bar{x}$=4.60, S.D.=0.40) และลำดับสุดท้าย คือ ด้านการส่งเสริมการตลาด ($\bar{x}$=4.55, S.D.=0.26) ตามลำดับ ดังปรากฏตามตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการร้านอาหารของผู้บริโภค ในจังหวัดนนทบุรี ร้านใยแป้น คาเฟ่ จำแนกตามรายด้าน

ลำดับ	ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)	แปลผล
1	ด้านผลิตภัณฑ์	4.75	0.34	มากที่สุด
2	ด้านราคา	4.62	0.39	มากที่สุด
3	ด้านการจัดจำหน่าย	4.65	0.39	มากที่สุด
4	ด้านส่งเสริมการตลาด	4.55	0.26	มากที่สุด
5	ด้านบุคลากร	4.78	0.37	มากที่สุด
6	ด้านลักษณะทางกายภาพ	4.69	0.41	มากที่สุด
7	ด้านกระบวนการ	4.60	0.40	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยรวม		4.66	0.26	มากที่สุด

3. ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการตัดสินใจ ภาพรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{x}$=4.10, S.D.=1.03) ดังปรากฏตามตารางที่ 2

ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการตัดสินใจเลือกใช้บริการร้านอาหารของผู้บริโภค ในจังหวัดนนทบุรี ร้านใยแป้น คาเฟ่ ภาพรวม

ลำดับ	การตัดสินใจเลือกใช้บริการ	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)	แปลผล
ค่าเฉลี่ยรวม		4.10	1.03	มาก

4. การทดสอบสมมติฐานสมมติฐานการวิจัย ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการร้านอาหารของผู้บริโภคในจังหวัดนนทบุรี ร้านใยแป้น คาเฟ่ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

การทดสอบสมมติฐาน พบว่า ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด ทั้ง 7 ด้าน ได้แก่ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านบุคลากร ด้านลักษณะทางกายภาพ และด้านกระบวนการมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการร้านอาหารของผู้บริโภค ในจังหวัดนนทบุรี ร้านใยแป้น คาเฟ่ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ซึ่งด้านที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจ

เลือกใช้บริการร้านอาหารของผู้บริโภคในจังหวัดนนทบุรี ร้านใยแป้น คาเฟ่ ภาพรวม ลำดับแรก คือ ด้านลักษณะทางกายภาพ สามารถพยากรณ์การตัดสินใจเลือกใช้บริการดีที่สุด รองลงมา คือ ด้านราคา ด้านการจัดจำหน่าย ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านกระบวนการ ด้านการส่งเสริมการตลาด และลำดับสุดท้าย ด้านบุคลากร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์พยากรณ์เท่ากับร้อยละ 30. 70 ดังปรากฏตามตารางที่ 3

ตารางที่ 3 การวิเคราะห์ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการร้านอาหารของผู้บริโภค ในจังหวัดนนทบุรี ร้านใยแป้น คาเฟ่ ภาพรวม

ตัวแปรพยากรณ์	B	Std. Error	Beta	t	p-value	Collinearity Statistics	
						Tolerance	VIF
ค่าคงที่ (Constant)	1.629	0.360		4.524	0.000		
ด้านผลิตภัณฑ์	0.146	0.057	0.125	2.541	0.011*	0.722	1.384
ด้านราคา	0.149	0.058	0.148	2.577	0.010*	0.530	1.888
ด้านการจัดจำหน่าย	0.148	0.067	0.148	2.218	0.027*	0.391	2.560
ด้านการส่งเสริมการตลาด	-0.139	0.069	-0.091	-2.017	0.044*	0.868	1.152
ด้านบุคลากร	0.109	0.055	0.102	1.985	0.048*	0.663	1.509
ด้านลักษณะทางกายภาพ	0.325	0.059	0.343	5.481	0.000*	0.447	2.238
ด้านกระบวนการ	-0.139	0.060	-0.142	-2.313	0.021*	0.465	2.150

$R = 0.554$, $R^2 = 0.307$, Adj. $R^2 = 0.295$, $F = 25.052$, Durbin-Watson = 1.590

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

การอภิปรายผล

การศึกษาเรื่องปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการร้านอาหารของผู้บริโภคในจังหวัดนนทบุรี ร้านใยแป้น คาเฟ่ ได้แบ่งการอภิปรายผลตามวัตถุประสงค์ ดังนี้

1. จากผลการศึกษาระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดของผู้บริโภคในจังหวัดนนทบุรี ร้านใยแป้น คาเฟ่ พบว่า ภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ (ปรมัตถ์ คงแก้ว, 2563) ได้ศึกษาค้นคว้าวิจัยเรื่อง ส่วนประสมทางการตลาด (7Ps) ของร้านอาหารพื้นบ้านภาคใต้ ในอำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา พบว่า มีระดับความสำคัญต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด (7Ps) ของร้านอาหารพื้นบ้านภาคใต้ ในอำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุดและสอดคล้องกับแนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับปัจจัยส่วนประสมการตลาดของ (Kotler & Armstrong, 2014) กล่าวไว้ว่า การดำเนินการทางการตลาดเน้นให้ความสำคัญกับผู้บริโภคทั้ง 7 ด้าน ได้แก่

ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านบุคลากร ด้านลักษณะทางกายภาพ และด้านกระบวนการ

2. จากผลการศึกษาระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับการตัดสินใจเลือกใช้บริการร้านอาหารของผู้บริโภคในจังหวัดนนทบุรี ร้านใยแป้น คาเฟ่ พบว่า ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ (ณัฐวดี หอมบุญยงค์, 2563) ได้ศึกษาค้นคว้าวิจัยเรื่อง ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์สำหรับธุรกิจร้านอาหารเปิดใหม่ กรณีศึกษา ร้านอาหารครัวบ้านยายอาหารทะเล ผลการวิจัยพบว่า จากการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับกระบวนการตัดสินใจเลือกใช้บริการร้านอาหารครัวบ้านยายอาหารทะเลในภาพรวม พบว่า มีความเห็นในระดับมาก และสอดคล้องกับแนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับกระบวนการตัดสินใจซื้อของ (Kotler & Armstrong, 2014) ที่กล่าวไว้ว่า การตัดสินใจซื้อเป็นกระบวนการตัดสินใจและการกระทำของผู้บริโภคที่เกี่ยวข้องกับการซื้อและการใช้สินค้าหรือผลิตภัณฑ์ โดยจะพิจารณาว่าผู้บริโภคมีกระบวนการการตัดสินใจซื้ออย่างไร

3. จากผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการร้านอาหารของผู้บริโภคในจังหวัดนนทบุรี ร้านใยแป้น คาเฟ่ ทั้ง 7 ด้าน ได้แก่ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านบุคลากร ด้านลักษณะทางกายภาพ และด้านกระบวนการ เป็นไปตามสมมติฐาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ (เนติรัฐ ปรักมาส, 2563) ได้ศึกษาค้นคว้าวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการส่งอาหารในจังหวัดปทุมธานี พบว่า ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด ด้านราคา ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านบุคคล และด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพมีความสัมพันธ์ต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการส่งอาหารในจังหวัดปทุมธานีที่ระดับ นัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 และสอดคล้องกับ (ณัฐวดี หอมบุญยงค์, 2563) ได้ศึกษาค้นคว้าวิจัยเรื่อง ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์สำหรับธุรกิจร้านอาหารเปิดใหม่ กรณีศึกษา ร้านอาหารครัวบ้านยายอาหารทะเล พบว่า ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดด้านผลิตภัณฑ์ และด้านกระบวนการ ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการร้านอาหารครัวบ้านยายอาหารทะเล อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และจากผลการวิจัยครั้งนี้มีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงกันข้ามจำนวน 2 ด้าน คือ ด้านการส่งเสริมการตลาดและด้านกระบวนการ เนื่องจากร้านอาหารใยแป้น คาเฟ่ ขาดการทำสื่อโฆษณาอย่างสม่ำเสมอ การจัดทำโปรโมชั่นอาหารและเครื่องดื่มไม่ค่อยน่าสนใจ มีการจัดส่วนลดในวันพิเศษน้อย จึงทำให้ผู้บริโภครับรู้เกี่ยวกับร้านอาหารค่อนข้างน้อย อาจมีผลทำให้ผู้บริโภคตัดสินใจใช้บริการร้านอาหาร ฯ ลดน้อยลง และในส่วนด้านกระบวนการ มีการให้บริการอาหารค่อนข้างช้าจึงทำให้ผู้บริโภครออาหารนาน จึงอาจเป็นผลทำให้ผู้บริโภคตัดสินใจใช้บริการร้านอาหารฯ ลดน้อยลง

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

จากผลการศึกษาเกี่ยวกันปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการร้านอาหารของผู้บริโภค ในจังหวัดนนทบุรี ร้านใยแป้น คาเฟ่ ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะ ดังนี้

ด้านผลิตภัณฑ์ ผู้บริโภคส่วนใหญ่ต้องการคือ รสชาติอาหารที่อร่อย มีให้เลือกหลากหลายเมนู มีความสะอาดถูกสุขอนามัย ดังนั้นร้านอาหาร ฯ ควรพัฒนาความหลากหลายของเมนูอาหาร ปรับปรุงคุณภาพให้ดียิ่งขึ้น และพัฒนาเมนูพิเศษ เพื่อดึงดูดความต้องการของผู้บริโภค ด้านราคา ร้านอาหาร ฯ ควรกำหนดราคาที่มีความหลากหลาย เสนอส่วนลดและโปรโมชั่น กำหนดราคาให้มีความคุ้มค่ากับปริมาณที่ได้รับ ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ร้านอาหาร ฯ ควรพัฒนาในเรื่องของระบบการขายแบบออนไลน์ ร่วมมือจัดทำแพลตฟอร์มแอปพลิเคชันในพื้นที่ และเพิ่มช่องทางการจองโต๊ะเพื่อเข้าไปใช้บริการ ด้านการส่งเสริมการตลาด ร้านอาหาร ฯ ควรมีการจัดกิจกรรมทางสังคมออนไลน์ ในโซเชียลต่าง ๆ รีวิวอาหาร และแชร์โปรโมชั่นพิเศษเพื่อให้ผู้บริโภคมีส่วนร่วมกับกิจกรรม ด้านบุคลากร ร้านอาหาร ฯ ควรมีการฝึกอบรมเพิ่มความรู้ความสามารถในการบริการ สร้างแรงจูงใจให้กับพนักงาน ด้านโบนัส และเพิ่มการสื่อสารภายในทีมป้องกันการขัดแย้ง ด้านลักษณะทางกายภาพ ร้านอาหาร ฯ ควรมีการจัดตกแต่งร้านให้เป็นเอกลักษณ์ ปรับปรุงพื้นที่ใช้สอยให้สะดวกสบายและคำนึงถึงความสะอาดภายในร้าน และด้านกระบวนการ ร้านอาหาร ฯ ควรมีการปรับปรุงการลดเวลาในการสั่งอาหาร และเสิร์ฟอาหารให้รวดเร็วและแม่นยำ สร้างระบบประเมิณผลการบริการเพื่อช่วยให้ร้านสามารถพัฒนาการบริการให้ดีขึ้น

จากผลการทดสอบสมมุติฐานปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดทั้ง 7 ด้าน คือ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านบุคลากร ด้านลักษณะทางกายภาพ และด้านกระบวนการ ซึ่งมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการร้านอาหารของผู้บริโภค ในจังหวัดนนทบุรี ร้านใยแป้น คาเฟ่ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งมีจำนวน 2 ด้านที่มีความสัมพันธ์กันในทางทิศทางตรงกันข้าม คือ ด้านการส่งเสริมการตลาด และ ด้านกระบวนการ ดังนั้นร้านอาหารใยแป้น คาเฟ่ ควรทำสื่อโฆษณาอย่างสม่ำเสมออย่างน้อย 2 ครั้ง ต่อวัน เพื่อเปิดการมองเห็นของผู้บริโภคให้เข้าถึงได้ และมีส่วนร่วมในสื่อออนไลน์มากขึ้น ส่วนในเรื่องของการจัดทำโปรโมชั่นอาหารและเครื่องดื่มควรจัดให้มีอย่างน้อย 4 ครั้งต่อเดือนตามความเหมาะสม เพื่อให้ผู้บริโภคตัดสินใจใช้บริการร้านอาหารฯเพิ่มมากขึ้น และในส่วนด้านกระบวนการ ควรฝึกอบรมพนักงาน ให้บริการอาหารได้รวดเร็ว เพื่อไม่ให้ผู้บริโภครอนานจนเกินไป ซึ่งทำให้ผู้บริโภคตัดสินใจใช้บริการร้านอาหารฯ มีเพิ่มมากขึ้น

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาปัจจัยด้านอื่น ๆ เช่น ปัจจัยทางทัศนคติ ปัจจัยด้านการรับรู้ของสินค้า ปัจจัยด้านความพึงพอใจ ปัจจัยด้านแรงจูงใจ ที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อ เพื่อที่จะได้นำมาปรับปรุงผลิตภัณฑ์ ให้มีความตรงต่อความต้องการของลูกค้าและสามารถเข้าถึงลูกค้าได้หลายกลุ่มเป้าหมายมากยิ่งขึ้น

2. ควรศึกษาด้วยวิธีเชิงคุณภาพ ด้วยวิธีการสัมภาษณ์แบบกลุ่ม (Focus Group Interview) ซึ่งเป็นการสัมภาษณ์เชิงลึกถึงสิ่งที่ผู้บริโภคต้องการ เพื่อให้ได้ข้อมูลที่เฉพาะเจาะจงมากขึ้น และเป็นประโยชน์ในการพัฒนาผลิตภัณฑ์ต่อไป

บรรณานุกรม

จารุชา เหมไพบูลย์. (2562). *การตัดสินใจใช้บริการร้านอาหารยกยอริมคลองจังหวัดสมุทรสาคร* [การค้นคว้าอิสระหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยสยาม]. https://e-research.siam.edu/wp-content/uploads/2020/11/MBA-2020-IS-The-Decision-Making-of-Going-to-Eat-at-Yokyorrimkrong-Restaurant-compressed.pdf

ณัฐวดี หอมบุญยงค์. (2563). *กลยุทธ์ทางการตลาดที่มีอิทธิพลต่อกระบวนการตัดสินใจซื้อของผู้บริโภคสำหรับธุรกิจร้านอาหารเปิดใหม่ กรณีศึกษา ร้านอาหาร ครัวบ้านยายอาหารทะเล* [วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิตมหาวิทยาลัยศิลปากร]. http://ithesis-ir.su.ac.th/dspace/bitstream/123456789/3065/1/61602308.pdf

เนติรัฐ ปรักมาส. (2563). *ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการส่งอาหารในจังหวัดปทุมธานี* [การค้นคว้าอิสระตามหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี]. http://repository.rmutt.ac.th/dspace/bitstream/123456789/3974/1/RMUTT-170478.pdf

ปรมัตถ์ คงแก้ว. (2563). *ส่วนประสมทางการตลาด (7Ps) ของร้านอาหารพื้นบ้านภาคใต้ ในอำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา* [หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง]. http://www.ba-abstract.ru.ac.th/AbstractPdf/2563-5-6_1630161327.pdf

ร้านใยแป้น คาเฟ่. (2567, 7 มิถุนายน). *ข้อมูลเกี่ยวกับเมนูอาหาร.* http://www.facebook.com/ใยแป้น-คาเฟ่

วิจัยกรุงศรี. (2567, 11 มิถุนายน). *แนวโน้มธุรกิจ/อุตสาหกรรม ธุรกิจร้านอาหารและเครื่องดื่ม.* https://www.krungsri.com/th/research/industry/industry-outlook/services/food-beverages/io/io-food-beverage-restaurant-2024-2026

Kotler, P. & Armstrong, G. (2014). *Principles of Marketing* (15th ed.). New York: Pearson Publishing.

Cochran, W. G. (1953). *Sampling techniques*. New York: John Wiley and Sons.

Cronbach, L. J. (1990). *Essentials of psychological testing* (5th ed). New York: Harper Collins Publishers.

Likert, R. (1967). *The Method of Constructing and Attitude Scale, in Attitude Theory and Measurement*. New York: Wiley and Son.

แรงจูงใจที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานโรงงานทอผ้าแห่งหนึ่งในจังหวัดนครปฐม

Motivations Influencing the Performance Efficiency of Employees in a Textile Factory in Nakhon Pathom Province

อานันท์ ผูกผา[1] นฤมล สุ่นสวัสดิ์[2] และนัทธ์หทัย อือนอก[3]

Arnan Phukpha[1] Narumol Soonsawad[2] and Nuthatai Ounok [3]

นักศึกษาปริญญาโทบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยธนบุรี[1],

อาจารย์ประจำหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยธนบุรี[2,3]

E-mail: arnan29924@gmail.com[1], soonl197@hotmail.com[2], nuthatai_aoy@yahoo.com[3]

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ (1) เพื่อศึกษาความคิดเห็นเกี่ยวกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานโรงงานทอผ้าแห่งหนึ่งในจังหวัดนครปฐม (2) เพื่อศึกษาความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานโรงงานทอผ้าแห่งหนึ่งในจังหวัดนครปฐม (3) เพื่อศึกษาแรงจูงใจที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานโรงงานทอผ้าแห่งหนึ่งในจังหวัดนครปฐม โดยมีจำนวน 247 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม ผลทดสอบค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ 0.98 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ การแจกแจงความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์สมการถดถอยพหุคูณ ผลการศึกษา พบว่า (1) ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานโรงงานทอผ้าแห่งหนึ่งในจังหวัดนครปฐม ภาพรวม อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีความคิดเห็นเป็นลำดับแรก คือ ด้านความรับผิดชอบต่องาน ด้านความสำเร็จในงาน ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ ด้านได้รับการยอมรับนับถือ ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาผู้ใต้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน ด้านนโยบายและการบริหารงาน ด้านความก้าวหน้าในการทำงาน ด้านค่าตอบแทน ด้านความมั่นคงในการทำงาน และด้านสภาพการปฏิบัติงาน (2) ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ภาพรวม อยู่ในระดับปานกลาง (3) แรงจูงใจที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานโรงงานทอผ้าแห่งหนึ่งในจังหวัดนครปฐม จำนวน 8 ด้าน ได้แก่ ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติด้านค่าตอบแทน ด้านความสำเร็จในงาน ด้านค่าตอบแทน ด้านความรับผิดชอบต่องาน ด้านนโยบายและการบริหารงาน ด้านได้รับการยอมรับนับถือ และด้านสภาพการปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์พยากรณ์เท่ากับร้อยละ 72.70

คำสำคัญ: แรงจูงใจ ประสิทธิภาพ โรงงานทอผ้า

Abstract

This research aims to (1) examine opinions on work motivation among employees of a textile factory in Nakhon Pathom Province, (2) study opinions on the work performance efficiency of these employees, and (3) identify motivational factors that influence the work performance efficiency of employees at the textile factory in Nakhon Pathom Province. The study involved 247 participants. The research instrument was a questionnaire, with a reliability coefficient of 0.98 for the entire set. The statistical methods used for data analysis included frequency distribution, percentage, mean, standard deviation, and multiple regression analysis. The findings of the study revealed that (1) Respondents expressed a moderate overall level of motivation regarding the work performance of employees at a textile factory in Nakhon Pathom Province. When examined by specific factors, the highest-rated aspects included responsibility towards work, achievement in work, nature of the job, recognition and respect, relationships with supervisors, subordinates, and colleagues, policies and management, career advancement, compensation, job security, and working conditions. (2) Respondents rated the overall work performance efficiency of employees at a moderate level. (3) Eight motivational factors were found to have a statistically significant influence on the work performance efficiency of textile factory employees in Nakhon Pathom Province, at a significance level of 0.05. These factors include the nature of the job, compensation, achievement in work, responsibility towards work, policies and management, recognition and respect, and working conditions. The predictive coefficient for these factors was 72.70%.

Keywords: Motivations, efficiency, textile factory

บทนำ

ในปัจจุบัน การบริหารทรัพยากรมนุษย์ในองค์กรทั้งภาครัฐและเอกชนมีความสำคัญ เนื่องจากความสำเร็จขององค์กรขึ้นอยู่กับคุณภาพของบุคลากร การสร้างแรงจูงใจในการทำงานช่วยให้พนักงานมีความพึงพอใจและมุ่งมั่นในการทำงาน ซึ่งส่งเสริมให้พนักงานรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งขององค์กรและอยากร่วมงานระยะยาว เกิดความจงรักภักดี ช่วยให้องค์กรแก้ไขปัญหาได้ตรงจุดและมีประสิทธิภาพ นอกจากนี้ยังสร้างความสุข ความภาคภูมิใจ และความผูกพันกับองค์กรในระยะยาว (HREX.asia, 2562) ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานเป็นปัจจัยสำคัญในการพัฒนาองค์กรและการบรรลุแผนงานตามยุทธศาสตร์ชาติ ซึ่งสามารถประเมินได้จากคุณภาพของงาน ปริมาณ และเวลาในการทำงานที่สอดคล้องกับมาตรฐานที่กำหนดไว้ องค์กรจึงควรให้ความสำคัญกับการกำหนดผลตอบแทน สวัสดิการ และความพึงพอใจในงานของพนักงาน เพื่อกระตุ้นให้เกิด

ประสิทธิภาพในการทำงาน (ศิรประภา ภาคีอรรถ, 2562) การปรับปรุงกระบวนการบริหารในองค์กรปัจจุบันมุ่งเน้นที่การจัดนโยบายและสวัสดิการที่ให้ความสำคัญกับความต้องการของบุคลากรเพื่อสร้างแรงจูงใจและความแข็งแกร่งขององค์กร โดยการทำงานที่มีประสิทธิภาพจำเป็นต้องมีเทคนิคในการปฏิบัติ เช่น การตั้งเป้าหมายชัดเจน บริหารเวลา เพิ่มความมั่นใจ เข้าใจประเภทงาน มีคุณธรรม ลงมือทำจริง กระตุ้นตนเอง ปรับทัศนคติ สร้างมนุษย์สัมพันธ์ และจัดการตัวเอง เพื่อนร่วมงาน รวมถึงงานที่รับผิดชอบเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและความราบรื่นในการทำงาน (HREX.asia, 2562)

โรงงานทอผ้าแห่งหนึ่งในจังหวัดนครปฐม ซึ่งเป็นผู้บุกเบิกการผลิตผ้าไนลอนจากเส้นใยสังเคราะห์ในประเทศไทย เริ่มต้นจากการผลิตด้วยการทอมือและพัฒนาเป็นการใช้เครื่องจักรที่มีมาตรฐานคุณภาพสูง ทำให้ได้รับการยอมรับในตลาดภายในประเทศ อย่างไรก็ตามพบว่าปัจจุบันพนักงานมีความเหนื่อยล้าและขาดแรงจูงใจ เนื่องจากขาดการยอมรับและคำชมเชยที่เหมาะสม ลักษณะงานที่ซ้ำซาก ความไม่ชัดเจนในการเลื่อนตำแหน่ง ค่าตอบแทนที่ไม่สมดุล ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลที่ตึงเครียด และสภาพแวดล้อมการทำงานที่ไม่เอื้อต่อสุขภาพ เช่น อากาศร้อนและเสียงดังเป็นต้น

จากความสำคัญของปัญหานี้ ผู้วิจัยจึงมุ่งที่จะศึกษา แรงจูงใจที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานโรงงานทอผ้าแห่งหนึ่งในจังหวัดนครปฐม โดยผลการวิจัยจะเป็นข้อมูลเพื่อคาดการณ์และวางแผนเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน รวมถึงปรับนโยบายการทำงานให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงในอนาคต และเพื่อเสนอแนวทางให้ผู้บริหารใช้ในการปรับกลยุทธ์และนโยบายที่เสริมสร้างความพึงพอใจและประสิทธิภาพอย่างเป็นรูปธรรม นอกจากนี้ ผลวิจัยยังสามารถนำไปประยุกต์ใช้กับองค์กรอื่น ๆ ในอุตสาหกรรมที่คล้ายกัน

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาความคิดเห็นเกี่ยวกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานโรงงานทอผ้าแห่งหนึ่งในจังหวัดนครปฐม
2. เพื่อศึกษาความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานโรงงานทอผ้าแห่งหนึ่งในจังหวัดนครปฐม
3. เพื่อศึกษาแรงจูงใจที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานโรงงานทอผ้าแห่งหนึ่งในจังหวัดนครปฐม

สมมติฐานการวิจัย

แรงจูงใจมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานโรงงานทอผ้าแห่งหนึ่งในจังหวัดนครปฐม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

การทบทวนวรรณกรรม

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับแรงจูงใจ

ทฤษฎี 2 ปัจจัย ของ (Herzberg, 1959) ประกอบด้วย 2 ปัจจัย คือ 1.ปัจจัยจูงใจ (Motivation Factors) เป็นปัจจัยภายในหรือความต้องการภายในของบุคลากรที่มีอิทธิพลในการสร้างความพึงพอใจในการทำงาน เป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับงานโดยตรงเป็นกลุ่มปัจจัยที่เป็นตัวกระตุ้นให้ผู้ปฏิบัติงานทำงานด้วยความพึงพอใจ ประกอบด้วยปัจจัย 5 ด้าน ได้แก่ 1.1 ด้านความสำเร็จในงาน 1.2 ด้านได้รับการยอมรับนับถือ 1.3 ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ 1.4 ด้านความรับผิดชอบต่องาน 1.5 ด้านความก้าวหน้าในการทำงาน 2. ปัจจัยค้ำจุน (Hygiene factors) เป็นปัจจัยภายนอกที่ป้องกันไม่ให้พนักงานเกิดความไม่พึงพอใจในงาน แต่ไม่สามารถสร้างแรงจูงใจให้เกิดขึ้นได้ ซึ่งประกอบด้วยปัจจัย 5 ด้าน ได้แก่ 2.1 ด้านค่าตอบแทน 2.2 ด้านนโยบายและการบริหารงาน 2.3 ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงาน 2.4 ด้านสภาพการปฏิบัติงาน 2.5 ด้านความมั่นคงในการทำงาน

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

Peterson and Plowman (1953) สรุปว่าองค์ประกอบของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานประกอบด้วย 3 ประการ ดังนี้ 1.คุณภาพ คุณภาพของงานจะต้องมีคุณภาพสูง ผู้ผลิตและผู้ใช้ได้ประโยชน์คุ้มค่าและมีความพึงพอใจงานที่ทำต้องมีคุณภาพตามมาตรฐานที่กำหนดไว้ 2.ปริมาณงาน ปริมาณของงานที่เกิดขึ้นจะต้องเป็นไปตามความคาดหวังของหน่วยงานต้องสัมพันธ์กับเป้าหมายและความต้องการของหน่วยงาน ต้องการหรือปริมาณงานที่ 3.เวลา เวลาที่ใช้ในการดำเนินงานจะต้องอยู่ในลักษณะที่ถูกต้องตามหลักการเหมาะสมกับงานและทันสมัยการจัดการเวลาเป็นสิ่งสำคัญในการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพ

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ฐิตาภัทร์ ทุทุมมา (2563) ทำการศึกษาเรื่องแรงจูงใจในการทำงานที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์การของพนักงานฝ่ายผลิต บิวตี้ แอนด์ เซลล์ (Beauty and Sales) กรณีศึกษาบริษัท เซ็นทรัลเทรดดิ้ง จำกัด ผลการวิจัย พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับแรงจูงใจในการทำงาน ภาพรวมอยู่ในระดับมากและรายด้าน พบว่า ด้านความรับผิดชอบในงาน ด้านลักษณะของงาน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ด้านความสำเร็จในงาน อยู่ในระดับมาก และด้านที่มีความคิดเห็นในระดับปานกลาง ได้แก่ ด้านความมั่นคงในงาน ด้านนโยบายและการบริหารงาน และด้านความก้าวหน้าในงาน ส่วนระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน ในด้านที่มีระดับความคิดเห็นมากที่สุด คือ ด้านความเชื่อและการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมองค์การ ส่วนด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างเต็มความสามารถเพื่อองค์การ และด้านความปรารถนาอย่างยิ่งที่จะรักษาไว้ซึ่งความเป็นสมาชิกภาพขององค์การ มีระดับความคิดเห็นในระดับมาก และในการทดสอบสมมติฐาน พบว่าแรงจูงใจในการทำงาน ด้านนโยบายและการบริหารงาน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและด้านความมั่นคงในงาน ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์การในด้านความเชื่อ และการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์การอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และด้านความรับผิดชอบในงานส่งผลต่อความผูกพันในด้านความเต็มใจที่ จะทุ่มเทความพยายามอย่างเต็มความสามารถอย่างมีนัยสำคัญทาง

สถิติที่ระดับ 0.05 และที่ระดับ 0.01 ได้แก่ ด้านลักษณะของงาน ด้านนโยบายและการบริหารงาน นอกจากนั้นยังพบว่า ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและด้านความมั่นคงในงาน ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์การด้านความปรารถนาอย่างยิ่งที่จะรักษาไว้ซึ่งความเป็นสมาชิกภาพขององค์การ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และที่ระดับ 0.01 ได้แก่ ด้านนโยบายและการบริหารงาน และด้านความมั่นคงในงาน

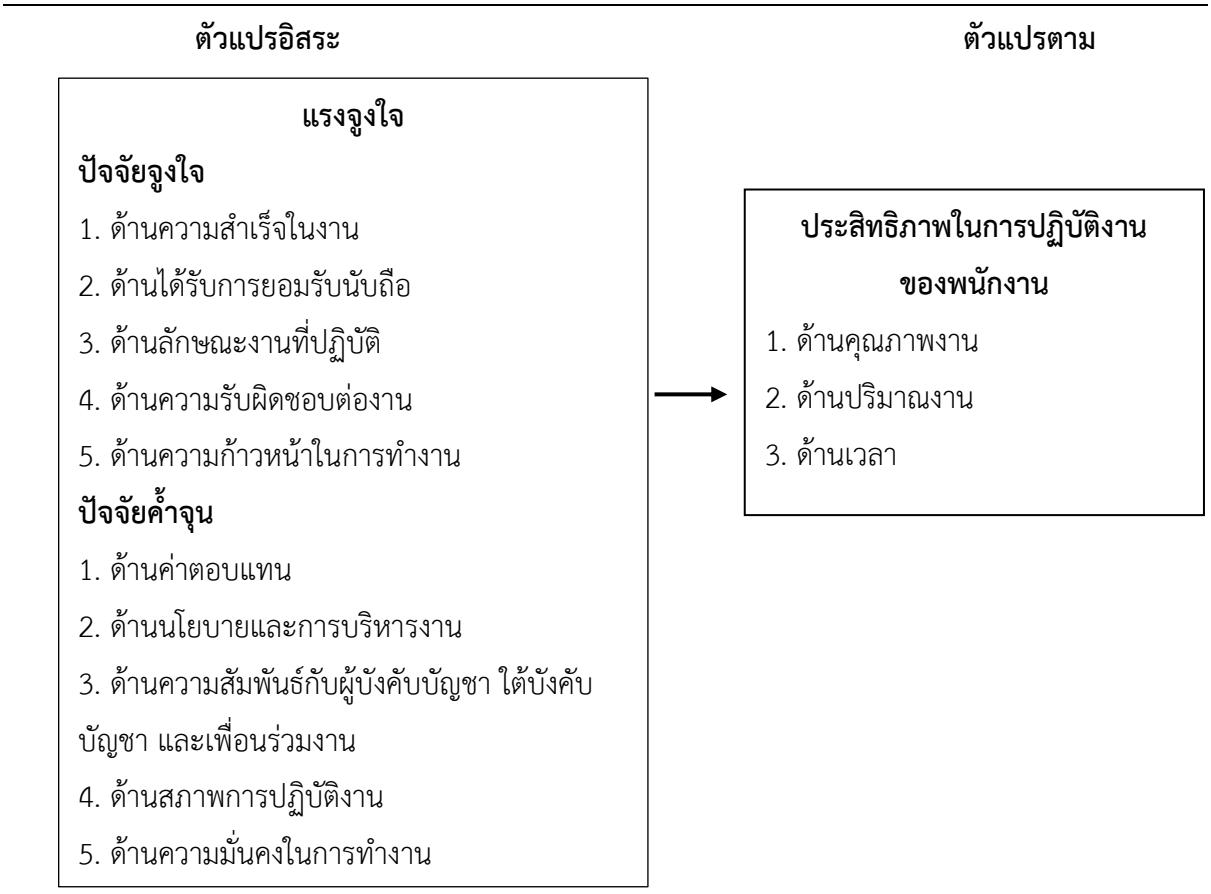
เรืองฤทธิ์ มหามนตรี (2564) ได้ทำการศึกษาเรื่องแรงจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรดิตถ์ได้ทำการศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทแห่งหนึ่งในนิคมอมตะซิตี้ ชลบุรี ผลการวิจัยพบว่าพนักงานบริษัทมีความคิดเห็นต่อปัจจัยจูงใจที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในระดับมาก รวมไปถึงปัจจัยค้ำจุนที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในระดับมาก และปัจจัยจูงใจมีอิทธิพลทางบวกต่อประสิทธิภาพการทำงานมากกว่าปัจจัยค้ำจุน และยังพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานองค์กรในระดับมาก

พัชรี พันธุ์แตงไทย (2564) ได้ศึกษาค้นคว้าวิจัย เรื่อง แรงจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรดิตถ์ ผลการศึกษา พบว่า แรงจูงใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยด้านความสำเร็จของงานมีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือ ด้านความต้องการด้านความสัมพันธ์ทางสังคม และด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ ระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานพบว่าอยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยด้านคุณภาพงานมีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือ ด้านค่าใช้จ่าย และด้านเวลา สำหรับปัจจัยจูงใจที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานพบว่าแรงจูงใจด้านความสำเร็จของงาน ด้านการได้รับการยอมรับ ด้านนโยบายการบริหาร และด้านสภาพแวดล้อมการทำงาน ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากการทบทวนวรรณกรรม แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับแรงจูงใจมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานโรงงานทอผ้าแห่งหนึ่งในจังหวัดนครปฐม ผู้วิจัยได้นำแนวคิดเกี่ยวกับแรงจูงใจ ของ (Herzberg, 1959) ประกอบด้วย 2 ปัจจัย คือ ปัจจัยจูงใจ ประกอบด้วย 5 ด้าน และปัจจัยค้ำจุน ประกอบด้วย 5 ด้าน มากำหนดเป็นตัวแปรอิสระประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ผู้วิจัยได้บูรณาการมาจากประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานของ (Peterson and Plowman, 1953) รวม 3 ด้าน เพื่อกำหนดเป็นตัวแปรตาม

กรอบแนวคิดการวิจัย

ในการศึกษาเรื่องแรงจูงใจที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในปฏิบัติงานของพนักงานโรงงานทอผ้าแห่งหนึ่ง ในจังหวัดนครปฐม ผู้วิจัยได้ดัดแปลงแนวคิดเกี่ยวกับแรงจูงใจของ (Herzberg, 1959) ประกอบด้วยปัจจัยรวม 10 ด้าน เพื่อกำหนดเป็นตัวแปรอิสระ ในส่วนของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานได้ดัดแปลงแนวดิดของ (Peterson and Plowman, 1953) รวม 3 ด้าน เพื่อกำหนดเป็นตัวแปรตาม โดยผู้วิจัยได้นำมาเป็นแนวทางในการกำหนดตัวแปรที่ใช้ประกอบในการวิจัย ดังนี้



รูปที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

ที่มา: ดัดแปลง Herzberg (1959) และ Peterson and Plowman (1953)

ระเบียบวิธีการวิจัย

ในการทำวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยจะเก็บรวบรวมข้อมูลจากพนักงานทุกคนของโรงงานทอผ้าแห่งหนึ่งในจังหวัดนครปฐม จำนวนทั้งสิ้น 247 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถามซึ่งแบ่งออกเป็น 4 ส่วน คือ ส่วนที่ 1 แบบสอบถามปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ทำงาน และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน เป็นแบบสอบถามเลือกตอบเพียงข้อเดียว ส่วนที่ 2 แบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับแรงจูงใจ ประกอบด้วย ทฤษฎีสองปัจจัย คือ ปัจจัยจูงใจ (Herzberg, 1959) ได้แก่ 1. ด้านความสำเร็จในงาน 2. ด้านได้รับการยอมรับนับถือ 3. ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ 4. ด้านความรับผิดชอบต่องาน 5. ด้านความก้าวหน้าในการทำงาน และปัจจัยค้ำจุน ได้แก่ 1. ด้านค่าตอบแทน 2. ด้านนโยบายและการบริหารงาน 3. ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ใต้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงาน 4. ด้านสภาพการปฏิบัติงาน และ 5. ด้านความมั่นคงในการทำงาน และส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับแรงจูงใจที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานโรงงานทอผ้าแห่งหนึ่งในจังหวัดนครปฐม โดยส่วนที่ 2 และ 3

จัดทำแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ลำดับ ตามแบบของ Likert scale และส่วนที่ 4 เป็นแบบสอบถามปลายเปิดเพื่อแสดงความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ ซึ่งผู้วิจัยได้ ทำการตรวจสอบแบบสอบถามโดยการหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) จากผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 คน โดยแต่ละข้อมีค่า IOC อยู่ระหว่าง 0.67-1.00 ทุกข้อคำถาม ซึ่งไม่ต่ำกว่า 0.5 จากนั้นทดสอบความเชื่อมั่น โดยการนำแบบสอบถามไปทดลองเก็บข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่างที่มีคุณลักษณะใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่างจริง จำนวน 30 ชุด และนำผลที่ได้มาคำนวณค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Cronbach’s Alpha Coefficient) ได้ค่า เท่ากับ 0.97 ซึ่งไม่ต่ำกว่า 0.70 จึงอยู่ในเกณฑ์ที่มีความเชื่อถือ (Cronbach, 1990)

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ 1) สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive statistics) .ในการเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ ความถี่ (Frequency) และร้อยละ (Percentage) และวิเคราะห์ความคิดเห็นเกี่ยวกับแรงจูงใจและความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานโรงงานทอผ้าแห่งหนึ่งในจังหวัดนครปฐม ด้วยการหาค่าเฉลี่ย(Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) 2) สถิติเชิงอนุมาน (Inferential statistics) ในการทดสอบสมมติฐานเกี่ยวกับแรงจูงใจมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานโรงงานทอผ้าแห่งหนึ่งในจังหวัดนครปฐม โดยวิเคราะห์ค่าสมการถดถอยพหุคูณ (Multiple regression analysis)

ผลการศึกษาและอภิปรายผล

ผลการวิจัย

1. ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 50.01 มีอายุ 21 – 30 ปี คิดเป็นร้อยละ 31.98 มีสถานภาพโสด คิดเป็นร้อยละ 54.25 การศึกษาระดับปวส. คิดเป็นร้อยละ 25.51 มีประสบการณ์ทำงาน 5 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 31.58 และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,001 – 25,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 44.94

2. ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของโรงงานทอผ้าแห่งหนึ่งในจังหวัดนครปฐม ภาพรวม อยู่ในระดับปานกลาง (μ=3.35, σ=0.76) โดยปัจจัยจูงใจ ภาพรวมอยู่ในระดับมาก (μ=3.43, σ=0.82) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านมีแรงจูงใจอยู่ในระดับมากมี 4 ด้าน และมีระดับปานกลาง 1 ด้าน โดยด้านที่มีความคิดเห็นเป็นลำดับแรก คือ ด้านความรับผิดชอบต่องาน (μ=3.52, σ=0.92) รองลงมา ด้านความสำเร็จในงาน (μ=3.50, σ=1.00) ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ (μ=3.46, σ=1.02) ด้านได้รับการยอมรับนับถือ (μ=3.42, σ=0.99) และลำดับสุดท้าย คือ ด้านความก้าวหน้าในการทำงาน (μ=3.25, σ=1.01) ตามลำดับ ส่วนปัจจัยค้ำจุน ภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง (μ=3.26, σ=0.79) ทุกด้านอยู่ในระดับปานกลาง โดยด้านที่มีความคิดเห็นเป็นลำดับแรก คือ ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาใต้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงาน (μ=3.41, σ=0.98) รองลงมา ด้านนโยบายและการบริหารงาน (μ=3.28,

σ=0.96) ด้านค่าตอบแทน (μ=3.24, S.D.=0.91) ด้านความมั่นคงในการทำงาน (μ=3.21, σ=0.97) และลำดับสุดท้าย คือ ด้านสภาพการปฏิบัติงาน (μ=3.20, σ=0.99) ตามลำดับ ดังปรากฏตามตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานโรงงานทอผ้าแห่งหนึ่งในจังหวัดนครปฐม จำแนกตามรายด้าน

ลำดับ	แรงจูงใจ	ค่าเฉลี่ย (μ)	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (σ)	แปลผล
	ปัจจัยจูงใจ	3.43	0.82	มาก
1	ด้านความสำเร็จในงาน	3.50	1.00	มาก
2	ด้านได้รับการยอมรับนับถือ	3.42	0.99	มาก
3	ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ	3.46	1.02	มาก
4	ด้านความรับผิดชอบต่องาน	3.52	0.92	มาก
5	ด้านความก้าวหน้าในการทำงาน	3.25	1.01	ปานกลาง
	ปัจจัยค้ำจุน	3.26	0.79	ปานกลาง
6	ด้านค่าตอบแทน	3.24	0.91	ปานกลาง
7	ด้านนโยบายและการบริหารงาน	3.28	0.96	ปานกลาง
8	ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ใต้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงาน	3.41	0.98	ปานกลาง
9	ด้านสภาพการปฏิบัติงาน	3.20	0.99	ปานกลาง
10	ด้านความมั่นคงในการทำงาน	3.21	0.97	ปานกลาง
ค่าเฉลี่ยรวม		3.35	0.76	ปานกลาง

3. ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของโรงงานทอผ้าแห่งหนึ่งในจังหวัดนครปฐมภาพรวม อยู่ในระดับปานกลาง (μ=3.25, σ=0.87) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าทุกด้านอมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานอยู่ในระดับปานกลาง ด้านที่มีความคิดเห็นเป็นลำดับแรก คือ ด้านเวลา (μ=3.30, σ=0.92) รองลงมา คือ ด้านคุณภาพงาน (μ=3. 23, σ=1.01) และลำดับสุดท้าย คือ ด้านปริมาณงาน (μ=3.22, σ=0.90) ดังปรากฏตามตารางที่ 2

ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานโรงงานทอผ้าแห่งหนึ่งในจังหวัดนครปฐม จำแนกตามรายด้าน

ลำดับ	ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน	*ค่าเฉลี่ย* (μ)	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (σ)	แปลผล
1	ด้านคุณภาพงาน	3.23	1.01	ปานกลาง
2	ด้านปริมาณงาน	3.22	0.90	ปานกลาง
3	ด้านเวลา	3.30	0.92	ปานกลาง
ค่าเฉลี่ยรวม		3.25	0.87	ปานกลาง

4. การทดสอบสมมติฐานการวิจัย แรงจูงใจมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานโรงงานทอผ้าแห่งหนึ่งในจังหวัดนครปฐม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า แรงจูงใจ ทั้ง 8 ด้าน ได้แก่ 1. ด้านความสำเร็จในงาน 2.ด้านได้รับการยอมรับนับถือ 3.ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ 4.ด้านความรับผิดชอบต่องาน 5.ด้านความก้าวหน้าในการทำงาน 6.ด้านค่าตอบแทน 7.ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาใต้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงาน 8.ด้านความมั่นคงในการทำงาน มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานโรงงานทอผ้าแห่งหนึ่งในจังหวัดนครปฐม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ และมีความสัมพันธ์กันในทิศทางบวก จำนวน 6 ด้าน คือ ด้านความสำเร็จในงาน ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ ด้านความรับผิดชอบต่องาน ด้านความก้าวหน้าในการทำงาน ด้านนโยบายและการบริหารงาน และด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาใต้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงาน และมีความสัมพันธ์กันในทิศทางลบ จำนวน 2 ด้าน คือ ด้านได้รับการยอมรับนับถือ และ ด้านค่าตอบแทน ซึ่งด้านที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานโรงงานทอผ้าแห่งหนึ่งในจังหวัดนครปฐม ภาพรวมที่มีความสำคัญมากที่สุด ลำดับแรก คือ ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ ด้านความมั่นคงในการทำงาน ด้านความสำเร็จในงาน ด้านความก้าวหน้าในการทำงาน ด้านความรับผิดชอบต่องาน ด้านค่าตอบแทน ด้านได้รับการยอมรับนับถือ และลำดับสุดท้าย ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาใต้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์พยากรณ์เท่ากับร้อยละ 72.70 ดังปรากฏตามตารางที่ 3

ตารางที่ 3 การวิเคราะห์แรงจูงใจที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานโรงงานทอผ้าแห่งหนึ่งในจังหวัดนครปฐม ภาพรวม

ตัวแปรพยากรณ์	B	Std. Error	Beta	t	p-value	Collinearity Statistics	
						Tolerance	VIF
ค่าคงที่ (Constant)	0.275	0.14		1.971	0.05		
ด้านความสำเร็จในงาน	0.190	0.05	0.219	3.811	0.000*	0.351	2.847
ด้านได้รับการยอมรับนับถือ	-0.101	0.05	-0.116	-2.03	0.043*	0.354	2.825
ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ	0.293	0.047	0.344	6.234	0.000*	0.379	2.635
ด้านความรับผิดชอบต่องาน	0.125	0.055	0.133	2.276	0.024*	0.338	2.962
ด้านความก้าวหน้าในการทำงาน	0.165	0.046	0.193	3.597	0.000*	0.404	2.474
ด้านค่าตอบแทน	-0.111	0.049	-0.117	-2.283	0.023*	0.439	2.276
ด้านนโยบายและการบริหารงาน	-0.014	0.048	-0.015	-0.285	0.776	0.404	2.476
ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาใต้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน	0.081	0.04	0.091	1.99	0.048*	0.55	1.819
ด้านสภาพการปฏิบัติงาน	0.023	0.047	0.027	0.494	0.622	0.396	2.526
ด้านความมั่นคงในการทำงาน	0.224	0.05	0.251	4.455	0.000*	0.366	2.732

$R = 0.852$, $R^2 = 0.727$, Adj. $R^2 = 0.715$, $F = 62.737$, Durbin-Watson = 1.828

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

การอภิปรายผล

การศึกษาเรื่องแรงจูงใจที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานโรงงานทอผ้าแห่งหนึ่งในจังหวัดนครปฐม ได้แบ่งการอภิปรายผลตามวัตถุประสงค์ ดังนี้

1. จากผลการศึกษาความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานโรงงานทอผ้าแห่งหนึ่งในจังหวัดนครปฐม พบว่า ภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เนื่องจากพนักงานบางส่วนมีความเต็มใจในการปฏิบัติงาน ส่งผลทำให้พนักงานบางส่วนมีความภาคภูมิใจในตำแหน่งหน้าที่ของตนเอง และมองว่างานที่ได้รับมอบหมายตรงกับความรู้ความสามารถ อีกทั้งยังมีความท้าทายทำให้มีความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงาน สามารถปฏิบัติงานสำเร็จลุล่วงตามเป้าหมายและยังได้รับการยอมรับจาก

ผู้บังคับบัญชาผู้ใต้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงาน และมีโอกาสก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวแรงจูงใจของ (Herzberg, 1959) จำนวน 10 ด้าน ได้แก้ ปัจจัยจูงใจประกอบด้วย 5 ด้าน และปัจจัยค้ำจุนประกอบไปด้วย 5 ด้าน แต่ไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ (ฐิตาภัทร์ ทุทุมมา, 2563) ทำการศึกษาเรื่องแรงจูงใจในการทำงานที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์การของพนักงานฝ่ายผลิต บิวตี้ แอนด์ เซลล์ (Beauty and Sales) กรณีศึกษาบริษัท เซ็นทรัลเทรดดิ้ง จำกัด ผลการวิจัย พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับแรงจูงใจในการทำงาน ภาพรวมอยู่ในระดับมาก แต่สอดคล้องกับรายด้านด้านที่มีความคิดเห็นในระดับปานกลาง ได้แก่ ด้านความมั่นคงในงาน ด้านนโยบายและการบริหารงาน และด้านความก้าวหน้าในงาน

2. จากผลการศึกษาระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานโรงงานทอผ้าแห่งหนึ่งในจังหวัดนครปฐม พบว่า ภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เนื่องจากการบริหารจัดการในองค์กร ยังขาดการวางแผนที่มีประสิทธิภาพในขณะที่ พบว่าพนักงานสามารถปฏิบัติงานได้ตามเป้าหมายบางส่วน และสามารถจัดลำดับความสำคัญของงานเพื่อให้สอดคล้องกับเวลาที่กำหนดได้อย่างเหมาะสม ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของ (Peterson and Plowman, 1953) สรุปว่าองค์ประกอบของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน 3 ข้อ ดังนี้ 1.คุณภาพ 2.ปริมาณงาน 3.เวลา แต่ไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ (เรืองฤทธิ์ มหามนตรี, 2564) ได้ทำการศึกษาเรื่องแรงจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรดิตถ์ได้ทำการศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทแห่งหนึ่งในนิคมอมตะซิตี้ ชลบุรี เนื่องจากพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานองค์กรในระดับมาก

3. จากผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า แรงจูงใจมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานโรงงานทอผ้าแห่งหนึ่งในจังหวัดนครปฐม จำนวน 8 ด้าน คือ ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ ด้านความมั่นคงในการทำงาน ด้านความสำเร็จในงาน ด้านความก้าวหน้าในการทำงาน ด้านความรับผิดชอบต่องาน ด้านค่าตอบแทน ด้านได้รับการยอมรับนับถือ และ ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาใต้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และพบว่าแรงจูงใจที่มีค่ามากที่สุด คือ ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ เนื่องจาก ลักษณะงานที่ได้รับมอบหมายตรงกับความรู้ความสามารถของพนักงาน จึงเกิดความท้าทายทำให้สามารถในการปฏิบัติงานอย่างเต็มที่ ส่วนแรงจูงใจที่ไม่ส่งผลต่อประสิทธิภาพ จำนวน 2 ด้าน คือ ด้านนโยบายและการบริหารงาน และด้านสภาพการปฏิบัติงาน ซึ่งผลของการวิจัยยัง พบว่าแรงจูงใจมีความสัมพันธ์กันในทิศทางลบ จำนวน 2 ด้าน คือ 1.ด้านค่าตอบแทน หมายความว่า ค่าตอบแทนเพิ่มขึ้นส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานลดลง สามารถเป็นไปได้เนื่องจากการขึ้นเงินเดือนไม่ได้หมายความว่าจะสามารถทำให้พนักงานมีแรงจูงใจในการทำงาน เพียงแต่พนักงานคลายความรู้สึกความไม่พอใจเท่านั้น และอาจส่งผลอยู่ได้เพียงระยะเวลาสั้นๆ (Herzberg, 1959) ซึ่งอาจมีผลทำให้พนักงานมีประสิทธิภาพการทำงานลดลง 2. ด้านได้รับการยอมรับนับถือ หมายความว่า การได้รับการยอมรับนับถือ

เพิ่มขึ้นมีอิทธิพลต่อระสิทธิภาพการทำงานลดลง เนื่องจากในการทำงานของแต่ละบุคคลแม้จะได้รับการยอมรับในผลงานหรือได้รับข้อเสนอแนะเกี่ยวกับแนวทางในการปฏิบัติจากผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานก็ตามแต่ก็ไม่ได้หมายความว่าพนักงานทุกคนจะสามารถปฏิบัติหน้าที่ให้มีประสิทธิเพิ่มขึ้นได้เนื่องจากยังขาดแรงจูงใจจากการทำงานเช่นการได้รับคำชมเชยหรือรางวัลจากการทำงานเมื่อทำงานสำเร็จลุล่วงตามเป้าหมาย ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ (พัชรี พันธุ์แตงไทย, 2564) ได้ศึกษาค้นคว้าวิจัย เรื่อง แรงจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรดิตถ์ พบว่า ปัจจัยจูงใจส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรดิตถ์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ดังนั้น โรงงานควรมีการควรปรับโครงสร้างของค่าตอบแทนให้ชัดเจนมีความเหมาะสมกับปริมาณงานที่ได้รับมอบหมาย และการได้รับการยอมรับนับถือควรรับฟังความคิดเห็นจากคนในโรงงานหรือพนักงานด้วยความเป็นกันเองจะทำให้เกิดประสิทธิภาพการทำงานดียิ่งขึ้น

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

จากผลการวิจัย พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับแรงจูงใจของพนักงานโรงงานทอผ้าแห่งหนึ่งในจังหวัดนครปฐม ภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง แต่มีจำนวน 4 ด้านที่มีค่าเฉลี่ยที่ต่ำ ได้แก่ 1. ด้านค่าตอบแทน บริษัทควรมีการปรับเกณฑ์การให้ค่าตอบแทนที่เหมาะสมยุติธรรม พร้อมทั้งยังต้องเพียงพอกับสภาพเศรษฐกิจในปัจจุบัน 2. ด้านความก้าวหน้าในการทำงาน บริษัทควรเปิดโอกาสในการพัฒนาความรู้ความสามารถในงานให้พนักงานอยู่เสมอ เช่น อบรม สัมมนา หรือดูงาน อย่างน้อยปีละ 2 ครั้ง เพื่อที่จะส่งเสริมให้พนักงานโอกาสก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงานที่สูงขึ้น และบริษัทควรมีหลักเกณฑ์ในการเลื่อนตำแหน่งที่ชัดเจน และยุติธรรม 3. ด้านสภาพการปฏิบัติงาน บริษัทควรจัดสถานที่ทำงานให้มีแสงสว่างเพียงพอ อากาศถ่ายเทได้สะดวก และควรจัดหาเครื่องมือและวัสดุอุปกรณ์ให้เพียงพอต่อการทำงานและเหมาะสม 4. ด้านความมั่นคงในการทำงาน บริษัทควรให้ขอบเขตในการทำงานที่ชัดเจน เพื่อพนักงานไม่มีความกังวลต่อการโยกย้ายปรับเปลี่ยนหน้าที่

จากผลการวิจัย พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานโรงงานทอผ้าแห่งหนึ่งในจังหวัดนครปฐม ภาพรวมอยู่ในระดับปานกลางทุกด้าน แต่มีด้านปริมาณงานที่มีค่าเฉลี่ยที่ต่ำ แสดงให้เห็นว่าพนักงานไม่สามารถจัดลำดับความสำคัญของปริมาณงานได้ ฉะนั้น บริษัทจะต้องมีการจัดสรรงานให้พนักงานให้เหมาะสมกับความรู้และความสามารถของแต่ละบุคคล อีกทั้งยังต้องจัดการกับเวลาให้เป็นอย่างดีเพื่อที่จะให้พนักงานสามารถทำงานที่ได้รับมอบหมายได้เป็นอย่างดีและปฏิบัติงานสำเร็จลุล่วงตามเวลาที่กำหนดทุกครั้ง

จากผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า แรงจูงใจมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานโรงงานทอผ้าแห่งหนึ่งในจังหวัดนครปฐม เป็นลำดับแรก คือ ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ (B=0.293) แสดงให้เห็นว่าพนักงานได้รับมอบหมายงานที่ตรงกับความรู้ความสามารถทำให้เกิดความกระตือรือร้นในการ

ปฏิบัติงาน จึงส่งผลให้พนักงานสามารถปฏิบัติงานได้เป็นอย่างดีและเหมาะสมกับหน้าที่ที่ได้รับผิดชอบ และแรงจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ลำดับน้อยที่สุด คือ ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาใต้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงาน (B=0.081) แสดงให้เห็นว่า พนักงานยังขาดความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาใต้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงาน ดังนั้น ผู้บริหารและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ควรรับฟังความคิดเห็น และข้อเสนอแนะของพนักงานให้มากขึ้นกว่าเดิม อีกทั้งยังควรจัดกิจกรรมภายในเพื่อเป็นการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีให้กับคนในบริษัท เพื่อเป็นการช่วยรักษาบุคลากรภายในบริษัทให้ปฏิบัติงานจนเกษียณอายุ อีกทั้งยังเป็นการสร้างแรงจูงใจในการทำงานให้กับพนักงานทุกคน

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

เนื่องจากการศึกษาในครั้งนี้เป็นการศึกษาเฉพาะพนักงานโรงงานทอผ้าในจังหวัดนครปฐม จึงควรทำการศึกษากลุ่มตัวอย่างในหลากหลายโรงงานทอผ้าทั่วประเทศ เพื่อเปรียบเทียบและหาความแตกต่างของแรงจูงใจที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานในแต่ละพื้นที่และบริบทการทำงาน ทั้งนี้เพื่อให้องค์การสามารถนำผลการวิจัยไปปรับปรุงและพัฒนานโยบายด้านแรงจูงใจที่เหมาะสมกับลักษณะของพนักงานในแต่ละพื้นที่ ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพและความพึงพอใจในการทำงานให้สูงขึ้น

บรรณานุกรม

ฐิตาภัทร์ ทุทุมมา. (2563). *แรงจูงใจในการทำงานที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์การของพนักงานฝ่ายผลิต บิวตี้แอนด์เซลล์ (Beauty and Sales) กรณีศึกษาบริษัท เซ็นทรัลเทรดดิ้ง จำกัด*. [สารนิพนธ์ปริญญาการจัดการมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยมหิดล]. https://archive.cm.mahidol.ac.th/bitstream/123456789/3846/1/TP%20BM.026%202563.pdf

พัชรี พันธุ์แตงไทย. (2564). *แรงจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรดิตถ์* [วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์]. มหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรดิตถ์.

เรืองฤทธิ์ มหามนตรี. (2564). *ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทแห่งหนึ่งในนิคมอมตะซิตี้ ชลบุรี* [วิทยานิพนธ์งบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะการจัดการและการท่องเที่ยว มหาวิทยาลัยบูรพา]. https://ir.buu.ac.th/dspace/bitstream/1513/474/1/60920122.pdf

ศิรประภา ภาคีอรรถ. (2562). *ความพึงพอใจในงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์กร [*การค้นคว้าอิสระ ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี]. http://www.repository.rmutt.ac.th/dspace/bitstream/123456789/3753/1/RMUTT-167495.pdf

Cronbach, L.J. (1990). *Essentials of Psychological Testing* (5th ed.). New York, Harper and Row.

Herzberg, F. (1959). *The Motivation to Work*. New York: John Wiley and Sons.

HREX.asia. (11 เมษายน 2562). *สิ่งสำคัญในการสร้างแรงจูงใจในการทำงานให้กับพนักงาน*. https://th.hrnote.asia/orgdevelopment/whyimportantmotivation/#i.

Peterson, G. C., & Plowman, L. M. (1989). A model of the relationship between work-life quality and employee well-being. *Journal of Organizational Behavior Management, 9*(2), 1-17.

แรงจูงใจที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจลาออกของพนักงาน ในบริษัทผลิตเครื่องครัวสแตนเลสแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร

Motivation Influencing Employees’ Intention to Resign in a Stainless Steel Cookware Manufacturing Company in Bangkok

ชลธิชา ปัญญาผ่องใส[1] นฤมล สุ่นสวัสดิ์[2] และนัทธ์หทัย อือนอก[3]

Chonthicha Panyaphongsai[1] Narumol Soonsawad [2] and Nuthatai Ounok [3]

นักศึกษาปริญญาโทบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยธนบุรี[1]

อาจารย์ประจำหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยธนบุรี[2, 3]

E-mail: Meaw.121442@gmail.com[1], soonl197@hotmail.com[2], nuthatai_aoy@yahoo.com[3]

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ (1) เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับแรงจูงใจของพนักงานในบริษัทผลิตเครื่องครัวสแตนเลสแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร (2) เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความตั้งใจลาออกของพนักงานในบริษัทผลิตเครื่องครัวสแตนเลสแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร (3) เพื่อศึกษาแรงจูงใจที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจลาออกของพนักงานในบริษัทผลิตเครื่องครัวสแตนเลสแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร โดยกลุ่มตัวอย่างมีจำนวน 135 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม ผลทดสอบค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ 0.89 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ การแจกแจงความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์สมการถดถอยพหุคูณ ผลการศึกษา พบว่า (1) ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับแรงจูงใจของพนักงานในบริษัทผลิตเครื่องครัวสแตนเลสแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร ภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีความคิดเห็นเป็นลำดับแรก คือ ด้านความสัมพันธ์ต่อหัวหน้างาน รองลงมา คือ ด้านความสำเร็จในการทำงาน ด้านลักษณะของงานที่ทำ ด้านนโยบายและการบริหารขององค์การ ด้านความสัมพันธ์ต่อเพื่อนร่วมงาน ด้านการได้รับการยอมรับ ด้านความรับผิดชอบ ด้านสภาพการทำงาน ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน และด้านค่าตอบแทนในงาน (2) ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความตั้งใจลาออกของพนักงาน ภาพรวม อยู่ในระดับน้อย (3) แรงจูงใจมีอิทธิพลต่อความตั้งใจลาออกของพนักงานในบริษัทผลิตเครื่องครัวสแตนเลสแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร จำนวน 6 ด้าน ได้แก่ ด้านค่าตอบแทน ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ด้านความรับผิดชอบ ด้านการได้รับการยอมรับ ด้านความสัมพันธ์ต่อหัวหน้างาน และด้านความสัมพันธ์ต่อเพื่อนร่วมงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์พยากรณ์เท่ากับร้อยละ 42.04

คำสำคัญ: แรงจูงใจ ความตั้งใจลาออกของพนักงาน เครื่องครัวสแตนเลส

Abstract

The objectives of this research were (1) to examine the level of opinions regarding employee motivation in a stainless-steel cookware manufacturing company in Bangkok, (2) to assess the level of opinions regarding employees' intention to resign from this company, and (3) to investigate the influence of motivation on employees' intention to resign. The sample consisted of 135 employees, and a questionnaire was used as the research instrument. The overall reliability test yielded a score of 0.89. The data were analyzed using frequency distribution, percentage, mean, standard deviation, and multiple regression analysis. The findings revealed that (1) respondents' overall opinions on employee motivation in the company were high. When considering individual aspects, the highest-rated aspect was the relationship with supervisors, followed by job achievement, nature of the work, organizational policy and management, relationships with coworkers, recognition, responsibility, working conditions, career advancement, and compensation. (2) The overall level of respondents' opinions on the intention to resign was low. (3) Six motivational factors significantly influenced employees' intention to resign at the 0.05 statistical significance level. These factors were compensation, career advancement, responsibility, recognition, relationships with supervisors, and relationships with coworkers, with a predictive coefficient of 42.04%.

Keywords: Motivation, employees’ intention to resign, stainless steel cookware

บทนำ

ในบรรดาปัจจัยทางการบริหาร 4 ประการ ได้แก่ มนุษย์ เงิน วัสดุอุปกรณ์ และการบริหารจัดการ มนุษย์ถือเป็นทรัพยากรที่มีความสำคัญสูงสุด เนื่องจากบุคคลที่มีศักยภาพสามารถทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ และช่วยให้องค์กรพัฒนาได้ นอกจากนี้ มนุษย์ยังมีความคิดสร้างสรรค์และสามารถคิดค้นนวัตกรรมใหม่ ๆ ได้ ซึ่งเป็นสิ่งที่ปัจจัยอื่นไม่สามารถทำได้ ดังนั้น ผู้บริหารควรให้ความสำคัญกับการจัดการทรัพยากรมนุษย์ เพื่อกำหนดทิศทางและขับเคลื่อนองค์กรให้ก้าวหน้าอย่างมีประสิทธิภาพตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ (มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา, ม.ป.ป.) ซึ่งเรื่องของทรัพยากรมนุษย์ คือ สิ่งสำคัญที่สุดขององค์กร เนื่องจากพนักงานมีบทบาทสำคัญในการขับเคลื่อนองค์กรสู่เป้าหมาย หากพนักงานขาดประสิทธิภาพ ความรู้ และแรงจูงใจ จะส่งผลให้เกิดปัญหาในการทำงาน และองค์กรไม่ประสบความสำเร็จ ในทางกลับกัน ถ้าพนักงานมีความรู้ความสามารถ และรักองค์กร จะสามารถทำงานได้ตามเป้าหมาย การทำงานอย่างมีประสิทธิภาพต้องอาศัยแรงจูงใจ ซึ่งเกิดจากลักษณะนิสัยส่วนบุคคล ความเชื่อมั่นในตนเอง ความชอบในงาน และทัศนคติที่ดีต่อองค์กร ทั้งนี้เพื่อส่งเสริมให้พนักงานมีแรงจูงใจในการทำงานอย่างสูงสุด (ไพศาล บุญสุวรรณ, 2562) แต่หลาย

ครั้งที่องค์กรมักประสบปัญหาการลาออกของพนักงาน ซึ่งส่งผลกระทบมากมาย เช่น ต้นทุนค่าตอบแทน การสูญเสียพนักงานฝีมือดี และค่าใช้จ่ายในการอบรมพนักงานใหม่ นอกจากนี้ การลาออกทำให้พนักงานที่เหลือขาดแรงจูงใจ เนื่องจากต้องทำงานทดแทน ส่งผลให้ประสิทธิภาพงานลดลง หากปัญหานี้ไม่ถูกแก้ไข อาจทำให้เกิดการลาออกต่อเนื่องและกระทบต่อภาพลักษณ์ขององค์กร (สัณหจุฑา ชมภูนุช, 2563) ดังนั้น องค์กรควรให้ความสำคัญกับการเพิ่มแรงจูงใจในการทำงาน ซึ่งไม่เพียงช่วยลดอัตราการลาออก แต่ยังเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานด้วย อนึ่ง แรงจูงใจไม่เพียงแต่เพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน แต่ยังส่งผลต่อความผูกพันของพนักงานกับองค์กร เมื่อพนักงานมีแรงจูงใจมากขึ้น จะรู้สึกว่าองค์กรเป็นที่ของตน สามารถแสดงความสามารถได้เต็มที่ หากขาดแรงจูงใจ พนักงานอาจรู้สึกเบื่อหน่ายและมีแนวโน้มที่จะลาออก ซึ่งเป็นปัญหาสำคัญในปัจจุบันที่ส่งผลต่อการสรรหาบุคลากรใหม่ (HREX.asia, 2562) ดังนั้น องค์กรจึงควรให้ความสำคัญกับการสร้างแรงจูงใจ เพื่อรักษาพนักงานไว้ โดยพนักงานที่มีแรงจูงใจสูงจะมีสมาธิในการทำงาน มีความตั้งใจและกล้าที่จะลองใช้เทคโนโลยีใหม่ ๆ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานมากขึ้น

บริษัทผลิตเครื่องครัวสแตนเลสในกรุงเทพมหานครแห่งหนึ่ง ปัจจุบันมีพนักงาน จำนวน 135 คน ในรอบปีที่ผ่านมาประสบปัญหาอัตราการลาออกสูง โดยปี 2566 มีพนักงานลาออก จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 12.12 และในปี 2567 จนถึงเดือนมิถุนายน ลาออกจำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 6.06 ของจำนวนพนักงานเดิม 165 คน จากการสัมภาษณ์พนักงานเบื้องต้น พบว่า สาเหตุที่ทำให้พนักงานลาออก ได้แก่ ค่าตอบแทนไม่เพียงพอ สภาพแวดล้อมการทำงานแออัด ขาดความสัมพันธ์ที่ดี และโอกาสในการก้าวหน้าน้อย ซึ่งส่งผลให้บริษัทต้องใช้ค่าใช้จ่ายในการสรรหาบุคลากรใหม่และพัฒนาบุคลากรที่เหลือให้พร้อมทำงาน สาเหตุการลาออกของพนักงานไม่เพียงส่งผลกระทบต่อบริษัท แต่ยังทำให้พนักงานที่เหลือต้องทำงานเพิ่มขึ้น จนเกิดความเครียดและเบื่อหน่าย การเร่งรีบจากหัวหน้างานอาจทำให้คุณภาพงานลดลง ยิ่งทำให้พนักงานขาดแรงจูงใจและมีแนวโน้มที่จะลาออกมากขึ้น

จากปัญหาดังกล่าว ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาถึงแรงจูงใจที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจลาออกของพนักงานในบริษัทผลิตเครื่องครัวสแตนเลสแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร เพื่อคาดการณ์และวางแผนป้องกันการลาออก พร้อมทั้งปรับปรุงนโยบายการทำงานให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นในอนาคต

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับแรงจูงใจของพนักงานในบริษัทผลิตเครื่องครัวสแตนเลสแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร

2. เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความตั้งใจลาออกของพนักงานในบริษัทผลิตเครื่องครัวสแตนเลสแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร

3. เพื่อศึกษาแรงจูงใจที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจลาออกของพนักงานในบริษัทผลิตเครื่องครัวสแตน เลสแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร

สมมติฐานการวิจัย

แรงจูงใจมีอิทธิพลต่อความตั้งใจลาออกของพนักงานในบริษัทผลิตเครื่องครัวสแตนเลสแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

การทบทวนวรรณกรรม

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับแรงจูงใจ

ทฤษฎี 2 ปัจจัย ของ (Herzberg, 1959) ซึ่งเสนอแนะว่าความพึงพอใจในการทำงาน ประกอบด้วย 2 ปัจจัย ประกอบด้วย **1.ปัจจัยจูงใจ** (Motivation Factors) เป็นปัจจัยภายในหรือความต้องการภายในของบุคลากรที่มีอิทธิพลในการสร้างความพึงพอใจในการทำงาน ประกอบด้วยปัจจัย 5 ด้าน ได้แก่ 1.1 ความสำเร็จในการทำงาน (Achievement) 1.2 การได้รับการยอมรับ (Recognition) 1.3 ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน (Advancement) 1.4 ลักษณะงานที่ทำ (Work Itself) 1.5 ความรับผิดชอบ (Responsibility) **2. ปัจจัยค้ำจุน** (Hygiene factors) เป็นปัจจัยภายนอกที่ป้องกันไม่ให้พนักงานเกิดความไม่พึงพอใจในงาน แต่ไม่สามารถสร้างแรงจูงใจให้เกิดขึ้นได้ซึ่งโดยส่วนใหญ่จะเป็นปัจจัยพื้นฐาน ที่จำเป็นที่ต้องได้รับการสนองตอบ ซึ่งประกอบด้วยปัจจัย 5 ด้าน ได้แก่ 2.1 นโยบายและการบริหารขององค์การ (Company Policy and Administration) 2.2 ความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน (Interpersonal Relations with Supervision) 2.3 ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน (Interpersonal Relations with Peers) 2.4 สภาพการทำงาน (Working Conditions) 2.5 ค่าตอบแทน (Compensations) และสวัสดิการ (Welfares)

แนวคิดเกี่ยวกับความตั้งใจลาออก

อภิรักษ์ ศรีบวรธาดา (2566) ได้กล่าวว่า สาเหตุหลักๆ ที่ทำให้พนักงานลาออกจากงานมีทั้งหมด 10 สาเหตุดังนี้ 1. โอกาสในการเติบโตอาชีพจำกัด 2. เงินเดือนและสวัสดิการ 3. ความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานและชีวิตส่วนตัวที่ไม่ดี 4. สภาพแวดล้อมในที่ทำงานที่เป็นพิษ 5. ขาดการยอมรับและการรับรู้ 6. การเปลี่ยนงานหรือการสำรวจอาชีพ 7. ปัญหาการเดินทางหรือการขนส่ง 8. ข้อเสนองานที่ดีขึ้น 9. ความไม่มั่นคงของบริษัทหรือการโครงสร้างใหม่ 10. เหตุผลส่วนบุคคล

Jobsdb (2566) กล่าวว่า ปัจจุบันการลาออกจากงานของคนทำงานมีด้วยกันหลากหลายเหตุผล ซึ่ง jobsdb ได้ทำการสำรวจดัชนีความสุขของพนักงาน ซึ่งผลสำรวจความสุขกับงานที่ทำในปัจจุบันของคนทำงานค่อนข้างมีความสุข แต่ก็มีคนทำงานจำนวนหนึ่งที่ไม่ค่อยมีความสุขกับงานที่ทำในปัจจุบัน จึงเป็นเหตุที่ทำให้คนทำงานคิดจะลาออกจากงานที่ทำอยู่ ซึ่งจากผลสำรวจทำให้ทราบว่ามีเหตุผลหลากหลายด้านที่ทำให้คนทำงานคิดที่จะลาออก ดังนี้ 1. โอกาสความก้าวหน้าในองค์กรน้อย 2. ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานหรือเจ้านายไม่ราบรื่น 3. ได้รับการปรับเงินเดือนแต่ไม่เพียงพอ 4. ระบบการทำงานที่มีประสิทธิภาพต่ำ 5. ได้รับมอบหมายงานที่ไม่ถนัด

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ศริญญา เลิศทรัพย์สำราญ (2565) ได้ศึกษาค้นคว้าวิจัย เรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจลาออกจากงาน จากวิกฤษ Covid-19 ของพนักงานประจำ บริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร ผลการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุคูณ พบว่า ปัจจัยด้านความปลอดภัยจากเชื้อไวรัส Covid-19 ขณะทำงาน ปัจจัยด้านความรับผิดชอบและบทบาทในงานที่ชัดเจน ปัจจัยด้านคุณค่าในงาน และปัจจัยค้านโอกาสความก้าวหน้าในงาน มีความสัมพันธ์เชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ นอกจากนี้ยังพบว่าปัจจัยด้านการจัดการองค์การต่อวิกฤต Covid-19 และปัจจัยด้านความสัมพันธ์ต่อบุคคลในองค์การ มีความสัมพันธ์เชิงลบอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ค่าประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของปัจจัยทุกด้านที่มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ยกเว้นปัจจัยด้านความสบายใจในงานที่มีความสัมพันธ์เชิงบวกอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

สัณหจุฑา ชมภูนุช (2563) ได้ศึกษาค้นคว้าวิจัย เรื่อง แรงจูงใจในการทำงานที่ส่งผลต่อความตั้งใจในการลาออกของพนักงานธนาคารในสำนักงานใหญ่ของธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง ผลการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับ ปัจจัยจูงใจ ในด้านลักษณะงานที่ในระดับมากที่สุด ส่วนปัจจัยค้ำจุนด้านเงินเดือนที่ได้รับในระดับมาก และปัจจัยจูงใจ ได้แก่ ด้านความสำเร็จของงาน ด้านการยอมรับนับถือ ด้านลักษณะของงาน และปัจจัยค้ำจุน ได้แก่ ปัจจัยด้านเงินเดือน ส่งผลทางลบต่อความตั้งใจในการลาออกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

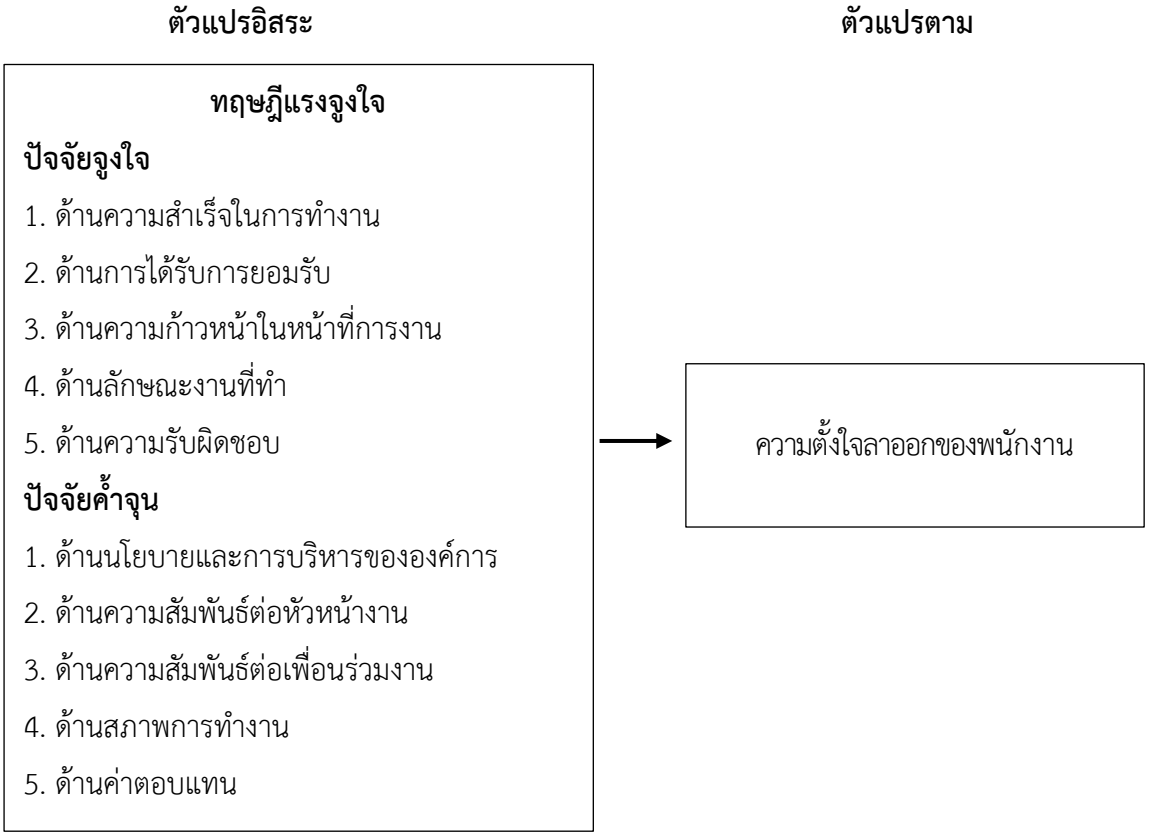
ไพศาล บุญสุวรรณ (2562) ได้ศึกษาค้นคว้าวิจัย เรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจลาออกจากงานของพนักงานรักษาความปลอดภัย บริษัท จี 4 เอส ซีเดียวริตี้ เซอร์วิสเซส (ประเทศไทย) ที่ทำงานภายในศูนย์การค้าเซ็นทรัลเฟสติวัล หาดใหญ่ ผลการศึกษา พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจในการลาออกจากงานของพนักงานรักษาความปลอดภัย มี 3 ปัจจัย ได้แก่ ปัจจัยด้านโอกาสและความก้าวหน้าในการทำงาน ด้านความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน และด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ตามลำดับและตั้งใจในการลาออกของพนักงาน เกี่ยวกับ เรื่องขาดแรงจูงใจในการทำงาน เรื่องปัญหาส่วนตัว เรื่องขาดความผูกพันต่อองค์กร เรื่องการมองหางานใหม่ที่ดีกว่า และเรื่องความเบื่อหน่ายในการทำงาน มีความคิดเห็นอยู่ในระดับน้อย

จากการทบทวนวรรณกรรม แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับแรงจูงใจที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจลาออกของพนักงานในบริษัทผลิตเครื่องครัวสแตนเลสแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยได้นำแนวคิดเกี่ยวกับแรงจูงใจ ของ (Herzberg, 1959) ประกอบด้วย 2 ปัจจัย คือ ปัจจัยจูงใจ ประกอบด้วย 5 ด้าน และปัจจัยค้ำจุน ประกอบด้วย 5 ด้าน มากำหนดเป็นตัวแปรอิสระความตั้งใจลาออกของพนักงานผู้วิจัยได้บูรณาการมาจากสาเหตุของการลาออก ของ อภิรักษ์ ศรีบวรธาดา (2566) และ Jobsdb (2566) เพื่อกำหนดเป็นตัวแปรตาม

กรอบแนวคิดการวิจัย

จากการศึกษาแนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับแรงจูงใจที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจลาออกของพนักงานในบริษัทผลิตเครื่องครัวสแตนเลสแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยได้ดัดแปลงทฤษฎีเกี่ยวกับ

แรงจูงใจ ของ (Herzberg, 1959) ประกอบด้วย 2 ปัจจัย คือ ปัจจัยจูงใจ ประกอบด้วย 5 ด้าน และปัจจัยค้ำจุน ประกอบด้วย 5 ด้าน เพื่อกำหนดเป็นตัวแปรอิสระ ในส่วนของความตั้งใจลาออกของพนักงานผู้วิจัยได้บูรณาการมาจากสาเหตุของการลาออก ของ อภิรักษ์ ศรีบวรธาดา (2566) และ Jobsdb (2566) เพื่อกำหนดเป็นตัวแปรตาม นำมาเป็นกรอบแนวคิดในการศึกษาครั้งนี้ดังรูปที่ 1



รูปที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

ที่มา: ดัดแปลงจาก Herzberg (1959); อภิรักษ์ ศรีบวรธาดา (2566); Jobsdb (2566)

ระเบียบวิธีการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานทั้งหมดของบริษัทผลิตเครื่องครัวสแตนเลสแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร ทั้งหมดจำนวน 135 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถามซึ่งแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 4 ส่วน คือ ส่วนที่ 1 แบบสอบถามปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ทำงาน และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ซึ่งเป็นแบบสอบถามเลือกตอบเพียงข้อเดียวส่วนที่ 2 แบบสอบถามระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับแรงจูงใจ ประกอบด้วย ทฤษฎีสองปัจจัย คือ ปัจจัยจูงใจ (Herzberg,

1959) ได้แก่ 1. ความสำเร็จในการทำงาน 2. การได้รับการยอมรับ 3. ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน 4. ลักษณะงานที่ทำ 5. ความรับผิดชอบ และปัจจัยค้ำจุน ได้แก่ 1. ค่าตอบแทน 2. สภาพการทำงาน 3. ความสัมพันธ์ต่อหัวหน้างาน 4. ความสัมพันธ์ต่อเพื่อนร่วมงาน และ 5. นโยบายและการบริหารงาน และส่วนที่ 3 แบบสอบถามที่เกี่ยวกับความตั้งใจลาออกพนักงานในบริษัทผลิตเครื่องครัวสแตนเลสแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร โดยส่วนที่ 2 และ 3 จัดทำแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 อันดับ ตามแบบของ Likert scale และส่วนที่ 4 เป็นแบบสอบถามปลายเปิดเพื่อแสดงความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ ซึ่งผู้วิจัยได้ ทำการตรวจสอบแบบสอบถามโดยการหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) จากผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 คน โดยแต่ละข้อมีค่า IOC อยู่ระหว่าง 0.67-1.00 ทุกข้อคำถาม ซึ่งไม่ต่ำกว่า 0.5 จากนั้นทดสอบความเชื่อมั่น โดยการนำแบบสอบถามไปทดลองเก็บข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่างที่มีคุณลักษณะใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่างจริง จำนวน 30 ชุด และนำผลที่ได้มาคำนวณค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Cronbach’s Alpha Coefficient) ได้ค่า เท่ากับ 0.97 ซึ่งไม่ต่ำกว่า 0.70 จึงอยู่ในเกณฑ์ที่มีความเชื่อถือ (Cronbach, 1990)

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ 1) สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive statistics) .ในการเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ ความถี่ (Frequency) และร้อยละ (Percentage) และวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับแรงจูงใจและระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความตั้งใจลาออกของพนักงานในบริษัทผลิตเครื่องครัว สแตนเลสแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร ด้วยการหาค่าเฉลี่ย(Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) 2) การวิเคราะห์ด้วยสถิติเชิงอนุมาน (Inferential statistics) ในการทดสอบสมมติฐานเกี่ยวกับแรงจูงใจมีอิทธิพลต่อความตั้งใจลาออกของพนักงานในบริษัทผลิตเครื่องครัวสแตนเลสแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร โดยวิเคราะห์ค่าสมการถดถอยพหุคูณ (Multiple regression analysis)

ผลการศึกษาและอภิปรายผล

ผลการวิจัย

1. ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 50.37 มีอายุ 21 – 30 ปี คิดเป็นร้อยละ 39.26 มีสถานภาพโสด คิดเป็นร้อยละ 57.04 การศึกษาระดับอนุปริญญา คิดเป็นร้อยละ 45.19 มีประสบการณ์ทำงาน 5 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 44.44 และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,001 – 25,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 39.26

2. ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับแรงจูงใจของพนักงานในบริษัทผลิตเครื่องครัวสแตนเลสแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร ภาพรวม อยู่ในระดับมาก (μ=3.91, σ=0.55) ปัจจัยจูงใจ ภาพรวมอยู่ในระดับมาก (μ=3.93, σ=0.59) ทุกด้านมีแรงจูงใจอยู่ในระดับมากโดยด้านที่มีความคิดเห็นเป็นลำดับแรก คือ ด้านความสำเร็จในการทำงาน (μ=4.09, σ=0.63) รองลงมา ด้านลักษณะของงานที่ทำ (μ=4.09, σ=0.69) ด้านการได้รับการยอมรับ (μ=3.89, σ=0.69) ด้านความรับผิดชอบ (μ=3.84, σ=0.66) และลำดับสุดท้าย คือ ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน (μ=3.72, S.D.=0.84) ตามลำดับ ปัจจัย

ค้ำจุน ภาพรวมอยู่ในระดับมาก (μ=3.88, σ=0.58) ทุกด้านมีแรงจูงใจอยู่ในระดับมากโดยด้านที่มีความคิดเห็นเป็นอันดับแรก คือ ด้านความสัมพันธ์ต่อหัวหน้างาน (μ=4.31, σ=0.71) รองลงมา ด้านนโยบายและการบริหารขององค์การ (μ=3.94, σ=0.69) ด้านความสัมพันธ์ต่อเพื่อนร่วมงาน (μ=3.91, σ=0.63) ด้านสภาพการทำงาน (μ=3.84, σ=0.70) และลำดับสุดท้าย คือ ด้านค่าตอบแทนในงาน (μ=3.60, σ=0.78) ตามลำดับ ดังปรากฏตามตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับแรงจูงใจของพนักงานในบริษัทผลิตเครื่องครัวสแตนเลสแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร จำแนกตามรายด้าน

ลำดับ	แรงจูงใจ	ค่าเฉลี่ย (μ)	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (σ)	แปลผล
	ปัจจัยจูงใจ	**3.93**	**0.59**	**มาก**
1	ด้านความสำเร็จในการทำงาน	4.09	0.63	มาก
2	ด้านการได้รับการยอมรับ	3.89	0.69	มาก
3	ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน	3.72	0.84	มาก
4	ด้านลักษณะงานที่ทำ	4.09	0.69	มาก
5	ด้านความรับผิดชอบ	3.84	0.66	มาก
	ปัจจัยค้ำจุน	**3.88**	**0.58**	**มาก**
6	ด้านนโยบายและการบริหารขององค์การ	3.94	0.69	มาก
7	ด้านความสัมพันธ์ต่อหัวหน้างาน	4.13	0.71	มาก
8	ด้านความสัมพันธ์ต่อเพื่อนร่วมงาน	3.91	0.63	มาก
9	ด้านสภาพการทำงาน	3.84	0.70	มาก
10	ด้านค่าตอบแทน	3.60	0.78	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม		**3.91**	**0.55**	**มาก**

3. ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความตั้งใจลาออกของพนักงาน ภาพรวม อยู่ในระดับน้อย (μ=2.43, σ=0.98) ดังปรากฏตามตารางที่ 2

ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความตั้งใจลาออกของพนักงานในบริษัทผลิตเครื่องครัวสแตนเลสแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร ภาพรวม

ลำดับ	ความตั้งใจลาออกของพนักงาน	ค่าเฉลี่ย (μ)	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (σ)	แปลผล
ค่าเฉลี่ยรวม		**2.43**	**0.98**	**น้อย**

4. การทดสอบสมมติฐานการวิจัย แรงจูงใจมีอิทธิพลต่อความตั้งใจลาออกของพนักงานในบริษัทผลิตเครื่องครัว สแตนเลสแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

การทดสอบสมมติฐาน พบว่า แรงจูงใจ ทั้ง 6 ด้าน ได้แก่ ด้านการได้รับการยอมรับ ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ด้านความรับผิดชอบ ด้านความสัมพันธ์ต่อหัวหน้างาน ด้านความสัมพันธ์ต่อเพื่อนร่วมงาน ด้านค่าตอบแทน มีอิทธิพลต่อความตั้งใจลาออกของพนักงานในบริษัทผลิตเครื่องครัวสแตนเลสแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ซึ่งด้านที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจลาออกของพนักงานในบริษัทผลิตเครื่องครัวสแตนเลสแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร ภาพรวม ลำดับแรก คือ ด้านค่าตอบแทน สามารถพยากรณ์ความตั้งใจลาออกดีที่สุด รองลงมา คือ ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ด้านความรับผิดชอบ ด้านการได้รับการยอมรับ ด้านความสัมพันธ์ต่อหัวหน้างาน และลำดับสุดท้าย ด้านความสัมพันธ์ต่อเพื่อนร่วมงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์พยากรณ์เท่ากับร้อยละ 42.04 ดังปรากฏตามตารางที่ 3

ตารางที่ 3 การวิเคราะห์แรงจูงใจมีอิทธิพลต่อความตั้งใจลาออกของพนักงานในบริษัทผลิตเครื่องครัวสแตนเลสแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร ภาพรวม

ตัวแปรพยากรณ์	B	Std. Error	Beta	t	p-value	Collinearity Statistics	
						Tolerance	VIF
ค่าคงที่ (Constant)	4.432	.519		8.545	.000		
ด้านความสำเร็จในการทำงาน	.087	.198	.056	.440	.661	.285	3.505
ด้านการได้รับการยอมรับ	-.304	.150	-.215	-2.023	.045*	.413	2.422
ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน	-.300	.147	-.257	-2.037	.044*	.293	3.413
ด้านลักษณะงานที่ทำ	.101	.175	.072	.575	.567	.302	3.312

ตัวแปรพยากรณ์	B	Std. Error	Beta	t	p-value	Collinearity Statistics	
						Tolerance	VIF
ด้านความรับผิดชอบ	-.377	.189	-.255	-1.994	.048*	.285	3.505
ด้านนโยบายและการบริหารขององค์การ	.053	.212	.037	.249	.804	.207	4.839
ด้านความสัมพันธ์ต่อหัวหน้างาน	.288	.145	.209	1.988	.049*	.422	2.369
ด้านความสัมพันธ์ต่อเพื่อนร่วมงาน	.316	.150	.205	2.112	.037*	.496	2.015
ด้านสภาพการทำงาน	.065	.163	.046	.396	.693	.340	2.942
ด้านค่าตอบแทน	-.530	.138	-.425	-3.827	.000*	.379	2.639

$R = 0.648$, $R^2 = 0.420$, Adj. $R^2 = 0.374$, $F = 8.994$, Durbin-Watson = 1.943

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

การอภิปรายผล

การศึกษาเรื่องแรงจูงใจที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจลาออกของพนักงานในบริษัทผลิตเครื่องครัวสแตนเลสแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร ได้แบ่งการอภิปรายผลตามวัตถุประสงค์ ดังนี้

1. จากผลการศึกษาระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับแรงจูงใจของพนักงานในบริษัทผลิตเครื่องครัวสแตนเลสแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร พบว่า ภาพรวมอยู่ในระดับมาก เนื่องจากพนักงานมีความภาคภูมิใจในตำแหน่งหน้าที่การงานที่ปฏิบัติอยู่ และมองว่างานที่ทำอยู่มีโอกาสก้าวหน้าตรงกับความรู้ความสามารถ ทำให้สามารถแก้ปัญหาของงานที่ได้รับผิดชอบได้ และยังได้รับการยอมรับจากเพื่อนร่วมงานและหัวหน้า และภายในบริษัทยังมีนโยบายการบริหารที่ดี อีกทั้งยังมีบรรยากาศภายในบริษัทที่ทำให้ปฏิบัติงานได้อย่างมีความสุข ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สัณหจุฑา ชมภูนุช (2563) ได้ศึกษาค้นคว้าวิจัย เรื่อง แรงจูงใจในการทำงานที่ส่งผลต่อความตั้งใจในการลาออกของพนักงานธนาคารในสำนักงานใหญ่ของธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง อยู่ในระดับมาก และสอดคล้องกับแนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวแรงจูงใจของ Herzberg (1959) จำนวน 10 ด้านได้แก้ ปัจจัยจูงใจประกอบด้วย 5 ด้าน ดังนี้ 1. ความสำเร็จในการทำงาน 2. การได้รับการยอมรับ 3. ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน 4. ลักษณะงานที่ทำ 5. ความรับผิดชอบ และปัจจัยค้ำจุนประกอบไปด้วย 6 ด้าน ดังนี้ ได้แก่ 1. ค่าตอบแทน 2. สภาพการทำงาน 3. ความสัมพันธ์ต่อหัวหน้างาน 4. ความสัมพันธ์ต่อเพื่อนร่วมงาน และ 5. นโยบายและการบริหารงาน

2. จากผลการศึกษาระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับความตั้งใจลาออกของพนักงาน พบว่า ภาพรวมอยู่ในระดับน้อย เนื่องจากในช่วงเวลาที่ผ่านมาพนักงานได้ปฏิบัติหน้าที่อย่างเต็มที่และสามารถแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นในระหว่างการปฏิบัติได้ ทำให้พนักงานรู้สึกพึงพอใจที่จะปฏิบัติงานให้กับบริษัทต่อไป และทำให้แนวโน้มความตั้งใจในการลาออกของพนักงานเป็นไปได้ยาก ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ไพศาล บุญสุวรรณ (2562) ได้ศึกษาค้นคว้าวิจัย เรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจลาออกจากงานของพนักงานรักษาความปลอดภัย บริษัท จี 4 เอส ซีเดียวริตี้ เซอร์วิสเซส (ประเทศไทย) ที่ทำงานภายในศูนย์การค้าเซ็นทรัลเฟสติวัล หาดใหญ่ ความคิดเห็นอยู่ในระดับน้อยและสอดคล้องกับแนวคิดเกี่ยวกับความตั้งใจลาออกของ อภิรักษ์ ศรีบวรธาดา (2566) และ Jobsdb (2566) โดยกล่าวว่าสาเหตุหลักๆ ที่ทำให้พนักงานลาออกจากงานมีสาเหตุมาจากขาดความก้าวหน้าการยอมรับในอาชีพของตัวเอง บวกกับระบบการทำงานที่ไม่มีประสิทธิภาพ ส่งผลทำให้พนักงานบางคนอาจรู้สึกว่าบริษัทไม่มีความมั่นคง อีกทั้งพนักงานบางคนอาจมีปัญหากับคนในบริษัท หรือได้เงินเดือนที่ไม่เพียงต่อการดำรงชีวิต ซึ่งจากสาเหตุทั้งหมดที่กล่าวมาส่งผลทำให้พนักงานมีความคิดที่จะลาออก

3. จากผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า แรงจูงใจมีอิทธิพลต่อความตั้งใจลาออกของพนักงานในบริษัทผลิตเครื่องครัวสแตนเลสแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร ทั้ง 6 ด้าน ได้แก่ด้านค่าตอบแทน ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ด้านความรับผิดชอบ ด้านการได้รับการยอมรับ ด้านความสัมพันธ์ต่อหัวหน้างาน และด้านความสัมพันธ์ต่อเพื่อนร่วมงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีเพียง 2 ด้านที่มีความสัมพันธ์กันในทิศทางบวกกับตัวแปรตาม คือ ด้านความสัมพันธ์ต่อหัวหน้างานและด้านความสัมพันธ์ต่อเพื่อนร่วมงาน เนื่องจากในการทำงานของทุกคนย่อมเกิดปัญหาในด้านต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นเรื่องของความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ที่อาจจะมีความคิดเห็นไม่ตรงกันหรือหลีกเลี่ยงงานที่ตนเองรับผิดชอบ มีการแข่งขันเพื่อที่จะได้เป็นที่หนึ่งโดยการแก่งแย่งชิงดีกัน รวมไปถึงเรื่องของความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน เนื่องจากบางครั้งหัวหน้างานยังขาดภาวะความเป็นผู้นำที่ดี ไม่มีความยุติธรรมในการตัดสินใจ หรือมีการตัดสินใจเรื่องต่าง ๆ ที่มีความลำเอียงแบ่งพรรคพวกกัน จะทำให้เกิดปัญหา และเกิดความขัดแย้งในการทำงานขึ้น ถึงแม้อาจจะมองว่าเป็นปัญหาเพียงเล็กน้อย หากเกิดการสะสมหลาย ๆ เรื่อง อาจมีอิทธิพลทำให้เกิดความตั้งใจในการลาออกจากงานได้ และด้านที่มีความสัมพันธ์กันในทิศทางลบกับตัวแปรตาม จำนวน 4 ด้าน คือ ด้านค่าตอบแทนเป็นด้านมี่ทีมีความสัมพันธ์มากที่สุด รองลงมาด้านความรับผิดชอบ ด้านการได้รับการยอมรับ และด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน แสดงให้เห็นว่า ความพึงพอใจในงานมีอิทธิพลทำให้เกิดความตั้งใจในการลาออกจากงาน เพราะหากดูองค์ประกอบในเรื่องของค่าตอบแทนที่พนักงานควรได้รับค่าตอบแทนที่เพียงพอต่อความรู้ความสามารถ แต่อาจจะไม่คุ้มค่ากับความรู้ความสามารถหรือลักษณะงานที่ปฏิบัติอยู่จึงเป็นสิ่งที่ทำให้รู้สึกว่าไม่พึงพอใจกับสิ่งที่ได้รับ บางครั้งอาจได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบงานที่ไม่ถนัดทำให้ไม่สามารถทำงานนั้นออกมาได้ดีเท่าที่ควร และอาจยังไม่ได้รับการยอมรับอย่างทั่วถึงจากคนภายในบริษัท และถ้าหากทำงานให้บริษัทไปเรื่อย ๆ แล้วเกิดความรู้สึกว่าไม่เกิดความก้าวหน้าในหน้าที่การงานก็เป็นสิ่งที่ทำให้เกิดการลาออกจากงานได้ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ศริญญา เลิศทรัพย์สำราญ (2565) ได้ศึกษาค้นคว้าวิจัย เรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อ

ความตั้งใจลาออกจากงาน จากวิกฤต Covid-19 ของพนักงานประจำ บริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่าด้านความรับผิดชอบ มีผลต่อความตั้งใจลาออกจากงาน จากวิกฤต Covid-19 ของพนักงานประจำ บริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และสอดคล้องกับงานวิจัยของ ไพศาล บุญสุวรรณ (2562) ได้ศึกษาค้นคว้าวิจัย เรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจลาออกจากงานของพนักงานรักษาความปลอดภัย บริษัท จี 4 เอส ซีเดียวริตี้ เซอร์วิสเซส (ประเทศไทย) ที่ทำงานภายในศูนย์การค้าเซ็นทรัลเฟสติวัล หาดใหญ่ พบว่าด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ด้านความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน และด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน มีผลต่อความตั้งใจลาออกจากงานของพนักงานรักษาความปลอดภัย บริษัท จี 4 เอส ซีเดียวริตี้ เซอร์วิสเซส (ประเทศไทย) ที่ทำงานภายในศูนย์การค้าเซ็นทรัลเฟสติวัล หาดใหญ่ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และสอดคล้องกับงานวิจัยของ สัณหจุฑา ชมภูนุช (2563) ได้ศึกษาค้นคว้าวิจัย เรื่อง แรงจูงใจในการทำงานที่ส่งผลต่อความตั้งใจในการลาออกของพนักงานธนาคารในสำนักงานใหญ่ของธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง พบว่าด้านค่าตอบแทน และด้านการได้รับการยอมรับ มีผลต่อความตั้งใจลาออกจากของพนักงานธนาคารในสำนักงานใหญ่ของธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

จากผลการวิจัย พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับแรงจูงใจของพนักงานในบริษัทผลิตเครื่องครัวสแตนเลสแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร ภาพรวมอยู่ในระดับมากทุกด้าน แต่มีจำนวน 4 ด้านที่มีค่าเฉลี่ยที่ต่ำ ได้แก่ **1. ด้านค่าตอบแทน** บริษัทฯควรที่จะปรับโครงสร้างเงินเดือนที่ชัดเจนและควรให้ค่าตอบแทนที่ความเหมาะสมกับภาระหน้าที่ที่ได้รับผิดชอบ 2. **ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน** บริษัทฯ ควรสนับสนุนให้พนักงานเข้ารับการอบรมเกี่ยวกับสายงานที่ทำอยู่สม่ำเสมอ เพื่อให้พนักงานมีโอกาสที่จะได้รับการเลื่อนตำแหน่งที่สูงขึ้น **3. ด้านสภาพการทำงาน** บริษัทฯควรจัดสถานที่ทำงานให้มีแสงสว่างเพียงพอ และมีการจัดอบรมการใช้วัสดุอุปกรณ์ในทำงานเพื่อป้องกันความเสี่ยงอันตรายที่จะเกิดขึ้นจากการทำงานอย่างสม่ำเสมอ และ **4. ด้านความรับผิดชอบ** บริษัทฯควรมอบหมายงานให้ตรงกับความรู้ความสามารถของพนักงานเพื่อให้งานสำเร็จลุล่วงไปตามเป้าหมายที่ตั้งไว้และควรมีการติดตามงานที่มอบหมายอย่างสม่ำเสมอ

จากผลการวิจัย พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับแรงจูงใจที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจลาออกของพนักงานในบริษัทผลิตเครื่องครัวสแตนเลสแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร เป็นอันดับแรก คือ ด้านค่าตอบแทน (B= -0.530) แสดงให้เห็นว่าบริษัทควรปรับโครงสร้างเงินเดือนใหม่เพื่อให้เกิดความชัดเจนและมีการเพิ่มค่าตอบแทนหรือสวัสดิการที่สูงขึ้น เพื่อเพียงพอต่อการดำรงชีวิตในปัจจุบัน และแรงจูงใจที่ส่งผลต่อความตั้งใจลาออกของพนักงานในบริษัทผลิตเครื่องครัวสแตนเลสแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร ลำดับน้อยที่สุด คือ ด้านนโยบายและการบริหารขององค์การ (B= 0.053) แสดงให้เห็นว่าบริษัทควรมีการแจ้งข้อมูล

ข่าวสารที่เป็นปัจจุบัน ผ่านหลายช่องทาง เช่น Websiteบริษัท Facebookบริษัท กลุ่ม Line บริษัท เป็นต้น เพื่อให้พนักงานได้รับข้อมูลข่าวสารที่รวดเร็วและทันต่อเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

จากการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยขอนำเสนอข้อเสนอแนะเพื่อใช้เป็นแนวทางในการทำวิจัยครั้งต่อไป ดังนี้

1. ควรทำการวิจัยเชิงคุณภาพด้วยการสัมภาษณ์เจาะลึกข้อมูล หรือการสนทนาระหว่างผู้วิจัยกับผู้ที่ลาออก หรือกำลังตั้งใจที่จะลาออกจากงาน เพื่อทำความเข้าใจเหตุผลหลักและปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อการลาออกจากงานนั้น ๆ

2. เนื่องจากขอบเขตการวิจัยครั้งนี้เจาะจงเฉพาะบริษัทผลิตเครื่องครัวสแตนเลสแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานครเพียงบริษัทเดียว ซึ่งแต่ละบริษัทจะมีบริบทและวัฒนธรรมขององค์กรที่แตกต่างกันไป ดังนั้น การวิจัยนี้อาจไม่สามารถนำไปใช้อ้างอิงกับบริษัทอื่น ๆ หรืออุตสาหกรรมอื่น ๆ ได้อย่างเพียงพอ ดังนั้น งานวิจัยในอนาคตควรจะทำวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจลาออกของพนักงานในกลุ่มธุรกิจประเภทเดียวกันของแต่ละจังหวัด เพื่อทราบถึงสาเหตุของปัญหาการลาออกว่ามีความคล้ายหรือแตกต่างกันอย่างไร

บรรณานุกรม

ไพศาล บุญสุวรรณ. (2562). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจลาออกจากงานของพนักงานรักษาความปลอดภัย บริษัท จี 4 เอส ซีเดียวริตี้ เซอร์วิสเซส (ประเทศไทย) ที่ทำงานภายในศูนย์การค้าเซ็นทรัล เฟสติวัล หาดใหญ่* [สารนิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์]. https://kb.psu.ac.th/psukb/bitstream/2016/13090/1/ไฟล์สารนิพนธ์ฉบับสมบูรณ์.pdf

มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา. (ม.ป.ป.). *บทที่ 1 การบริหารทรัพยากรมนุษย์.* Collage of hospitality industry Management Suan Sunandha Rajabhat University. https://elchm.ssru.ac.th/supasak_ng/pluginfile.php/42/mod_page/content/11เอกสารการสอนHR.pdf

ศริญญา เลิศทรัพย์สำราญ. (2565). *ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจลาออกจากงาน จากวิกฤษ Covid-19 ของพนักงานประจำ บริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร* [สารนิพนธ์ปริญญาการจัดการมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยมหิดล]. https://archive.cm.mahidol.ac.th/bitstream/123456789/4747/1/TP%20BM.075%202565.pdf

สัณหจุฑา ชมภูนุช. (2563). *แรงจูงใจในการทำงานที่ส่งผลต่อความตั้งใจในการลาออกของพนักงานธนาคารในสำนักงานใหญ่ของธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง* [วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศิลปากร]. http://ithesis-ir.su.ac.th/dspace/bitstream/123456789/3448/1/61602327.pdf

อภิรักษ์ ศรีบวรธาดา. (2566,10 กุมภาพันธ์). *10 สาเหตุหลักๆ ที่ทำให้พนักงานลาออกในประเทศไทย.* https://th.linkedin.com/posts/apirak-sribavorntada-87887093_นี่คือ-10-สาเหตุหลักๆ-ที่ทำให้พนักงานลาออกในประเทศไทย-activity-7162296276556996610-x1Xf

Cronbach, L.J. (1990). *Essentials of Psychological Testing* (5th ed). New York, Harper and Row.

Herzberg, F. (1959). *The Motivation to Work.* New York: John Wiley and Sons.

HREX.asia. (11 เมษายน 2562). *สิ่งสำคัญในการสร้างแรงจูงใจในการทำงานให้กับพนักงาน.* https://th.hrnote.asia/orgdevelopment/whyimportantmotivation/#i

Jobsdb. (2566,7 กรกฎาคม). *เหตุผลการลาออกของคนทำงาน.* https://th.jobsdb.com/th/career-advice/article/เหตุผลการลาออก

แรงจูงใจที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน บริษัท ไพฑูรย์กล่องกระดาษ จำกัด จังหวัดสมุทรสาคร

Motivations Influencing Employee Organizational Commitment at Paitoong Paper Box Co., Ltd. in Samut Sakhon Province

ดวงหทัย เสริมส่งสกุลชัย[1] นฤมล สุ่นสวัสดิ์[2] และนัทธ์หทัย อือนอก[3]

Duanghathai Semsongkulchai[1] Narumol Soonsawad[2] and Nuthatai Ounok[3]

นักศึกษาปริญญาโทบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยธนบุรี[1],

อาจารย์ประจำหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยธนบุรี[2, 3]

E-mail: duanghatha.bb@hotmail.com[1], soonl197@hotmail.com[2], nuthatai_aoy@yahoo.com[3]

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับแรงจูงใจของพนักงาน บริษัท ไพฑูรย์กล่องกระดาษ จำกัด จังหวัดสมุทรสาคร (2) ศึกษาระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความผูกพันของพนักงาน บริษัท ไพฑูรย์กล่องกระดาษ จำกัด จังหวัดสมุทรสาคร และ (3) ศึกษาแรงจูงใจที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน บริษัท ไพฑูรย์กล่องกระดาษ จำกัด จังหวัดสมุทรสาคร การศึกษาครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ โดยกลุ่มตัวอย่าง มีจำนวน 210 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม ผลทดสอบค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ 0.94 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ การแจกแจงความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์สมการถดถอยพหุคูณ ผลการศึกษา พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับ (1) แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน ภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีความคิดเห็นเป็นลำดับแรก คือ ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ รองลงมา คือ ความรับผิดชอบในงาน ความสำเร็จในการทำงาน การได้รับความยอมรับนับถือ ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน และการปกครองบังคับบัญชา สภาพการทำงาน นโยบายและการบริหาร ความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน ความมั่นคงในงาน และลำดับสุดท้าย คือ เงินเดือน ตามลำดับ (2) ความผูกพันของพนักงาน บริษัท ไพฑูรย์กล่องกระดาษ จำกัด จังหวัดสมุทรสาคร ภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีความคิดเห็นเป็นลำดับแรก คือ ความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างมากเพื่อประโยชน์ขององค์การ และลำดับสุดท้าย คือ ความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะดำรงไว้ซึ่งความเป็นสมาชิกภาพขององค์กร ตามลำดับและ (3) แรงจูงใจมีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน บริษัท ไพฑูรย์กล่องกระดาษ จำกัด จังหวัดสมุทรสาคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

คำสำคัญ: แรงจูงใจ ความผูกพันต่อองค์กร ธุรกิจกล่องกระดาษ

Abstract

This research aims to (1) examine employee opinions on motivation at Phaitoon Paper Box Co., Ltd. in Samut Sakhon Province, (2) study employee opinions on organizational commitment at Phaitoon Paper Box Co., Ltd., and (3) investigate the motivational factors influencing organizational commitment among employees of Phaitoon Paper Box Co., Ltd. in Samut Sakhon. This quantitative study used a sample size of 210 individuals, with a questionnaire as the research tool, which had an overall reliability coefficient of 0.94. Data analysis included frequency distribution, percentage, mean, standard deviation, and multiple regression analysis. The study results showed that respondents had a high overall opinion of (1) work motivation. In terms of individual factors, the highest-rated motivation was the nature of the work, followed by responsibility, achievement, recognition, relationships with supervisors, colleagues, supervision, work environment, policies, career advancement, job security, and lastly, salary. (2) The overall level of organizational commitment of employees at Paitoon Paper Box Co., Ltd. was high. In terms of individual aspects, the highest-ranked aspect was the willingness to put in significant effort for the benefit of the organization, while the lowest-ranked aspect was the strong desire to maintain organizational membership. (3) Motivation was found to significantly influence organizational commitment at the 0.05 level.

Keywords: Motivation, organizational commitment, paper box business

บทนำ

ปัจจุบันธุรกิจใช้เทคโนโลยีแทนแรงงานมนุษย์ ส่งผลให้โครงสร้างองค์กรเปลี่ยนไปและสวัสดิการลดลง เกิดปัญหาด้านการจัดการทรัพยากรมนุษย์และประสิทธิภาพองค์กร การแก้ปัญหานี้สามารถทำได้ด้วยการบริหารทรัพยากรมนุษย์อย่างเหมาะสมและสร้างแรงจูงใจให้พนักงานทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ (อัครเดช ไม้จันทร์, 2560) การบริหารองค์กรที่ให้ความสำคัญกับทรัพยากรมนุษย์จะช่วยให้องค์กรเติบโตและประสบความสำเร็จ โดยต้องอาศัยปัจจัยอื่น ๆ เช่น เงินทุน วัตถุดิบ และการจัดการเวลา หากมีบุคลากรที่มีคุณภาพ มีความรู้ และรักในงาน องค์กรก็จะมีโอกาสบริหารงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ การจัดสรรบุคลากรที่ตรงกับความต้องการขององค์กรจึงเป็นสิ่งสำคัญ (สหธร เพชรวิโรจน์ชัย, 2564)

ทรัพยากรมนุษย์ที่มีคุณภาพมีทางเลือกมากในการเลือกที่ทำงาน องค์กรจึงต้องสร้างแรงจูงใจเพื่อดึงดูดพนักงานเหล่านี้ แรงจูงใจช่วยกระตุ้นให้พนักงานทำงานอย่างมีประสิทธิภาพและบรรลุเป้าหมายองค์กรได้ดีขึ้น ผู้บริหารควรเข้าใจความต้องการต่าง ๆ ของพนักงาน เช่น ผลตอบแทน รางวัล การยอมรับ และความ

มั่นคง ซึ่งจะช่วยให้พนักงานทำงานตามวัตถุประสงค์ขององค์กร (Walters, 1978) การทำให้พนักงานผูกพันกับองค์กรต้องคำนึงถึงการรักษาพนักงานที่มีความสามารถและพัฒนาศักยภาพของพวกเขาให้อยู่ในองค์กร ไม่เพียงแค่เรื่องเงินเดือนหรือสวัสดิการ แต่รวมถึงการพัฒนาทักษะและการจัดการบุคคลที่ดีที่ทำให้พนักงานรู้สึกมีคุณค่าและเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร ซึ่งช่วยสร้างความผูกพันและการอยู่ในองค์กรระยะยาว (สุนิสา อุดมโชค และอิงอร ตั้นพันธ์, 2562) ความผูกพันต่อองค์กรเป็นปัจจัยสำคัญที่ช่วยให้องค์กรได้รับพนักงานที่ทุ่มเทและเต็มใจทำงาน ส่งผลให้อัตราการขาดงานและลาออกลดลง พร้อมกับการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ พนักงานที่ผูกพันกับองค์กรจะรู้สึกเป็นส่วนหนึ่ง ยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร และเต็มใจเสียสละเพื่อความสำเร็จขององค์กร (อนุดิษฐ์ ฐานไชยกร, 2562)

จากสถิติการลาออกของพนักงานบริษัท ไพฑูรย์กล่องกระดาษ จำกัด ตั้งแต่ปี 2561-2565 พบว่าอัตราการลาออกมีแนวโน้มสูงขึ้น ส่งผลให้เกิดปัญหาขาดแคลนพนักงาน สูญเสียกำลังคนในการฝึกสอน และส่งมอบงานไม่ทันเวลา นอกจากนี้ พนักงานยังรู้สึกขาดความมั่นคง ความก้าวหน้า และเผชิญกับสภาพแวดล้อมที่ไม่เอื้อต่อการทำงาน ส่งผลให้ขาดแรงจูงใจและความผูกพันต่อองค์กร ดังนั้น ผู้วิจัยซึ่งเป็นสมาชิกขององค์กรนี้จึงสนใจศึกษาผลของแรงจูงใจที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันของพนักงาน บริษัท ไพฑูรย์กล่องกระดาษ จำกัด เพื่อนำผลวิจัยมาใช้พัฒนาและเสริมสร้างแรงจูงใจให้เกิดความผูกพันในองค์กรอย่างยั่งยืน

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. ศึกษาระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับแรงจูงใจของพนักงาน บริษัท ไพฑูรย์กล่องกระดาษ จำกัด จังหวัดสมุทรสาคร
2. ศึกษาระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความผูกพันของพนักงาน บริษัท ไพฑูรย์กล่องกระดาษ จำกัด จังหวัดสมุทรสาคร
3. เพื่อศึกษาแรงจูงใจที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน บริษัท ไพฑูรย์กล่องกระดาษ จำกัด จังหวัดสมุทรสาคร

สมมติฐานการวิจัย

แรงจูงใจมีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน บริษัท ไพฑูรย์กล่องกระดาษ จำกัด จังหวัดสมุทรสาคร

การทบทวนวรรณกรรม

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับแรงจูงใจ

Herzberg (1959) ทฤษฎี 2 ปัจจัย คือ ทฤษฎีแรงจูงใจในการทำงานที่กล่าวถึงสิ่งที่มีผลต่อแรงจูงใจในการทำงานของพนักงาน แบ่งเป็น แรงจูงใจที่ทำให้พนักงานอยากทำงานและไม่อยากทำงานเป็น 2 หมวดหมู่ คือ ปัจจัยด้านแรงจูงใจ และปัจจัยค้ำจุน ดังนี้ 1. ปัจจัยด้านแรงจูงใจ เป็นปัจจัยที่สร้างความพึงพอใจให้บุคคล

รักงาน และชอบงานทำให้บุคคลในองค์การปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ประกอบด้วย 5 ด้าน ดังนี้ 1.1 ความสำเร็จในการทำงาน 1.2 การได้รับการยอมรับนับถือ 1.3 ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ 1.4 ความรับผิดชอบในงาน 1.5 ความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน 2. ปัจจัยค้ำจุน เป็นปัจจัยที่ทำให้พนักงานเกิดความพึงพอใจในการทำงานได้ แต่ไม่ได้มีผลมากพอที่จะจูงใจให้พนักงานต้องการทำงานได้ ประกอบด้วย 6 ด้าน ดังนี้ 2.1 เงินเดือน 2.2 ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงาน 2.3 นโยบายและการบริหาร 2.4 สภาพการทำงาน 2.5 ความมั่นคงในงาน 2.6 การปกครองบังคับบัญชา

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร

Steers (1977) กล่าวว่า ความผูกพันต่อองค์การ เป็นความรู้สึกของผู้ปฏิบัติงานที่แสดงตนเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับองค์การ และเต็มใจที่จะทุ่มเทกำลังกาย กำลังใจ มีความรู้สึกผูกพันต่อองค์การอย่างแท้จริง จะมุ่งเน้นความเต็มใจที่จะปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมายขององค์การด้วย ประกอบด้วยลักษณะสำคัญ 3 ประการคือ 1. ความเชื่อมั่นและยอมรับเป้าหมาย รวมทั้งค่านิยมขององค์การ เป็นสิ่งที่บุคลากรในองค์การมีความรู้สึกว่าเป้าหมายขององค์การเป็นเป้าหมายเดียวกันกับเป้าหมายของตัวเองส่งผลให้บุคลากรเกิดความผูกพันทำงานเพื่อให้บรรลุถึงเป้าหมายนั้น ๆ 2. ความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างมากเพื่อประโยชน์ขององค์การ เป็นสิ่งที่จะเห็นได้จากการที่บุคลากรในองค์การจะใช้ความรู้ความสามารถ สติปัญญา ที่มีอยู่ทั้งหมดพร้อมที่จะทำงานเพื่อองค์การให้บรรลุถึงความสำเร็จของงาน 3. ความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะดำรงไว้ซึ่งความเป็นสมาชิกภาพขององค์การ เป็นสิ่งที่บุคลากรในองค์การจะรู้สึกว่าตนเองเป็นส่วนหนึ่งขององค์การโดยที่จะพยายามไม่ไปจากองค์การถึงแม้ว่าจะได้รับข้อเสนอที่มากกว่ามีความภาคภูมิใจอย่างมากต่อองค์การ

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ฐิตาภัทร์ ทุทุมมา (2563) ทำการศึกษาเรื่องแรงจูงใจในการทำงานที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์การของพนักงานฝ่ายผลิต บิวตี้ แอนด์ เซลล์ (Beauty and Sales) กรณีศึกษาบริษัท เซ็นทรัลเทรดดิ้ง ผลการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับแรงจูงใจในการทำงาน ภาพรวมอยู่ในระดับมาก และรายด้านพบว่า ด้านความรับผิดชอบในงาน ด้านลักษณะของงาน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ด้านความสำเร็จในงาน อยู่ในระดับมาก และด้านที่มีความคิดเห็นในระดับปานกลาง ได้แก่ ด้านความมั่นคงในงาน ด้านนโยบายและการบริหารงาน และด้านความก้าวหน้าในงาน ส่วนระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน ในด้านที่มีระดับความคิดเห็นมากที่สุด คือ ด้านความเชื่อและการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมองค์การ ส่วนด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างเต็มความสามารถเพื่อองค์การ และด้านความปรารถนาอย่างยิ่งที่จะรักษาไว้ซึ่งความเป็นสมาชิกภาพขององค์การ มีระดับความคิดเห็นในระดับมาก และในการทดสอบสมมติฐาน พบว่า แรงจูงใจในการทำงาน ด้านนโยบายและการบริหารงาน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและด้านความมั่นคงในงาน ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์การในด้านความเชื่อ และการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์การอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และด้านความรับผิดชอบในงาน ส่งผลต่อความผูกพันในด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างเต็มความสามารถอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และที่ระดับ 0.01 ได้แก่

ด้านลักษณะของงาน ด้านนโยบายและการบริหารงาน นอกจากนั้น ยังพบว่า ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล และด้านความมั่นคงในงาน ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์การด้านความปรารถนาอย่างยิ่งที่จะรักษาไว้ซึ่งความเป็นสมาชิกภาพขององค์การ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และที่ระดับ 0.01 ได้แก่ ด้านนโยบายและการบริหารงาน และด้านความมั่นคงในงาน

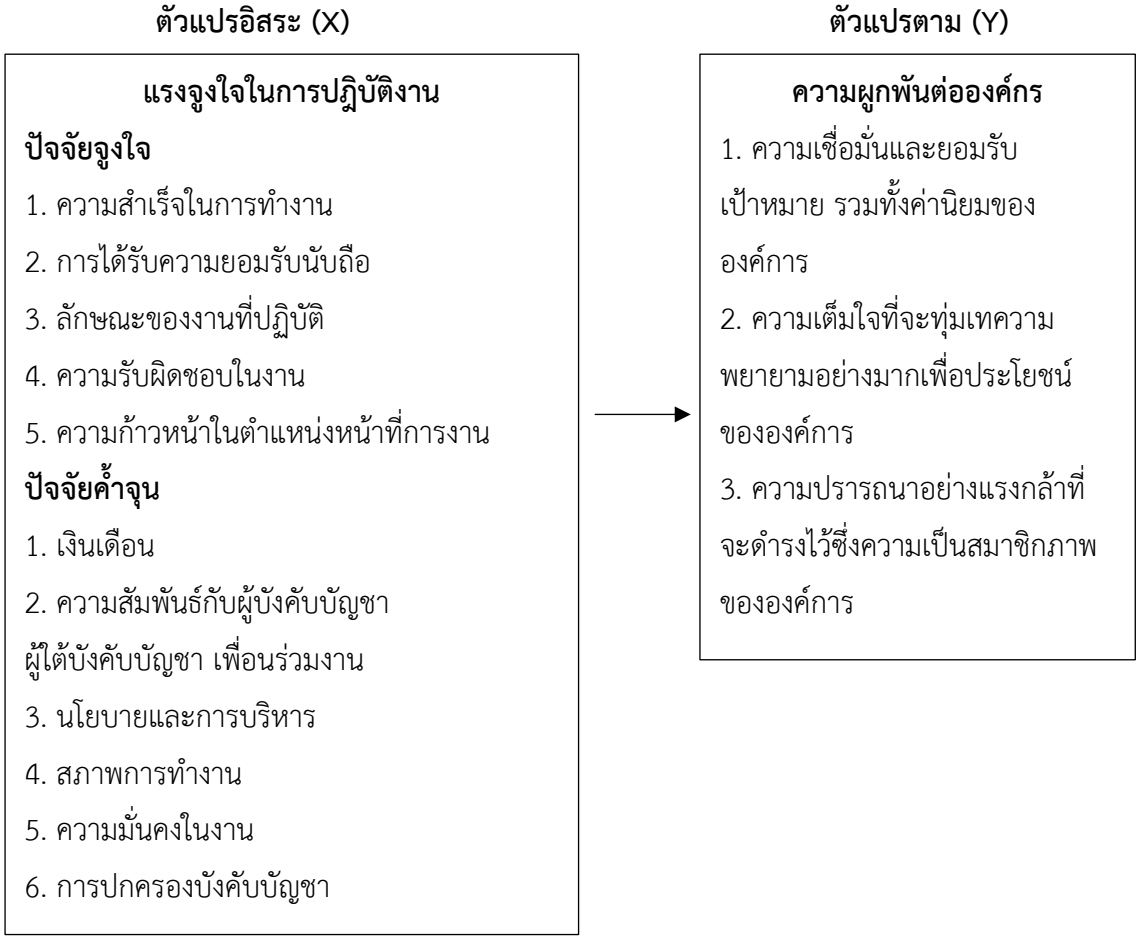
อัครยุตม์ กาญจนเสถียร (2562) ทำการศึกษาเรื่องทัศนคติ แรงจูงใจและบรรยากาศในการทำงานที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์การของเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย บริษัท รักษาความปลอดภัย แอลโซคไทย เซอร์วิสเซส จำกัด ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็นเกี่ยวกับด้านแรงจูงใจ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก และพบว่า ปัจจัยจูงใจ ด้านลักษณะของงานและความก้าวหน้ามีผลต่อความผูกพันต่อองค์การ ส่วนปัจจัยค้ำจุน พบว่า ระดับความคิดเห็นอยู่ระดับมาก ส่วนทัศนคติ แรงจูงใจและบรรยากาศในการทำงานมีผลต่อความผูกพันต่อองค์การของเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย บริษัท รักษาความปลอดภัย แอลโซคไทย เซอร์วิสเซส จำกัด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ศรีสุนันท์ วัฒนา (2559) ทำการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันในองค์การของพนักงาน บริษัท เอชจีเอสที (ประเทศไทย) จำกัด ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยด้านทัศนะคติเพื่อนร่วมงานขององค์การ ด้านความคาดหวังที่ได้รับการตอบสนองจากองค์การ ด้านความรู้สึกว่าองค์การเป็นที่พึ่งพิงได้ ด้านความรู้สึกว่าตนมีความสำคัญต่อองค์การอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก และ ความผูกพันต่อองค์การ ได้แก่ ด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างมากเพื่อประโยชน์ขององค์การ ด้านความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้าในการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์การ และด้านความต้องการที่จะคงอยู่เป็นสมาชิกขององค์การอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ส่วนปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันในองค์การของพนักงาน บริษัท เอชจีเอสที (ประเทศไทย) จำกัด โดยรวมอยู่ในระดับมาก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากการทบทวนวรรณกรรมแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับแรงจูงจที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท ไพฑูรย์กล่องกระดาษ จำกัด จังหวัดสมุทรสาคร กรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยได้นำแนวคิดเกี่ยวกับแรงจูงใจ ของ (Herzberg, 1959) ประกอบด้วย 2 ปัจจัย คือ ปัจจัยจูงใจ ประกอบด้วย 5 ด้าน และปัจจัยค้ำจุน ประกอบด้วย 6 ด้าน มากำหนดเป็นตัวแปรอิสระ และในส่วนของความผูกพันต่อองค์กร คือ ความผูกพันต่อองค์การ เป็นพฤติกรรมอย่างหนึ่งของบุคคลที่เป็นผลจากการลงทุนลงแรงในองค์การ จนมีผลงาน และไม่สามารถที่จะถอนทุนเหล่านั้นกลับคืนมาได้ การสร้างผลงานไว้ในองค์การทำให้เกิดพันธะหรือความผูกพัน โดยใช้เหตุผลในเชิงเศรษฐศาสตร์เข้ามาอธิบายว่า บุคคลยิ่งลงทุนลงแรงให้กับองค์การก็ยิ่งมีความผูกพันต่อองค์การ ประกอบไปด้วย 3 ด้าน ได้แก่ 1) ความเชื่อมั่นและยอมรับเป้าหมาย รวมทั้งค่านิยมขององค์การ 2) ความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างมากเพื่อประโยชน์ขององค์การ 3) ความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะดำรงไว้ซึ่งความเป็นสมาชิกภาพขององค์การ และ โดยผู้วิจัยได้นำมากำหนดเป็นตัวแปรตาม

กรอบแนวคิด

กรอบแนวความคิดที่ใช้ในการวิจัยนี้ได้ใช้แนวคิดแรงจูงใจของเฮอร์ซเบิร์ก (Herzberg, 1959) และความผูกพันต่อองค์กรของ (Steer, 1997) เพื่อกำหนดเป็นตัวแปรอิสระและตัวแปรตาม ดังรูปที่ 1



รูปที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

ที่มา: ดัดแปลง Herzberg (1959) และ Steer (1977)

ระเบียบวิธีการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ พนักงานบริษัท ไพฑูรย์กล่องกระดาษ จำกัด จังหวัดสมุทรสาคร จำนวน 350 คน (ฝ่ายทรัพยากรบุคคล, 2567) กำหนดกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้สูตรคำนวณของ (Yamane, 1973) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 187 คน เพื่อให้ได้ข้อมูลที่มีความน่าเชื่อถือมากยิ่งขึ้น ผู้วิจัยจึงได้เพิ่มกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 23 คน รวมกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้นที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ จำนวน 210 คน โดยการสุ่มแบบแบ่งชั้นภูมิ (Stratified random sampling) สอบถามโดยวิธีเจาะจง

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม แบ่งออกเป็น 4 ส่วน คือ ส่วนที่ 1 แบบสอบถามปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ทำงาน และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ซึ่งเป็นแบบสอบถามเลือกตอบเพียงข้อเดียว ส่วนที่ 2 แบบสอบถามระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับแรงจูงใจ แบ่งออกเป็น 2 ปัจจัยหลัก ได้แก่ ปัจจัยจูงใจ (Motivating factor) ประกอบด้วย 1) ความสำเร็จในการทำงาน 2) การได้รับความยอมรับนับถือ 3) ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ 4) ความรับผิดชอบในงาน 5) ความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน และปัจจัยค้ำจุน (Maintenance Factors) ประกอบด้วย 1) เงินเดือน 2) ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาผู้ใต้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน 3) นโยบายและการบริหาร 4) สภาพการทำงาน 5) ความมั่นคงในงาน และ 6) การปกครองบังคับบัญชาและส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน ประกอบด้วย 1) ความเชื่อมั่นและยอมรับเป้าหมาย รวมทั้งค่านิยมขององค์การ 2) ความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างมากเพื่อประโยชน์ขององค์การ 3) ความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะดำรงไว้ซึ่งความเป็นสมาชิกภาพขององค์การ โดยส่วนที่ 2 และ 3 จัดทำแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 อันดับ ตามแบบของ Likert scale และส่วนที่ 4 เป็นแบบสอบถามปลายเปิดเพื่อแสดงความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ ซึ่งผู้วิจัยได้ ทำการตรวจสอบแบบสอบถามโดยการหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) จากผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 คน โดยแต่ละข้อมีค่า IOC อยู่ระหว่าง 0.67-1.00 ทุกข้อคำถาม ซึ่งไม่ต่ำกว่า 0.5 จากนั้นทดสอบความเชื่อมั่น โดยการนำแบบสอบถามไปทดลองเก็บข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่างที่มีคุณลักษณะใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่างจริง จำนวน 30 ชุด และนำผลที่ได้มาคำนวณค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Cronbach’s Alpha Coefficient) ได้ค่า เท่ากับ 0.97 ซึ่งไม่ต่ำกว่า 0.70 จึงอยู่ในเกณฑ์ที่มีความเชื่อถือ (Cronbach, 1990)

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ 1) สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive statistics) .ในการเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ ความถี่ (Frequency) และร้อยละ (Percentage) และวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับแรงจูงใจและระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน บริษัท ไพฑูรย์กล่องกระดาษ จำกัด จังหวัดสมุทรสาครด้วยการหาค่าเฉลี่ย(Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) 2) สถิติเชิงอนุมาน (Inferential statistics) ในการทดสอบสมมติฐานเกี่ยวกับแรงจูงใจมีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน บริษัท ไพฑูรย์กล่องกระดาษ จำกัด จังหวัดสมุทรสาคร โดยวิเคราะห์ค่าสมการถดถอยพหุคูณ (Multiple regression analysis)

ผลการศึกษาและอภิปรายผล

ผลการศึกษา

1. ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 53.33 มีอายุ 21 – 30 ปี คิดเป็นร้อยละ 31.90 สถานภาพสมรส คิดเป็นร้อยละ 55.71 ระดับการศึกษาขั้นสูงสุด คือ

ต่ำกว่าอนุปริญญา คิดเป็นร้อยละ 51.90 ส่วนใหญ่เป็นแผนกผลิต คิดเป็นร้อยละ 70.27 มีอายุงาน 5 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 68.10 และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน15,001-25,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 32.38

2. ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับแรงจูงใจ บริษัท ไพฑูรย์กล่องกระดาษ จำกัด จังหวัดสมุทรสาคร ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$=3.85, S.D.=0.47) เมื่อพิจารณา เป็นปัจจัย พบว่า ปัจจัยจูงใจ ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$=3.99, S.D.=0.54) ทุกด้านมีแรงจูงใจอยู่ในระดับมาก โดยด้านที่มีความคิดเห็นเป็นลำดับแรก คือ ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ($\bar{X}$=4.15, S.D.=0.66) รองลงมา ความรับผิดชอบในงาน ($\bar{X}$=4.13, S.D.=0.63) ความสำเร็จในการทำงาน ($\bar{X}$=4.02, S.D.=0.63) การได้รับความยอมรับนับถือ ($\bar{X}$=3.97, S.D.=0.70) และลำดับสุดท้าย คือ ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน ($\bar{X}$=3.68, S.D.=0.74) ตามลำดับ ปัจจัยค้ำจุน ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$=3.70, S.D.=0.52) ทุกด้านมีแรงจูงใจอยู่ในระดับมากโดยด้านที่มีความคิดเห็นเป็นลำดับแรก คือ ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาผู้ใต้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน ($\bar{X}$=3.85, S.D.=0.58) รองลงมา การปกครองบังคับบัญชา ($\bar{X}$=3.81, S.D.=0.63) สภาพการทำงาน ($\bar{X}$=3.73, S.D.=0.65) นโยบายและการบริหาร ($\bar{X}$=3.69, S.D.=0.62) ความมั่นคงในงาน ($\bar{X}$=3.66, S.D.=0.78) และลำดับสุดท้าย คือ เงินเดือน ($\bar{X}$=3.47, S.D.=0.89) ตามลำดับ

ตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับแรงจูงใจของพนักงานบริษัท ไพฑูรย์กล่องกระดาษ จำกัด จังหวัดสมุทรสาคร จำแนกตามรายด้าน

ลำดับ	แรงจูงใจ	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)	แปลผล
	ปัจจัยจูงใจ	**3.99**	**0.54**	**มาก**
1	ความสำเร็จในการทำงาน	4.02	0.63	มาก
2	การได้รับความยอมรับนับถือ	3.97	0.70	มาก
3	ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ	4.15	0.66	มาก
4	ความรับผิดชอบในงาน	4.13	0.63	มาก
5	ความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน	3.68	0.74	มาก
	ปัจจัยค้ำจุน	**3.70**	**0.52**	**มาก**
1	เงินเดือน	3.47	0.89	มาก
2	ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาผู้ใต้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน	3.85	0.58	มาก
3	นโยบายและการบริหาร	3.69	0.62	มาก
4	สภาพการทำงาน	3.73	0.65	มาก

ลำดับ	แรงจูงใจ	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)	แปลผล
5	ความมั่นคงในงาน	3.66	0.78	มาก
6	การปกครองบังคับบัญชา	3.81	0.63	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม		**3.85**	**0.47**	**มาก**

3. ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท ไพฑูรย์กล่องกระดาษ จำกัด จังหวัดสมุทรสาคร ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$=4.05, S.D.=0.52) เมื่อพิจารณาจำแนกตามรายด้าน พบว่า ทุกด้านมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก โดยด้านที่มีความคิดเห็นเป็นลำดับแรก คือ ความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างมากเพื่อประโยชน์ขององค์การ ($\bar{X}$=4.15, S.D.=0.64) รองลงมา คือ ความเชื่อมั่นและยอมรับเป้าหมาย รวมทั้งค่านิยมขององค์การ ($\bar{X}$=4.05, S.D.=0.62) และลำดับสุดท้ายคือ ความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะดำรงไว้ซึ่งความเป็นสมาชิกภาพขององค์การ ($\bar{X}$=3.97, S.D.=0.65) สามารถสรุปได้ ดังนี้

ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท ไพฑูรย์กล่องกระดาษ จำกัด จังหวัดสมุทรสาคร ภาพรวม

ลำดับ	ความผูกพันต่อองค์การ	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)	แปลผล
1	ความเชื่อมั่นและยอมรับเป้าหมาย รวมทั้งค่านิยมขององค์การ	4.05	0.62	มาก
2	ความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างมากเพื่อประโยชน์ขององค์การ	4.15	0.64	มาก
3	ความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะดำรงไว้ซึ่งความเป็นสมาชิกภาพขององค์การ	3.97	0.65	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม		**4.05**	**0.52**	**มาก**

4. การทดสอบสมติฐาน

สมมติฐานการวิจัย แรงจูงใจมีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท ไพฑูรย์กล่องกระดาษ จำกัด จังหวัดสมุทรสาคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากการตรวจสอบข้อตกลงเบื้องต้นในประเด็นความคลาดเคลื่อนของตัวแปรเป็นอิสระต่อ กัน โดยมีการตรวจสอบข้อตกลงเบื้องต้นในภาวะร่วมเส้นตรงพหุ (Multicollinearity) พบว่าตัวแปรอิสระทั้ง 11 ตัวแปร เป็นไปตามภาวะร่วมเส้นตรงพหุ (Tolerance > 0.1, VIF < 10) (Hair et al, 2006)

การทดสอบสมมติฐาน พบว่า แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ทั้ง 8 ด้าน ได้แก่ ความรับผิดชอบในงาน การได้รับความยอมรับนับถือ สภาพการทำงาน ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ความสำเร็จในการทำงาน ความมั่นคงในงาน และเงินเดือน มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท ไพฑูรย์กล่องกระดาษ จำกัด จังหวัดสมุทรสาคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งเป็นไปตามสมติฐาน โดยมีค่าสัมประสิทธิ์พยากรณ์เท่ากับร้อยละ 53.81 สามารถสรุปได้ ดังนี้

ตารางที่ 3 การวิเคราะห์แรงจูงใจมีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน บริษัท ไพฑูรย์กล่องกระดาษ จำกัด จังหวัดสมุทรสาคร ภาพรวม

ตัวแปรพยากรณ์	B	Std. Error	Beta	t	p-value	Collinearity Statistics	
						Tolerance	VIF
ค่าคงที่ (Constant)	1.205	.236		5.096	.000		
ความสำเร็จในการทำงาน	-.133	.064	-.159	-2.064*	.040	.394	2.538
การได้รับความยอมรับนับถือ	.183	.061	.243	2.987*	.003	.352	2.844
ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ	.137	.062	.173	2.213*	.028	.382	2.616
ความรับผิดชอบในงาน	.308	.063	.373	4.899*	.000	.403	2.484
ความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน	.018	.051	.025	.349	.728	.441	2.265
เงินเดือน	.082	.040	.139	2.020*	.045	.494	2.023
ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญช ผู้ใต้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน	-.148	.068	-.163	-2.172*	.031	.413	2.419
นโยบายและการบริหาร	.045	.059	.053	.762	.447	.476	2.102
สภาพการทำงาน	.149	.053	.183	2.806*	.006	.546	1.830
ความมั่นคงในงาน	.095	.043	.142	2.225*	.027	.575	1.738
การปกครองบังคับบัญชา	-.010	.058	-.012	-.179	.858	.485	2.062

$R = 0.734$, $R^2 = 0.538$, Adj. $R^2 = 0.512$, $F = 20.969$, Durbin-Watson = 1.774

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

การอภิปรายผล

การศึกษาเรื่อง แรงจูงใจที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน บริษัท ไพฑูรย์กล่องกระดาษ จำกัด จังหวัดสมุทรสาคร ได้แบ่งการอภิปรายผลตามวัตถุประสงค์ ดังนี้

1. จากผลการศึกษาระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับแรงจูงใจของพนักงาน บริษัท ไพฑูรย์กล่องกระดาษ จำกัด จังหวัดสมุทรสาคร พบว่า ภาพรวมอยู่ในระดับมาก เนื่องจากพนักงานมีความภาคภูมิใจกับการปฏิบัติงานในองค์กร และมองว่างานที่ทำอยู่ตรงกับความรู้ความสามารถ อีกทั้งยังมีความท้าทายทำให้มีความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงาน ทำให้สามารถปฏิบัติงานออกมาสำเร็จลุล่วงตามเป้าหมายและยังได้รับการยอมรับจากผู้บังคับบัญชาผู้ใต้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน ทำให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีความสุข ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ (อัครยุตม์ กาญจนเสถียร, 2562) ทำการศึกษาเรื่องทัศนคติแรงจูงใจและบรรยากาศในการทำงานที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์การของเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย บริษัท รักษาความปลอดภัย แอลโซคไทย เซอร์วิสเซส จำกัด และยังสอดคล้องกับงานวิจัย (ฐิตาภัทร์ ทุทุมมา, 2563) ทำการศึกษาเรื่องแรงจูงใจในการทำงานที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์การของพนักงานฝ่ายผลิต บิวตี้ แอนด์ เซลล์ (Beauty and Sales) กรณีศึกษาบริษัท เซ็นทรัลเทรดดิ้ง จำกัด โดยภาพรวมพบว่า พนักงานมีแรงจูงใจในการทำงานอยู่ในระดับมากและสอดคล้องกับแนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับแรงจูงใจของ (Herzberg, 1959) กล่าวว่า มีสองปัจจัยหลักที่ส่งผลต่อแรงจูงใจ ความพึงพอใจและความไม่พอใจ มี 2 ปัจจัย ได้แก้ ปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุน โดยปัจจัยจูงใจประกอบด้วย 5 ด้าน และปัจจัยค้ำจุนประกอบไปด้วย 6 ด้าน

2. จากผลการศึกษาระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน บริษัท ไพฑูรย์กล่องกระดาษ จำกัด จังหวัดสมุทรสาคร พบว่า ภาพรวมอยู่ในระดับมาก เนื่องจากพนักงานมีเต็มใจที่จะทำงานที่ได้รับมอบหมายออกมาอย่างเต็มความรู้และความสามารถเพื่อนำมาปรับใช้ในการทำงานให้ดียิ่งขึ้น ส่งผลทำให้บริษัทประสบความสำเร็จและมีความเจริญก้าวหน้า ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ (ศรีสุนันท์ วัฒนา, 2559) ทำการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันในองค์การของพนักงาน บริษัท เอชจีเอสที (ประเทศไทย) จำกัด และสอดคล้องกับแนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กรของ (Steers, 1977) กล่าวว่า ความผูกพันต่อองค์การ เป็นความรู้สึกของผู้ปฏิบัติงานที่แสดงตนเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับองค์การ มีจุดร่วมที่เหมือนกันกับสมาชิกองค์การคนอื่น ๆ และเต็มใจที่จะทุ่มเทกำลังกาย กำลังใจเพื่อปฏิบัติงานภารกิจขององค์การให้บรรลุเป้าหมาย ประกอบด้วยลักษณะสำคัญ 3 ประการคือ 1. ความเชื่อมั่นและยอมรับเป้าหมาย รวมทั้งค่านิยมขององค์การ 2. ความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างมากเพื่อประโยชน์ขององค์การ 3. ความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะดำรงไว้ซึ่งความเป็นสมาชิกภาพขององค์การ

3. จากผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า แรงจูงใจมีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน บริษัท ไพฑูรย์กล่องกระดาษ จำกัด จังหวัดสมุทรสาคร โดยภาพรวม จำนวน 8 ด้าน ได้แก่ ความรับผิดชอบในงาน การได้รับความยอมรับนับถือ สภาพการทำงาน ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ความสำเร็จในการทำงาน ความมั่นคงในงาน และเงินเดือน อย่างมีนัยสำคัญ

ทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ (ศรีสุนันท์ วัฒนา, 2559) ทำการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันในองค์การของพนักงาน บริษัท เอชจีเอสที (ประเทศไทย) จำกัด ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันในองค์การของพนักงาน บริษัท เอชจีเอสที (ประเทศไทย) จำกัด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีความสัมพันธ์กันในทิศทางบวก จำนวน 6 ด้าน คือ ความรับผิดชอบ การได้รับความยอมรับนับถือ สภาพการทำงาน ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ความมั่นคงในงาน และเงินเดือน ส่วนมีความสัมพันธ์กันในทิศทางลบ จำนวน 2 ด้าน คือ 1. ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน หมายความว่า ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน เพิ่มขึ้นมีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กรลดลง เนื่องจากในการทำงานของทุกคนย่อมเกิดปัญหาในด้านต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นเรื่องของความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงาน บางครั้งเวลาที่เกิดปัญหาในการทำงาน พนักงานก็ต้องการขอความช่วยเหลือหรือขอคำปรึกษา เพื่อที่จะได้นำข้อเสนอแนะต่าง ๆ มาแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น แต่บางครั้งการขอคำปรึกษาจากคนในองค์กรนั้นเป็นเรื่องที่ค่อนข้างยาก จึงทำให้พนักงานรู้สึกว่าไม่ได้เป็นที่ยอมรับจากผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงาน จึงส่งผลทำให้พนักงานรู้สึกมีความผูกพันต่อองค์กรลดน้อยลง 2. ความสำเร็จในการทำงาน หมายความว่า ความสำเร็จในการทำงานเพิ่มขึ้นมีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กรลดลง เนื่องจากบางครั้งการทำงานสำเร็จลุล่วงตามเป้าหมาย อาจเป็นเพราะหน้าที่ที่ได้รับผิดชอบหรือได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติงานออกมาให้ถูกต้องและทันเวลา แต่เมื่อทำงานสำเร็จอาจไม่ได้รับคำชมเชยจากผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน ทำให้ขาดแรงจูงใจในการทำงานได้จึงเป็นเหตุผลทำให้ความผูกพันต่อองค์กรลดลง

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

จากผลการศึกษาในครั้งนี้ ผู้วิจัยขอเสนอแนะ ดังนี้

จากผลการวิจัย พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับแรงจูงใจของพนักงาน บริษัท ไพฑูรย์กล่องกระดาษ จำกัด จังหวัดสมุทรสาคร ภาพรวมอยู่ในระดับมากทุกด้าน แต่มีจำนวน 4 ด้านที่มีค่าเฉลี่ยที่ต่ำ ได้แก่ 1. เงินเดือน บริษัทควรมีการปรับเกณฑ์การให้ค่าตอบแทนที่เหมาะสมยุติธรรม พร้อมทั้งยังต้องเพียงพอกับสภาพเศรษฐกิจในปัจจุบัน 2. นโยบายและการบริหาร บริษัทต้องบริหารงานอย่างถูกต้องมีความโปร่งใส ยุติธรรมต่อพนักงาน อีกทั้งยังต้องการชี้แจงนโยบายต่าง ๆ ของบริษัทให้พนักงานทุกคนเข้าใจ 3. สภาพการทำงาน บริษัทควรจัดสถานที่ทำงานให้มีแสงสว่างเพียงพอ อากาศถ่ายเทได้สะดวก และควรจัดหาเครื่องมือและวัสดุอุปกรณ์ให้เพียงพอต่อการทำงานอย่างเหมาะสม 4. ความมั่นคงในงาน บริษัทควรให้ขอบเขตในการทำงานที่ชัดเจน เพื่อไม่มีความกังวลต่อการโยกย้ายปรับเปลี่ยนหน้าที่

จากผลการวิจัย พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับความผูกพันในองค์การของพนักงาน บริษัท ไพฑูรย์กล่องกระดาษ จำกัด จังหวัดสมุทรสาคร ภาพรวมอยู่ในระดับมากทุกด้าน แต่มีด้านความมุ่งมั่นปรารถนาที่จะดำรงตนให้เป็นสมาชิกขององค์การที่มีค่าเฉลี่ยที่ต่ำ แสดงให้เห็นว่าพนักงานมีความรู้สึกเป็นหนึ่ง

เดียวกับบริษัทฯ ค่อนข้างน้อย ดังนั้น ผู้บริหารหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ควรเร่งสร้างความผูกพันด้านความรู้สึกของพนักงาน ปกป้องรักษาชื่อเสียง และผลประโยชน์ของบริษัท ฯ เพื่อส่งเสริมให้พนักงานมีความผูกพัน และอยากเป็นสมาชิก รู้สึกเป็นส่วนหนึ่งของบริษัทฯ ด้วยการเปิดโอกาสให้พนักงานมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นในการพัฒนาบริษัทฯ ตลอดจนยกระดับ และพัฒนาต่อยอดความคิดเห็นนั้นให้เห็นผลเป็นที่ประจักษ์ อีกทั้งยกย่องชมเชย เชิดชูเกียรติ และประกาศให้ทราบโดยทั่วกัน เพื่อเป็นการสร้างขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานก่อให้เกิดความผูกพันต่อบริษัท ฯ

จากผลการวิจัย พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับแรงจูงใจมีอิทธิพลต่อความผูกพันของพนักงาน บริษัท ไพฑูรย์กล่องกระดาษ จำกัด จังหวัดสมุทรสาคร เป็นลำดับแรก คือ ความรับผิดชอบในงาน (B=0.308) แสดงให้เห็นว่า พนักงานสามารถทำงานที่รับมอบหมายหรือได้รับผิดชอบได้เป็นอย่างดี และสามารถทำงานให้เสร็จได้ทันเวลาอีกทั้งยังบรรลุตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ ดังนั้น ผู้บริหารและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรรับฟังความคิดเห็น และข้อเสนอแนะ เพื่อให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น และแรงจูงใจที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์การ ลำดับน้อยที่สุด คือ ด้านเงินเดือน (B=0.082) แสดงให้เห็นว่าบริษัทควรปรับโครงสร้างเงินเดือนใหม่เพื่อให้เกิดความชัดเจน และมีการเพิ่มค่าตอบแทนหรือสวัสดิการที่สูงขึ้น เพื่อเพียงพอต่อการดำรงชีวิตในปัจจุบัน ควรจัดสวัสดิการ หรือโครงการช่วยเหลือพนักงานให้เหมาะสมกับสภาพเศรษฐกิจในปัจจุบัน จะทำให้พนักงานมีความรู้สึกมีความมั่นคงในการดำรงชีวิต ซึ่งจะสามารถให้พนักงานอยู่ปฏิบัติงานจนเกษียณอายุ

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

เนื่องจากการศึกษาในครั้งนี้เป็นการศึกษาเฉพาะพนักงานฝ่ายผลิต ฝ่ายโรงงาน ฝ่ายสำนักงาน และฝ่ายขาย เท่านั้น ดังนั้นในการศึกษาครั้งต่อไป จึงควรทำการศึกษาทุกฝ่ายในองค์การ เพื่อศึกษาเปรียบเทียบข้อมูลของแต่ละฝ่ายว่ามีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์การเป็นอย่างไร เพื่อเป็นประโยชน์ต่อองค์การได้นำผลไปพิจารณาปรับปรุงพัฒนาในแต่ละฝ่ายให้เป็นไปในทิศทางเดียวกัน และให้เกิดผลประโยชน์สูงสุดต่อองค์การต่อไป

บรรณานุกรม

ฐิตาภัทร์ ทุทุมมา. (2563). *แรงจูงใจในการทำงานที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์การของพนักงานฝ่ายผลิต บิวตี้แอนด์เซลล์ (Beauty and Sales) กรณีศึกษาบริษัท เซ็นทรัลเทรดดิ้ง จำกัด* [สารนิพนธ์ปริญญาการจัดการมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยมหิดล]. https://archive.cm.mahidol.ac.th/bitstream/123456789/3846/1/TP%20BM.026%202563.pdf

ฝ่ายทรัพยากรบุคคล. (2567). *ข้อมูลจำนวนพนักงานของบริษัท ไพฑูรย์กล่องกระดาษ จำกัด.* http://www.paitoonbox.com/index.php/aboutus.

ศรีสุนันท์ วัฒนา. (2559). *ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันในองค์การของพนักงาน บริษัท เอชจีเอสที (ประเทศไทย) จำกัด* [วิทยานิพนธ์หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏราชนครินทร์]. http://thesis.rru.ac.th/files/pdf/698_2019_03_21_113657.pdf

สหธร เพชรวิโรจน์ชัย. (2564, 9 กรกฎาคม). *Workplace Happiness วิธีสร้างความสุขในการทำงานให้ยั่งยืน.* https://th.hrnote.asia/tips/workplace-happiness-210708/

สุนิสา อุดมโชค และ อิงอร ตั้นพันธ์. (2562). การธำรงรักษาพนักงานประจำร้าน บริษัทวิลล่ามาร์เก็ท เจพี จำกัด. *วารสารบัณฑิตวิทยาลัย บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต, 14*(10), 39-52. https://so01.tci-thaijo.org/index.php/journalgrdcru/article/view/193728/134924

อนุดิษฐ์ ฐานไชยกร. (2562). *ความผูกพันในองค์การ. วารสารบทความวิชาการมหาวิทยาลัยราชภัฏเลย, 4*(1), 32-45. https://so02.tci-thaijo.org/index.php/JRKSA/article/view/246209/166345

อัครเดช ไม้จันทร์. (2560). *ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานกลุ่มอุตสาหกรรมติดตั้งเครื่องจักรสายการผลิตในจังหวัดสงขลา* [การค้นคว้าอิสระ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์]. https://kb.psu.ac.th/psukb/bitstream/2016/11704/1/420087.pdf

อัครยุตม์ กาญจนเสถียร. (2562). *ทัศนคติแรงจูงใจและบรรยากาศในการทำงานที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์การของเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย บริษัท รักษาความปลอดภัย แอลโซคไทย เซอร์วิสเซส จำกัด* [การค้นคว้าอิสระ หลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี]. http://www.repository.rmutt.ac.th/ dspace/bitstream/123456789/3686/1/RMUTT-167601.pdf

Cronbach, L.J. (1990). *Essentials of Psychological Testing* (5th ed). New York, Harper and Row.

Hair, J.F ., Black, W.C., Babin, B.J., Anderson, R.E. & Tatham, R.L. (2006). *Multivariate data analysis.* Pearson Prentice Hall Upper Saddle River, New Jersey : USA.

Herzberg, F. et al. (1959). *The Motivation of Work*. New York: John Wiley & Sons.

Steers, R.M. (1977). Antecedents and outcomes of organizational commitment. *Administrative Science Quarterly, 22*, 46-56.

Walters, C. G. (1978). *Consumer behavior: Theory and practice* (3rd ed). Homewood, IL: Irwin.

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

แนวทางการสร้างแรงจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัทผลิตเฟอร์นิเจอร์พลาสติกแห่งหนึ่งในจังหวัดสมุทรสาคร

Guidelines for Work Motivation Affecting Performance Efficiency of Employees Plastic Furniture Manufacturing Company in Samut Sakhon

รวินท์นิภา ต้นทอง[1] นฤมล สุ่นสวัสดิ์[2] และนัทธ์หทัย อือนอก[3]

Rawinnipa Tonthong[1] Narumol Soonsawad[2] and Nuthatai Ounok[3]

นักศึกษาปริญญาโทบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยธนบุรี[1]

อาจารย์ประจำหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยธนบุรี[2,3]

E-mail: kob_2011_@hotmail.com[1], soonl197@hotmail.com[2], nuthatai_aoy@yahoo.com[3]

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) เพื่อศึกษาระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทผลิตเฟอร์นิเจอร์พลาสติกแห่งหนึ่งในจังหวัดสมุทรสาคร (2) เพื่อศึกษาระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทผลิตเฟอร์นิเจอร์พลาสติกแห่งหนึ่งในจังหวัดสมุทรสาคร และ (3) เพื่อศึกษาแนวทางการสร้างแรงจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทผลิตเฟอร์นิเจอร์พลาสติกแห่งหนึ่งในจังหวัดสมุทรสาคร การศึกษาครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ โดยกลุ่มตัวอย่าง มีจำนวน 185 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม ผลทดสอบค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ 0.96 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ การแจกแจงความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และ การวิเคราะห์สมการถดถอยพหุคุณผลการศึกษา พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับ (1) แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานของพนักงาน ภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีความคิดเห็นเป็นลำดับแรกคือ ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ รองลงมา คือ ด้านความสำเร็จในการทำงาน ด้านผู้บังคับบัญชาด้านความรับผิดชอบในการปฏิบัติงาน ด้านสภาพการทำงาน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ด้านค่าตอบแทน ด้านความมั่นคงในงาน ด้านความก้าวหน้าในงาน ด้านนโยบายในการบริหาร และด้านที่มีความคิดเห็นเป็นลำดับสุดท้าย คือ ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ตามลำดับ (2) ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานพนักงานของพนักงาน ภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีความคิดเห็นเป็นลำดับแรก คือ ด้านค่าใช้จ่าย รองลงมา คือ ด้านเวลาในการปฏิบัติงาน ด้านคุณภาพของงาน และด้านที่มีความคิดเห็นลำดับสุดท้าย คือ ด้านปริมาณงานที่ได้รับ ตามลำดับ และ (3) แรงจูงใจส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทผลิตเฟอร์นิเจอร์พลาสติกแห่งหนึ่งในจังหวัดสมุทรสาคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์พยากรณ์ร้อยละ 63.30

คำสำคัญ: แรงจูงใจ ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานพนักงาน เฟอร์นิเจอร์พลาสติก

Abstract

The purposes of this study were to (1) the level of motivation in working of employees of a plastic furniture manufacturing company in Samut Sakhon Province, (2) the performance level of employees of a plastic furniture manufacturing company in Samut Sakhon Province, and (3) the motivational approach that affected the performance of employees at a plastic furniture manufacturing company in Samut Sakhon Province. This study was a quantitative research. A sample group consisted of 185 people. A questionnaire, with a reliability of 0.96, was used as a research instrument. Data were analyzed by frequency, percentage, mean, standard deviation, and multiple regression analysis. The findings revealed that the respondents had opinions about (1) the overall motivation of the employees in working was at a high level. When considering each aspect, it was found that the aspect with the highest ranking of opinions was the nature of the work performed, followed by the achievement in work, supervisors, responsibility in working, working conditions, interpersonal relations, compensation, job security, job advancement, management policy, and the aspect with the lowest ranking of opinions was being respectively. (2) the overall efficiency of the employee's work performance was at a high level. When considering each aspect, it was found that the aspect with the highest ranking of opinions was cost, followed by work time, and quality of work, and the aspect with the lowest ranking of opinions was the amount of work received. Finally, (3) motivation affected the performance efficiency of employees in a plastic furniture manufacturing company in Samut Sakhon Province with a statistical significance of 0.05 level. Altogether, the prediction coefficient was 63.30 percent.

Keywords: Motivation, performance efficiency of employees, plastic furniture

บทนำ

ทรัพยากรมนุษย์ (Human Resources) ถือเป็นปัจจัยสำคัญอย่างมากสำหรับทุกองค์กร และถือเป็นตัวแปรสำคัญที่จะทำให้องค์กรประสบความสำเร็จหรือล้มเหลวได้ การที่พนักงานในองค์กรจะปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพนั้น ต้องอาศัยแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน เช่น การที่บุคคลนั้นมีความกระตือรือร้น มีความมุ่งมั่นในตนเอง ต้องการความก้าวหน้าในชีวิต หรือการมีทัศคติที่ดีต่อองค์การ ซึ่งอาจเกิดจากความเชื่อมั่นในนโยบายขององค์กร ปัจจัยต่าง ๆ เหล่านี้อาจส่งผลให้พนักงานเกิดแรงจูงใจในการทำงานสามารถทำงานให้ประสบผลสำเร็จ หรืออาจกล่าวได้ว่าเป็นสิ่งกระตุ้นให้บุคคลเกิดความมานะพยายามทำงานที่ได้รับมอบหมายได้อย่างเต็มประสิทธิภาพ เพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่องค์กรตั้งไว้ (วิภาวรรณ เส็งสาย, 2561)

บริษัทผลิตเฟอร์นิเจอร์พลาสติก ตั้งอยู่จังหวัดสมุทรสาคร ประกอบธุรกิจการผลิตและจำหน่ายเฟอร์นิเจอร์พลาสติกในครัวเรือน ภายใต้คุณภาพมาตรฐานระดับสากล ลักษณะกิจการเป็นกิจการอุตสาหกรรมการผลิตสินค้าเพื่อค้าส่ง โดยเป็นสินค้าที่เป็นพลาสติกประเภทเครื่องใช้ภายในครัวเรือน และได้ขยายช่องทางการขายไปสู่ Discount Store โดยมุ่งเน้นไปที่กลุ่มสินค้าพลาสติกประเภทเครื่องใช้ในครัวเรือน ปัจจุบันมีจำนวนพนักงานทั้งหมด 290 คน และพบว่าข้อมูลสถิติพนักงานลาออกจาก ปี 2564-2566 มีการลาออกเพิ่มขึ้นต่อเนื่อง และมีแนวโน้มที่จะเพิ่มขึ้นเรื่อย ๆ ซึ่งในปี 2564 พบว่าอัตราการลาออกของพนักงานอยู่ที่ 2.1% ปี 2565 เพิ่มขึ้นเป็น 3.3% และปี 2566 เพิ่มขึ้นเป็น 5.4% โดยกลุ่มที่ลาออกในปัจจุบันเป็นบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถจึงทำให้เกิดปัญหาด้านความต่อเนื่องในการปฏิบัติงาน สูญเสียเวลาในการฝึกฝนบุคลากรใหม่ และพนักงานที่ปฏิบัติงานอยู่ต้องปฏิบัติงานมากขึ้นจนเกิดภาวะงานล้น ในทางกลับกันถ้าองค์กรมีพนักงานที่มีความรู้ความสามารถ เหมาะสมกับหน้าที่ มีความมานะอุตสาหะต่อการทำงาน โอกาสที่จะได้รับผลสำเร็จตามที่ต้องการย่อมง่ายขึ้น ผู้บริหารจึงให้ความสำคัญกับการรักษาบุคลากรและหาแนวทางการสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานให้กับบุคลากรในบริษัทฯ พร้อมทั้งสนับสนุนการทำงานของพนักงานให้มีประสิทธิภาพมากขึ้นเพื่อปลูกฝังความรับผิดชอบและโอกาสการเติบโตในหน้าที่การงาน มีการมอบหมายหน้าที่การทำงานที่มีความสำคัญ การให้คำชื่นชม และเพื่อให้การปฏิบัติงานประสบผลสำเร็จ ส่งผลให้ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานก็จะดีตามไปด้วย

จากที่กล่าวมาข้างต้นผู้วิจัยในฐานะผู้ปฏิบัติงานในบริษัทผลิตเฟอร์นิเจอร์พลาสติกแห่งหนึ่งในจังหวัดสมุทรสาคร จึงมีความสนใจที่จะศึกษาเรื่องแนวทางการสร้างแรงจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัทผลิตเฟอร์นิเจอร์พลาสติกแห่งหนึ่งในจังหวัดสมุทรสาคร เพื่อให้ทราบว่ามีปัจจัยด้านใดบ้างที่สามารถนำมาเป็นแนวทางในการพัฒนาและการสร้างแรงจูงใจ เพื่อที่จะสามารถทำให้พนักงานทำงานได้อย่างมีความสุข และทุ่มเทกำลังกายกำลังใจ สติปัญญาเพื่อให้งานนั้นประสบความสำเร็จสูงสุด อันเป็นปัจจัยสำคัญในการขับเคลื่อนให้องค์กรประสบความสำเร็จตรงตามเป้าหมายที่ตั้งไว้

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทผลิตเฟอร์นิเจอร์พลาสติกแห่งหนึ่งในจังหวัดสมุทรสาคร

2. เพื่อศึกษาระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทผลิตเฟอร์นิเจอร์พลาสติกแห่งหนึ่งในจังหวัดสมุทรสาคร

3. เพื่อศึกษาแนวทางการสร้างแรงจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทผลิตเฟอร์นิเจอร์พลาสติกแห่งหนึ่งในจังหวัดสมุทรสาคร

สมมติฐานการวิจัย

แรงจูงใจส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัทผลิตเฟอร์นิเจอร์พลาสติกแห่งหนึ่งในจังหวัดสมุทรสาคร

การทบทวนวรรณกรรม

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับแรงจูงใจ

ทฤษฎี 2 ปัจจัย ของ Herzberg (1959) ได้ให้นิยามไว้ว่ามีสองปัจจัยหลักที่ส่งผลต่อแรงจูงใจ ประกอบด้วย **1.ปัจจัยจูงใจ** (Motivation Factors) หมายถึง ปัจจัยที่สร้างแรงจูงใจในทางบวก ซึ่งจะเป็นผลให้ผู้ทำงานเกิดความพอใจในการทำงานมีลักษณะสัมพันธ์กับเรื่องงานโดยตรง ประกอบด้วย 5 ด้าน ได้แก่ (1.1) ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ (Work Itself) (1.2) ด้านความรับผิดชอบ (Responsibility) (1.3) ด้านความสำเร็จในการทำงาน (Achievement) (1.4) ด้านความก้าวหน้าในงาน (Advancement) (1.5) ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ (Recognition) **2.ปัจจัยค้ำจุน** (Hygiene factors) หมายถึง ปัจจัยที่ช่วยลดความไม่พึงพอใจในการทำงานซึ่งโดยส่วนใหญ่จะเป็นปัจจัยพื้นฐานที่จำเป็น เพราะถ้าไม่มีให้หรือทำให้ไม่เพียงพอจะทำให้บุคลากร เกิดความไม่พึงพอใจในการทำงาน ประกอบไปด้วย 6 ด้าน ได้แก่ (2.1) ด้านค่าตอบแทน (Salary) (2.2) ด้านผู้บังคับบัญชา (Supervision) (2.3) ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล (relationship with peers) (2.4) ด้านนโยบายและการบริหาร (Company Policy and Administration) (2.5) ด้านสภาพการทำงาน (Working Conditions) (2.6) ด้านความมั่นคงในงาน (Security)

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน (Efficiency) มีความสำคัญเพราะถือได้ว่าคนเป็นทรัพยากรที่มีความสำคัญต่อองค์กร การนำความรู้ ทักษะ มุมมอง การทำงานร่วมกัน การสร้างนวัตกรรมและแก้ปัญหาเมื่อผู้ปฏิบัติงานได้ใช้ความสามารถอย่างเต็มศักยภาพของตน เพื่อให้งานบรรลุเป้าหมายได้แบบประหยัดต้นทุน เสร็จตามกำหนดเวลา และมีคุณภาพตามที่องค์กรกำหนด จะนำไปสู่การเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานและความสำเร็จโดยรวม (นาตภา ไทยธวัช, 2550)

Peterson and Plowman (1953) ได้ให้ความหมายของคำว่า ประสิทธิภาพ ไว้ว่าประสิทธิภาพนั้นคือความสามารถในการผลิตสินค้าหรือบริการที่ต้องการในเวลาที่รวดเร็วและใช้ต้นทุนน้อยที่สุด ซึ่งได้เสนอหลักเกณฑ์ในการวัดประสิทธิภาพ ซึ่งประกอบด้วย 4 ด้าน ดังนี้ 1. ด้านคุณภาพ (Quality) 2. ด้านปริมาณงาน (throughput) 3. ด้านเวลา (Time) 4. ด้านค่าใช้จ่าย (Cost) โดยมีงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับวิธีการวัดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของ สิริกร ปะวะโก (2559) ศึกษาค้นคว้าวิจัย เรื่องปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานพนักงาน บริษัท ไทยทริดิไมท์ จำกัด และงานวิจัยของเรืองฤทธิ์ มหามนตรี (2564) ศึกษาค้นคว้าวิจัย เรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทแห่งหนึ่งในนิคมอมตะซิตี้ ชลบุรี พบว่างานวิจัยดังกล่าวได้มีการออกแบบเครื่องมือในการวัดประสิทธิภาพ

เป็นแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) โดยเกณฑ์การให้คะแนนตามวิธีของ Likert Scale มีเกณฑ์การให้น้ำหนัก 5 ระดับ ซึ่งตรวจสอบโดยผู้เชี่ยวชาญไม่น้อยกว่า 3 คน เพื่อหาความเที่ยงตรงของเนื้อหาและสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของงานวิจัย และนำไปหาค่าความเชื่อมั่น ถ้าผ่านเกณฑ์การตรวจสอบจึงนำแบบสอบถามไปสอบถามกับกลุ่มตัวอย่างได้

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

สิริกร ปะวะโก (2559) เรื่องปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานพนักงาน บริษัท ไทยทริดิไมท์ จำกัด ผลการศึกษา แรงจูงใจในการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยด้านค่าตอบแทนมีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือ ด้านความรับผิดชอบ และด้านลักษณะงาน ระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานพบว่าอยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยด้านประสิทธิภาพส่วนบุคคลมีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือ ด้านประสิทธิภาพขององค์กร ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

เขมจิรา ทองอร่าม (2560) ได้ศึกษาค้นคว้าวิจัย เรื่อง แรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการอุตสาหกรรมฉีดขึ้นรูปพลาสติก ในเขตประกอบการอุตสาหกรรมแฟคตอรี่แลนด์วังน้อย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ผลการศึกษา พบว่า แรงจูงใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยด้านการยอมรับนับถือมีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือ ด้านความรับผิดชอบ และด้านความสำเร็จของงาน ระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานพบว่าอยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยด้านคุณภาพงานมีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือ ด้านปริมาณงาน ด้านเวลาที่ใช้ในงาน และด้านค่าใช้จ่าย ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

อัครเดช ไม้จันทร์ (2560) ทำการศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานกลุ่มอุตสาหกรรมติดตั้งเครื่องจักรสายการผลิตในจังหวัดสงขลา ผลการศึกษา พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานฯ ทั้ง 5 ด้านภาพรวมอยู่ในระดับมาก แต่ละด้านพบว่าอยู่ในระดับมากที่สุด 1 ด้านได้แก่ สภาพแวดล้อมในการทำงาน อยู่ในระดับมาก 4 ด้านได้แก่ ความรู้และความเข้าใจในงานที่ทำ ความมั่นคงก้าวหน้าในงาน ขวัญและกำลังใจในการทำงาน และความสัมพันธ์กับบุคคลในที่ทำงาน ระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานทั้ง 3 ด้านพบว่าอยู่ในระดับมากทุกด้านได้แก่ ความรวดเร็วในการทำงาน รองลงมาคุณภาพงาน และปริมาณการผลิต อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

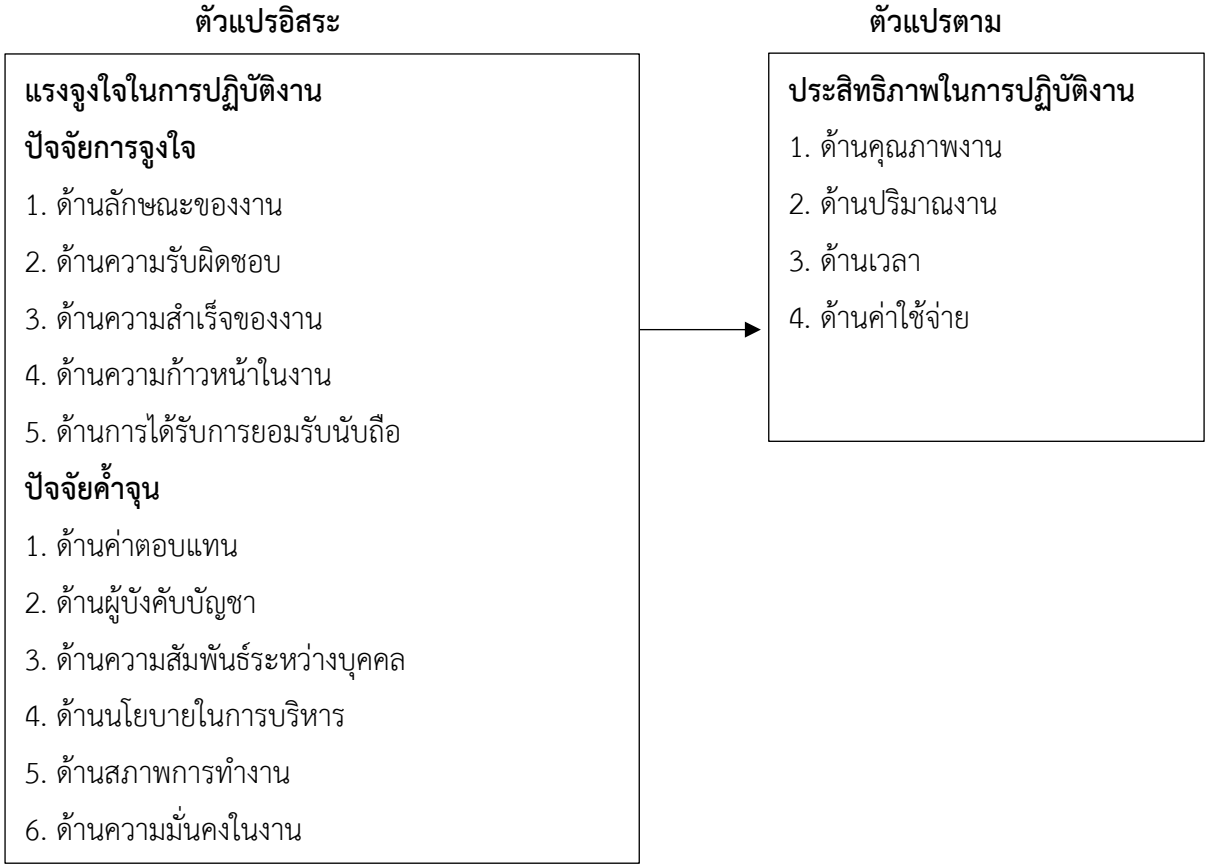
เรืองฤทธิ์ มหามนตรี (2564) ได้ศึกษาค้นคว้าวิจัย เรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทแห่งหนึ่งในนิคมอมตะซิตี้ ชลบุรี ผลการศึกษา พบว่า แรงจูงใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยด้านความรับผิดชอบในงานมีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือ ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ และด้านความสำเร็จในงาน ระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานพบว่าโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ด้านเวลา รองลงมาเป็นด้านปริมาณงาน และ ด้านคุณภาพงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

จากการทบทวนวรรณกรรมแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับแนวทางการสร้างแรงจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัทผลิตเฟอร์นิเจอร์พลาสติกแห่งหนึ่งในจังหวัดสมุทรสาคร

ประกอบไปด้วยแรงจูงใจ 11 ด้าน ผู้วิจัยได้นำมากำหนดเป็นตัวแปรอิสระ และในส่วนของประสิทธิภาพในการทำงาน ประกอบไปด้วย 4 ด้าน ผู้วิจัยได้นำมากำหนดเป็นตัวแปรตาม สามารถสรุปได้ ดังนี้

กรอบแนวคิด

สำหรับกรอบแนวความคิดที่ใช้ในการวิจัยนี้ได้ใช้แนวคิดแรงจูงใจของเฮอร์ซเบิร์ก (Herzberg, 1959) และประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของ Peterson and Plowman (1953) สามารถสรุปได้ ดังนี้



รูปที่ 1 กรอบแนวคิด

ที่มา: ดัดแปลงจาก Herzberg (1959) และ Peterson and Plowman (1953)

ระเบียบวิธีการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ พนักงานบริษัทผลิตเฟอร์นิเจอร์พลาสติกแห่งหนึ่งในจังหวัดสมุทรสาคร จำนวน 290 คน กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรคำนวณของทาโร่ยามาเน่ Yamane (1973) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 168 คน และเพื่อให้ได้ข้อมูลที่น่าเชื่อถือ ผู้วิจัยได้เก็บแบบสอบถาม เพิ่มจำนวน 17 คน รวมกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาครั้งนี้จำนวน 185 คนโดยการสุ่มแบบแบ่งชั้นภูมิ (Stratified random sampling) สอบถามโดยวิธีเจาะจง

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถามซึ่งแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 4 ส่วน ส่วนที่ 1 แบบสอบถามปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนซึ่งเป็นแบบสอบถามเลือกตอบเพียงข้อเดียว ส่วนที่ 2 แบบสอบถามระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับแรงจูงใจ ประกอบด้วย ทฤษฎีสองปัจจัย คือ ปัจจัยจูงใจ Herzberg (1959) ได้แก่ 1) ลักษณะของงาน 2) ความรับผิดชอบ 3) ความสำเร็จของงาน 4) ความก้าวหน้าในงาน 5) การยอมรับนับถือ และปัจจัยค้ำจุน (Maintenance Factors) ประกอบด้วย 1) ค่าตอบแทน 2)ผู้บังคับบัญชา 3) ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล 4) นโยบายในการบริหาร 5) สภาพการทำงาน และ 6) ความมั่นคงในงาน และส่วนที่ 3 แบบสอบถามที่เกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน (Performance Efficiency) ประกอบด้วย 1) ด้านคุณภาพงาน 2) ด้านปริมาณงาน 3) ด้านเวลา 4) ด้านค่าใช้จ่าย โดยส่วนที่ 2 และ 3จัดทำแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ลำดับ ตามแบบของ Likert scale และส่วนที่ 4 เป็นแบบสอบถามปลายเปิดเพื่อแสดงความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ ซึ่งผู้วิจัยได้ ทำการตรวจสอบแบบสอบถามโดยการหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) จากผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 คน โดยแต่ละข้อมีค่า IOC อยู่ระหว่าง 0.67-1.00 ทุกข้อคำถาม ซึ่งไม่ต่ำกว่า 0.5 จากนั้นทดสอบความเชื่อมั่น โดยการนำแบบสอบถามไปทดลองเก็บข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่างที่มีคุณลักษณะใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่างจริง จำนวน 30 ชุด และนำผลที่ได้มาคำนวณค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Cronbach’s Alpha Coefficient) ได้ค่า เท่ากับ 0.96 ซึ่งไม่ต่ำกว่า 0.70 จึงอยู่ในเกณฑ์ที่มีความเชื่อถือ (Cronbach, 1990)

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ 1) สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive statistics) ในการเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ ความถี่ (Frequency) และร้อยละ (Percentage) และวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับแรงจูงใจและระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทผลิตเฟอร์นิเจอร์พลาสติกแห่งหนึ่งในจังหวัดสมุทรสาคร ด้วยการหาค่าเฉลี่ย(Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) 2) สถิติเชิงอนุมาน (Inferential statistics) ในการทดสอบสมมติฐานเกี่ยวกับแนวทางการสร้างแรงจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัทผลิตเฟอร์นิเจอร์พลาสติกแห่งหนึ่งในจังหวัดสมุทรสาคร โดยใช้การวิเคราะห์สมการถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) กำหนดนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลการศึกษาและอภิปรายผล

ผลการศึกษา

1. ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 64.32 มีอายุ 26 – 35 ปี คิดเป็นร้อยละ 38.38 สถานภาพสมรส คิดเป็นร้อยละ 48.65 ระดับการศึกษาขั้นสูงสุด คือ

อนุปริญญาหรือเทียบเท่า คิดเป็นร้อยละ 34.59 ส่วนใหญ่เป็นแผนกผลิต คิดเป็นร้อยละ 70.27 มีอายุงาน 1-5 ปี คิดเป็นร้อยละ 46.49 และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,001-20,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 40.54

2. ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานของพนักงานบริษัทผลิตเฟอร์นิเจอร์พลาสติกแห่งหนึ่งในจังหวัดสมุทรสาคร ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$=3.45,S.D.=0.53) เมื่อพิจารณา เป็นรายด้าน พบว่าด้านที่มีแรงจูงใจอยู่ในระดับมาก คือ ด้านลักษณะ $\bar{X}$ ของงานที่ปฏิบัติ ($\bar{X}$=3.59, S.D.=0.64) รองลงมา ด้านความสำเร็จของงาน ($\bar{X}$=3.50, S.D.=0.67) ด้านความรับผิดชอบ ($\bar{X}$=3.48, S.D.=0.68) ด้านผู้บังคับบัญชา ($\bar{X}$=3.48, S.D.=0.74) ด้านสภาพการทำงาน ($\bar{X}$=3.46,S.D.=0.61) ด้านค่าตอบแทน ($\bar{X}$=3.44, S.D.=0.70) ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ($\bar{X}$=3.44, S.D.=0.72)ด้านความมั่นคงในงาน ($\bar{X}$=3.43, S.D.=0.62) ด้านความก้าวหน้าในงาน ($\bar{X}$=3.42, S.D.=0.74) ตามลำดับ และด้านที่มีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง คือด้านนโยบายการบริหาร ($\bar{X}$=3.40, S.D.=0.64) และ ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ($\bar{X}$=3.35, S.D.=0.69)

3. ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานพนักงานของพนักงานบริษัทผลิตเฟอร์นิเจอร์พลาสติกแห่งหนึ่งในจังหวัดสมุทรสาคร ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$=3.45,S.D.=0.55) เมื่อพิจารณาจำแนกตามรายด้าน พบว่า ด้านที่มีความคิดเห็นเป็นลำดับแรกอยู่ในระดับมากคือด้านค่าใช้จ่าย ($\bar{X}$=3.49, S.D.=0.66) รองลงมา คือ ด้านเวลาในการปฏิบัติงาน ($\bar{X}$=3.48, S.D.=0.62) ด้านคุณภาพงาน ($\bar{X}$=3.44, S.D.=0.62) ตามลำดับ และลำดับสุดท้ายอยู่ในระดับปานกลาง คือ ด้านปริมางาน ($\bar{X}$=3.37, S.D.=0.66)

4. การทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 แรงจูงใจส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทผลิตเฟอร์นิเจอร์พลาสติกแห่งหนึ่งในจังหวัดสมุทรสาคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

H_0 : แรงจูงใจไม่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทผลิตเฟอร์นิเจอร์พลาสติกแห่งหนึ่งในจังหวัดสมุทรสาคร

H_1 : แรงจูงใจมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทผลิตเฟอร์นิเจอร์พลาสติกแห่งหนึ่งในจังหวัดสมุทรสาคร

สถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน คือ การวิเคราะห์ความถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) โดยเลือกตัวแปรอิสระเข้าสมการถดถอยด้วยเทคนิค Enter ใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% ดังนั้นจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อ P-value มีค่าน้อยกว่า 0.05 จากการตรวจสอบข้อตกลงเบื้องต้นในประเด็นความคลาดเคลื่อนของตัวแปรเป็นอิสระต่อกัน โดยมีการตรวจสอบข้อตกลงเบื้องต้นในภาวะร่วมเส้นตรงพหุ (Multicollinearity) พบว่าตัวแปรอิสระทั้ง 11 ตัวแปร เป็นไปตามภาวะร่วมเส้นตรงพหุ (Tolerance > 0.1, VIF < 10) (Hair et al, 2006)

การทดสอบสมมติฐาน พบว่า แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน มี 6 ด้าน ได้แก่ ด้านความรับผิดชอบ ด้านความสำเร็จของงาน ด้านค่าตอบแทน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ด้านสภาพการทำงาน และด้านความมั่นคงในงานส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานของพนักงานบริษัทผลิตเฟอร์นิเจอร์พลาสติกแห่งหนึ่งในจังหวัดสมุทรสาคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐาน โดยด้านที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานมากที่สุดอันดับแรก คือ ด้านความมั่นคงในงาน รองลงมา คือ ด้านความสำเร็จของงาน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ด้านสภาพการทำงาน ด้านความรับผิดชอบ และลำดับสุดท้าย คือด้านค่าตอบแทน โดยมีค่าสัมประสิทธิ์พยากรณ์ร้อยละ 63.30 สามารถเขียนสมการได้ดังนี้

$$\hat{y} = 0.583 + 0.283\ (X_{11}) + 0.215\ (X_3) + 0.213\ (X_8) + 0.162\ (X_{10}) + 0.145\ (X_2) - 0.131\ (X_6)$$

ตารางที่ 3 การวิเคราะห์แรงจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทผลิตเฟอร์นิเจอร์พลาสติกแห่งหนึ่งในจังหวัดสมุทรสาคร

ตัวแปรพยากรณ์	B	Std. Error	Beta	t	p-value	Collinearity Statistics	
						Tolerance	VIF
ค่าคงที่ (Constant)	0.583	0.181		3.218	0.002		
ด้านลักษณะของงาน (X_1)	0.032	0.059	0.038	0.546	0.586	0.440	2.272
ด้านความรับผิดชอบ (X_2)	0.145	0.060	0.181	2.413*	0.017	0.378	2.649
ด้านความสำเร็จของงาน (X_3)	0.215	0.068	0.263	3.175*	0.002	0.309	3.239
ด้านความก้าวหน้าในงาน (X_4)	-0.033	0.057	-0.045	-0.576	0.565	0.354	2.827
ด้านการยอมรับนับถือ (X_5)	-2.235	0.069	0.000	0.000	1.000	0.278	3.600
ด้านค่าตอบแทน (X_6)	-0.131	0.056	-0.166	-2.333*	0.021	0.418	2.391
ด้านผู้บังคับบัญชา (X_7)	-0.085	0.052	-0.115	-1.635	0.104	0.426	2.345
ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล(X_8)	0.213	0.057	0.161	2.153*	0.033	0.377	2.691
ด้านนโยบายในการบริหาร (X_9)	0.118	0.065	0.138	1.831	0.069	0.372	2.691
ด้านสภาพแวดล้อมการทำงาน (X_{10})	0.162	0.060	0.180	2.682*	0.008	0.472	2.118
ด้านความมั่นคงในงาน (X_{11})	0.283	0.060	0.319	4.690*	0.000	0.458	2.183

$R = 0.796$, $R^2 = 0.633$, Adj. $R^2 = 0.610$, $F = 27.155$ Durbin-Watson = 1.941

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ในส่วนประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทผลิตเฟอร์นิเจอร์พลาสติก แห่งหนึ่งในจังหวัดสมุทรสาคร เมื่อจำแนก 4 ด้าน พบว่า แรงจูงใจด้านความสำเร็จของงาน ด้านค่าตอบแทน ด้านสภาพแวดล้อมการทำงาน ด้านความมั่นคงในงาน ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ด้านคุณภาพของงานแรงจูงใจด้านความสำเร็จของงาน ด้านความมั่นคงในงาน ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ด้านปริมาณงาน แรงจูงใจด้านความมั่นคงในงาน ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ด้านเวลา และแรงจูงใจด้านความรับผิดชอบ ด้านผู้บังคับบัญชา ด้านความมั่นคงในงาน ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ด้านค่าใช้จ่ายอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

การอภิปรายผล

การศึกษาเรื่องแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทผลิตเฟอร์นิเจอร์พลาสติกแห่งหนึ่งในจังหวัดสมุทรสาคร ได้แบ่งการอภิปรายผลตามวัตถุประสงค์ ดังนี้

1. จากผลการศึกษาระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทผลิตเฟอร์นิเจอร์พลาสติกจากการศึกษาพบว่า ภาพรวมอยู่ในระดับมาก เนื่องจากบริษัทฯส่งเสริมให้พนักงานให้ได้ใช้ความรู้ ความสามารถในการปฏิบัติงานได้อย่างเต็มที่ และมอบหมายงานตรงกับความรู้ความสามารถ ซึ่งทำให้ผู้ตอบแบบสอบถามมีความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอ มีอิสระในการปฏิบัติงาน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สิริกร ปะวะโก (2559) ทำการศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท ไทยทริดิไมท์ จำกัด พบว่ามีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานภาพรวมอยู่ในระดับมากทุกด้าน และสอดคล้องกับงานวิจัยของ เขมจิรา ทองอร่าม (2560) ทำการศึกษาเรื่องแรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการอุตสาหกรรมฉีดขึ้นรูปพลาสติก ในเขตประกอบการอุตสาหกรรมแฟคตอรี่แลนด์วังน้อย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับเกี่ยวกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานภาพรวมอยู่ในระดับมากทุกด้าน และสอดคล้องกับแนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับแรงจูงใจของ Herzberg (1959) กล่าวว่า มีสองปัจจัยหลักที่ส่งผลต่อแรงจูงใจ ความพึงพอใจและความไม่พอใจ มีสองปัจจัย กล่าวคือ ปัจจัยจูงใจ และปัจจัยค้ำจุน โดยปัจจัยจูงใจประกอบด้วย 5ด้าน ดังนี้ ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ด้านความรับผิดชอบในงาน ด้านความสำเร็จในการทำงาน ด้านความก้าวหน้าในการทำงาน ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ และปัจจัยค้ำจุนประกอบไปด้วย 6 ปัจจัย ดังนี้ ด้านค่าตอบแทน ด้านผู้บังคับบัญชา ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ด้านนโยบายในการบริหาร ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานและด้านความมั่นคงในงาน

2. จากผลการศึกษาระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทผลิตเฟอร์นิเจอร์พลาสติกจากการศึกษาพบว่า ภาพรวมอยู่ในระดับมาก เนื่องจากการปฏิบัติงานตามที่ได้รับมอบหมายสามารถใช้ความรู้ความสามารถและประสบการณ์ และปรับปรุงวิธีการทำงานเพื่อลดการสิ้นเปลืองของวัสดุที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน ทำให้คุณภาพของงานมีความครบถ้วน ถูกต้อง และสำเร็จลุล่วงตรงตามเวลาและวัตถุประสงค์ของงานนั้น ๆ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ อัครเดช ไม้จันทร์ (2560) ทำการศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานกลุ่มอุตสาหกรรมติดตั้งเครื่องจักรสายการผลิตในจังหวัดสงขลา

พบว่าระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน โดยรวมอยู่ในระดับมากทุกด้าน และสอดคล้องกับงานวิจัยของเรือง ฤทธิ์ มหามนตรี (2564) ทำการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทแห่งหนึ่งในนิคมอมตะซิตี้ ชลบุรี พบว่าระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน โดยรวมอยู่ในระดับมากโดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ด้านเวลา รองลงคือด้านปริมาณงาน และด้านคุณภาพงาน และสอดคล้องกับแนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของ Peterson and Plowman (1953) กล่าวว่า ประสิทธิภาพสูงสุดนั้นคือสามารถผลิตสินค้าหรือบริการในปริมาณ และคุณรูปที่ต้องการในเวลาที่ รวดเร็วและใช้ต้นทุนน้อยที่สุด ประกอบด้วย 4 ด้าน ดังนี้ ด้านคุณภาพของงาน ด้านปริมาณงานที่ได้รับ ด้านเวลาในการปฏิบัติงาน และด้านค่าใช้จ่าย

3. จากผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า แรงจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทผลิตเฟอร์นิเจอร์พลาสติกแห่งหนึ่งในจังหวัดสมุทรสาคร จากการศึกษาพบว่า แรงจูงใจในการปฏิบัติงานมี 5 ด้านที่มีความสัมพันธ์กันในทิศทางบวกกับตัวแปรตาม โดยเรียงลำดับความสำคัญมากที่สุดไปน้อยที่สุด คือ ด้านความมั่นคงในงาน ด้านความสำเร็จของงาน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ด้านสภาพแวดล้อมการทำงาน ด้านความรับผิดชอบในงาน และมีความสัมพันธ์กันในทิศทางตรงกันข้าม จำนวน 1 ด้าน คือ ด้านค่าตอบแทน หมายความว่า ค่าตอบแทนเพิ่มขึ้นส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทผลิตเฟอร์นิเจอร์พลาสติกแห่งหนึ่งในจังหวัดสมุทรสาครลดลง สามารถเป็นไปได้เนื่องจากการขึ้นเงินเดือนไม่ได้หมายความว่าจะสามารถทำให้พนักงานมีแรงจูงใจในการทำงาน เพียงแต่พนักงานคลายความรู้สึกความไม่พอใจเท่านั้น และอาจส่งผลอยู่ได้เพียงระยะเวลาสั้นๆ (Herzberg, 1959) ซึ่งอาจมีผลทำให้พนักงานมีประสิทธิภาพกากรทำงานลดลง ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สอดคล้องกับงานวิจัยของ เขมจิรา ทองอร่าม (2560) ได้ศึกษาค้นคว้าวิจัย เรื่อง แรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการอุตสาหกรรมฉีดขึ้นรูปพลาสติก ในเขตประกอบการอุตสาหกรรมแฟคตอรี่แลนด์วังน้อย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ผลการศึกษา พบว่า แรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานภาพรวมอยู่ในระดับมากอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และสอดคล้องกับงานวิจัยของ อัครเดช ไม้จันทร์ (2560) ทำการศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานกลุ่มอุตสาหกรรมติดตั้งเครื่องจักรสายการผลิตในจังหวัดสงขลา พบว่าแรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานฯ ภาพรวมอยู่ในระดับมากอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

จากผลการศึกษาในครั้ง ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะ ดังนี้

จากผลการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับแรงจูงใจ ของพนักงานบริษัทผลิตเฟอร์นิเจอร์พลาสติกแห่งหนึ่ง ในจังหวัดสมุทรสาคร ภาพรวมอยู่ในระดับมาก แต่มีจำนวน 3 ด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำ

ได้แก่ 1. การได้รับการยอมรับนับถือ บริษัทควรเสริมสร้างความรู้สึกการได้รับการยอมรับให้เกิดขึ้นแก่พนักงาน เช่น มีการให้คำชมเชยเมื่อพนักงานปฏิบัติงานได้เป็นอย่างดี เพื่อเป็นขวัญกำลังในการปฏิบัติงาน การให้รางวัลพนักงานดีเด่นประจำปีโดยใช้เกณฑ์การพิจารณาจากผลการทำงานอย่างเท่าเทียมกันเพื่อเป็นการแสดงให้เห็นถึงคุณค่าและพนักงานได้รับรู้ว่าได้รับการยอมรับจากเพื่อนร่วมงาน หัวหน้างาน จนไปถึงผู้บังคับบัญชาระดับสูง 2. นโยบายการบริหาร บริษัทควรสร้างความเชื่อมั่นให้กับพนักงานต่อการดำเนินการขององค์กร วิสัยทัศน์ของผู้บริหาร วัฒนธรรมและค่านิยมขององค์กรให้เป็นพื้นฐานสำคัญของความสัมพันธ์ที่ดีและสร้างความสามัคคีให้กับพนักงาน หากพนักงานมีความเชื่อมั่นในองค์กรมากขึ้น สิ่งนี้จะนำไปสู่ประสิทธิภาพในการทำงานที่ดีขึ้นด้วย 3. ด้านความก้าวหน้าในงาน บริษัทควรมีการกำหนดความก้าวหน้าในงาน (Career Path) เพื่อให้พนักงานได้รับทราบถึงโอกาสความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงานที่รับผิดชอบ ผู้บังคับบัญชาควรมีการสนับสนุนให้พนักงานมีการศึกษาต่อ ส่งเสริมการจัดอบรมสัมมนาหรือการศึกษาดูงานจากภายนอกเพื่อให้พนักงานนำองค์ความรู้ที่ได้รับมาประยุกต์ใช้ในการทำงานให้เกิดประสิทธิภาพได้มายิ่งขึ้น

จากผลการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทผลิตเฟอร์นิเจอร์พลาสติกแห่งหนึ่ง ในจังหวัดสมุทรสาคร ภาพรวมอยู่ในระดับมาก แต่มีด้านปริมาณงานที่ได้รับที่มีค่าเฉลี่ยต่ำแสดงให้เห็นว่า พนักงานมีความรู้สึกว่า งานที่ได้รับมอบหมายมีปริมาณที่มากเกินไป จำนวนพนักงานไม่เพียงพอ อาจทำให้พนักงานมีความรู้สึกเหนื่อยล้า ไม่สามารถปฏิบัติงานให้เสร็จตามเวลาที่กำหนดเวลา ดังนั้นบริษัทควรวางแผนการจัดอัตรากำลังลูกจ้างให้สอดคล้องกับปริมาณงานที่เหมาะสมและสอดคล้องกับจำนวนพื้นที่ที่รับผิดชอบ หัวหน้างานควรชี้แจงรายละเอียดของงานที่ได้รับมอบหมายให้แก่พนักงานในหน่วยงานอย่างชัดเจน เพื่อส่งเสริมให้พนักงานมีความรู้ ความสามารถและ มีความเข้าใจที่ดีในการปฏิบัติงานรวมถึงการนำเทคโนโลยี เครื่องมืออุปกรณ์มาช่วยในการปฏิบัติงานเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานให้ดีขึ้น มีการวางแผนในการปฏิบัติงานไว้ล่วงหน้าเสมอเพื่อให้พนักงานสามารถจัดลำดับความสำคัญของงานที่ได้รับมอบหมายเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด

จากผลการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับแรงจูงใจส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทผลิตเฟอร์นิเจอร์พลาสติก เป็นลำดับแรก คือ ความมั่นคงในงาน (B=0.283) แสดงให้เห็นว่า พนักงานมีความเชื่อมั่นในองค์กร และงานที่ปฏิบัติว่ามีความเหมาะสมกับความรู้ความสามารถของผู้ปฏิบัติงาน สามารถสร้างความมั่นคงในตำแหน่งหน้าที่การงานในอนาคต ดังนั้น ผู้บริหารและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรมีการจัดระบบการส่งเสริมความมั่นคงในการทำงานที่ชัดเจน ที่มองเห็นการพัฒนาได้อย่างเป็นรูปธรรม เพื่อให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น และแรงจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน ลำดับน้อยที่สุด คือ ด้านค่าตอบแทน (B=-0.131) จากการทำการวิจัยในครั้งนี้แสดงให้เห็นว่าพนักงานส่วนใหญ่รู้สึกพึงพอใจกับค่าตอบแทนที่ได้รับ แต่ยังไม่เพียงพอต่อการดำรงชีพ บริษัทควรมีการพิจารณาผลตอบแทนที่เหมาะสม และพอเพียงกับค่าครองชีพในปัจจุบัน หากพนักงานได้รับค่าจ้างและสวัสดิการที่เหมาะสมเพียงพอแล้ว ย่อมมีความสุขเกิดความสบายใจ เมื่อไม่มีปัญหาพนักงานก็สามารถปฏิบัติงานให้แก่บริษัทได้อย่างเต็มความสามารถ ทำให้ประสิทธิภาพการทำงานก็จะมากขึ้นตามไปด้วย

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

จากการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยขอนำเสนอข้อเสนอแนะเพื่อใช้เป็นแนวทางในการทำวิจัยครั้งต่อไป ดังนี้

1. ควรมีการศึกษาวิจัยเชิงคุณภาพ เกี่ยวกับเรื่องนโยบายในการบริหารงานเพื่อที่องค์กรจะสามารถนำผลการวิจัยมาใช้ในการวางแผนในการบริหารจัดการให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงานมากยิ่งขึ้น

2. ควรทำการศึกษาเพิ่มเติมเกี่ยวกับการได้รับการยอมรับนับถือ ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน เพราะเป็นปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดจากทั้ง 11 ด้านของแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน โดยที่ผู้บังคับบัญชา หรือเพื่อนร่วมงานควรมีการชมเชยพนักงานที่มีการพัฒนาความรู้ และมีการนำความรู้ที่ได้นั้นมาใช้ในการปฏิบัติงานและก่อให้เกิดประโยชน์กับหน่วยงาน เมื่อพนักงานรับการชมเชยก็จะเกิดเป็นแรงกระตุ้นให้พนักงานเกิดความต้องการที่จะพัฒนาความรู้หรือเกิดการปฏิบัติซ้ำในสิ่งที่ก่อให้เกิดคำชมเชยและการยอมรับ

บรรณานุกรม

เขมจิรา ทองอร่าม. (2560). *แรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการอุตสาหกรรมฉีดขึ้นรูปพลาสติก ในเขตประกอบการอุตสาหกรรมแฟคตอรี่แลนด์วังน้อย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา* [การค้นคว้าอิสระหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระราชูปถัมภ์]. https://grad.vru.ac.th/VRU_Thesis/thesis/file_pdf/full_56B53170109.pdf

นาตภา ไทยธวัช. (2550). *ความสัมพันธ์ระหว่างการบริหารทรัพยากรมนุษย์และประสิทธิภาพ ในการปฏิบัติงานกรณีศึกษาบริษัท กระจกพีเอ็มเค เซ็นทรัล จำกัด* [วิทยานิพนธ์ปริญญาการจัดการมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธนบุรี]. https://www.thonburi-u.ac.th/Journal/Document/2-1/lesson10.pdf

เรืองฤทธิ์ มหามรตรี. (2564).*ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทแห่งหนึ่งในนิคมอมตะซิตี้ ชลบุรี* [วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยบูรพา]. https://ir.buu.ac.th/dspace/bitstream/1513/474/1/60920122.pdf

วิภาวรรณ เส็งสาย. (2561). *ความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของปัจจัยบางประการที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานใน บริษัทผู้ผลิตเครื่องดื่มแห่งหนึ่งในพื้นที่จังหวัดนครปฐม* [การค้นคว้าอิสระหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศิลปกร]. http://ithesis-ir.su.ac.th/dspace/bitstream/123456789/2042/1/59602361.pdf

สิริกร ปะวะโก. (2559). *ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานพนักงาน บริษัท ไทยทริดิไมท์ จำกัด* [การค้นคว้าอิสระหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร]. https://repository.rmutp.ac.th/bitstream/handle/123456789/2671/BUS_61_03.pdf

อัครเดช ไม้จันทร์. (2560). *ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานกลุ่มอุตสาหกรรมติดตั้งเครื่องจักรสายการผลิตในจังหวัดสงขลา* [การค้นคว้าอิสระ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์]. https://kb.psu.ac.th/psukb/bitstream

Cronbach, W.G. (1990). *Essentials of Psychology Testing.* New York, Harper Collins Publishers Inc.

Hair, J.F ., Black, W.C., Babin, B.J., Anderson, R.E. & Tatham, R.L. (2006). *Multivariate data analysis.* Pearson Prentice Hall Upper Saddle River, New Jersey : USA.

Herzberg, F. (1959). *The Motivation to Work*. New York: John Wiley & Sons.

Likert, R. (1967). The method of constructing an attitude scale. In Reading in Fischbein, M *(Ed.), Attitude Theory and Measurement.* New York: Wiley & Son.

Peterson, E. & Plowman, E. G. (1953). *Business Organization and Management.* Illinois: Irwin.

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

ปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการจากเทศบาลตำบลศรีสุนทร อำเภอถลาง จังหวัดภูเก็ต

Factors of Service Quality Affecting Satisfaction of People Who Receive Services from Srisunthon Subdistrict Municipality, Thalang District, Phuket Provinc

ปฏิมาภรณ์ สืบวิเศษ[1] และบัญฑิต ไวว่อง[2]

Patimaporn Suebwiset[1] and Bundit Vaivong[2]

นักศึกษาปริญญาโท หลักสูตรบ0ริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะวิทยาการจัดการ[1]

อาจารย์ที่ปรึกษาประจำหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะวิทยาการจัดการ[2]

สาขาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต จังหวัดภูเก็ต[1,2]

E-mail: s6580141103@pkru.ac.th[1], bundit.v@pkru.ac.th[2]

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการรับบริการ (2) เพื่อศึกษาปัจจัยคุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการรับบริการ ดำเนินการวิจัยโดยเก็บข้อมูลประชาชนที่อาศัยอยู่ในพื้นที่และเคยได้รับบริการจากเทศบาลตำบลศรีสุนทร อำเภอถลาง จังหวัดภูเก็ต จำนวน 27,757 คน เลือกเป็นกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรทาโร่ ยามาเน่ (Taro Yamane) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ได้กลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 400 คน โดยวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงพรรณนา คือ ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ตลอดจนสถิติเชิงอนุมาน วิเคราะห์ข้อมูลด้วยสมการถดถอยเชิงพหุคูณ ผลการวิจัยประกอบด้วย (1) ปัจจัยคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการจากเทศบาลดำบลศรีสุนทร อำเภอถลาง จังหวัดภูเก็ด พบว่า ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลศรีสุนทรที่ไม่แตกต่างกัน ยกเว้น เพศและอาชีพที่ส่งผลต่อความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติติที่ .05 และ (2) ปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการของเทศบาลดำบลศรีสุนทร พบว่า ปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการ 5 ด้าน ได้แก่ ด้านความเชื่อมั่นของผู้รับบริการ ด้านความน่าเชื่อถือของการให้บริการ ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ ด้านลักษณะด้านกายภาพของการให้บริการ และด้านการเข้าใจและรู้จักผู้รับบริการ พบว่าส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการจากเทศบาลดำบลศรีสุนทร อำเภอถลาง จังหวัดภูเก็ต อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.5 ตามลำดับ

คำสำคัญ: เทศบาลตำบลศรีสุนทร คุณภาพการให้บริการ ความพึงพอใจ

Abstract

This research aims to (1) study the personal factors affecting service satisfaction and (2) study the service quality factors affecting service satisfaction. The research was conducted by collecting data from 27,757 residents who live in the area and have received services from the Srisunthorn Subdistrict Municipality, Thalang District, Phuket Province. The sample was selected using the Taro Yamane formula at a 95% confidence level, resulting in a total sample of 400 people. Data collection was carried out through questionnaires, and the data were analyzed using descriptive statistics, including frequency, percentage, mean, and standard deviation, as well as inferential statistics. The data were analyzed using multiple regression equations. The research findings include (1) the service quality factors affecting the satisfaction of service recipients from the Srisunthorn Subdistrict Municipality, Thalang District, Phuket Province. It was found that different demographic factors affect the satisfaction with the services of the Srisunthorn Sub district Municipality, except for gender and occupation, which significantly affect satisfaction at the 0.05 level. (2) The service quality factors of the Srisunthorn Subdistrict Municipality were found to include five aspects: the confidence of service recipients, the reliability of the service, the responsiveness to the needs of service recipients, the physical characteristics of the service, and the understanding and knowledge of the service recipients. These factors significantly affect the satisfaction of service recipients from the Srisunthorn Subdistrict Municipality, Thalang District, Phuket Province, at the 0.5 level, respectively.

Keywords: Srisunthorn Subdistrict Municipality, service quality, satisfaction

บทนำ

ประเทศไทยมีรูปแบบทางสังคมและเศรษฐกิจที่เจริญเติบโตขึ้นอย่างรวดเร็ว รวมถึงการเปลี่ยนแปลงทางด้านสถานการณ์ทางการเมือง เศรษฐกิจ และสังคม ซึ่งล้วนส่งผลต่อรูปแบบการดำรงชีวิตของประชาชนไม่ว่าจะเป็นชุมชน ท้องถิ่นและสังคม ในขณะที่การปกครองท้องถิ่นไทยได้รับการกระจายอำนาจการปกครองท้องถิ่นสามารถบริหารจัดการตนเองไว้ในรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2560 โดยให้ความสำคัญกับการกระจายอำนาจการปกครองให้กับท้องถิ่นเป็นอย่างมาก ซึ่งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีหน้าที่และอำนาจดูแลและจัดทำ “บริการสาธารณะ” และ “กิจกรรมสาธารณะ” เพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นตามหลักการพัฒนาอย่างยั่งยืน รวมทั้งส่งเสริมและสนับสนุน “การจัดการศึกษา” ให้แก่ประชาชนในการจัดทำบริการสาธารณะใดที่สมควรให้เป็นหน้าที่และอำนาจโดยเฉพาะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแต่

ละรูปแบบ หรือให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นหน่วยงานหลักในการดำเนินการ โดยให้เป็นไปตามที่กฎหมายบัญญัติและจะต้องสอดคล้องกับรายได้ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามวรรคสี่และกฎหมายดังกล่าว ต้องมีบทบัญญัติเกี่ยวกับกลไกและขั้นตอนในการกระจายอำนาจและหน้าที่ ตลอดถึงงบประมาณและกำลังเจ้าหน้าที่บุคลากร ที่เกี่ยวข้องกับหน้าที่และอำนาจดังกล่าวของส่วนราชการให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นด้วย ในการจัดทำบริการสาธารณะหรือกิจกรรมสาธารณะใดที่เป็นหน้าที่และอำนาจขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น หากสามารถร่วมดำเนินการกับเอกชนหรือหน่วยงานของรัฐ หรือการมอบหมายให้เอกชนหรือหน่วยงานของรัฐดำเนินการจะเป็นประโยชน์แก่ประชาชนในท้องถิ่นมากกว่าที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะดำเนินการด้วยตนเอง องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะร่วมหรือมอบหมายให้เอกชนหรือหน่วยงานของรัฐดำเนินการนั้นก็ได้ (สำนักวิชาการสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร, 2560) การบริการสาธารณะถือเป็นภารกิจที่อยู่ในอำนาจขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่นเนื่องจากได้รับมอบการกระจายอำนาจมาจากรัฐบาลราชการส่วนกลาง จึงมีหน้าที่หลักสำคัญ คือ การให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนในท้องถิ่น การบริการสาธารณะมีลักษณะสำคัญ คือ ต้องเป็นกิจการที่รัฐหรือท้องถิ่นพึงปฏิบัติและละเลยไม่ได้ เนื่องจากบริการสาธารณะเป็นเสมือนหลักประกันทางสังคมที่ทำให้เกิดความสะดวกในการดำรงชีวิต รวมถึงเป็นการสร้างความมั่นคงปลอดภัยขั้นพื้นฐานให้กับประชาชนในท้องถิ่น โดยมุ่งเน้นให้ประชาชนได้รับประโยชน์ตอบแทนสูงสุดจากการจัดทำบริการสาธารณะและการให้บริการประชาชนในด้านต่าง ๆ ของหน่วยงานภาครัฐ

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ เป็นหน่วยงานราชการสังกัดกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น กระทรวงมหาดไทย กำกับดูแล เป็นหน่วยงานราชการที่มีความใกล้ชิดประชาชนและเกี่ยวเนื่องกับทุกข์สุขของประชาชนมากที่สุด ภารกิจขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีขอบเขตที่กว้างขวางมีความเกี่ยวข้องกับชีวิตความเป็นอยู่ของประชาชนในแทบทุกด้าน ตั้งแต่วัยแรกเกิดจนถึงวัยสูงอายุและมีผลกระทบโดยตรงต่อประชาชน ทั้งในด้านเศรษฐกิจ สังคม วัฒนธรรม การศึกษา ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ฯลฯ โดยหน้าที่หลักสำคัญที่เกี่ยวเนื่องกับภารกิจต่าง ๆ ในทุกภารกิจของหน่วยงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น คือ การบริการประชาชน ประกอบกับ การปกครองส่วนท้องถิ่นโดยระบบองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนั้นเป็นระบบการปกครองตนเอง แต่ละท้องถิ่นมีความแตกต่างทั้งทางด้านบริบทของสังคม รายได้ งบประมาณ จำนวนประชากร ซึ่งจะมีลักษณะความเจริญทั้งในทางเศรษฐกิจ สังคมและการเมือง พร้อมกับประชาชนมีความต้องการในการบริการที่จะตอบสนองต่อปัญหา หรือความต้องการ โดยเฉพาะอย่างยิ่งความต้องการความสะดวกปลอดภัยในการดำรงชีวิต เช่น ระบบสาธารณูปโภค ได้แก่ ถนน ไฟฟ้าสาธารณะ น้ำประปา และความต้องการด้านต่าง ๆ เช่น สถานที่ออกกำลังกายพักผ่อนหย่อนใจ ความสะอาดของสถานที่สาธารณะในท้องถิ่นที่อยู่อาศัย อากาศที่ดีไม่มีมลพิษ การส่งเสริมให้ประชาชนมีสุขรูปที่ดี การควบคุมและป้องกันโรคติดต่อในกลุ่มประชาชน การส่งเสริมให้ประชาชนมีอาชีพและรายได้ที่ดีสามารถพึ่งพาตนเองได้ การให้ความช่วยเหลือเด็ก สตรี คนชรา ผู้ด้อยโอกาส และการให้บริการต่าง ๆ เช่น การให้บริการทางด้านสาธารณสุข การศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม การส่งเสริมการกีฬา การจัดการสวัสดิการสังคม เป็นต้น

เทศบาลตำบลศรีสุนทรมีความมุ่งมั่นที่จะพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนให้สามารถบรรลุวัตถุประสงค์ตามวิสัยทัศน์ “ศรีสุนทรเมืองประวัติศาสตร์ ประชาชนมีคุณภาพชีวิตดี มุ่งพัฒนาภายใต้หลักธรรมาภิบาล” ซึ่งภารกิจหน้าที่ในการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลศรีสุนทรมีปัจจัยในการส่งเสริมพัฒนาระบบการให้บริการเพื่อให้เกิดความพึงพอใจแก่ประชาชนหลายปัจจัย มีส่วนประกอบทั้ง เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ สิ่งอำนวยความสะดวก วัสดุอุปกรณ์เครื่องมือ อาคารสถานที่ในการให้บริการผู้วิจัยเห็นว่า เทศบาลตำบลศรีสุนทรเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นซึ่งอยู่ในพื้นที่จังหวัดภูเก็ตท่ามกลางแหล่งท่องเที่ยวระดับโลก แม้ว่าตำบลศรีสุนทรเองจะไม่มีแหล่งท่องเที่ยวทางธรรมชาติที่จะเป็นแหล่งรายได้หลักของประชาชนในพื้นที่ แต่ยังสามารถพัฒนาการให้บริการเพื่อรองรับประชาชนที่เพิ่มขึ้นจำนวนมากจากการย้ายเข้ามาอาศัยในพื้นที่ส่งเสริมเศรษฐกิจและการลงทุนจากการท่องเที่ยวในรูปแบบอื่น ๆ ได้ ทั้งยังสามารถช่วยสร้างระบบหมุนเวียนทางเศรษฐกิจในพื้นที่ให้เพิ่มขึ้นได้ ซึ่งการขับเคลื่อนการส่งเสริมการท่องเที่ยวและรายได้ให้แก่ประชาชนนั้นจะต้องมาจากการงานให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลศรีสุนทรที่สามารถตอบโจทย์แก้ไขปัญหาต่าง ๆ สร้างความเข้าใจอันดีและทัศนคติที่ดีให้แก่ประชาชนที่มีต่อหน่วยงานราชการส่งผลไปยังการมีส่วนร่วมความร่วมมือในด้านต่าง ๆ ที่ประชาชนจะมีต่อหน่วยงานราชการเป็นประโยชน์การสร้างสังคมให้ประชาชนสามารถอยู่ร่วมกันได้อย่างสงบสุข จึงมุ่งสำรวจระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลศรีสุนทร เพื่อนำผลการศึกษาวิจัย มาใช้เป็นข้อมูลและแนวทางให้กับคณะผู้บริหารขององค์กรใช้ในการกำหนดนโยบายแนวทางการปฏิบัติงานที่สามารถสร้างความพึงพอใจให้กับประชาชนผู้รับบริการในพื้นที่เทศบาลตำบลศรีสุนทร อำเภอถลาง จังหวัดภูเก็ตได้อย่างมีประสิทธิภาพ

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการรับบริการ
2. เพื่อศึกษาปัจจัยคุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการรับบริการ

การทบทวนวรรณกรรม

การทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับตัวแปรซึ่งจะใช้ในการศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการของเทศบาลตำบลศรีสุนทร อำเภอถลาง จังหวัดภูเก็ต ผู้วิจัยได้ทำการสืบค้นข้อมูล จากงานวิจัยและเอกสารทางวิชาการในแหล่งต่าง ๆ ได้แบ่งเนื้อหาของบทนี้ออกเป็น 4 หัวข้อ ได้แก่

1. ทฤษฎีคุณภาพการบริการของ พาราสุรามาน Parasuraman, Zeithaml & Berry, (1988) คุณภาพการบริการ (Service Quality) มีความเป็นนามธรรมไม่สามารถจับต้องหรือวัดคุณภาพได้อย่างชัดเจน โดยคุณภาพบริการเกิดขึ้นมาจากความคาดหวังของผู้รับบริการหลังได้รับบริการเรียบร้อยแล้ว โดยมีตัวชี้วัดคุณภาพการให้บริการทั้งหมด 5 ด้าน ประกอบด้วย

1) ความเป็นรูปธรรมของการให้บริการ (Tangibles) เป็นการจัดลักษณะทางกายรูปที่สามารถจับต้องได้ ให้ผู้รับบริการมีความประทับใจตั้งแต่เริ่มเข้ามาใช้บริการ เช่น สถานที่ให้บริการให้มีความน่าสนใจ มีอุปกรณ์ เครื่องมือ สำหรับการให้บริการที่มีความทันสมัย บุคลิกภาพของพนักงานสะอาดและเรียบร้อยพร้อมให้บริการ มีป้ายประกาศ ป้ายบอกทาง นอกจากนี้ทำเลที่ตั้งของสำนักงานควรอยู่ในสถานที่ที่ผู้รับบริการสามารถเดินทางหรือเข้าถึงได้อย่างสะดวก ลักษณะดังกล่าวจะสามารถสร้างการรับรู้ได้ว่าผู้ให้บริการให้ความสำคัญในการให้บริการ ผู้รับบริการสามารถสัมผัสได้ถึงภาพลักษณ์การให้บริการได้อย่างชัดเจน

2) ความน่าเชื่อถือ (Reliability) เป็นการสร้างความน่าเชื่อถือให้กับผู้รับบริการ ซึ่งมีระยะเวลาพอสมควร เนื่องจากความน่าเชื่อถือเกิดขึ้นได้จากให้บริการที่มีความสม่ำเสมอ ถูกต้องตรงตามเวลาและการรับผิดชอบต่อคำพูดไว้กับผู้รับบริการ มีฐานข้อมูลของผู้รับบริการอย่างเป็นระเบียบ และสามารถเข้าถึงข้อมูลได้อย่างรวดเร็ว

3) การสนองตอบต่อผู้รับบริการ (Responsive)เมื่อได้รับการติดต่อจากผู้รับบริการเพื่อขอรับบริการแสดงถึงความต้องการที่จะได้รับการช่วยเหลือ ดังนั้นผู้ให้บริการจะต้องให้ความสำคัญต่อการให้บริการอย่างรวดเร็ว หมายถึง ได้รับการทักทาย รับฟังข้อมูล ไม่ให้รอคิวนาน เป็นการแสดงถึงความตั้งใจที่จะให้บริการ มีความกระตือรือร้น อย่าให้ผู้รับบริการมีความรู้สึกไม่ได้รับความสนใจ

4) การให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ (Assurance) เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการต้องมีองค์ความรู้สามารถให้ข้อมูลที่ถูกต้องครบถ้วน และมีคำแนะนำที่สามารถแก้ไขปัญหาให้กับผู้รับบริการได้ มีความสามารถในการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า พร้อมมีทักษะในการสื่อสารกับผู้รับบริการที่มีความหลากหลาย และมนุษย์สัมพันธ์ที่ดี สร้างความน่าเชื่อถือ สร้างความมั่นใจรู้สึกถึงความปลอดภัยเมื่อเข้ามาใช้รับบริการ

5) การเข้าใจและรู้จักผู้รับบริการ (Empathy) เจ้าหน้าที่จึงต้องทำความรู้จักกับผู้รับบริการสามารถเริ่มได้จากการพูดคุย รับฟังผู้รับบริการด้วยความใส่ใจ จนสามารถให้เข้าใจถึงความต้องการของผู้รับบริการ และสามารถแก้ปัญหาให้กับผู้รับบริการได้ภายในระยะเวลาที่รวดเร็ว ให้ความสำคัญกับการดูแลผู้รับบริการด้วยความใส่ใจ มีการติดต่อสื่อสารประสานงานต่าง ๆ ให้ผู้รับบริการทราบถึงสิทธิ ขั้นตอนการให้บริการและประโยชน์จากการใช้บริการ ซึ่งศึกษาข้อมูลจากความต้องการของผู้รับบริการแต่ละบุคคล

ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ธีระศักดิ์ ทรัพย์ประเสิร์ฐ และสุธีมน ชมเชย (2565) ได้ทำการวิจัยเรื่องคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดพระนครศรีอยุธยา เพื่อศึกษาปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการ ประกอบด้วย ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม ด้านความสามารถในการเข้าถึงของผู้มาใช้บริการ ศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ และศึกษาคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยผู้วิจัยต้องการศึกษาคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดพระนครศรีอยุธยาผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยด้านคุณภาพในการให้บริการ ได้แก่ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ด้านสถานที่และสภาพแวดล้อม และด้านความสามารถในการเข้าถึง ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดพระนครศรีอยุธยา

2. แนวคิดและทฤษฎีความพึงพอใจของ Millet (1954) ให้ความหมายเกี่ยวกับความพึงพอใจในบริการโดยให้พิจารณาว่าการให้บริการนั้นสามารถสร้างความพึงพอใจหรือไม่จากองค์ประกอบ 5 ด้าน ดังนี้

ด้านที่ 1) การให้บริการอย่างเสมอภาค

ด้านที่ 2) การให้บริการอย่างทันเวลา

ด้านที่ 3) การให้บริการอย่างพอเพียง

ด้านที่ 4) การให้บริการอย่างต่อเนื่อง

ด้านที่ 5) การให้บริการอย่างก้าวหน้า

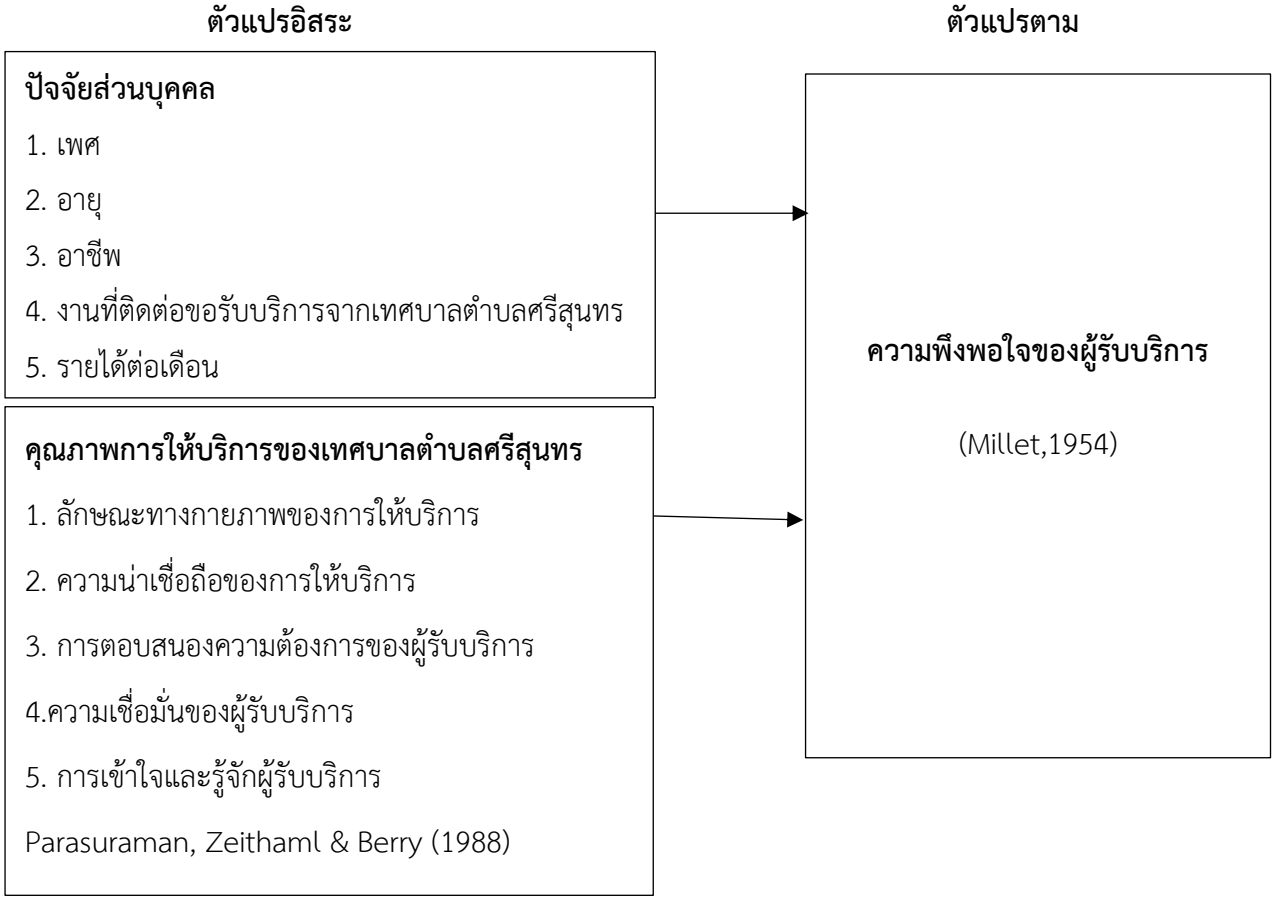
3. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

เยาวธิดา สุริจักหงส์ และรัชดา ภักดียิ่ง (2565) ทำการวิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลแก่นฝาง อำเภอบ้านฝาง จังหวัดขอนแก่น ผลการวิจัยพบว่า คุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลแก่นฝาง อำเภอบ้านฝาง จังหวัดขอนแก่น โดยรวมอยู่ในระดับมากทุกด้าน ความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลแก่นฝาง อำเภอบ้านฝางจังหวัดขอนแก่นโดยรวมอยู่ในระดับมากเช่นเดียวกัน คุณภาพการให้บริการมีผลต่อความความพึงใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลแก่นฝาง อำเภอบ้านฝาง จังหวัดขอนแก่น พบว่า คุณภาพการให้บริการส่งผลต่อความความพึงพอใจในการให้บริการ ซึ่งทำให้เห็นว่าการให้บริการของเทศบาลตำบลแก่นฝางมีกระบวนการให้บริการที่สอดคล้องกันกับความต้องการให้บริการของประชาชนในเขตพื้นที่ให้บริการ

ธีระศักดิ์ ทรัพย์ประเสิร์ฐ และสุธีมน ชมเชย (2565) ได้ทำการวิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดพระนครศรีอยุธยา เพื่อศึกษาปัจจัยด้านคุณภาพกากรให้บริการ ประกอบด้วย ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม ด้านความสามารถในการเข้าถึงของผู้มาใช้บริการ ศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ และศึกษาคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดพระนครศรีอยุธยา จากประชาชนที่มาการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำนวน 385 คน ด้วยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบไม่ใช้ความน่าจะเป็นตามความสะดวก การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ สถิติพรรณนาค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน T-test ค่าความแปรปรวนทางเดียว และใช้เทคนิคการวิเคราะห์ถดถอยแบบพหุคูณ ผลการวิจัยพบว่า ระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านคุณภาพในการให้บริการ ได้แก่ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ด้านสถานที่และสภาพแวดล้อม และด้านความสามารถในการเข้าถึง อยู่ในระดับมากที่สุด ระดับความคิดเห็นความพึงพอใจของผู้ใช้บริการประกอบด้วย ด้านความสะดวกที่ได้รับจากการบริการ ด้านการประสานงานของการบริการ ด้านอัธยาศัยและความสนใจของผู้ใช้บริการ อยู่ในระดับมากผลการทดสอบ ผลการวิเคราะห์ถดถอยแบบพหุคูณพบว่า ปัจจัยด้านคุณภาพในการให้บริการ ได้แก่ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ด้านสถานที่และสภาพแวดล้อม และด้านความสามารถในการเข้าถึง ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดพระนครศรีอยุธยา

ข้อมูลของเทศบาลตำบลศรีสุนทร อำเภอถลาง จังหวัดภูเก็ตซึ่งเทศบาลตำบลศรีสุนทร มีวิสัยทัศน์ คือ “หลักธรรมาภิบาล พัฒนาศรีสุนทร ก้าวหน้าอย่างยั่งยืน ดำรงไว้ซึ่งเมืองประวัติศาสตร์” เป็นหน่วยการปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอถลาง จังหวัดภูเก็ต สังกัดกรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น กระทรวงมหาดไทย เทศบาลตำบลศรีสุนทร ตั้งอยู่ที่เลขที่ 99 หมู่ที่ 8 ตำบลศรีสุนทร อำเภอถลาง จังหวัดภูเก็ต มีประชากร ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2565 จำนวน 27,575 คน เทศบาลตำบลศรีสุนทรมีการแบ่งส่วนราชการออกเป็น 6 กอง ได้แก่ สำนักปลัด, กองคลัง, กองช่าง, กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม, กองการศึกษา , กองสวัสดิการสังคม

กรอบแนวคิด



รูปที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

ระเบียบวิธีการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลตำบลศรีสุนทร อำเภอถลาง จังหวัดภูเก็ต และเคยได้รับบริการจากเทศบาลตำบลศรีสุนทร อำเภอถลาง จังหวัดภูเก็ต จำนวน 27,757 คน เลือกเป็นกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรทาโร่ ยามาเน่ (Taro Yamane) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ได้กลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 400 คน เครื่องมือที่ใช้ใน

การเก็บรวบรวมข้อมูลคือแบบสอบถามโดยสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ สถิติเชิงพรรณนา คือ ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานตลอดจนสถิติเชิงอนุมาน คือ การวิเคราะห์สมการถดถอยเชิงพหุคูณ ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล เกณฑ์การให้คะแนนแบบ Likert Scale มี 5 ระดับ ทดสอบความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม (Reliability) โดยใช้วิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์ Alpha ของ Cronbach’s ได้ผลการวิเคราะห์ความเชื่อมั่นของแบบสอบถามเท่ากับ 0.921 ซึ่งเป็นค่าที่ยอมรับได้ วิเคราะห์สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive statistics) โดยการแจกแจงค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) เพื่อใช้อธิบายข้อมูล และการทดสอบสมมติฐาน ด้วยการ t-test แบบ Independent เพื่อทดสอบความแตกต่างกันของตัวแปรด้านประชากรศาสตร์ที่แบ่งได้ 2 กลุ่ม การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) และการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Linear Regression) โดยมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ผลการศึกษาและอภิปรายผล

1. ผลการศึกษาปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง เนื่องประชากรส่วนใหญ่ของตำบลศรีสุนทรอำเภอถลาง จังหวัดภูเก็ตเป็นเพศหญิง จึงส่งผลให้ผู้หญิงมีแนวโน้มที่จะได้รับการบริการจากเทศบาลตำบลศรีสุนทรมากกว่าเพศชายซึ่งสอดคล้องกับแผนพัฒนาสามปี พ.ศ. 2566 – 2568 งานนโยบายและแผน เทศบาลตำบลศรีสุนทร อำเภอถลางจังหวัดภูเก็ตระบุว่า ประชากรของตำบลศรีสุนทรมีจำนวนทั้งสิ้น 27,575 คน แยกเป็น ชาย 13,151คน หญิง 14,424 คน ข้อมูลงานทะเบียนราษฎร อำเภอถลาง ณ ธันวาคม 2565 และในส่วนของอายุ พบว่า ประชากรกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีอายุ 60 ขึ้นไปมากที่สุด รองลงมาคือ อายุ 50 - 59 ปี เนื่องจากการให้บริการของเทศบาลตำบลศรีสุนทรเปิดให้บริการในวันจันทร์ - ศุกร์ เวลา 08.30 น. – 16.30 น. ตามวันเวลาราชการประชากรกลุ่มตัวตัวอย่างที่มีเวลามาติดต่อขอรับบริการส่วนใหญ่จึงเป็นวัยของผู้อาวุโส ผู้สูงอายุ เช่นเดียวกับอาชีพของผู้รับบริการส่วนใหญ่ คืออาชีพค้าขาย/ประกอบธุรกิจส่วนตัวมากที่สุด รองลงมาคืออาชีพแม่บ้าน รายได้ต่อเดือนที่มากที่สุดคือ 10,000 – 20,000 บาท ซึ่งกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่คือกลุ่มผู้มีอาชีพค้าขายและธุรกิจส่วนตัว และงานที่ขอรับบริการมากที่สุด คือ กองคลัง (ฝ่ายชำระค่าธรรมเนียม ค่าภาษี ค่าประปาและค่าขยะ) รองลงมาคืองานประชาสัมพันธ์เนื่องจากที่ตั้งของงานที่ให้บริการทั้งสองฝ่ายเป็นงานให้บริการส่วนหน้าที่มีหน้าที่หลักในการให้บริการประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการมากที่สุด จากการวิเคราะห์ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ งานที่ขอรับบริการและรายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อความพึงพอใจใจการให้บริการของเทศบาลตำบลศรีสุนทรที่ไม่แตกต่างกัน ยกเว้น เพศและอาชีพที่ส่งผลต่อความพึงพอใจแตกต่างกัน

2. ผลการศึกษาปัจจัยคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการจากเทศบาลตำบลศรีสุนทร ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นปัจจัยคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการจากเทศบาลตำบลศรีสุนทรทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ ด้านความเชื่อมั่นของผู้รับบริการ ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ ด้านลักษณะทางกายภาพของผู้รับบริการ ด้านการเข้าใจและรู้จักผู้รับบริการ

ด้านความน่าเชื่อถือของผู้รับบริการ ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าประชากรกลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญต่อคุณภาพการให้บริการด้านความเชื่อมั่นของผู้รับบริการ เจ้าหน้าที่มีองค์ความรู้มากเพียงพอในการให้บริการด้านต่าง ๆ รองลงมาท่านรู้สึกเชื่อมั่นปลอดภัยเมื่อได้รับบริการจากเทศบาล ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความยิ้มแย้ม แจ่มใส สุภาพและมีอัธยาศัยดี ให้คำแนะนำหรือตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี ด้านลักษณะทางกายภาพของการให้บริการความรู้สึกปลอดภัยของผู้มาติดต่อราชการต่อหน่วยงาน และด้านการเข้าใจและรู้จักผู้รับบริการ เจ้าหน้าที่ติดต่อประสานงานให้ผู้รับบริการรับทราบถึงสิทธิ์ข้อมูลและประโยชน์จากการใช้บริการ ซึ่งสอดคล้องกับกลยุทธ์ในการพัฒนาองค์กรของเทศบาลตำบลศรีสุนทรใน กลยุทธ์ที่ 8 คือการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติราชการ คือ "เทศบาลหรือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นหน่วยงานราชการที่มีความใกล้ชิดกับประชาชนมากที่สุด การปฏิบัติราชการที่มีประสิทธิภาพนั้นจะต้องสามารถให้บริการประชาชนอย่างมีความก้าวหน้าและมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่องจึงจะทำให้สามารถบรรลุเป้าหมายและสร้างความพึงพอใจสูงสุดแก่ผู้มาติดต่อราชการทำให้ประชาชนล้วนเกิดความเชื่อถือและมีความเชื่อมั่นต่อองค์กรว่าพร้อมเข้ามาแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ให้กับประชาชนได้อย่างเท่าเทียมกันและจากการวิจัยปัจจัยการด้านคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการเทศบาลตำบลศรีสุนทร อำเภอถลาง จังหวัดภูเก็ต

3. ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นความพึงพอใจของผู้รับบริการจากเทศบาลตำบลศรีสุนทรทั้ง 5 ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าประชากรกลุ่มตัวอย่าง ให้ความสำคัญต่อความพึงพอใจในการรับบริการมากที่สุดในด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า เนื่องจากการให้บริการประชาชนให้มีความสะดวกสบายยิ่งขึ้น ทั้งนี้เนื่องจากเทศบาลตำบลศรีสุนทรมีการพัฒนาระบบการบริหารที่ประชาชนสามารถเข้าถึงได้อย่างรวดเร็ว ระบบการร้องเรียนบนแพลตฟอร์มออนไลน์ต่าง ๆ ที่มาขึ้นลดระยะเวลาในการติดต่อราชการ เช่น การใช้งานแพลตฟอร์มรับเรื่องร้องเรียนอย่างแอปพลิเคชันทราฟฟี่ฟองดูว์ จนได้รับรางวัลระดับประเทศ รองลงมาคือการให้บริการอย่างต่อเนื่อง เทศบาลตำบลศรีสุนทรให้บริการในกิจการที่เป็นสาธารณะประโยชน์อย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่อง ไม่ยึดความพึงพอใจของผู้บริการหรือองค์กรเป็นหลัก โดยเฉพาะในส่วนของการดำเนินงานวางแผนป้องกันโรคระบาดต่าง ๆ การวางแผนป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย การดำเนินงานเพื่อสวัสดิการผู้สูงอายุ ผู้พิการ หรือการซ่อมแซมสาธารณูปโภคในที่สาธารณะ มีการจัดแผนการดำเนินงานระยะเวลา 3 ปี และ 5 ปี เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานให้บริการประชาชนได้อย่างต่อเนื่อง พร้อมยังมีการจัดประชุมประชาคมแผนต่าง ๆ ให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการนำเสนอ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค เจ้าหน้าที่จะมีการให้บริการตามขั้นตอนที่เท่าเทียมกัน มีการประกาศขั้นตอนระยะเวลาการดำเนินงานเอาไว้อย่างชัดเจน ณ จุดให้บริการ และบนสื่อประชาสัมพันธ์ต่าง ๆ ในส่วนของการให้บริการอย่างทันเวลา เทศบาลตำบลศรีสุนทรมีการจัดทำคำสั่งมอบหมายเจ้าหน้าที่รักษาเวรยามเพื่อให้สามารถให้บริการประชาชนกรณีเร่งด่วนฉุกเฉินตลอด 24 ชั่วโมง ทั้งในส่วนของการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยและหน่วยกู้ชีพฉุกเฉินสามารถติดต่อทาง

โทรศัพท์สายด่วนได้ตลอด 24 ชั่วโมง และด้านการให้บริการอย่างพอเพียง เทศบาลตำบลศรีสุนทรมีการแต่งตั้งบุคลากรเจ้าหน้าที่ดำเนินงานให้บริการต่าง ๆ ครบตามกรอบอัตรากำลัง พร้อมยังมีการจัดสรรงบประมาณเพื่อจัดซื้ออุปกรณ์เครื่องมือการให้บริการประชาชนอย่างเต็มรูปแบบตามอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานพร้อมทั้งยังมีการประสานงานกับหน่วยงานอื่น ๆ เพื่อขอรับการอุดหนุนนำมาใช้ให้บริการเพื่อเกิดประโยชน์สูงสุดแก่ประชาชนส่วนรวม

ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการจากเทศบาลตำบลศรีสุนทร อำเภอถลาง จังหวัดภูเก็ต ผู้ศึกษามีข้อเสนอแนะ ดังนี้

1. เทศบาลตำบลศรีสุนทร ควรให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการตามทฤษฎีของ Parasuraman, Zeithaml & Berry (1988) ได้แก่ ด้านความเชื่อมั่นของผู้รับบริการ ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ ด้านลักษณะทางกายภาพของการให้บริการ ด้านการเข้าใจและรู้จักผู้รับบริการ และด้านความน่าเชื่อถือของการให้บริการมากยิ่งขึ้น เนื่องจากผลการศึกษาให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านนี้มากที่สุดในทุกข้อ และสามารถใช้เป็นแนวทางในการกำหนดโยบายการบริหารงานเพื่อให้ประชาชนในตำบลศรีสุนทรส่วนรวมได้เข้าถึงบริการสาธารณะที่มีคุณภาพส่งผลให้ประชาชนมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้นพร้อมทั้งยังสามารถด้านสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้มีความชัดเจนน่าเชื่อถือแก่หน่วยงานราชการและในขณะเดียวกันเทศบาลตำบลศรีสุนทรควรมีการส่งเสริมและพัฒนาการคุณภาพการให้บริการในด้านความน่าเชื่อถือของการให้บริการควรมีการสื่อสารให้ประชาชนรับทราบข้อมูลการปฏิบัติราชการที่มีความโปร่งใส่ สุจริต พัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานอย่างมีองค์ความรู้น่าเชื่อถือ ประสานงานในองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพพร้อมรายงานความคืบหน้าเกี่ยวกับขั้นตอนการปฏิบัติงานให้ประชาชนทราบอย่างต่อเนื่อง จัดทำฐานข้อมูลของผู้รับบริการที่เข้าถึงง่ายสะดวกประหยัดเวลาในการติดต่อราชการ เนื่องจากผลการ ศึกษาวิจัยให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านนี้น้อยที่สุด

2. เทศบาลตำบลศรีสุนทร ควรให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้ายความพึงพอใจของผู้รับบริการ ได้แก่ ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอมากยิ่งขึ้น เนื่องจากผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญต่อปัจจัยดังกล่าวมากที่สุดทุกด้าน โดยเฉพาะด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้าได้รับความพึงพอใจมากที่สุด สามารถนำข้อมูลดังกล่าวไปใช้ส่งเสริมการพัฒนาระบบการให้บริการที่เกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อสร้างความสะดวกสบายให้กับประชาชนผู้มารับบริการได้มากยิ่งขึ้นในอนาคต นอกจากนี้ผลการวิจัยยังพบว่าด้านที่ได้รับความพึงพอใจน้อยที่สุดกว่าด้านอื่น ๆ คือ ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ซึ่งแสดงให้เห็นว่าเทศบาลตำบลศรีสุนทรควรเพิ่มจำนวนบุคลากรผู้ให้บริการ อุปกรณ์ เครื่องมือต่าง ๆ หรือระบบการให้บริการให้เพียงพอต่อประชาชนผู้รับบริการมากยิ่งขึ้นในอนาคต

บรรณานุกรม

ธีระศักดิ์ ทรัพย์ประเสริฐ และ สุธีมน ชมเชย. (2565). คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดพระนครศรีอยุธยา. *วารสารวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี, 4*(3), 17-28.

เยาวธิดา สุริจักหงส์ และ รัชดา ภักดียิ่ง. (2565). คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลแก่นฝาง อำเภอบ้านฝาง จังหวัดขอนแก่น. *Journal of Roi Kaensarn Academi, 7*(11), 1-15.

สำนักวิชาการสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร. (2560). *รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย*. กรุงเทพมหานคร : สำนักเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร.

Millet, J. D. (1954). *Management in the Public Service*. New York : McGraw Hill Book Company.

Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (Spring 1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Marketing, 64*, 12-40.

ศักยภาพการจัดการท่องเที่ยวโดยชุมชนตำบลศรีสุนทร อำเภอถลาง จังหวัดภูเก็ต

The Potential of Community-Based Tourism Management of Sri Sunthon Subdistrict, Thalang District, Phuket Province

ณัฏฐวี บู่ทอง[1] และชิดชนก อนันตมงคลกุล[2]

Natthawee Boothong[1] and Chidchanok Anantamongkolkul[2]

นักศึกษาปริญญาโท หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ คณะวิทยาการจัดการ[1]

อาจารย์ คณะวิทยาการจัดการ[2]

มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต ภูเก็ต [1,2]

E-mail: natthaweeboothong@gmail.com[1], chidchanok.a@pkru.ac.th[2]

บทคัดย่อ

งานวิจัยเชิงคุณภาพครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) วิเคราะห์องค์ประกอบของการท่องเที่ยว และ (2) เพื่อประเมินความพร้อมในการจัดการท่องเที่ยวโดยชุมชน โดยบริบทของงานวิจัย คือ พื้นที่ตำบลศรีสุนทร อำเภอถลาง จังหวัดภูเก็ต จากการวิเคราะห์ข้อมูลการสัมภาษณ์เชิงลึกจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในพื้นที่ จำนวน 20 คน การดำเนินการวิจัยเริ่มตั้งแต่เดือนกรกฎาคม พ.ศ. 2566 ถึง เดือนพฤศจิกายน พ.ศ. 2567 ผลการวิจัยประกอบด้วย (1) องค์ประกอบของการท่องเที่ยวในตำบลศรีสุนทรมีแหล่งท่องเที่ยวทั้งทางธรรมชาติและวัฒนธรรมที่สะท้อนถึงชีวิตแบบดั้งเดิม และสามารถสร้างสรรค์กิจกรรมการท่องเที่ยวที่สอดคล้องกับอัตลักษณ์ของชุมชน มีระบบการขนส่งที่ให้บริการอย่างสม่ำเสมอ และเพียงพอ สิ่งอำนวยความสะดวกภายในชุมชนตำบลศรีสุนทรมีความสะดวกและปลอดภัย อย่างไรก็ตาม พบว่า ชุมชนตำบลศรีสุนทรมีบริการที่พักให้กับนักท่องเที่ยวจำนวนน้อย (2) ผลการประเมินความพร้อมในการจัดการท่องเที่ยวโดยชุมชน โดยใช้เกณฑ์การประเมินมาตราฐานการท่องเที่ยวโดยชุมชน 5 ด้าน พบว่า ชุมชนในตำบลศรีสุนทร 5 ชุมชน จากทั้งหมด 8 ชุมชนมีความพร้อมในการจัดการการท่องเที่ยวโดยชุมชน ด้านที่ 3 การอนุรักษ์และส่งเสริมวัฒนธรรมชุมชนมีศักยภาพในภาพรวมในอยู่ระดับดีเยี่ยมทั้ง 5 หมู่บ้าน (ระดับ 4 คะแนน จากคะแนนเต็ม 4 คะแนน) และด้านที่ 1 การบริหารจัดการด้านการท่องเที่ยวชุมชนมีระดับคะแนนในภาพรวมน้อยที่สุดเมื่อเปรียบเทียบกับด้านอื่น ๆ ผลการศึกษาครั้งนี้เป็นประโยชน์ต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกกับการจัดการท่องเที่ยวโดยชุมชนทุกภาคส่วน

คำสำคัญ: ศักยภาพการจัดการท่องเที่ยว การท่องเที่ยวโดยชุมชน องค์ประกอบของการท่องเที่ยว มาตรฐานการท่องเที่ยวโดยชุมชน

Abstract

This qualitative research aimed to (1) analyze the components of tourism and (2) assess the readiness to organize community-based tourism. The context of the research is Sri Sunthon Subdistrict, Thalang District, Phuket Province. From the analysis of in-depth interviews with 20 local stakeholders, the research was conducted from July 2023 to November 2024. The research results consisted of (1) the components of tourism in Sri Sunthon Subdistrict have both natural and cultural tourist attractions that reflect traditional life and can create tourism activities that are consistent with the community's identity. There is a transportation system that provides services consistently and sufficiently. The facilities in Sri Sunthon Subdistrict Community are convenient and safe. However, it was found that Sri Sunthon Subdistrict Community provides few accommodations for tourists. (2) The results of the assessment of readiness in organizing community tourism using the assessment criteria of community tourism standards in 5 areas found that 5 communities in Sri Sunthon Subdistrict out of 8 communities are ready to organize community tourism. Area 3: Conservation and Promotion of Community Culture has overall potential at an excellent level in all 5 villages (level 4 out of a full score of 4 points). Area 1: Community tourism management has the lowest overall score when compared to other areas. The results of this study are beneficial to agencies related to community tourism management in all sectors.

Keywords: Management potential, community based tourism, tourism components, community based tourism standard

บทนำ

ยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี (พ.ศ. 2561-2580) รวมถึงแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 13 (พ.ศ. 2566-2570) กำหนดทิศทางการพัฒนาประเทศโดยส่วนหนึ่งได้มุ่งเน้นการเร่งพัฒนาภาคการผลิตและการบริการ โดยเป้าหมายหนึ่ง คือ การปรับเปลี่ยนภาคการท่องเที่ยวซึ่งเป็นภาคบริการที่สำคัญของไทยให้เป็นการท่องเที่ยวที่เน้นคุณภาพและความยั่งยืน บริการที่สอดรับกับทิศทางและแนวโน้มของตลาดยุคใหม่ โดยกำหนดเป้าหมายให้การท่องเที่ยวไทยให้มีการบริหารจัดการอย่างยั่งยืนในทุกมิติ ซึ่งผู้ประกอบการและแหล่งท่องเที่ยวได้รับมาตรฐานการท่องเที่ยวไทย และชุมชนท่องเที่ยวได้รับมาตรฐานการท่องเที่ยวโดยชุมชนเพิ่มขึ้น กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา (2566)

การท่องเที่ยวโดยชุมชนจำเป็นต้องเตรียมความพร้อมและสร้างความเข้มแข็งให้กับชุมชนในการจัดการการท่องเที่ยว ในขณะเดียวกันก็ต้องกระตุ้นให้คนในชุมชนเห็นความสำคัญของนักท่องเที่ยวที่เข้ามา

แลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างเจ้าบ้านกับผู้มาเยือน นอกจากนี้ ยังต้องมีการเพิ่มการรับรู้และความเข้าใจในบทบาทของชุมชนท้องถิ่นต่อการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและวัฒนธรรม สถาบันการท่องเที่ยวโดยชุมชน (2562) ในส่วนของภาครัฐนั้น จากการทบทวนวรรณกรรม พบว่า มีการกำหนดแผนปฏิบัติการขับเคลื่อนการพัฒนาการท่องเที่ยวโดยชุมชนอย่างยั่งยืนและสร้างสรรค์ เป้าหมายเพื่อเพิ่มศักยภาพและทักษะของทรัพยากรมนุษย์ในชุมชนให้มีความรู้ ความสามารถในการจัดการการท่องเที่ยวโดยชุมชนได้อย่างยั่งยืนตามแนวคิดการจัดการท่องเที่ยวโดยชุมชนบนฐานความพอเพียง อีกทั้งยกระดับการท่องเที่ยวโดยชุมชนที่มีมาตรฐานคุณภาพภายใต้ขีดความสามารถการรองรับของชุมชน และเพื่อเพิ่มจำนวนเครือข่ายและความเข้มแข็งของเครือข่ายการท่องเที่ยวโดยชุมชน ซึ่งสอดคล้องกับแผนพัฒนายุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี ที่มีเป้าหมายหนึ่ง คือ การกระจายรายได้และลดความเหลื่อมล้ำของประเทศผ่านการท่องเที่ยวโดยชุมชน เพื่อให้บรรลุตามเป้าหมายดังกล่าว หน่วยงานทั้งภาครัฐและเอกชนต่างร่วมมือผลักดันให้เกิดการท่องเที่ยวโดยชุมชนผ่านโครงการ ต่าง ๆ อาทิ โครงการพัฒนาแบรนด์ CBT Thailand ภายใต้แนวคิดท่องเที่ยววิถีไทย สุขใจวิถีชุมชน โดยคณะอนุกรรมการการท่องเที่ยวโดยชุมชน เพื่อผลักดันให้การท่องเที่ยวโดยชุมชนเป็นที่รู้จักและมีมาตรฐานไปในทางเดียวกัน ศูนย์วิจัยธนาคารออมสิน (2562)

ตำบลศรีสุนทร อำเภอถลาง จังหวัดภูเก็ต เป็นตำบลหนึ่งที่ได้มีการดำเนินโครงการที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวโดยชุมชนในพื้นที่ผ่านโครงการหรือกิจกรรมต่าง ๆ เช่น โครงการพัฒนาสื่อสารทางการตลาดชุมชนสร้างสรรค์แบบครบวงจร รวมถึงโครงการพัฒนาและจัดการท่องเที่ยวชุมชนจังหวัดภูเก็ต ซึ่งผลการดำเนินโครงการต่าง ๆ ดังกล่าว พบว่า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เกี่ยวข้องได้สะท้อนความประทับใจเกี่ยวกับมรดกทางวัฒนธรรมชุมชน และทรัพยากรทางธรรมชาติของชุมชน ทำให้เป็นที่คาดหมายว่า ตำบลศรีสุนทร อำเภอถลาง จังหวัดภูเก็ต เป็นชุมชนที่มีศักยภาพในการจัดการการท่องเที่ยวโดยชุมชนสถานที่หนึ่งในจังหวัดภูเก็ต อีกทั้งแผนพัฒนาตำบลศรีสุนทรยังมีเป้าหมายในการพัฒนาการท่องเที่ยวในพื้นที่ ดังนั้น ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยได้เลือกชุมชนตำบลศรีสุนทร อำเภอถลาง จังหวัดภูเก็ต เป็นพื้นที่ในการศึกษาวิจัย

วัตถุประสงค์การวิจัย

1) เพื่อวิเคราะห์องค์ประกอบของการท่องเที่ยวพื้นที่ตำบลศรีสุนทร

2) เพื่อประเมินความพร้อมในการจัดการท่องเที่ยวโดยชุมชนพื้นที่ตำบลศรีสุนทร

การทบทวนวรรณกรรม

องค์ประกอบของการท่องเที่ยว

Tourism Westem Australia (2008) กล่าวว่าองค์ประกอบของการท่องเที่ยว 5 ประการประกอบด้วย

1. สิ่งดึงดูดใจ เช่น สิ่งดึงดูดใจเชิงธรรมชาติ สิ่งดึงดูดใจที่มนุษย์สร้างขึ้น สิ่งดึงดูดใจเชิงศิลปวัฒนธรรม สิ่งจึงดูดใจเชิงชุมชนสัมพันธ์

2. กิจกรรมสถานที่ท่องเที่ยว กิจกรรมต่าง ๆ ที่นักท่องเที่ยวสามารถทำในช่วงเวลาที่พำนักและท่องเที่ยว ณ สถานที่นั้น ๆ ควรมีความหลากหลายและตรงกับความต้องกาของนักท่องเที่ยวด้วย

3. การเข้าถึง สภาพการคมนาคมไปสู่แหล่งท่องเที่ยวมีความสะดวกสบาย เหมาะต่อการเดินทางท่องเที่ยวซับซ่อนเพียงใดโดยพิจารณาจากระยะทาง จากจุดศูนย์กลางการท่องเที่ยวมาสู่แหล่งท่องเที่ยว

4. สิ่งอำนวยความสะดวก สิ่งบริการขั้นพื้นฐานต่าง ที่จำเป็นต่อการท่องเที่ยวและระบบสาธารณูปการซึ่งมีอยู่ในแหล่งท่องเที่ยวที่นักท่องเที่ยวสามารถจะใช้ได้อย่างสะดวกสบายมากน้อยเพียงใด

5. ที่พัก ที่พักประเภทต่าง ๆ เช่น โรงแรม รีสอร์ท เกสต์เฮ้าส์ โฮมสเตย์ ที่พักแรมประเภทที่ต่างกันจะมีสิ่งอำนวยความสะดวกในระดับที่ต่างกันด้วย

แนวคิดเกี่ยวกับการท่องเที่ยวโดยชุมชน

การท่องเที่ยวโดยชุมชน คือ การท่องเที่ยวที่บริหารจัดการโดยชุมชน เพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการพัฒนา ผ่านการมีส่วนร่วมของทุกภาคส่วน ในการจัดการทรัพยากร ภูมิปัญญาอันทรงคุณค่า สร้างสมดุลระหว่าง เศรษฐกิจ สังคม วัฒนธรรม และสิ่งแวดล้อมอย่างยั่งยืน นำไปสู่คุณภาพชีวิต ความสุขของคนในชุมชน นักท่องเที่ยว โดยมองว่าการท่องเที่ยวต้องทำงานครอบคลุม 6 ด้าน พร้อมกัน ทั้งการเมือง เศรษฐกิจ สังคม วัฒนธรรม และสิ่งแวดล้อม การบริการและความปลอดภัย โดยมีชุมชนเป็นเจ้าของและมีส่วนในการจัดการ (พัฒนมาศ วงศ์พัฒนศิริ, 2563)

องค์ประกอบหลักของการจัดการท่องเที่ยวโดยชุมชนมีอยู่ 4 ด้าน กล่าวคือ 1) ทรัพยากรธรรมชาติและวัฒนธรรม 2) องค์กรชุมชน 3) การจัดการ 4) การเรียนรู้ ดังนี้

1. ด้านทรัพยากรธรรมชาติและวัฒนธรรม ชุมชนมีฐานทรัพยากรธรรมชาติที่อุดมสมบูรณ์ และมีวิถีการผลิตที่พึ่งพาและใช้ทรัพยากรธรรมชาติอย่างยั่งยืนชุมชนมีวัฒนธรรมประเพณีที่เป็นเอกลักษณ์เฉพาะถิ่น

2. ด้านองค์กรชุมชน ชุมชนมีระบบสังคมที่เข้าใจกันมีปราชญ์ หรือผู้มีความรู้ และทักษะในเรื่องต่าง ๆ หลากหลาย ชุมชนรู้สึกเป็นเจ้าของและเข้ามามีส่วนร่วมในกระบวนการพัฒนา

3. ด้านการจัดการ มีกฎ-กติกาในการจัดการสิ่งแวดล้อม วัฒนธรรม และการท่องเที่ยวมีองค์กรหรือกลไกในการทำงานเพื่อจัดการการท่องเที่ยว และสามารถเชื่อมโยงการท่องเที่ยวกับการพัฒนาชุมชนโดยรวมได้ มีการกระจายผลประโยชน์ที่เป็นธรรมมีกองทุนที่เอื้อประโยชน์ต่อการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมของชุมชน

4. ด้านการเรียนรู้ ลักษณะของกิจกรรมการท่องเที่ยวสามารถสร้างการรับรู้ และความเข้าใจในวิถีชีวิตและวัฒนธรรมที่แตกต่างมีระบบจัดการให้เกิดกระบวนการเรียนรู้ระหว่างชาวบ้านกับผู้มาเยือนสร้างจิตสำนึกเรื่องการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและวัฒนธรรมทั้งในส่วนของชาวบ้านและผู้มาเยือนด้านการเรียนรู้ ลักษณะของกิจกรรมการท่องเที่ยวสามารถสร้างการรับรู้ และความเข้าใจในวิถีชีวิตและวัฒนธรรมที่แตกต่างมีระบบจัดการให้เกิดกระบวนการเรียนรู้ระหว่างชาวบ้านกับผู้มาเยือนสร้างจิตสำนึกเรื่องการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและวัฒนธรรม ทั้งในส่วนของชาวบ้านและผู้มาเยือน

อุมาพร แต่งเกลี้ยง (2565) กล่าวว่า ศึกษาเรื่องแนวทางการพัฒนาและจัดการแหล่งท่องเที่ยวชุมชนโดยการมีส่วนร่วมของชุมชนบ้านเกาะกลาง อำเภอเมือง จังหวัดกระบี่ วัตถุประสงค์ 1.เพื่อศึกษาองค์ประกอบ

การจัดการแหล่งท่องเที่ยวชุมชนบ้านเกาะกลาง อำเภอเมือง จังหวัดกระบี่ 2.เพื่อศึกษาระดับการมีส่วนร่วมของชุมชนบ้านเกาะกลาง 3. เพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนาและจัดการแหล่งท่องเที่ยวชุมชนโดยการมีส่วนร่วมของชุมชนบ้านเกาะกลาง อำเภอเมือง จังหวัดกระบี่ โดยการวิจัยแบบผสมสมสาน (Nixed method) ผลการวิจัยพบว่า องค์ประกอบการจัดการแหล่งท่องเที่ยวชุมชนบ้านเกาะกลาง ประกอบด้วย 1) ด้านการเข้าถึงแหล่งท่องเที่ยว 2) ด้านที่พักแรมเพื่อรองรับนักท่องเที่ยว 3) ด้านสถานที่ท่องเที่ยวเพื่อรองรับนักท่องเที่ยว 4) ด้านกิจกรรมการท่องเที่ยว 5) ด้านบริการเบ็ดเตล็ดทั้งหมดที่มีให้นักท่องเที่ยว 6) ด้านความพร้อมและความรู้ความเข้าใจของชุมชน ส่วนระดับการมีส่วนร่วมของชุมชนบ้านเกาะกลาง อำเภอเมือง จังหวัดกระบี่ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด (X=4.65) การจัดการแหล่งท่องเที่ยวโดยชุมชนมีความสัมพันธ์กับการมีส่วนร่วมของชุมชนบ้านเกาะกลาง อำเภอเมือง จังหวัดกระบี่ อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.5 และแนวทางการพัฒนาและจัดการแหล่งท่องเที่ยวชุมชนโดยการมีส่วนร่วมของชุมชนมีการเสนอแนวทาง 6 ด้าน คือ 1) การพัฒนาด้านการเข้าถึงแหล่งท่องเที่ยว โดยเน้นการพัฒนาด้านการคมนาคมขนส่ง การประชาสัมพันธ์และสาธารณูปโภคขั้นพื้นฐาน 2) การพัฒนาด้านที่พักแรมเพื่อรองรับนักท่องเที่ยว โดยการของบประมาณสนับสนุนจากทางภาครัฐและเอกชนเพื่อให้ได้มาตรฐานที่พักแรมตามมาตรฐานโฮมสเตย์ไทย 3) ด้านสถานที่ท่องเที่ยวเพื่อรองรับนักท่องเที่ยว โดยการศึกษาดูงานในแหล่งท่องเที่ยวชุมชนที่มีบริบทใกล้เคียงกับชุมชนบ้านเกาะกลางซึ่งเป็นการท่องเที่ยวเชิงวิถีชีวิตและเป็นวัฒนธรรมของชาวมุสลิม 4) การพัฒนาด้านกิจกรรมการท่องเที่ยว มีกิจกรรมที่สร้างสรรค์ น่าสนใจรวมถึงการทำผลิตภัณฑ์ต่าง ๆ 5) ด้านบริการเบ็ดเตล็ดทั้งหมดที่มีให้นักท่องเที่ยว และ 6) การพัฒนาด้านความพร้อมและความรู้ความเข้าใจของชุมชมโดยการทำความร่วมมือกับเครือข่ายสถาบันการศึกษาในพื้นที่

แนวคิดเกี่ยวกับเกณฑ์มาตรฐานการบริหารจัดการแหล่งท่องเที่ยวโดยชุมชน

การพัฒนาการท่องเที่ยวโดยชุมชนได้มีการพัฒนาเกณฑ์การพัฒนาการท่องเที่ยวโดยชุมชนเพื่อเป็นเครื่องมือสำคัญในการวางแผน ดำเนินการ และประเมินผลการพัฒนาการท่องเที่ยวโดยชุมชน เช่น องค์การบริหารการพัฒนาพื้นที่พิเศษเพื่อการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน (องค์การมหาชน) หรือ อพท. กำหนดเกณฑ์ที่มีองค์ประกอบ 5 ด้านครอบคลุมทั้ง 3 มิติ คือ เศรษฐกิจ สังคม สิ่งแวดล้อม ดังนี้ เกณฑ์มาตรฐานการบริหารจัดการแหล่งท่องเที่ยวโดยชุมชนถือเป็นเครื่องมือสำคัญในการวางแผนดำเนินการ และประเมินผลการพัฒนาการท่องเที่ยวโดยชุมชน อพท. โดยมีองค์ประกอบ 5 ด้าน ประกอบด้วย

1) ด้านบริหารจัดการท่องเที่ยวโดยชุมชน 9 เป้าประสงค์

2) ด้านการจัดการเศรษฐกิจ สังคม และคุณภาพชีวิตที่ดี 4 เป้าประสงค์

3) ด้านการอนุรักษ์และส่งเสริมมรดกทางวัฒนธรรมชุมชน 3 เป้าประสงค์

4) ด้านการจัดการทรัพยากรธรรมชาติหรือสิ่งแวดล้อมอย่างเป็นระบบและยั่งยืน 5 เป้าประสงค์

5) ด้านคุณภาพการบริการการท่องเที่ยวโดยชุมชน 8 เป้าประสงค์

ซึ่งเป็นเป็นเกณฑ์สำหรับการประเมินความพร้อมในการจัดการท่องเที่ยวโดยชุมชนพื้นที่ตำบลศรีสุนทรตามวัตถุประสงค์การวิจัยในข้อที่ 2 เพื่อประเมินความพร้อมในการจัดการท่องเที่ยวโดยชุมชนนั่นคือ ตำบลศรีสุนทร อำเภอถลาง จังหวัดภูเก็ต

ระเบียบวิธีวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพโดยใช้การสัมภาษณ์เชิงลึก บริบทการศึกษาเรื่องนี้ คือ ตำบลศรีสุนทร อำเภอถลาง จังหวัดภูเก็ต ซึ่งประกอบด้วย 8 ตำบล ดังนี้

หมู่ที่ 1 บ้านลิพอนเขาล้าน
หมู่ที่ 2 บ้านลิพอนบางกอก
หมู่ที่ 3 บ้านท่าเรือ
หมู่ที่ 4 บ้านบางโจ
หมู่ที่ 5 บ้านลิพอนใต้
หมู่ที่ 6 บ้านยา
หมู่ที่ 7 บ้านม่าหนิก
หมู่ที่ 8 บ้านลิพอนหัวหาร

งานวิจัยนี้ใช้การสุ่มตัวอย่างแบบเฉพาะเจาะจง จากตัวแทนภาครัฐ ตัวแทนภาคธุรกิจ และภาคประชาชนที่มีความเกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวชุมชนตำบลศรีสุนทรจำนวน 20 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือการวิจัยเป็นแบบการสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง โดยมีกรอบแนวคิดจากองค์ประกอบการท่องเที่ยว 5 องค์ประกอบ และเกณฑ์มาตรฐานศักยภาพการท่องเที่ยวโดยชุมชนขององค์การบริหารการพัฒนาพื้นที่พิเศษเพื่อการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน (องค์การมหาชน) 5 ด้าน รวมทั้งสิ้น 28 เป้าประสงค์

การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. รวบรวมข้อมูลจากแหล่งข้อมูลปฐมภูมิ ด้วยวิธีการสัมภาษณ์เชิงลึก

2. รวบรวมข้อมูลจากแหล่งข้อมูลทุติยภูมิ ด้วยการสืบค้นข้อมูลจากงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และเกณฑ์การประเมินศักยภาพการท่องเที่ยวตามเกณฑ์มาตรฐานการท่องเที่ยวโดยชุมชน

3. ตรวจสอบข้อมูลแบบสามเส้า เป็นการตรวจสอบข้อมูลโดยนำผลการสังเกต ผลการสัมภาษณ์ที่บันทึกการเก็บรวบรวมข้อมูลจากแหล่งต่าง ๆ มาวิเคราะห์และสังเคราะห์ข้อมูล เพื่อหาแนวทางการพัฒนาศักยภาพการท่องเที่ยวให้ได้ตามเกณฑ์มาตรฐานการท่องเที่ยวโดยชุมชน

ผลการศึกษาและอภิปรายผลการศึกษา

การวิเคราะห์องค์ประกอบของการท่องเที่ยวพื้นที่ตำบลศรีสุนทร

การศึกษาวิจัยเรื่อง ศักยภาพการจัดการท่องเที่ยวโดยชุมชนตำบลศรีสุนทร อำเภอถลาง จังหวัดภูเก็ต ตามแนวคิดขององค์ประกอบของการท่องเที่ยว 5 องค์ประกอบ ตามที่ได้ผลสำรวจพบว่า ศักยภาพการจัดการการท่องเที่ยวในชุมชนในพื้นที่ตำบลศรีสุนทรสามารถทำได้ดีและมีการเข้าถึง เนื่องจากคณะกรรมการชุมชนและชาวบ้านในชุมชนมีความพร้อมที่จะเรียนรู้และพัฒนาศักยภาพในด้านต่าง ๆ เพื่อทำให้ชุมชนการท่องเที่ยวตำบลศรีสุนทรเป็นแหล่งท่องเที่ยวโดยชุมชนอย่างยั่งยืน จึงได้ผลสรุปแต่ละองค์ประกอบดังนี้

1. ด้านสิ่งดึงดูดใจทางการท่องเที่ยว (Attraction) จากผลการวิจัยพบว่า แหล่งท่องเที่ยวมีธรรมชาติที่สวยงาม เป็นแหล่งที่สงบทางจิตใจ เป็นสถานที่ท่องเที่ยวที่สะท้อนให้เห็นถึงอารายธรรมและวิถีชีวิตของท้องถิ่นดั่งเดิม เช่น จิตรกรรมฝาผนังศาลเจ้าท่าเรือ เป็นต้น สถานที่ท่องเที่ยวประวัติศาสตร์วัฒนธรรมโบราณสถานสิ่งก่อสร้างมีความสวยงามตามวัฒนธรรมไทย เช่น บ้านพระยาวิชิตสงคราม และวัดเทพวนารามเป็นต้น ซึ่งสอดคล้องกับหลักแนวคิดของปณุยวีย์ วิเศษสุนทรสกุล และคณะ (2563) และปวริศ ทวีกาญจน์ (2566) เกี่ยวกับ องค์ประกอบการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม นำไปสู่หลักการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม ซึ่งล้วนแล้วแต่เป็นสิ่งดึงดูดใจนักท่องเที่ยวด้านทรัพยากรท่องเที่ยว เช่น วัฒนธรรมพื้นบ้าน ความสวยงามทางธรรมชาติ โบราณวัตถุ โบราณสถาน ศิลปะขนบธรรมเนียมประเพณี ประติมากรรม หัตถกรรม วรรณกรรม วิธีชีวิต อาหาร ภาษาเป็นต้น

2. ด้านกิจกรรม (Activities) จากผลการวิจัยพบว่า ชุมชนมีการสร้างกิจกรรมเพื่อดึงดูดนักท่องเที่ยว โดยกิจกรรมทางการท่องเที่ยวของชุมชนมีการนำเอกลักษณ์ของชุมชนที่เกิดจากทรัพยากรหรือวัฒนธรรมของชุมชนมาสร้างกิจกรรม ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ วิจิตรา บุญแล และคณะ (2564) ศึกษาวิจัย จังหวัดจันทบุรี ความว่า กิจกรรมได้หลากหลาย เช่น การมีส่วนร่วมระหว่างชุมชนกับนักท่องเที่ยวเพื่อให้นักท่องเที่ยวได้เรียนรู้วิถีดำเดินชีวิตของคนในในท้องถิ่น รวมไปถึงการประกอบอาชีพของคนในท้องถิ่น ร่วมงานประเพณีสืบสานวัฒนธรรม กิจกรรมชุมชนท้องถิ่นต่าง ๆ

3. ด้านการเข้าถึง (Accessibility) จากผลการวิจัยพบว่าด้านคมนาคมเข้าถึงแหล่งท่องเที่ยว พบว่ากลุ่มแรกสภาพถนนมีมาตรฐาน สามารถรองรับยานพาหนะของนักท่องเที่ยวได้หลากหลายรูปแบบเส้นทางถนนเข้าสู่สถานที่ท่องเที่ยวมีความสะดวกและมีไฟส่องสว่าง มีระบบการขนส่งที่ให้บริการอย่างสม่ำเสมอและเพียงพอ เช่น รถประจำทาง รถสองแถว และจักรยานยนต์รับจ้างซึ่งสอดคล้องกับหลักแนวคิดของเปรมฤดี ทองลา (2562) ได้ศึกษาเรื่อง การศึกษาศักยภาพแหล่งท่องเที่ยวชุมชนหนองบัว อำเภอเมือง จังหวัดจันทบุรีพบว่าคมนาคมเข้าถึงแหล่งท่องเที่ยว ไว้บริการนักท่องเที่ยวเช่น รถรับส่งนักท่องเที่ยว ป้ายจราจรและป้ายสื่อความหมาย ที่พักของชุมชนหนองบัวโฮมสเตย์ ห้องน้ำบริเวณแหล่งท่องเที่ยว

4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (Amenities) จากผลการวิจัยพบว่าสิ่งอำนวยความสะดวกภายในชุมชมตำบลศรีสุนทรมีความสะดวกและปลอดภัย เนื่องจากมีระบบสาธารณูปการ ซึ่งอยู่ในแหล่งท่องเที่ยวนั้นๆ อย่างครบครัน อาทิเช่น โรงพยาบาลชุมชน น้ำ ไฟฟ้า หรือสถานีตำรวจ เป็นต้น และรวมไปถึงการอำนวยความ

สะดวกให้แก่นักท่องเที่ยวตามแหล่งท่องเที่ยวต่าง ๆ เช่นกัน ซึ่งสอดคล้องกับหลักแนวคิดของ ศิรินันทน์ พงษ์นิรันดร, โอชัญญา บัวธรรม, และ ชัชชญา ยอดสุวรรณ (2559) ได้ศึกษาเรื่องแนวทางในการพัฒนาศักยภาพการจัดการท่องเที่ยวอำเภอวังน้ำเขียว จังหวัดนครราชสีมา มีสิ่งอำนวยความสะดะดวกสำหรับนักท่องเที่ยวอย่างครบครันและเพียงพอ เช่น ที่พักแรม ร้านอาหารและธุรกิจนำเที่ยว เป็นต้น

5. ด้านที่พัก (Accommodation) จากผลการวิจัยพบว่า การท่องเที่ยวภายในชุมชนตำบลศรีสุนทรมีบริการที่พักให้กับนักท่องเที่ยวจำนวนน้อย แต่มีหลากหลายประเภท หลากหลายราคา อาทิพักมีหลายประเภท เช่น โฮมสเตย์ เกสต์เฮาส์ รีสอร์ท โรงแรม เป็นต้น ซึ่งสอดคล้องกับหลักแนวคิดของ(ทฤษฎี 5A's ของ Tourism Westem Australia (2008) เกี่ยวกับที่พัก สถานที่ท่องเที่ยวควรมีจำนวนที่พักที่เพียงพอ พร้อมทั้งมีความหลากหลายหลากหลายด้านราคาและการบริการและมีความเหมาะสมต่อสถานที่ และที่พักควรอยู่ไม่ไม่ไกลจากแหล่งท่องเที่ยวมากนักให้นักท่องเที่ยวสามารถเดินทางมายังแหล่งท่องเที่ยวได้ง่ายและมีความปลอดภัยที่พักในแหล่งท่องเที่ยวเช่น โรงแรม รีสอร์ท บังกะโลและเกสต์เฮาส์

ผลการประเมินศักยภาพการท่องเที่ยวตามเกณฑ์มาตรฐานการท่องเที่ยวโดยชุมชนตำบลศรีสุนทร

ผลการประเมินศักยภาพการท่องเที่ยวตามเกณฑ์มาตรฐานการท่องเที่ยวโดยชุมชนตำบลศรีสุนทร อำเภอถลาง จังหวัดภูเก็ต พบว่ามีเพียง 5 หมู่บ้านเท่านั้นที่สามารถประเมินตามเกณฑ์มาตรฐานดังกล่าว สรุปดัง

ตารางที่ 1 ผลการประเมินศักยภาพการท่องเที่ยวตามเกณฑ์มาตรฐานการท่องเที่ยวโดยชุมชนตำบลศรีสุนทร

เกณฑ์มาตรฐานการท่องเที่ยวโดยชุมชนตำบลศรีสุนทร	หมู่ที่ 2	หมู่ที่ 3	หมู่ที่ 5	หมู่ที่ 7	หมู่ที่ 8
ด้านที่ 1การบริหารจัดการด้านการท่องเที่ยวชุมชน	3.31	3.27	3.92	3.92	3.40
ด้านที่ 2 การจัดการเศรษฐกิจ สังคม และคุณภาพชีวิตที่ดี	4.00	2.75	4.00	4.00	3.75
ด้านที่ 3 ด้านการอนุรักษ์และส่งเสริมวัฒนธรรมชุมชน	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00
ด้านที่ 4 ด้านการจัดการทรัพยากรธรรมชาติหรือสิ่งแวดล้อมอย่างเป็นระบบและยั่งยืน	4.00	3.47	4.00	4.00	3.87
ด้านที่ 5 คุณภาพการบริการการท่องเที่ยวโดยชุมชน	4.00	3.42	3.71	4.00	3.40

จากตารางที่ 1 พบว่าผลการประเมินศักยภาพการท่องเที่ยวตามเกณฑ์มาตรฐานการท่องเที่ยวโดยชุมชนตำบลศรีสุนทรทั้ง 5 ด้านนั้น พบว่า

ด้านที่ 1 การบริหารจัดการด้านท่องเที่ยวชุมชน หมู่ที่ 5 และหมู่ที่ 7 ผลคะแนนมากที่สุด โดยหมู่ที่ 3 มีผลคะแนนน้อยที่สุด ในการพิจารณาความพร้อมด้านที่ 1 นี้ ชุมชนควรมีข้อตกลงร่วมกันและข้อควรปฏิบัติสำหรับนักท่องเที่ยว การมีส่วนร่วมภายในชุมชน อีกทั้งหน่วยงานภาครัฐต้องมีนโยบายสนับสนุนเรื่องการให้ความรู้ด้านการจัดการผู้นำชุมชน และคนในชุมชน ทำให้ชุมชนจัดท่องเที่ยวโดยชุมชนได้อย่างยั่งยืน สอดคล้องพิฑูรย์ ทองฉิม(2558) ได้กล่าวถึง แนวทางการพัฒนาความร่วมมือของชุมชนก่อให้เกิดประโยชน์แก่ชุมชนและผู้ที่เกี่ยวข้องกับการจัดการการท่องเที่ยว และสามารถนำมาประยุกต์ใช้ให้เกิดการพัฒนาแบบยั่งยืนขึ้นแก่ชุมชนอนุวัฒน์ ชมภูปัญญา และ ธนัสถา โรจนตระกูล (2565) ที่กล่าวว่าการพัฒนาศักยภาพชุมชนแบบมีส่วนร่วมจะสามารถนำไปสู่การท่องเที่ยวชุมชนที่ยั่งยืนและก่อให้เกิดรายได้แก่คนในชุมชน

ด้านที่ 2 การจัดการเศรษฐกิจ สังคม และคุณภาพ หมู่ที่ 2 หมู่ที่ 5 และหมู่ที่ 7 มีผลคะแนนมากที่สุด และหมู่ที่ 2 มีระดับคะแนนน้อยที่สุดซึ่งต้องพัฒนาด้านการยกระดับคุณภาพชีวิตของคนในชุมชนพร้อมทั้งพัฒนาผลิตภัณฑ์ในชุมชนให้ดีขึ้น และส่งเสริมให้คนในชุมชนมีทักษะความรู้เกี่ยวกับการสร้างอาชีพรวมทั้งพัฒนาผลิตภัณฑ์ในชุมชนให้ได้มาตราฐานรับรองจากหน่วยงานเพื่อสร้างความเชื่อถือให้กับนักท่องเที่ยวในการซื้อสินค้าสอดคล้องศิวาพร พยัคฆนันท์ และคณะ (2564) กล่าวว่า ศักยภาพการจัดการท่องเที่ยวชุมชนผ้าไหมทอมือด้านการสร้างการรับรู้คุณค่าของผ้าไหมทอมือเพื่อให้บริการนักท่องเที่ยวให้เกิดการเห็นคุณค่าของสินค้ากับราคาที่เหมาะจึงส่งผลต่อความสำเร็จของการจัดการท่องเที่ยวชุมชนผ้าไหมทอมือ ตำบลสวาย อำเภอเมืองสุรินทร์ จังหวัดสุรินทร์

ด้านที่ 3 ด้านการอนุรักษ์และส่งเสริมวัฒนธรรมชุมชนมีศักยภาพในภาพรวมในอยู่ระดับดีเยี่ยมทั้ง 5 หมู่บ้าน สอดคล้องกับกุสุมา สร้อยทอง และนาตาชา มาลาพัฒน์ (2566) กล่าวว่าชุมชนบ้านฝั่งแดง มีทุนทางวัฒนธรรมและทุนทางภูมิปัญญาชาวบ้านเป็นเอกลักษณ์ หากภาครัฐและภาคเอกชนเข้ามาช่วยส่งเสริมให้คนในชุมชนรักษาวัฒนธรรม และความเป็นเอกลักษณ์ของชาวบ้านจะทำให้การท่องเที่ยวโดยชุมชนนั้นก้าวหน้าไปได้มากขึ้น

ด้านที่ 4 ด้านการจัดการทรัพยากรธรรมชาติหรือสิ่งแวดล้อมอย่างเป็นระบบและยั่งยืน หมู่ที่ 2 หมู่ที่ 5 และหมู่ที่ 7 มีผลคะแนนมากที่สุด ตำบลศรีสุนทรเป็นพื้นที่อุดมสมบูรณ์ด้านทรัพยากรธรรมชาติ ชุมชนควรจัดสรรพื้นที่ด้านการท่องเที่ยวให้ชัดเจนและทำให้คนในชุมชนสร้างความตระหนักให้เห็นถึงความรักษาทรัพยากรธรรมชาติ และสิ่งแวดล้อม ดูแลรักษาโครงสร้างพื้นฐานให้นักท่องเที่ยวใช้ได้อย่างสะดวก สอดคล้องกับวีณา ซุ้มบัณฑิต, อาทิตยา จารจินดา, และโสภา ผลเจริญ (2559)

ด้านที่ 5 คุณภาพการบริการการท่องเที่ยวโดยชุมชน พบว่า หมู่ที่ 2 และหมู่ที่ 7 มีผลคะแนนมากที่สุด โดยด้านคุณภาพการบริการการท่องเที่ยวโดยชุมชน แบ่งเป็น 2 ด้าน ด้านคุณภาพสิ่งอำนวยความสะดวกและความปลอดภัย ทั้ง 2 ด้านนี้มุ่งเน้นด้านคุณภาพบริการ เตรียมความพร้อมเรื่องการเดินทาง ถนน ป้ายบอกทาง ป้ายสัญลักษณ์จุดต่าง ๆ ที่อันตราย การบริการของบุคลากรในชุมชน พัฒนาบุคลากรให้มีประสิทธิภาพให้ข้อมูลแก่นักท่องเที่ยวได้ และสามารถดูแลความปลอดภัยให้กับนักท่องเที่ยวได้ สอดคล้องกับนิสากร ยินดีจันทร์, ภูริพัฒน์ แก้วตาธนวัฒนา, และสันดุสิทธิ์ บริวงษ์ตระกูล (2564) กล่าวว่าด้านสถานที่มีการจัดสิ่งอำนวยความ

สะดวกในด้านต่าง ๆ เพื่อรองรับความต้องการของนักท่องเที่ยว คำนึงถึงความปลอดภัย ความสะดวกของการเดินทางท่องเที่ยว มีเครือข่ายประสานความร่วมมือในการจัดการท่องเที่ยวระหว่างชุมชนด้วยกัน

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะเพื่อประโยชน์ต่อองค์กร หน่วยงาน และชุมชน

1.หน่วยงานภาครัฐ ควรจัดสรรงบประมาณสนับสนุนเพื่อพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวโดยชุมชนที่มีความเป็นเอกลักษณ์เชิงวัฒนธรรม เพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวให้มีศักยภาพมากขึ้น และสนับสนุนการนำเทคโนโลยีไปปรับใช้ให้เกิดประโยชน์อย่างเหมาะสมกับชุมชน เป็นโอกาสที่ประชาชนมีช่องทางการสื่อสารข้อมูลได้รวดเร็วขึ้นในการพัฒนาการท่องเที่ยวโดยชุมชน

2.หน่วยงานภาคเอกชน เช่น สมาคมท่องเที่ยวจังหวัดภูเก็ต สามารถนำผลการศึกษาไปใช้เป็นองค์ความรู้เกี่ยวกับการพัฒนาการใช้บริการหรือวางแผนการบริหารจัดการกาท่องเที่ยว รวมไปถึงการต่อยอดงานวิจัยเพื่อพัฒนางานวิจัยเฉพาะด้านการพัฒนาการท่องเที่ยวให้มีความเหมาะสมและสอดคล้องกับบริบทของพื้นที่มากยิ่งขึ้น

3.ชุมชนท้องถิ่น เช่น ชุมชนที่ให้บริการด้านการท่องเที่ยวในพื้นที่ หรือคนในพื้นที่และชุมชนอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องสามารถนำผลการวิจัยไปใช้ประโยชน์ด้านการพัฒนาองค์ความรู้และต่อยอดภูมิปัญญาท้องถิ่นและวางแผนการพัฒนาการท่องเที่ยวและการแลกเปลี่ยนความรู้ระหว่างกันในชุมชน

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

ควรศึกษาผลการพัฒนากลุ่มการท่องเที่ยวโดยชุมชนของตำบลศรีสุนทร เมื่อมีการดำเนินการตามแนวทางการพัฒนาศักยภาพการท่องเที่ยวโดยชุมชน ตามเกณฑ์มาตรฐานการท่องเที่ยวโดยชุมชน จากงานวิจัย

บรรณานุกรม

กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา. (2566). *แผนพัฒนาการท่องเที่ยวแห่งชาติ ฉบับที่ 3 (พ.ศ. 2566-2570).* กรุงเทพมหานคร : สำนักกองยุทธศาสตร์และแผนงาน.

กุสุมา สร้อยทอง และ นาตาชา มาลาพัฒน์. (2566). *การพัฒนาศักยภาพการท่องเที่ยวโดยชุมชนบ้านฝั่งแดงอำเภอธาตุพนม จังหวัดนครพนม. วารสารการบริหารนิติบุคคลและนวัตกรรมท้องถิ่น, 9*(3), 343-353.

พิฑูรย์ ทองฉิม. (2558). *การจัดการความร่วมมือด้านการท่องเที่ยวโดยชุมชนเกาะลันตา จังหวัดกระบี่* [วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์]. https.//kb.psu.ac.th/psukb/pdf

พัฒน์มาศ วงศ์พัฒนศิริ. (2563, 2 กันยายน). *การท่องเที่ยวโดยชุมชนอย่างยั่งยืน*. Nectec. https://www.nectec.or.th/

นิสากร ยินดีจันทร์, ภูริพัฒน์ แก้วตาธนวัฒนา, และ สันดุสิทธิ์ บริวงษ์ตระกูล. (2564). การพัฒนาศักยภาพชุมชนในการจัดการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนกรณีศึกษา เครือข่ายท่องเที่ยวโดยชุมชนจันทบุรี. *วารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยนครพนม, 11*(1), 28-260.

ปุณยวีร์ วิเศษสุนทรสกุล, ชวลีย์ ณ ถลาง, ชมพูนุช จิตติถาวร, และ สหนนท์ ตั้งเบญจสิริกุล. (2563). *แนวทางการพัฒนาศักยภาพการท่องเที่ยวโดยชุมชน จังหวัดนครราชสีมา. วารสารการวิจัยการบริหารการพัฒนา, 10*(3), 22-31.

เปรมฤดี ทองลา. (2562). *การศึกษาศักยภาพแหล่งท่องเที่ยวชุมชนหนองบัว อำเภอเมือง จังหวัดจันทบุรี. ใน การประชุมวิชาการระดับชาติ สังคมผู้สูงวัย: โอกาสและความท้าทายของอุดมศึกษา* (น. 299-304). วิทยาลัยนครราชสีมา.

ปวริศ ทวีกาญจน์. (2566). *การนำนโยบายส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมอย่างยั่งยืนไปปฏิบัติองค์การบริหารส่วนตำบลเกาะเกร็ด กรณีศึกษาเกาะเกร็ด จังหวัดนนทบุรี*[การค้นคว้าอิสระรัฐศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์]. https://ethesisarchive.library.tu.ac.th/thesis/2023/TU_2023_6503011188_18146_27910.pdf

วิจิตรา บุญแล, เสรี วงษ์มณฑา, ชวลีย์ ณ ถลาง, และ กาญจน์นภา พงศ์พนรัตน์. (2564). การศึกษาศักยภาพองค์ประกอบของทรัพยากรการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมของจังหวัดจันทบุรี. *วารสารสมาคมนักวิจัย, 26*(1), 46-55.

วีณา ซุ้มบัณฑิต, อาทิตยา จารจินดา, และ โสภา ผลเจริญ. (2559). *แนวทางการพัฒนาทรัพยากรทางการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนในชุมชนริมน้ำจันทบูร ตำบลวัดใหม่ อำเภอเมืองจันทบุรี จังหวัดจันทบุรี. วารสารเซนต์จอห์น, 1*(1), 268-269.

ศูนย์วิจัยธนาคารออมสิน. (2562, 4 มิถุนายน). *การท่องเที่ยวโดยชุมชน.* https://www.gsbresearch.or.th.

ศิรินันทน์ พงษ์นิรันดร, โอชัญญา บัวธรรม, และ ชัชชญา ยอดสุวรรณ. (2559). แนวทางในการพัฒนาศักยภาพการจัดการท่องเที่ยวอำเภอวังน้ำเขียว จังหวัดนครราชสีมา. *วารสารวิทยาลัยบัณฑิตศึกษาการจัดการ, 9*(1), 251-254.

ศิวาพร พยัคฆนันท์, อัครเดช สุพรรณฝ่าย, พรรณนิการ์ กงจักร, พุฒิพงษ์ รับจันทร์, อาภาพร บุญประสพ และ รุจิเรศ รุ่งสว่าง. (2564). การพัฒนาศักยภาพการจัดการท่องเที่ยวชุมชนผ้าไหมทอมือตำบลสวายอำเภอเมืองสุรินทร์ จังหวัดสุรินทร์**.** *วารสารธรรมศาสตร์, 40*(2), 130-156.

สถาบันการท่องเที่ยวโดยชุมชน. (2562, 5 เมษายน). *การท่องเที่ยวโดยชุมชน.* http://www.cbt-i.or.th/.

อนุวัฒน์ ชมภูปัญญา และ ธนัสถา โรจนตระกูล. (2565). การพัฒนาศักยภาพชุมชนแบบมีส่วนร่วมสู่ชุมชนท่องเที่ยวที่ยั่งยืน. *วารสารการพัฒนาการเรียนรู้สมัยใหม่, 7*(8), 414-428.

อุมาพร แต่งเกลี้ยง. (2565). แนวทางการพัฒนาและจัดการแหล่งท่องเที่ยวชุมชนโดยการมีส่วนร่วมของชุมชนบ้านเกาะกลาง อำเภอเมือง จังหวัดกระบี่. *วารสารศิลปศาสตร์ มทร.กรุงเทพ, 4*(2), 48-62.

Tourism Western Australia. (2008*). Five A's of Tourism*. http://www.tourism.wa.gov.au/jumpstartguide/pdfTourismLOW.pdf

การลงทุนทางการศึกษาระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง ประเภทวิชาเกษตรกรรมกับอุตสาหกรรมของสถานศึกษาอาชีวศึกษารัฐบาลในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

Educational Investment on Higher Vocational Certificate between Agriculture and Industry of Government Vocational Education Institutions in the Northeastern Region

พิศมัย จันทร์เพ็ชร

Pisamai Chanpech

สาขาวิชาเศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช นนทบุรี

E-mail: 2616000648@stou.ac.th

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้ดำเนินการภายใต้วัตถุประสงค์เพื่อ (1) วิเคราะห์ต้นทุนการลงทุนทางการศึกษาระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง และ (2) เปรียบเทียบผลตอบแทนการลงทุนทางการศึกษาระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง ประเภทวิชาเกษตรกรรมกับอุตสาหกรรมของสถานศึกษาอาชีวศึกษารัฐบาลในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ประชากรในการทำวิจัยครั้งนี้ คือ นักศึกษาระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูงของสถานศึกษาอาชีวศึกษารัฐบาลภาคตะวันออกเฉียงเหนือ 19 จังหวัด จำนวน 90 แห่ง รวมทั้งสิ้น 54,697 คน กลุ่มตัวอย่าง คือ นักศึกษาในสาขาวิชาเกษตรกรรมกับวิชาอุตสาหกรรม ประจำปีการศึกษา 2564 จำนวน 430 คนซึ่งได้จากการคำนวณตามวิธีของ Taro Yamane ณ ค่าความคลาดเคลื่อนที่ 0.05 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม สุ่มตัวอย่างด้วยวิธีแบบเจาะจง วิเคราะห์ข้อมูลด้วยแบบจำลองถดถอยด้วยวิธีโมเมนต์ทั่วไป เพื่อประมาณค่าการลงทุนและผลตอบแทนของการทางการศึกษา ผลการวิจัย พบว่า (1) กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศชาย อายุ 19 ปี อยู่ในชั้นปีที่ 2 โดยมีแหล่งรายได้จากผู้ปกครอง มีการลงทุนทางตรงทางการศึกษาในสาขาวิชาเกษตรเฉลี่ยอยู่ที่ 6,453.30 บาทต่อเดือน ขณะที่สาขาวิชาอุตสาหกรรมเฉลี่ยอยู่ที่ 10,432.72 บาทต่อเดือน โดยประกอบด้วย ค่าใช้จ่ายในการเรียน และค่าใช้จ่ายเกี่ยวเนื่องกับการเรียน ส่วนการลงทุนทางอ้อม ทางการศึกษาในสาขาวิชาเกษตรเฉลี่ยอยู่ที่ 3,109.43 บาทต่อเดือน และสาขาวิชาอุตสาหกรรมเฉลี่ยอยู่ที่ 4,697.53 บาทต่อเดือน ประกอบด้วย ค่าครองชีพในระหว่างเรียน และค่าใช้จ่ายอื่น ๆ ซึ่งสาขาวิชาอุตสาหกรรมนั้นได้รับอิทธิพลจากการเรียนนอกภูมิลำเนาเข้ามามีส่วนในการกำหนดต้นทุนทางการศึกษาร่วมด้วย และ (2) ผลตอบแทนสุทธิที่คาดว่าจะได้รับ พบว่า สาขาวิชาเกษตรมีผลตอบแทนสุทธิอยู่ที่ 17,738.79 บาทต่อเดือน ขณะที่สาขาวิชาอุตสาหกรรมมีผลตอบแทนสุทธิอยู่ที่ 19,767.82 บาทต่อเดือน ซึ่งสูงกว่าสาขาวิชาเกษตร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

คำสำคัญ: การลงทุนทางการศึกษา ผลตอบแทนทางการศึกษา สถานศึกษาอาชีวศึกษารัฐบาล

Abstract

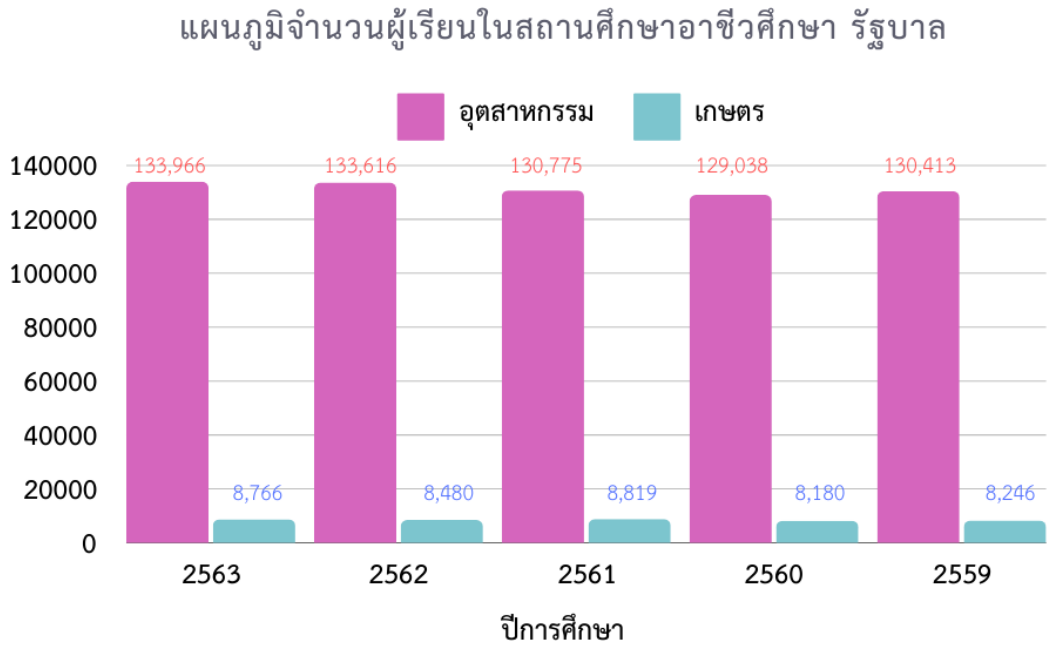
The purposes of this study were (1) to analyze the costs and returns on educational investment and (2) to as compare the relative advantage between agricultural and industry disciplines in the public vocational education in the northeastern regions, Thailand. The population of this research was 54,697 students of the High Vocational Certificate Program from 90 government vocational education institutions in the total of 19 provinces in the northeastern region. The sample were 430 students in academic year 2021. The size was calculated by the Taro Yamane method at the significant level of 0.05. The research instruments were questionnaires with a purposive sampling approach. The analyses used Regression model with the General Method of Moment in order to estimate the costs and the returns of educational investment. The findings indicated that (1) the majority of the sample was male, 19 years old, and currently in second year, the mainstream income came from parent. Besides, the average direct costs per month for the agricultural disciplines stood at baht 6,453.30, while those of the industry disciplines were 10,432.72, including tuition fees and related educational expenses. The average indirect costs per month for the agriculture disciplines were baht 3,109.43, whereas the industry disciplines were baht 4,697.53, which encompasses living expenses and other expenses the industrial branch is influenced by off-site study in determining educational costs. As for the expected net return, that (2) the net returns for the agriculture disciplines was at baht 17,738.79 baht per month, while those of the industrial disciplines was at 19,767.82 baht per month; the difference was statistically significant at 0.05.

Keywords: Educational investment, returns of educational investment, government vocational education institutions

บทนำ

ปัจจุบันสัดส่วนของนักศึกษาที่เรียนด้านเกษตรกรรมที่คาดว่าจะเป็นแรงงานในภาคเกษตรในอนาคตยังค่อนข้างต่ำ ซึ่งอาจส่งผลให้เกิดการขาดแคลนแรงงานในอนาคตได้ จากการวิเคราะห์ข้อมูลสถิติในช่วง 5 ปีที่ผ่านมา โดยเฉพาะตั้งแต่ปีการศึกษา 2559-2563 พบว่าจำนวนนักศึกษาในสาขาวิชาเกษตรกรรมและสาขาวิชาอุตสาหกรรมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ (ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร สำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ, 2564) โดยข้อมูลระบุว่าจำนวนนักศึกษาที่เรียนด้านเกษตรกรรมไม่ได้มีแนวโน้มเพิ่มขึ้น ขณะที่

จำนวนนักศึกษาในสาขาวิชาอุตสาหกรรมกลับเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง ส่งผลให้อนาคตอาจเกิดปัญหาการขาดแคลนแรงงานและขาดศักยภาพในการแข่งขันของภาคการเกษตรในตลาดโลก



รูปที่ 1 แผนภูมิจำนวนผู้เรียนในสถานศึกษาอาชีวศึกษา รัฐบาล

ดังนั้น การวางแผนการพัฒนาคนจึงมีความสำคัญเพื่อให้ประเทศสามารถปรับตัวให้ทันกับสถานการณ์การแข่งขันในปัจจุบัน ซึ่งเมื่อพิจารณาจุดอ่อนของประเทศไทยพบว่าแรงงานภาคการเกษตรเป็นแรงงานที่มีแนวโน้มลดลง ประชากรมีอายุเฉลี่ยเพิ่มขึ้น ผู้สูงอายุจะอยู่ในภาคการเกษตรเป็นส่วนใหญ่ หากไม่มีการทดแทนแรงงานในอนาคตอาจจะนำไปสู่วิกฤติการขาดแคลนแรงงานในภาคการเกษตรได้ ด้วยเหตุนี้สถาบันการศึกษาต้องร่วมกันพัฒนาทุนมนุษย์ให้มีคุณภาพมีความรู้ให้สอดคล้องกับอาชีพในสังคมยุคใหม่เพื่อจะได้ขับเคลื่อนการพัฒนาประเทศ และประการสำคัญบุคลากรเหล่านี้ยังมีองค์ความรู้ด้านการเกษตรไม่เพียงพอ ทั้งด้านการวางแผน เทคนิคการผลิต และการตลาดเชิงลึก ยิ่งไปกว่านั้นสถานศึกษาอาชีวศึกษาที่จัดการเรียนการสอนในด้านการเกษตรยังคงมีจำนวนจำกัดเมื่อเทียบกับการเรียนการสอนในด้านอุตสาหกรรมจากความสำคัญของภาคการเกษตรที่มีต่อประเทศไทยทั้งในปัจจุบันและอนาคต ประกอบกับภายใต้สภาวการณ์ที่โครงสร้างทางเศรษฐกิจมีแนวโน้มปรับเปลี่ยนจากเกษตรดั้งเดิมไปสู่เกษตรสมัยใหม่ซึ่งสถาบันการอาชีวศึกษาเป็นสถาบันสำคัญในการผลิตฝีมือแรงงาน และภาคตะวันออกเฉียงเหนือมีจำนวนสถานศึกษาอาชีวศึกษารัฐบาลมากที่สุด อีกทั้งยังเป็นภูมิภาคขนาดใหญ่ มีพื้นที่เกษตรกรรมเป็นอันดับหนึ่งของประเทศ จึงทำให้ผู้วิจัยสนใจในการศึกษากลุ่มตัวอย่างในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ การศึกษาหัวข้อนี้จึงมุ่งเน้นศึกษาการลงทุนทางการศึกษาระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง ประเภทวิชาเกษตรกรรมกับอุตสาหกรรมของสถานศึกษาอาชีวศึกษารัฐบาลในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ การศึกษาครั้งนี้จะเป็นประโยชน์ต่อสถานศึกษาอาชีวศึกษารัฐบาลที่จะสามารถนำข้อมูลที่ได้ไปปรับเปลี่ยนหรือพัฒนาการเรียนการสอน

เทคนิค ข้อมูลเชิงลึกของการตลาดให้กับผู้เรียน และสอดคล้องกับความต้องการของภาคการเกษตร มากไปกว่านั้น ผู้ศึกษาได้เล็งเห็นว่าหากมีการเปรียบเทียบการลงทุนทางการศึกษาของวิชาเกษตรกรรมกับประเภทวิชาอุตสาหกรรมจะทำให้มีข้อมูลและเป็นแนวทางในการตัดสินใจเลือกศึกษาต่อในระดับวิชาชีพ อีกทั้งเพื่อเป็นข้อมูลในการจัดทำแนวทางหรือนโยบายเพื่อส่งเสริมให้ผู้เรียนต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อวิเคราะห์ต้นทุนการลงทุนทางการศึกษาระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง ประเภทวิชาเกษตรกรรมและอุตสาหกรรมของสถานศึกษาอาชีวศึกษารัฐบาลในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ
2. เพื่อเปรียบเทียบผลตอบแทนการลงทุนทางการศึกษาระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง ประเภทวิชาเกษตรกรรมกับอุตสาหกรรมของสถานศึกษาอาชีวศึกษารัฐบาลในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

การทบทวนวรรณกรรม

แนวคิดเกี่ยวกับการวิเคราะห์ต้นทุนและผลตอบแทน

ต้นทุนการผลิต หมายถึง ค่าใช้จ่ายต่าง ๆ ทั้งที่เป็นตัวเงินและไม่ใช่ตัวเงิน ที่ผู้ผลิตจ่ายออกไปเพื่อให้ได้มาซึ่งสินค้าหรือบริการที่ต้องการ ทั้งนี้สามารถแบ่งประเภทของต้นทุนได้ดังนี้ 1) แนวคิดต้นทุนทางบัญชี คือ ต้นทุนหรือค่าใช้จ่ายที่จ่ายออกไปจริงเป็นตัวเงิน ประกอบด้วยต้นทุนทางตรง (Direct Cost) และต้นทุนทางอ้อม (Indirect Cost) 2) แนวคิดต้นทุนทางทางเศรษฐศาสตร์ คือ ต้นทุนรวมที่เกิดขึ้นทั้งต้นทุนชัดแจ้งและต้นทุนไม่ชัดแจ้ง (ต้นทุนทางบัญชี + ต้นทุนค่าเสียโอกาส) ประกอบด้วย ต้นทุนชัดแจ้ง (Explicit Cost) คือ ค่าใช้จ่ายที่ได้จ่ายออกไปจริงๆ เช่น ค่าวัตถุดิบ ค่าแรง ดอกเบี้ยเงินกู้ ต้นทุนไม่ชัดแจ้ง (Implicit Cost) คือ ค่าใช้จ่ายที่ไม่ได้จ่ายจริง แต่จัดว่าเป็นส่วนหนึ่งของการผลิต เช่น เจ้าของกิจการเอาที่ดิน สิ่งก่อสร้างและแรงงานของตัวเองมาใช้ในการผลิตสินค้า โดยไม่ได้จ่ายค่าเช่าให้กับตัวเอง และต้นทุนค่าเสียโอกาส (Opportunity Cost) คือ ผลประโยชน์หรือมูลค่าสูงสุดที่ต้องเสียไปเมื่อมีการตัดสินใจเลือกทางใดทางหนึ่ง และ 3) ต้นทุนเอกชนและต้นทุนทางสังคม ประกอบด้วย ต้นทุนเอกชน (Private Cost) คือค่าใช้จ่ายทั้งหมดที่เกิดจากการผลิตสินค้า ซึ่งมีทั้งต้นทุนชัดแจ้งและไม่ชัดแจ้ง หรือก็คือ ต้นทุนทางเศรษฐศาสตร์ ซึ่งต้นทุนดังกล่าวเป็นต้นทุนที่เกิดภายในกิจการ จึงอาจเรียกได้ว่าเป็น ต้นทุนภายใน (Internal Cost) และต้นทุนสังคม (Social Cost) คือต้นทุนที่เป็นผลมาจากการผลิตนั้น ๆ แต่ผู้รับภาระจะเป็นบุคคลอื่นที่ไม่เกี่ยวกับการผลิต หรือต้นทุนภายนอก (External Cost) ดังนั้น ต้นทุนทางสังคมจะรวมทั้งต้นทุนภายในรวมกับต้นทุนภายนอก (ปิติพัฒน์ นิตยกมลพันธุ์, 2562)

การวิเคราะห์ต้นทุนและผลตอบแทน (Cost Benefit Analysis: CBA) เป็นเครื่องมือที่ใช้ในการตัดสินใจเกี่ยวกับการลงทุนรายบุคคล โดยวิเคราะห์ต้นทุนและผลตอบแทนที่เป็นตัวเงินและไม่ได้เป็นตัวเงิน ผลตอบแทนที่ไม่ได้เป็นตัวเงิน เช่น การยอมรับนับถือ ชื่อเสียง ภาพลักษณ์ เป็นต้น อีกทั้งยังสามารถให้ทราบถึงความคุ้มค่าของการลงทุนหรือไม่ และเปรียบเทียบผลตอบแทนที่จะได้รับก่อนการลงทุนว่าควรดำเนินการ

หรือไม่ เพื่อจะได้ใช้ทรัพยากรที่มีให้เกิดประสิทธิภาพมากที่สุด ดังนั้นจึงมีการเปรียบเทียบต้นทุนและผลตอบแทนเกิดขึ้น โดยมีสูตรการคำนวณ ดังนี้

มูลค่าปัจจุบันสุทธิของโครงการ (Net Present Value: NPV) คือการนำมูลค่าปัจจุบันในรูปกระแสเงินสดจากต้นทุนและผลตอบแทนมาคำนวณหามูลค่าปัจจุบันสุทธิ สามารถเขียนเป็นสมการความสัมพันธ์ได้ดังนี้

$$NPV = \Sigma_{t=0}^{n} \frac{B_t - C_t}{(1+i)^t}$$

ค่าอัตราส่วนผลตอบแทนต่อต้นทุน (Benefit Cost Ratio: BCR) คืออัตราส่วนผลรวมของมูลค่าปัจจุบันของผลตอบแทนกับมูลค่าปัจจุบันของต้นทุนตลอดอายุของโครงการ สามารถเขียนเป็นสมการความสัมพันธ์ได้ดังนี้

$$BCR = \frac{\Sigma_{t=0}^{n} \frac{B_t}{(1+i)^t}}{\Sigma_{t=0}^{n} \frac{C_t}{(1+i)^t}}$$

อัตราผลตอบแทนภายของโครงการ (Internal Rate of Return: IRR) คือการวิเคราะห์อัตราส่วนมูลค่าปัจจุบันของผลตอบแทนที่ได้รับในอนาคตเท่ากับมูลค่าปัจจุบันของต้นทุนนั้นพอดีเมื่อได้อัตราผลตอบแทนภายในแล้วจึงนำไปเปรียบเทียบกับอัตราคิดลดที่กำหนด เมื่อเปรียบเทียบแล้วอัตราผลตอบแทนสูงกว่าแสดงว่าคุ้มค่ากับการลงทุน หากผลตอบแทนน้อยกว่าแสดงว่าการลงนั้นไม่คุ้มค่า

$$\Sigma_{t=0}^{n} \frac{B_t - C_t}{(1+IRR)^t} = 0$$

โดยที่ B_t คือ ผลตอบแทนรายปี

C_t คือ ต้นทุนรายปี

I คือ อัตราคิดลด

IRR คือ อัตราผลตอบแทนภายใน

การดำเนินการจะคุ้มค่าเมื่อมูลค่าปัจจุบันสุทธิมีค่ามากกว่าศูนย์ หรืออัตราส่วนผลตอบแทนต่อต้นทุนมากกว่าหนึ่ง หรืออัตราผลตอบแทนมากกว่าอัตราคิดลด (อุดมศักดิ์ ศีลประชาวงศ์, 2560)

แนวคิดเกี่ยวกับทฤษฎีทุนมนุษย์

ทุนมนุษย์ (Human Capital) มีการให้นิยามคนแรกๆ คือ Gary Becker ให้นิยามว่าการมุ่งเน้นลงทุนไปที่ขีดความสามารถและทักษะในการทำงานของบุคคล (Yoram Weiss, 2015) และมีอีกหลายบุคคลให้ความหมายคล้ายกันเกี่ยวกับทุนมนุษย์ สรุปใจความสำคัญของทุนมนุษย์ไว้ในภาพรวมว่าทุนมนุษย์เป็นสินทรัพย์ประเภทหนึ่ง

ขององค์กร และไม่สามารถวัดได้ สินทรัพย์นี้มีอยู่มากมายในองค์กรแต่สินทรัพย์ประเภทนี้จะมีประโยชน์ให้กับองค์กรมากน้อยเพียงใดต้องอยู่ที่องค์กร ทุนมนุษย์เกิดจากการจัดการเรียนรู้ ณ เวลาใดเวลาหนึ่งเพื่อให้เกิดการปรับปรุงการทำงาน (ฤทธิพล ไชยบุรี, 2562) และการศึกษาเป็นการเริ่มต้นของการพัฒนามนุษย์ แต่ไม่สามารถพัฒนาได้อย่างยั่งยืนหากมนุษย์ไม่มีการพัฒนาตนเองควบคู่ไปด้วย การลงทุนในทุนมนุษย์คือการลงทุนในเด็กเยาวชนให้มีความรู้ เช่น การให้การศึกษาการฝึกอบรมหรือการให้ความรู้ในรูปแบบต่าง ๆ และบุคลากรในองค์ก็ต้องได้รับการพัฒนาขีดความสามารถด้วย (ชลิดา หนูหล้า, 2563)

ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์

ทฤษฎีของมาสโลว์ (Maslow's Hierarchy of Needs) เชื่อว่ามนุษย์มีความต้องการตามลำดับขั้น ซึ่งมนุษย์มีความต้องการหลายอย่างเมื่อได้สิ่งหนึ่งสิ่งใดแล้วยังต้องการสิ่งอื่นต่อไปอีก โดยลำดับขั้นความต้องการของมนุษย์จะเป็นขั้น 5 ขั้น ดังนี้ 1) ความต้องการทางด้านร่างกาย 2) ความต้องการความปลอดภัย 3) ความต้องการความรักและความเป็นเจ้าของ 4) ความต้องการได้รับความนับถือยกย่อง 5) ความต้องการที่จะเข้าใจตนเองอย่างแท้จริง (วิบูลย์ จุง, 2558)

ความหมายของค่าใช้จ่ายทางการศึกษา

ค่าใช้จ่ายในการเรียน ประกอบด้วย 4 รายการ ได้แก่ 1) ค่าลงทะเบียน/ค่าเทอม/ค่าบำรุงสถานศึกษา รวมถึงค่าอื่น ๆ ที่ต้องจ่ายให้สถานศึกษา 2) ค่าเครื่องแต่งกายที่ใช้ในสถานศึกษาทุกชนิด ได้แก่ เครื่องแบบนักเรียน นักศึกษา เครื่องแบบลูกเสือ เนตรนารี ยุวกาชาด นักศึกษาวิชาทหาร ชุดพละศึกษา ฯลฯ 3) ค่าสมุด หนังสือ ตำราเรียน วัสดุอุปกรณ์การเรียน อุปกรณ์กีฬา ฯลฯ และ 4) ค่ากิจกรรมอื่นที่ต้องใช้ในการเรียน ได้แก่ ค่าทัศนศึกษา ค่าร่วมกิจกรรม เข้าค่าย ฯลฯ ค่าใช้จ่ายเกี่ยวเนื่องกับการเรียนและบริการต่าง ๆ นอกสถานศึกษา ประกอบด้วย 3 รายการ ได้แก่ 1) ค่าเรียนเสริมพิเศษ 2) ค่าบริการคอมพิวเตอร์และอินเตอร์เน็ต 3) ค่าบริการเอกสารรายงานและค่าครองชีพในระหว่างเรียนและค่าใช้จ่ายอื่น ๆ ประกอบด้วย 5 รายการ ได้แก่ 1) ค่าอาหาร (เฉพาะมื้อที่ต้องจ่ายเอง) 2) ค่าที่พัก/หอพัก (รวมค่าไฟฟ้า น้ำประปา) 3) ค่าพาหนะเดินทาง 4) ค่าเสื้อผ้า เครื่องแต่งกายนอกเวลาเรียน ค่าของใช้จำเป็นส่วนตัว เช่น สบู่ ยาสีฟัน ผงซักฟอก ฯลฯ และ 5) ค่ารักษาพยาบาล (สำนักนโยบายและยุทธศาสตร์ สำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ, 2551)

เทคนิคการประมาณค่าพารามิเตอร์แบบจำลองถดถอย

การวิเคราะห์การถดถอย (regression analysis) เป็นวิธีการทางสถิติที่หาความสัมพันธ์ ระหว่างตัวแปรอิสระ (independent variable : X) กับ ตัวแปรตาม (dependent variable : Y) เป็นการหาความสัมพันธ์เชิงเส้น (linearity) โดยถ้าตัวแปรอิสระมี 1 ตัวแปร จะเรียกว่าการวิเคราะห์ถดถอยเชิงเส้นอย่างง่าย (Simple linear regression model) ถ้าตัวแปรอิสระมี มากกว่าหนึ่งตัวกับตัวแปรตามหนึ่งตัว เรียกว่าการวิเคราะห์การถดถอยเชิงเส้นพหุคูณ (multiple linear regression analysis) โดยที่ค่าความคลาดเคลื่อนสุ่มเป็นอิสระต่อกันมีการแจกแจง ปกติ ค่าเฉลี่ยของความคลาดเคลื่อนมีค่าเท่ากับศูนย์ ความแปรปรวนของความคลาดเคลื่อนมีค่าคงที่ ความคลาดเคลื่อนไม่มีความสัมพันธ์กัน และตัวแปรอิสระไม่มีความสัมพันธ์กัน การสร้างสมการส่วนใหญ่การประมาณค่าสัมประสิทธิ์การถดถอย เชิงเส้นพหุคูณจะใช้วิธี การประมาณ

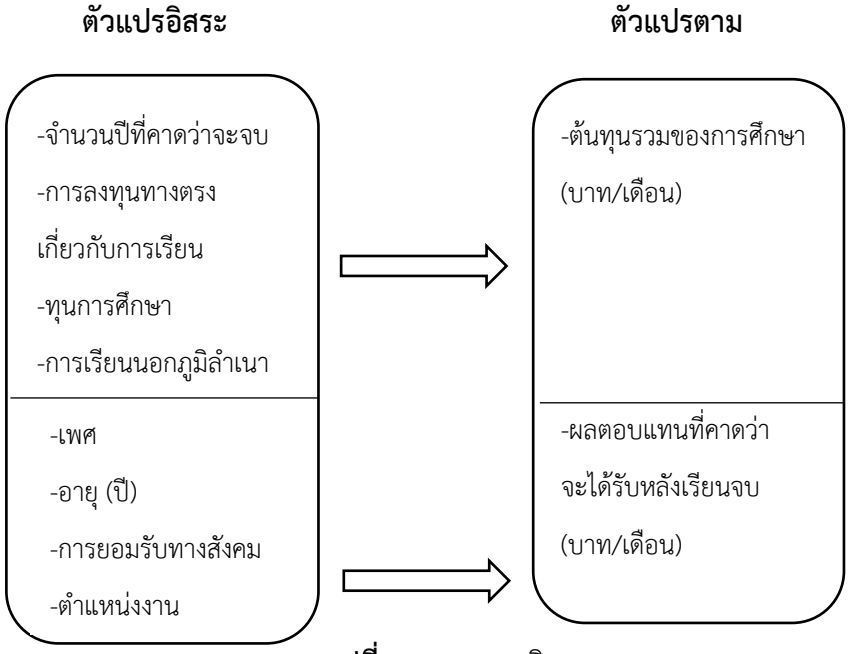
ค่าพารามิเตอร์ด้วยวิธีกำลังน้อยที่สุด (Ordinary Least Squares: OLS) (กัลยา บุญหล้า และลักษณารัตน์ ศรีบัว, 2563) และวิธีการโมเมนต์ทั่วไป (Generalized Method of Moment : GMM) การประมาณค่าพารามิเตอร์ด้วยวิธีโมเมนต์ทั่วไป เป็นการหาค่าพารามิเตอร์ที่ลดรูปแบบกำลังสองของโมเมนต์ให้เหลือน้อยที่สุด มีประโยชน์อย่างยิ่งในการประมาณแบบจำลองเศรษฐศาสตร์เชิงโครงสร้างซึ่งสามารถหาสภาวะโมเมนต์ได้จากทฤษฎีเศรษฐศาสตร์พื้นฐาน GMM เป็นหนึ่งในเครื่องมือประมาณค่าที่ได้รับความนิยมมากที่สุดในเศรษฐมิติสมัยใหม่ วิธีประมาณค่าด้วยโมเมนต์ทั่วไป (GMM) ใช้ในการขยายแนวทางของวิธีประมาณค่าโมเมนต์ (Method of Moments : MM) เพื่อรองรับกรณีเมื่อมีเงื่อนไขโมเมนต์ที่ต้องแก้ไขมากกว่าจำนวนพารามิเตอร์และแก้เงื่อนไขโมเมนต์ตัวอย่างนั้นให้สอดคล้องกับสภาวะช่วงเวลาของประชากร ซึ่งการใช้เงื่อนไขโมเมนต์ประชากรที่แตกต่างกันจะให้ค่าประมาณ GMM ที่แตกต่างกันตามไปด้วย (Zhentao Shi, 2022)

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จากการศึกษาและค้นคว้างานวิจัย ผู้วิจัยได้ศึกษาถึง การประมาณค่าพารามิเตอร์ การเปรียบเทียบวิธีการประมาณค่าพารามิเตอร์ ตัวแบบการวิเคราะห์การถดถอยแบบ OLS และแบบ Robust ในการพยากรณ์ และการวิเคราะห์ต้นทุนและผลตอบแทนการลงทุน ทั้งนี้ จากการทบทวนแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องดังกล่าวข้างต้น นำมาสู่การกำหนดตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา ประกอบด้วย 1) ตัวแปรอิสระ ได้แก่ จำนวนปีที่คาดว่าจะจบ การลงทุนทางตรงเกี่ยวกับการเรียน ทุนการศึกษา การเรียนนอกภูมิลำเนา เพศ อายุ การยอมรับทางสังคม และตำแหน่งงาน และ 2) ตัวแปรตาม ได้แก่ ต้นทุนรวมของการศึกษา และผลตอบแทนที่คาดว่าจะได้รับหลังเรียนจบ

กรอบแนวคิด

สำหรับกรอบแนวคิดใช้ในการวิจัยนี้ได้พัฒนามาจากหลักการทฤษฎีทุนมนุษย์ มนุษย์จะเกิดทักษะหรือความสามารถต่าง ๆ ได้ต้องได้รับการศึกษา ความรู้ และการพัฒนาทักษะ โดยการลงทุน จึงสรุปได้ ดังนี้



รูปที่ 2 กรอบแนวคิด

วิธีดำเนินการวิจัย

การลงทุนทางการศึกษาระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง ประเภทวิชาเกษตรกรรมกับอุตสาหกรรมของสถานศึกษาอาชีวศึกษารัฐบาลในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ได้ออกแบบวิธีการดำเนินการวิจัยเพื่อให้ได้ผลลัพธ์สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการศึกษา โดยประชากรในการศึกษาครั้งนี้ได้กำหนดให้นักศึกษาของสถานศึกษาอาชีวศึกษารัฐบาลภาคตะวันออกเฉียงเหนือ 18 จังหวัด จำนวน 90 แห่ง และกลุ่มตัวอย่างในการคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่างจะใช้สูตรการกำหนดขนาดตัวอย่างของ ทาโร ยามาเน (Yamane, 1973) กำหนดให้ความเชื่อมั่นร้อยละ 95 และยอมรับค่าความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างเท่ากับ ร้อยละ 5 ดังนั้น จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่เหมาะสมสำหรับการศึกษาในครั้งนี้ คือ 400 ตัวอย่าง

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถามโดยแบบสอบถามจะมีทั้งคำถามปลายปิดและคำถามปลายเปิด แบบสอบถามจะมีทั้งหมด 3 ส่วน ได้แก่ ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับค่าใช้จ่ายในการศึกษาของนักศึกษา และส่วนที่ 3 ผลตอบแทนที่คาดว่าจะได้รับหลังจากจบการศึกษา โดยได้นำแบบสอบถามดังกล่าวมาทดสอบก่อนนำไปใช้จริงกับกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 ชุด มาทดสอบคุณภาพของเครื่องมือโดยการตรวจสอบคุณภาพด้านความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Validity) ด้วยผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 คน และทดสอบหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) โดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์แอลฟา (α-Coefficient) ของครอนบาช (Cronbach) พบว่า แบบสอบถามมีค่าความเชื่อมั่น เท่ากับ 0.76 ซึ่งเกณฑ์พิจารณาอยู่ที่ 0.7 ขึ้นไป ถือได้ว่าข้อมูลมีความน่าเชื่อถือ และผ่านการพัฒนาร่วมกับผู้เชี่ยวชาญในสาขาวิชาที่เกี่ยวข้อง (ปาณิก เสนาฤทธิไกร, 2565) เก็บรวบรวมข้อมูลจากนักศึกษาระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง ประเภทวิชาเกษตรกรรมกับอุตสาหกรรมของสถานศึกษาอาชีวศึกษารัฐบาลในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ จาก 18 จังหวัด 90 วิทยาลัย รวมจำนวนทั้งสิ้น 400 คน โดยใช้การสุ่มตัวอย่างเฉพาะเจาะจง (purposive sampling) ทำหนังสือขอความอนุเคราะห์จากผู้อำนวยการจากวิทยาลัย จำนวน 90 วิทยาลัย เพื่อขอความร่วมมือตอบแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่างซึ่งใช้วิธีตอบแบบสอบถามออนไลน์

การวิเคราะห์ข้อมูลการวิจัยครั้งนี้เมื่อได้รับคืนแบบสอบถามแล้ว ทำการตรวจสอบความถูกต้องและความครบถ้วนสมบูรณ์ โดยคัดแยกแบบสอบถามที่ไม่สมบูรณ์ออก เหลือเฉพาะแบบสอบถามที่ครบถ้วนสมบูรณ์ ทำการกำหนดรหัสของข้อมูลให้เป็นตัวเลข นำเข้าสู่โปรแกรมสำเร็จรูปสำหรับวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติเพื่อวิเคราะห์ข้อมูลโดยแบ่งเนื้อหาออกเป็น 2 ส่วนดังนี้ ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม และข้อมูลการลงทุนทางการศึกษาของกลุ่มตัวอย่างจะใช้หลักสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ประกอบด้วยการหาค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และส่วนที่ 2 วิเคราะห์และเปรียบเทียบการลงทุนทางการศึกษาของกลุ่มตัวอย่างใช้หลักสถิติเชิงอนุมาณ (Inferential Statistics) โดยอาศัยการประมาณค่าพารามิเตอร์ผ่านแบบจำลองซึ่งแบ่งเป็น 2 กรณี 1) ถ้าข้อมูลมีการกระจายตัวเป็นปกติจะประมาณค่าพารามิเตอร์ด้วยวิธี Ordinary Least Squared 2) ถ้าข้อมูลมีการกระจายตัวไม่เป็นปกติจะประมาณค่าพารามิเตอร์ด้วยวิธี โมเมนต์ทั่วไป (Generalized Method of Moment : GMM) ในการขยายแนวทาง

ของวิธี Method of Moment (MM) เพื่อลดความแปรปรวนของค่าความคลาดเคลื่อนในแบบจำลองและทำให้ค่าสถิติทดสอบมีความแม่นยำมากยิ่งขึ้น และกรณีเมื่อมีเงื่อนไขโมเมนต์ที่ต้องแก้ไขมากกว่าจำนวนพารามิเตอร์ และแก้เงื่อนไขโมเมนต์ตัวอย่างนั้นให้สอดคล้องกับสภาวะช่วงเวลาของประชากร โดยในการประมาณค่าการลงทุนทางการศึกษาและผลตอบแทนทางการศึกษา ซึ่งใช้ทฤษฎีทุนมนุษย์ (Human Capital Theory) เป็นแนวทางในการสร้างแบบจำลอง จึงได้วางโครงสร้างความสัมพันธ์ไว้ดังนี้

แบบจำลองการลงทุนทางการศึกษา

$$\varsigma_i = \alpha_0 + \omega_i \sum_{i=1}^{n} X_i + v_i$$

โดยที่ ς_i คือ การลงทุนรวมของการศึกษา (บาทต่อเดือน)

α_0 คือ ค่าคงที่ในแบบจำลอง

ω_i คือ เวกเตอร์พารามิเตอร์ที่ได้จากการประมาณ

X_i คือ เวกเตอร์ตัวแปรบรรยาย

เมื่อ i = 1 แทน จำนวนปีที่คาดว่าจะจบ

เมื่อ i = 2 แทน การลงทุนทางตรง ที่เกี่ยวกับการเรียน (ค่าใช้จ่ายในการเรียน ค่าลงทะเบียน ค่าเทอม ค่าบำรุงการศึกษารวมถึงค่าอื่น ๆ ที่ต้องจ่ายให้สถานศึกษา ค่าเครื่องแต่งกายที่ใช้ในสถานศึกษาทุกชนิด หนังสือ ตำราเรียน วัสดุอุปกรณ์การเรียนค่าใช้จ่ายเกี่ยวเนื่องกับการเรียน และค่าบริการต่าง ๆ นอกสถานศึกษา ได้แก่ ค่าเรียนเสริมพิเศษ ค่าบริการคอมพิวเตอร์และอินเตอร์เน็ต และค่าบริการเอกสารรายงาน)

เมื่อ i = 3 แทน ทุนการศึกษา (ตัวแปรหุ่น เมื่อ 0 = ไม่กู้ยืมเงิน, 1 = กู้ยืมเงิน)

เมื่อ i = 4 แทน การเรียนนอกภูมิลำเนาเกิด (ตัวแปรหุ่น เมื่อ สถานที่เรียนไม่เท่ากับภูมิลำเนาเกิด)

v_i คือ ค่าความคลาดเคลื่อนในแบบจำลอง

แบบจำลองผลตอบแทนจากการศึกษา

$$\beta_i = \alpha_0 + \omega_i \sum_{i=1}^{n} X_i + v_i$$

โดยที่ β_i คือ ผลตอบแทนที่คาดว่าจะได้รับหลังเรียนจบ (บาท/เดือน)

α_0 คือ ค่าคงที่ในแบบจำลอง

ω_i คือ เวกเตอร์พารามิเตอร์ที่ได้จากการประมาณ

X_i คือ เวกเตอร์ตัวแปรบรรยาย

เมื่อ i = 1 แทน เพศ (ตัวแปรหุ่น เมื่อ 0 = เพศหญิง, 1=เพศชาย)

เมื่อ i = 2 แทน อายุ (ปี)

เมื่อ i = 3 แทน การยอมรับทางสังคม (ตำแหน่ง, ชื่อเสียง, อื่น ๆ)

เมื่อ i = 4 แทน ตำแหน่งงาน (ตัวแปรหุ่น) (รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ, เกษตรกร, ธุรกิจส่วนตัวในด้านที่เรียนมา, ธุรกิจส่วนตัวอื่น, ลูกจ้างบริษัทเอกชน/โรงงานอุตสาหกรรม, อื่น ๆ)

v_i คือ ค่าความคลาดเคลื่อนในแบบจำลอง

หมายเหตุ: ด้วยการศึกษานี้จะพิจารณาการลงทุนและผลตอบแทนในระยะสั้นของบุคคลเท่านั้น ดังนั้น รูปแบบสมการที่วางไว้จึงอยู่ในรูปแบบฟังชันเชิงเส้นที่มีดีกรีเท่ากับหนึ่ง (Homothetic Function Degree One)

สำหรับการเปรียบเทียบการลงทุนและผลตอบแทนทางการศึกษาจะใช้ผลการพยากรณ์จากแบบจำลองที่ได้วางไว้ข้างต้น โดยเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยด้วยสถิติที (t-test) เพื่อทดสอบความแปรปรวนของประชากรระหว่างกลุ่มผู้ที่ศึกษาในสาขาวิชาเกษตรและกลุ่มผู้ศึกษาในสาขาวิชาอุตสาหกรรม แล้วแสดงผลในรูปแบบตาราง

ผลการศึกษา

การลงทุนทางการศึกษาในระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง ผลลัพธ์การลงทุนทางการศึกษาในทั้งสองสาขา (สาขาวิชาเกษตรและอุตสาหกรรม) พบว่า การลงทุนทางตรงในสาขาวิชาเกษตรมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 6,453.30 บาทต่อเดือน โดยมีรายละเอียดประกอบด้วย ค่าใช้จ่ายในการเรียน ค่าใช้จ่ายเกี่ยวเนื่องกับการเรียน และค่าบริการต่าง ๆ นอกสถานศึกษา ขณะที่สาขาวิชาอุตสาหกรรมมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 10,432.72 บาทต่อเดือน ชี้ให้เห็นว่าการเรียนในสาขาวิชาอุตสาหกรรมนั้นต้องการการลงทุนที่สูงกว่าสาขาวิชาเกษตรถึง 1.62 เท่า ขณะที่ การลงทุนทางอ้อมซึ่งประกอบด้วย ค่าครองชีพในระหว่างเรียนและค่าใช้จ่ายอื่น ๆ ต่อเดือน พบว่า สาขาวิชาเกษตรมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3,109.43 บาทต่อเดือน ขณะที่สาขาวิชาอุตสาหกรรมมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4,697.53

บาทต่อเดือน ซึ่งผลลัพธ์มีแนวโน้มเป็นไปในทิศทางเดียวกันกับการลงทุนทางตรง ระหว่างสาขาวิชาเกษตรและสาขาวิชาอุตสาหกรรมซึ่งมีสัดส่วนความต่างอยู่ที่ 1.5 เท่า ผลตอบแทนและเงินเดือนที่ต้องการภายหลังสำเร็จการศึกษาของสาขาวิชาเกษตรเฉลี่ยอยู่ที่ 17,580.19 บาทต่อเดือน และในสาขาวิชาอุตสาหกรรมเฉลี่ย 19,881.79 บาทต่อเดือน อาชีพที่ต้องการทำหลังเรียนจบของนักศึกษาในทั้งสองสาขาวิชา คือ ลูกจ้างบริษัทเอกชน/โรงงานอุตสาหกรรม

แบบจำลองการลงทุนและผลตอบแทนจากการลงทุน การประมาณค่าการลงทุนและผลตอบแทนการลงทุนผ่านวิธี Method of Moments: MoM ชี้ให้เห็นว่า ปัจจัยที่มีผลต่อต้นทุนทางการศึกษาในทั้งสองสาขาวิชามาจากการลงทุนทางตรงของการเรียน (ค่าใช้จ่ายในการเรียน ค่าใช้จ่ายเกี่ยวเนื่องกับการเรียน และค่าบริการต่าง ๆ นอกสถานศึกษา) และในส่วนของสาขาวิชาอุตสาหกรรมนั้นได้รับอิทธิพลจากการเรียนนอกภูมิลำเนาเข้ามามีส่วนในการกำหนดต้นทุนทางการศึกษาร่วมด้วย และผลตอบแทนจากการลงทุนของสาขาวิชาเกษตรมีปัจจัยที่มีผลต่อผลตอบแทนที่คาดว่าจะได้รับ คือ อายุ การยอมรับทางสังคม และเป้าหมายอาชีพ ในส่วนของสาขาวิชาอุตสาหกรรมนั้น มีเพียงปัจจัยที่มีผล คือ เพศ และ เป้าหมายอาชีพ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

การวิเคราะห์การเปรียบเทียบผลการลงทุนทางการศึกษาด้วยการพยากรณ์ สาขาวิชาเกษตรมีต้นทุนทางการศึกษาเฉลี่ยอยู่ที่ 12,559.10 บาทต่อเดือน และมีผลตอบแทนที่คาดว่าจะได้รับเฉลี่ย 17,738.79 บาทต่อเดือน ในขณะที่สาขาวิชาอุตสาหกรรมมีต้นทุนทางการศึกษาเฉลี่ยอยู่ที่ 14,018.66 บาทต่อเดือน และมีผลตอบแทนที่คาดว่าจะได้รับเฉลี่ย 19,767.82 บาทต่อเดือน ผลต่างการลงทุนสาขาอุตสาหกรรมลงทุนสูงกว่าสาขาเกษตรอยู่ที่ 1,459.56 บาทต่อเดือน ส่วนผลต่างของผลตอบแทนสาขาวิชาอุตสาหกรรมมีผลตอบแทนที่สูงกว่าสาขาวิชาเกษตรอยู่ที่ 2,029.03 บาทต่อเดือน แสดงให้เห็นว่าสาขาวิชาที่แตกต่างกันมีผลต่อการลงทุนการการศึกษาและผลตอบแทนที่จะได้รับที่แตกต่างกันตามไปด้วย

ตารางที่ 1 ผลการศึกษา

ข้อมูล	สาขาวิชาเกษตรกรรม	สาขาวิชาอุตสาหกรรม
การลงทุนทางการศึกษา		
1. การลงทุนทางตรง (เฉลี่ยบาทต่อเดือน)	6,453.30	10,432.72
2. การลงทุนทางอ้อม (เฉลี่ยบาทต่อเดือน)	3,109.43	4,697.53
3. ผลตอบแทนที่คาดว่าจะได้รับ (เฉลี่ยบาทต่อเดือน)	17,580.19	19,881.79
4. อาชีพที่ต้องการทำหลังเรียนจบ	ลูกจ้างบริษัทเอกชน/โรงงานอุตสาหกรรม	ลูกจ้างบริษัทเอกชน/โรงงานอุตสาหกรรม

ข้อมูล	สาขาวิชาเกษตรกรรม	สาขาวิชาอุตสาหกรรม
แบบจำลองผ่านวิธี Method of Moments:		
1. ปัจจัยที่มีผลต่อการลงทุน	การลงทุนทางตรง	การลงทุนทางตรงและการเรียนนอกภูมิลำเนา
2. ปัจจัยที่มีผลต่อผลตอบแทนจากการลงทุน	อายุ การยอมรับทางสังคม และเป้าหมายอาชีพ	เพศ และเป้าหมายอาชีพ
การเปรียบเทียบด้วยการพยากรณ์		
1. ต้นทุน (เฉลี่ยบาทต่อเดือน)	12,559.10	14,018.66
2. ผลตอบแทน (เฉลี่ยบาทต่อเดือน)	17,738.79	19,767.82
ผลต่างจากการเปรียบเทียบด้วยการพยากรณ์ต้นทุนและผลตอบแทน		
1. ต้นทุน (เฉลี่ยบาทต่อเดือน)	1,459.56	
2. ผลตอบแทน (เฉลี่ยบาทต่อเดือน)	2,029.03	

อภิปรายผล

จากผลการศึกษาครั้งนี้สามารถนำมาอภิปรายผล ดังนี้

1. จากข้อค้นพบที่ว่าการลงทุนทางการศึกษาในระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูงในสาขาวิชาอุตสาหกรรมมีความต้องการลงทุนทางการศึกษาที่สูงกว่าสาขาวิชาเกษตร โดยพบว่าการลงทุนทางตรงในสาขาวิชาอุตสาหกรรม (ประกอบด้วย ค่าใช้จ่ายในการเรียน ค่าใช้จ่ายเกี่ยวเนื่องกับการเรียน และค่าบริการต่าง ๆ นอกสถานศึกษา) มีสัดส่วนสูงกว่าสาขาวิชาเกษตร 1.62 เท่า และการลงทุนทางอ้อม (ประกอบด้วยค่าครองชีพในระหว่างเรียนและค่าใช้จ่ายอื่น ๆ ต่อเดือน) มีสัดส่วนสูงกว่า 1.5 เท่า ในขณะที่ผลการศึกษาจากแบบจำลองการลงทุนและผลตอบแทนจากการลงทุน ชี้ให้เห็นว่า ปัจจัยที่มีผลต่อต้นทุนทางการศึกษาในทั้งสองสาขาวิชามาจากการลงทุนทางตรงของการเรียน และในส่วนของสาขาวิชาอุตสาหกรรมนั้นได้รับอิทธิพลจากการเรียนนอกภูมิลำเนาเข้ามามีส่วนในการกำหนดต้นทุนทางการศึกษาร่วมด้วย สอดคล้องกับสภาพบริบทและข้อเท็จจริงที่ว่าวิทยาลัยที่มีการเรียนการสอนในสาขาวิชาอุตสาหกรรมส่วนใหญ่จะตั้งอยู่ในเขตเมือง จึงทำให้ผู้เรียนส่วนใหญ่ที่อยู่นอกภูมิลำเนาต้องเข้ามาเรียนและพักอาศัยอยู่ในเขตที่ใกล้กับวิทยาลัย ประกอบกับการเรียนบางวิชาในสาขาอุตสาหกรรมจะต้องมีการใช้เครื่องมือเฉพาะหรือเครื่องมือพิเศษในการเรียน จึงเป็นเหตุผลให้นักศึกษาสาขาวิชาอุตสาหกรรมมีการลงทุนทางการศึกษาที่สูงกว่าการเรียนในสาขาวิชาเกษตร

2. จากข้อค้นพบในการวิเคราะห์การเปรียบเทียบผลการลงทุนทางการศึกษาด้วยการพยากรณ์ โดยเฉพาะในประเด็นผลต่างของผลตอบแทนที่คาดว่าจะได้รับระหว่างสาขาวิชาเกษตรกับสาขาวิชาอุตสาหกรรม พบว่าผลต่างของผลตอบแทนสาขาวิชาอุตสาหกรรมมีผลตอบแทนที่สูงกว่าสาขาวิชาเกษตรอยู่ที่ 2,029.03 บาทต่อเดือน

แสดงให้เห็นว่าสาขาวิชาที่แตกต่างกันมีผลต่อการลงทุนการการศึกษาและผลตอบแทนที่จะได้รับที่แตกต่างกันตาม ไปด้วยสอดคล้องกับ ปาณิส โพธิ์ศรีวังชัย (2565) ที่พิจารณาศึกษาความเข้าใจระบบอาชีวศึกษาไทยใน 9 ภาพ : เด็กสายอาชีพอยู่ตรงไหนในตลาดแรงงาน ที่พบว่า นักศึกษาประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูงในสาขาวิชาอุตสาหกรรม นั้นเป็นสาขาวิชาที่มีความต้องการของตลาดแรงงาน ดังนั้นผลตอบแทนในกลุ่มผู้สำเร็จการศึกษาในสาขาวิชาอุตสาหกรรมจึงสูงกว่าเพราะถือได้ว่าเป็นกลุ่มแรงงานฝีมือในระดับอาชีวศึกษา

ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาในครั้งนี้ ชี้ให้เห็นว่าปัจจัยที่มีผลต่อการลงทุนทางการศึกษา คือ การลงทุนทางตรง ประกอบด้วย ค่าใช้จ่ายในการเรียน ค่าใช้จ่ายเกี่ยวเนื่องกับการเรียน และค่าบริการต่าง ๆ นอกสถานศึกษา และจากการวิเคราะห์เปรียบเทียบผลการลงทุนการศึกษาและผลตอบแทนทางการศึกษาทั้งสองสาขาวิชามีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ โดยสาขาวิชาอุตสาหกรรมมีการลงทุนที่สูงกว่าและให้ผลตอบแทนที่สูงกว่าเช่นกัน จึงนำไปสู่ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาการบริหารและจัดการศึกษาด้านการศึกษาอาชีวศึกษาในอนาคตอย่างเป็นรูปธรรมต่อไป ดังนี้

1. ควรกำหนดนโยบาย แนวทาง หรือมาตรการที่เข้มข้นในการสนับสนุนค่าใช้จ่ายหรือการลงทุนทางการศึกษาในระหว่างสาขาเกษตรและสาขาอุตสาหกรรมให้มีความเหมาะสมและเท่าเทียม รวมถึงประกันผลตอบแทนหรือเงินเดือนที่ได้รับเมื่อจบการศึกษาให้อยู่ในระดับเดียวกันหรือใกล้เคียงกัน เพื่อลดความเหลื่อมล้ำทางการศึกษา

2. ควรเร่งดำเนินการพัฒนารูปแบบและการจัดการเรียนการสอนในสาขาวิชาเกษตร โดยการนำองค์ความรู้และเทคโนโลยีด้านการเกษตรที่ทันสมัย ยั่งยืน และเป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม สอดคล้องกับความต้องการของตลาดแรงงานทางด้านการเกษตรโดยเฉพาะการเกษตรมูลค่าสูง ผนวกกับความรู้ด้านการเป็นผู้ประกอบการเพื่อนำไปสู่การยกระดับศักยภาพผู้เรียนให้ก้าวไปสู่การเป็นเกษตรกรอัจฉริยะ (Smart Farmer) และสามารถสร้างรายได้เท่าเทียมกับการเรียนในสาขาวิชาอื่น

3. ควรมีมาตรการหรือแนวทางในการส่งเสริมสนับสนุนให้ผู้เรียนได้เรียนใกล้บ้านเพื่อลดภาระค่าใช้จ่ายทางการศึกษา รวมถึงมีการพัฒนาระบบแนะแนวทางการศึกษาเพื่อให้ผู้เรียนเกิดภาพฉายที่ชัดเจนในการเลือกประกอบอาชีพภายหลังสำเร็จการศึกษา

ข้อจำกัดของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ผลตอบแทนที่คาดว่าจะได้รับของนักศึกษาเป็นแค่เพียงการคาดการณ์ของผู้ตอบแบบสอบถาม และเกิดจากการรับรู้จากรุ่นพี่ที่เรียนจบไปแล้วให้ข้อมูลกับผู้ตอบแบบสอบถาม จึงไม่สามารถวัดผลได้ในระยะยาว

บรรณานุกรม

กัลยา บุญหล้า และ ลักษณารัตน์ ศรีบัว. (2563). การเปรียบเทียบวิธีการประมาณค่าพารามิเตอร์สำหรับตัวแบบการถดถอยเชิงเส้นพหุคูณ เมื่อข้อมูลมีค่าผิดปกติในตัวแปรอิสระ. *วารสารวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี (ววท.) มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 29*(5), 741-751. http://doi: 10.14456/tstj.2021.62

ชลิดา หนูหล้า. (2563, 28 กันยายน). *ทุนมนุษย์: ยิ่งลงทุนเร็ว ยิ่งคุ้มค่า.* กสศ. https://www.the101.world/human-capital/

ปาณิก เสนาฤทธิไกร. (2565, 16 พฤศจิกายน). *การทดสอบความเชื่อมั่นของเครื่องมือวิจัย.* SmartResearchThai. https://www.smartresearchthai.com/post/reliability-cronbach-alpha

ปาณิส โพธิ์ศรีวังชัย. (2565, 10 มกราคม). *เข้าใจระบบอาชีวศึกษาไทยใน 9 ภาพ: เด็กสายอาชีพอยู่ตรงไหนในตลาดแรงงาน.* กองทุนเพื่อความเสมอภาคทางการศึกษา. https://www.eef.or.th/vocational-education-infographic/

ปิติพัฒน์ นิตยกมลพันธุ์. (2562, 10 กันยายน). *เศรษฐศาสตร์การจัดการธุรกิจ (Business Managerial Economics).* http://blog.bru.ac.th?s=เศรษฐศาสตร์การจัดการธุรกิจ

ฤทธิพล ไชยบุรี. (2562). พัฒนาทุนมนุษย์ในยุคไทยแลนด์ 4.0. *วารสารวิทยาลัยสงฆ์นครลำปาง, 8*(1), 221-236. https://so04.tci- thaijo.org/index.php/NBJ/article/download/252899/171723/

วิบูลย์ จุง. (2558, 24 ธันวาคม). *ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการ Maslow’s Hierarchical Theory of Motivation.* BlogGang.com. https://www.bloggang.com/mainblog.php?id=wbj&month

ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร สำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ. (2564). *สถิติการศึกษา.* https://www.moe.go.th/education-statistics/

สำนักนโยบายและยุทธศาสตร์ สำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ. (2551). *รายงานผลการศึกษาค่าใช้จ่ายที่เหมาะสมของนักเรียนทุนในโครงการทุนการศึกษาเฉลิมราชกุมารี หน้า 7*

อุดมศักดิ์ ศีลประชาวงศ์. (2560). ใน *เอกการสารการสอนชุดวิชาเศรษฐศาสตร์เกษตร และการจัดการทรัพยากรการเกษตร หน่วยที่ 11 หน้า 5-9.* นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช คณะเศรษฐศาสตร์.

Yoram, W. (2015, 24 March). *Gary Becker on Human Capital.* Published online by Cambridge University. https://www.cambridge.org/core/journals/journal-of-demographic-economics/article/abs/gary-becker-on-human-capital/DBB8004970B4D918A2387C5F31843645

Zhentao, S. (2022, 13 June). *Generalized Method of Moments*. Git hub. https://zhentaoshi.github.io/Econ5121A/generalized-method-ofmoments.html#ref-hansen1982large

คุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านทับใหม่

Service Quality of Ban Thap Mai Subdistrict Health Promotion Hospital

นภาวรรณ เลิศจินดาวงศ์[1] ทัณฑิมา พรหมรัตน์[1] และมารตรี จันทร์สงฆ์[2]

Napawan Loedjindawong[1] Thanthima Promrut[1] and Martree Junsong[2]

นักศึกษาปริญญาตรี หลักสูตรบัญชีบัณฑิต[1] อาจารย์ประจำคณะบัญชี[2]

มหาวิทยาลัยตาปี จังหวัดสุราษฎร์ธานี[1,2]

E-mail: 6551210030@student.tapee.ac.th[1], 6551210018@student.tapee.ac.th[2]

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ดังนี้ (1) เพื่อศึกษาลักษณะของผู้เข้ารับบริการ (2) เพื่อศึกษาเรื่องระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ และ (3) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ของลักษณะของผู้เข้ารับบริการและคุณภาพการให้บริการที่ผู้มารับบริการได้รับจากโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านทับใหม่ ดำเนินการวิจัยโดยเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างเป็นผู้ใช้บริการ จำนวน 385 คน โดยใช้แบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูล และวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปทางสถิติ ผลการวิจัยประกอบด้วย (1) ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 41-50 ปี ระดับการศึกษาปริญญาตรี ประกอบอาชีพข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ มีรายได้ต่อเดือนตั้งแต่ 10,001-30,000 บาท ด้านสิทธิการคุ้มครองส่วนใหญ่เป็นสิทธิบัตรทอง เข้ารับบริการส่วนใหญ่เป็นแผนกรักษาโรคทั่วไป (2) คุณภาพการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุดและเมื่อแยกประเด็นเป็นรายด้านพบว่า ด้านความเห็นอกเห็นใจ ด้านความน่าเชื่อถือในการบริการ ด้านการสร้างความมั่นใจแก่ผู้มารับบริการ ด้านการตอบสนองต่อการบริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ตามลำดับ รองลงมาอยู่ในระดับมากคือ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ (3) ข้อมูลส่วนบุคคลจำแนกตามเพศ อายุ เข้ารับบริการในแผนกใด ไม่มีความสัมพันธ์กับความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการในภาพรวม และข้อมูลส่วนบุคคลด้านระดับการศึกษา สิทธิการคุ้มครอง รายได้ต่อเดือน และอาชีพ มีความสัมพันธ์กับความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการในภาพรวม ตามลำดับ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

คำสำคัญ: คุณภาพการให้บริการ แผนกรักษาโรคทั่วไป สิทธิบัตรทอง

Abstract

The purposes of this study were: (1) to study the characteristics of service recipients, (2) to study the level of opinions regarding the quality of service, and (3) to study the relationship between the characteristics of service recipients and the service quality that service recipients received from Ban Thap Mai Subdistrict Health Promotion Hospital. 385 service users were included as a sample, using questionnaires to collect data and analyzing

data with a statistical package. The results of the study were as follows: (1) Most of the users are female, aged between 41-50 years, have a bachelor's degree, work as civil servants/state enterprise employees, and have a monthly income of 10,001-30,000 baht. In terms of rights, most of them are gold card users. Most of them receive services from the general medical department. (2) The overall service quality was at the highest level, and when separated into each aspect, it was found that the aspects of compassion, the aspects of service reliability, the aspect of building confidence in service recipients, and the aspect of service responsiveness were at the highest level, respectively. Next, at the highest level, there was the aspect of service tangibility. (3) Personal data classified by gender, age, and department of service were not related to opinions on overall service quality. Personal data on education level, protection rights, monthly income, and occupation were related to opinions on overall service quality, respectively, with statistical significance at the 0.05 level.

Keywords: Service quality, general medical department, gold card users

บทนำ

กระทรวงสาธารณสุขมีการใช้แนวทางการพัฒนาระบบบริการสุขภาพสู่ความเป็นเลิศ 5 ด้าน ได้แก่ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ ด้านการตอบสนองความต้องการ ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ ด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านทับใหม่ ได้พิจารณาถึงความสอดคล้องเชื่อมโยงกับยุทธศาสตร์ชาติ แผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ ฯลฯ เพื่อขับเคลื่อนการดำเนินงานให้ บรรลุเป้าหมายให้ได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ระบบบริการด้านสาธารณสุขของไทยมีการพัฒนาและขยายการให้บริการทุกมิติอย่างต่อเนื่อง ในช่วงหลายทศวรรษ มีหน่วยบริการที่ครอบคลุมทุกพื้นที่ ให้การบริการมีระบบส่งต่อที่เชื่อมโยงทุกเครือข่าย และมีระบบสนับสนุนที่สำคัญ อย่างเช่น ยาและเทคโนโลยีทางการแพทย์และระบบกำลังคน ระบบบริการสุขภาพมีความซับซ้อนมากยิ่งขึ้น ส่วนหนึ่งอาจเนื่องมาจากผู้รับบริการเข้าถึงระบบบริการและความต้องการบริการสุขรูปที่มีความหลากหลายมากยิ่งขึ้น คุณภาพบริการสาธารณสุข ถือว่าเป็นคุณลักษณะของบริการสาธารณสุขที่อยู่บนพื้นฐานขององค์ความรู้ทั้งด้านมนุษย์สังคม วิทยาศาสตร์วิชาชีพการตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของบุคคลและสังคมได้อย่างเหมาะสม

ปัจจุบันระบบบริการสาธารณสุขของไทยโดยเฉพาะ โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล ยังคงประสบปัญหาที่สำคัญ อย่างเช่น ประสิทธิภาพในการรักษาคุณภาพ การบริการ ความเป็นรูปธรรม การจัดสรรทรัพยากรและการขาดแคลนบุคลากรบุคลากรทางการแพทย์ การกระจายบุคลากรที่ไม่สอดคล้องกันกับระบบบริการสุขภาพของแต่ละพื้นที่ความไม่เป็นธรรมในการกระจายเครื่องมือทาง การแพทย์ที่มีราคาแพงและ

เทคโนโลยีชั้นสูงขึ้น ทำให้การเข้าถึงเทคโนโลยีราคาแพงมีความแตกต่างกันระหว่างกลุ่มคน และภูมิภาคอยู่ค่อนข้างมาก ความแออัดของผู้ป่วยที่มาใช้บริการ โดยมีผู้ป่วยมารับบริการเพิ่มขึ้นจากเดิมอย่างมากส่งผลทำให้ระยะเวลาของการรอคอยในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านทับใหม่ ยังมีคิวยาว และการเกิดปัญหาข้อร้องเรียนบ่อยครั้งจึงทำให้มีการเล็งเห็นความสำคัญกับการปฏิรูประบบการบริการในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านทับใหม่ ที่ครอบคลุมในด้านงานบริการ เพื่อที่จะดูแลประชาชนในสัดส่วนที่เหมาะสม เร่งพัฒนา ระบบปฐมภูมิ สร้างความเข้าใจที่ถูกต้องตรงกันระหว่างบุคลากรทางการแพทย์และประชาชนในเรื่องกระบวนการรักษา สิทธิประโยชน์ และความคาดหวังเพื่อผู้ให้บริการสามารถปฏิบัติงานอย่างมีความสุข ผู้มารับบริการมีความพึงพอใจ

ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาคุณภาพของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านทับใหม่ เพื่อรวบรวมข้อมูลและนำไปใช้เป็นเครื่องมือในการวัดคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านทับใหม่เพื่อนำมาพัฒนาคุณภาพการให้บริการให้เกิดความพึ่งพอใจแก่ผู้ใช้บริการมากที่สุดต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย (Objectives)

1. เพื่อศึกษาลักษณะของผู้เข้ารับบริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านทับใหม่
2. เพื่อศึกษาเรื่องระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการที่ผู้มารับบริการได้รับจากโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านทับใหม่
3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ของลักษณะของผู้เข้ารับบริการและคุณภาพการให้บริการที่ผู้มารับบริการได้รับจากโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านทับใหม่

การทบทวนวรรณกรรม

แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ

ความสำคัญของการบริการ

การบริการเป็นสิ่งสำคัญยิ่งในงานด้านต่าง ๆ เพราะบริการคือการให้ความช่วยเหลือ หรือการดำเนินการที่เป็นประโยชน์ต่อผู้อื่น ไม่มีการดำเนินงานใด ๆ ที่ปราศจากบริการ ทั้งในภาค ราชการและภาคธุรกิจเอกชน การขายสินค้า หรือผลิตภัณฑ์ใด ๆ ก็ต้องมีการบริการรวมอยู่ด้วยเสมอ ยิ่งธุรกิจบริการตัวบริการนั่นเองคือ สินค้า การขายจะประสบความสำเร็จได้ ต้องมีบริการที่ดี ธุรกิจการค้าจะอยู่ได้ต้องทำให้เกิดการขายซ้ำ คือ ต้องรักษาลูกค้าเดิมและเพิ่มลูกค้าใหม่ การบริการ ที่ดีจะช่วยรักษาลูกค้าเดิมไว้ได้ ทำให้เกิดการขายซ้ำอีก และชักนำให้มีลูกค้าใหม่ ๆ ตามมา

ความหมายของการบริการ

ราชบัณฑิตยสถาน (2525) ให้ความหมายของการบริการไว้ว่า หมายถึง การปฏิบัติรับใช้ การให้ความสะดวกต่าง ๆ เช่น ให้บริการ ใช้บริการ การบริการ หมายถึง กิจกรรมใด ๆ หรือการปฏิบัติที่กลุ่มหรือคณะใด

คณะหนึ่งสามารถเสนอสิ่งสำคัญที่มองไม่เห็นเป็นตัวเป็นตนและไม่มีผลในการเป็นเจ้าของผลผลิตของบริการ อาจเป็นหรือไม่เป็นผลิตภัณฑ์ก็ได้

จิตติมา ธีรพันธุ์เสถียร (2549) ได้ให้ความหมายของ การบริการ หมายถึง งานที่เราทำเพื่อผู้อื่น ทำแล้วผู้อื่นได้รับประโยชน์และความพึงพอใจและผู้กระทำต้องมีความสุขในงานด้วย

จากความหมายดังกล่าว สามารถสรุปได้ว่า การบริการ หมายถึง งาน กิจกรรม หรือการ ปฏิบัติที่ทำเพื่อผู้อื่น ทำแล้วผู้อื่นได้รับประโยชน์และความพึงพอใจและผู้กระทำต้องมีความสุขใน งานนั้น ๆ ด้วย

Parasuraman, Zeithaml, & Berry (1988) ได้ทำการพัฒนารูปแบบของการบริการ โดยนำ แนวคิดทางการตลาดมาประยุกต์ใช้ คำนึงถึงการยอมรับของผู้ใช้บริการในคุณภาพบริการที่ดี ที่สุด คุณภาพบริการจึงเป็นสิ่งที่สำคัญในการสร้างความแตกต่าง ของการบริการ โดยมีเกณฑ์บ่งชี้ คุณภาพการบริการ (Determinant of Service Quality) 10 ประการ

ต่อมา Parasuraman, Zeithaml, & Berry (1990) พบว่า ตัวกำหนดคุณภาพบริการ 10 ประการดังที่กล่าวข้างต้น มาตรวัดคุณภาพบริการและได้ทำการทดสศึกษาพัฒนาเครื่องมือที่จะใช้เป็น (Validity) ซึ่งผลจากการวิจัยในครั้งนี้ ทำให้ได้เครื่องมือที่จะนำ ใช้วัดคุณภาพการให้บริการ เรียกว่า SERVQUAL ซึ่งเป็นเครื่องมือที่นำมาเป็นตัววัดองค์ประกอบของ คุณภาพการบริการทั้ง 5 ด้าน แต่ยังคงมีความสัมพันธ์กับมิติคุณภาพการให้บริการทั้ง 10 ประการข้างต้น มีดังนี้

1. ความเป็นรูปธรรมของการบริการ (Tangible)

ความเป็นรูปธรรมของการบริการหมายถึง ลักษณะทางกายรูปที่ปรากฏให้เห็นถึง สิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ อันได้แก่ สถานที่ บุคลากร อุปกรณ์ เครื่องมือ เอกสารที่ใช้ในการ ติดต่อสื่อสารและสัญลักษณ์ รวมทั้งสภาพแวดล้อมที่ทำให้ผู้รับบริการรู้สึกว่าได้รับการดูแล ห่วงใย และความตั้งใจจากผู้ให้บริการ การบริการที่เป็นรูปธรรม จะทำให้ผู้รับบริการรับรู้ถึงการให้บริการนั้น ๆ ได้อย่างชัดเจน ผู้รับบริการรับรู้ถึงการบริการที่มีคุณภาพ นำไปสู่การทำให้ผู้รับบริการเกิดความมั่นใจและพอใจในบริการตามมา

2. ความน่าเชื่อถือในการให้บริการ (Reliability)

ความน่าเชื่อถือในการให้บริการ หมายถึง ความสามารถในการให้บริการที่ตรงกับสัญญาที่ให้กับผู้รับบริการ บริการที่ให้ทุกครั้งจะต้องมีความถูกต้อง เหมาะสม แม่นยำ ในทุกจุดของการบริการ ความสม่ำเสมอนี้จะทำให้ผู้รับบริการรู้สึกว่าบริการที่ได้รับนั้นมีความน่าเชื่อถือ สามารถให้ความไว้วางใจได้ เพราะฉะนั้นหน่วยงานควรมีมาตรฐานในการปฏิบัติงาน เพราะมาตรฐานถือเป็นจุดตั้งต้นและเป็นเครื่องมือสำคัญในการให้บริการนำมาใช้เป็นหลักหรือแนวทางในการบริการ เพื่อให้การบริการนั้นเกิดผลดีต่อผู้รับบริการได้มากที่สุด โดยมีข้อผิดพลาดน้อยที่สุด รวมทั้งใช้เป็นพื้นฐานในการปรับปรุงกระบวนการทำงาน อย่างเป็นระบบและต่อเนื่อง (วรรณวิไล จันทราภา และกันยา กาญจนบุรานนท์, 2535) การสร้างความน่าเชื่อถือของการให้บริการนั้นหน่วยงานจะต้องไม่มีข้อผิดพลาด ในการทำงาน เมื่อมีปัญหาต้องได้รับการแก้ไขปัญหาอย่างรวดเร็ว มีการบริการทุกขั้นตอนและเป็นไปดังที่ว่าไว้ ดังนั้นความน่าเชื่อถือในการให้บริการ มาถึงการให้บริการ

แก่ผู้มารับบริการ ตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ โดยทุกขั้นตอนของการให้บริการนั้นมีความตรงประเด็น ถูกต้อง รวดเร็วและเกิดความปลอดภัยแก่ผู้รับบริการรวมทั้งมีการให้ความช่วยเหลือ แนะนำระหว่างการเข้ารับบริการ

3. การตอบสนองต่อความต้องการบริการ (Responsiveness)

การตอบสนองต่อความต้องการบริการ หมายถึง ความพร้อมและความเต็มใจที่จะให้บริการโดยสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างทันท่วงที ผู้รับบริการสามารถ เข้าถึงบริการได้ง่าย และได้รับความสะดวกจากการบริการ ผู้ให้บริการมีทัศนคติที่ดีต่อผู้รับบริการ เคารพความเป็นบุคคลของผู้รับบริการ ความต้องการที่แตกต่างกัน นาสไตร์ นักวิชาการอเมริกา ได้เสนอ “ทฤษฎีความต้องการตามลำดับขั้น” โดยแบ่งความต้องการของบุคคลออกเป็น 5 ระดับ คือ ความต้องการทางด้านกายภาพ (Physiological Needs) ความต้องการทางด้านความปลอดภัย (Security or Safety Needs) ความต้องการทางด้านสังคม (Social or Belonging Needs) ความต้องการมีฐานะเด่นในสังคม (Esteem or Status Needs) และความต้องการความสำเร็จในสิ่งที่คิดหวังไว้ (Self-Actualization or Self Realization)

4 การสร้างความมั่นใจให้แก่ผู้มารับบริการ (Assurance)

การสร้างความมั่นใจให้แก่ผู้มารับบริการ หมายถึง ความสามารถในการสร้างความเชื่อมั่นให้เกิดขึ้นกับผู้รับบริการ ผู้ให้บริการจำเป็นต้องแสดงถึงทักษะความรู้ ความสามารถในการให้บริการและตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการด้วยความสุภาพ นุ่มนวล มีกริยามารยาทที่ดี ใช้ทักษะการติดต่อสื่อสารได้อย่างมีประสิทธิภาพและให้ความมั่นใจว่าการบริการที่ให้ฟื้นฟูผู้รับบริการ จะได้รับสิ่งที่ดีที่สุด

5. ความเห็นอกเห็นใจ (Empathy)

ความเห็นอกเห็นใจ หมายถึง ความสามารถในการดูแลเอาใจใส่ผู้รับบริการตามความต้องการที่แตกต่างของแต่ละบุคคล ใส่ใจการรับฟังปัญหาความเห็น มีสัมพันธภาพการรับฟังปัญหาของผู้รับบริการในสิ่งที่เฉพาะกับบุคคล และการให้ความสำคัญต่อผู้รับบริการ

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

รุ่งทิพย์ นิลพัท (2561) คุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจที่มีความสัมพันธ์กับการกลับมาใช้บริการซ้ำของผู้รับบริการโรงพยาบาล เปาโลรังสิต การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความสัมพันธ์คุณภาพการให้บริการและการกลับมาใช้บริการซ้ำของผู้บริการโรงพยาบาลเปาโลรังสิตศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจและการกลับมาใช้บริการซ้ำของผู้บริการโรงพยาบาลเปาโลรังสิต กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้รับบริการที่เข้าบริการจากโรงพยาบาลตั้งแต่ 2 ครั้งขึ้นไป จำนวน 350 คน โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างและใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัยและใช้สถิติการวิเคราะห์สหสัมพันธ์ด้วยวิธีของสหสัมพันธ์เพียร์สันทดสอบสมติฐาน ผลการวิจัย พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุอยู่ในช่วง 31-35 ปี มีระดับการศึกษาอยู่ในช่วงระดับปริญญาตรี มีอาชีพพนักงานบริษัทและมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน มากกว่า 40,000 บาทขึ้นไป ผลการวิเคราะห์ ความสัมพันธ์ความพึงพอใจของผู้รับบริการในภาพรวม พบว่าผู้รับบริการในภาพรวมความสำคัญอยู่ในระดับมากที่สุด อันดับ1 ความพึงพอใจในด้านความสะดวกและ

สิ่งอำนวยความสะดวกของแหล่งบริการ อันดับที่ 2 ด้านความพอเพียงของบริการที่มีอยู่และด้านการเข้าถึงแหล่งบริการ อันดับ 3 ด้านความสามารถของลูกค้าที่จะเสียค่าใช้จ่ายสำหรับบริการ

ปุณยภา พวงทับทิม และกฤช จรินโท (2560) คุณภาพการบริการแล ความพึงพอใจโรงพยาบาล AAA อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) เพื่อศึกษาคุณภาพบริการและความพึงพอใจผู้มาใช้ บริการในโรงพยาบาล AAA อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี 2) เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพ บริการและความพึงพอใจในโรงพยาบาล AAA อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี การวิจัยครั้งนี้ใช้ วิธีการผสมทั้งเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพเป็นกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในวิจัยครั้งนี้มี 2 กลุ่ม ได้แก่ กลุ่มผู้มาใช้บริการด้านสุขภาพในโรงพยาบาล AAA อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรีจำนวน 400 คน และกลุ่มผู้มาใช้บริการ (CLMV) คือ ชาวกัมพูชา ชาวลาว ชาวเวียดนาม ชาวพม่า จำนวน 8 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยประกอบด้วยแบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ข้อมูล ได้แก่ หาค่าเฉลี่ย หาร้อยละ หาค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่า t-test, one-way ANOVA และ Multiple regression analysis และการเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ โดยใช้ (Post Hoc Tests) (Multiple comparison) ผลการวิจัยพบว่า 1) ผู้มาใช้บริการส่วนมากเป็นเพศหญิง จำนวน 285 คน เพศชาย จำนวน 115 คน อายุ ระหว่าง 31-40 ปีมากที่สุด ระดับการศึกษาปริญญาตรี อาชีพพนักงานบริษัทเอกชนส่วนมาก จำนวน 151 คน มีรายได้อยู่ระหว่าง 10,000-20,000 บาท และ 50,001 ขึ้นไป 2) แผนกที่กลุ่มผู้มาใช้บริการในโรงพยาบาล AAA อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี ได้แก่ แผนกประชาสัมพันธ์ แผนกผู้ป่วยนอก (OPD), แผนกผู้ป่วยใน (IPD), แผนกรังสี (X-ray), แผนก ทันตกรรม, แผนกสถาบันความงาม, แผนกแคชเชียร์, แผนก Admission โดยเฉลี่ยเท่ากับ 12.5 3) ปัจจัยส่วนบุคคลต่างกันส่งผลต่อความพึงพอใจและการรับรู้คุณภาพบริการ ในโรงพยาบาล AAA อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี ต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

วิธีดำเนินการ

ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ ผู้ที่ถือสัญชาติไทยและอาศัยอยู่ในเขตพื้นที่ของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านทับใหม่ ที่มาใช้บริการโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านทับใหม่ ตำบลบ้านเสด็จ อำเภอเคียนซา จังหวัดสุราษฎร์ธานี ที่มีอายุ 20 ปีขึ้นไป เนื่องจากประชากรกลุ่มนี้บรรลุนิติภาวะแล้วมีวุฒิภาวะและมีความสามารถในการตัดสินใจด้วยตัวเอง

กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้ที่ถือสัญชาติไทยและอาศัยอยู่ในประเทศไทย ที่เข้าใช้บริการที่มาใช้บริการโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านทับใหม่ ตำบลบ้านเสด็จ อำเภอเคียนซา จังหวัดสุราษฎร์ธานี ที่มีอายุ 20 ปีขึ้นไป

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ผู้วิจัยได้กำหนดลักษณะของเครื่องมือในการวิจัย และ การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย โดยแบ่งออกเป็น 2 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check-List) มีข้อคำถามจำนวน 7 ข้อ

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้มารับบริการที่โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านทับใหม่ ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) มีข้อคำถามจำนวน 15 ข้อ

สถิติใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้วิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป โดยได้นำข้อมูลจากแบบสอบถามที่เก็บรวบรวมได้มาเปลี่ยนเป็นรหัสตัวเลข (code) แล้วบันทึกลงในโปรแกรมเพื่อดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูล ทางสถิติมีลำดับ ขั้นตอนดังนี้

1. การคำนวณหาข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามจากแบบสอบถาม ตอนที่ 1 ที่มีลักษณะเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check-List) ใช้วิธีการหาความถี่ (Frequency) แล้วสรุปออกมาเป็นค่าร้อยละ (Percentage)

2. การคำนวณหาข้อมูลคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านทับใหม่จากแบบสอบถาม ตอนที่ 2 ที่มีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ใช้วิธีการหาค่าเฉลี่ย (Mean: $\bar{X}$) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation S.D.)

3. การหาความสัมพันธ์ของคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านทับใหม่จำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคล เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพหลัก รายได้ สิทธิคุ้มครองการรักษาพยาบาล และแผนกที่เข้ารับบริการ โดยใช้สถิติ ไคร์สแควร์ (Chi-square)

ผลการศึกษา

ผลวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้มาตอบแบบสอบถาม

ด้านเพศ

จากการศึกษาคุณภาพของการให้บริการโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านทับใหม่ ด้านเพศส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 61.60 ที่เหลือเป็นเพศชาย ร้อยละ 38.40

ด้านอายุ

จากการศึกษาคุณภาพของการให้บริการโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านทับใหม่ ด้านอายุส่วนใหญ่เป็นอายุ 41-50 ปี ร้อยละ 38.20 อายุ 31-40 ปี ร้อยละ 36.40 อายุ 20-30 ปี ร้อยละ 17.70 และอายุ 50 ปีขึ้นไป ร้อยละ 7.80

ด้านระดับการศึกษา

จากการศึกษาคุณภาพของการให้บริการโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านทับใหม่ ด้านระดับการศึกษาส่วนใหญ่เป็น มัธยมศึกษา ร้อยละ 52.50 ประถมศึกษา ร้อยละ 39.00 ปริญญาตรี ร้อยละ 6.80 และสูงกว่าปริญญาตรี ร้อยละ 1.80

ด้านระดับชีพ

จากการศึกษาคุณภาพของการให้บริการโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านทับใหม่ ด้านอาชีพส่วนใหญ่เป็น เกษตรกร ร้อยละ 41.04 รับจ้างทั่วไป ร้อยละ 19.95 ธุรกิจส่วนตัว ร้อยละ 15.83 พนักงานเอกชน ร้อยละ 12.98 ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ ร้อยละ 7.78 นักเรียน-นักศึกษา ร้อยละ 2.90 และอื่น ๆ ร้อยละ 0.50

ด้านรายได้

จากการศึกษาคุณภาพของการให้บริการโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านทับใหม่ ด้านรายได้ส่วนใหญ่เป็น 10,001-30,000 บาท/เดือน ร้อยละ 69.90 รายได้ 5,001-10,000 บาท/เดือน ร้อยละ 14.30 รายได้ 0-5,000 บาท/เดือน ร้อยละ 10.60 และ รายได้ 30,001 บาท/เดือนขึ้นไป ร้อยละ 5.20

ด้านสิทธิคุ้มครองการรักษาพยาบาล

จากการศึกษาคุณภาพของการให้บริการโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านทับใหม่ ด้านสิทธิคุ้มครองการรักษาพยาบาลครั้งนี้ ส่วนใหญ่เป็นสิทธิบัตรทอง ร้อยละ 62.86 ชำระเงินด้วยตนเอง ร้อยละ 16.36 สิทธิประกันสังคม ร้อยละ 14.02 และสิทธิข้าราชการ ร้อยละ 6.75

ด้านแผนกที่เข้ารับบริการ

จากการศึกษาคุณภาพของการให้บริการโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านทับใหม่ ด้านแผนกที่เข้ารับบริการส่วนใหญ่เป็น แผนกรักษาโรคทั่ว ร้อยละ 74.29 แผนกแพทย์แผนไทย 17.4 ร้อยละ และแผนกทันตกรรม ร้อยละ 8.31

ผลวิเคราะห์ข้อมูลระดับความคิดเห็นต่อการศึกษาเรื่องคุณภาพของการให้บริการโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านทับใหม่

ผลการวิจัยพบว่าความคิดเห็นที่มีต่อของคุณภาพของการให้บริการโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านทับใหม่พบว่า มีคุณภาพ การให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$=4.67) และเมื่อแยกประเด็นเป็นรายด้านพบว่า ด้านความเห็นอกเห็นใจ ($\bar{X}$=4.76) ด้านความน่าเชื่อถือในการบริการ ($\bar{X}$=4.75) ด้านการสร้างความมั่นใจ แก่ผู้มารับบริการ ($\bar{X}$=4.73) ด้านการตอบสนองต่อการบริการ ($\bar{X}$=4.61) อยู่ในระดับมากที่สุดตามลำดับ รองลงมาอยู่ในระดับมากคือ ด้านความเป็น รูปธรรมของการบริการ ($\bar{X}$=4.49)

ผลการหาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับความคิดเห็นต่อคุณภาพของการให้บริการโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านทับใหม่

สมมติฐานการวิจัย

HO1 : ปัจจัยส่วนบุคคลไม่มีความสัมพันธ์กับความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านทับใหม่ ในภาพรวม

H11 : ปัจจัยส่วนบุคคลมีความสัมพันธ์กับความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านทับใหม่ ในภาพรวมตัวสถิติทดสอบคือ

$X2 = \sum \sum (Oij\ Fij) 2/ Fif$ เมื่อ

Oi = จำนวนตัวอย่างข้อมูลที่มีตัวแปรที่หนึ่ง อยู่ในระดับที่ 1 และตัวแปรที่สอง อยู่ในระดับ j

Ei = จำนวนตัวอย่างข้อมูลที่คาดว่าอยู่ อยู่ระดับที่ 1 ของตัวแปรที่หนึ่ง และอยู่ในระดับที่ j ของตัวแปรที่สอง กำหนดให้ระดับนัยสำคัญเท่ากับ 0.05 (a = 0.05)

ตารางที่ 1 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับความคิดเห็นต่อคุณภาพของการให้บริการโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านทับใหม่

ปัจจัยส่วนบุคคล	คุณภาพการให้บริการโดยรวม			
	ค่าสถิติ (X^2)	DF	Asymp.Sig (2-Sided)	ผลลัพธ์
เพศ	42.530	1	0.000	ปฏิเสธ HO
อายุ	9.768	3	0.021	ปฏิเสธ HO
ระดับการศึกษา	2.262	3	0.520	ไม่ปฏิเสธ HO
อาชีพ	9.504	5	0.091	ไม่ปฏิเสธ HO
รายได้	4.283	3	0.233	ไม่ปฏิเสธ HO
สิทธิคุ้มครองการ	3.189	3	0.363	ไม่ปฏิเสธ HO
แผนกที่เข้ารับบริการ	65.583	5	0.000	ปฏิเสธ HO

จากการศึกษากลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลจำแนกระดับการศึกษา อาชีพ รายได้สิทธิคุ้มครองการไม่มีความสัมพันธ์กับความคิดเห็น ต่อคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านทับใหม่ ในภาพรวม และปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศ อายุ และแผนกที่เข้ารับบริการมีความสัมพันธ์กับความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านทับใหม่ในภาพรวม

สรุปและอภิปรายผล

1.จากผลการวิจัยข้อมูลส่วนบุคคลพบว่าผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 41-50 ปี ระดับการศึกษามัธยมศึกษา ประกอบอาชีพเกษตรกร มีรายได้ต่อเดือนตั้งแต่ 10,001-30,000 บาท ด้านสิทธิคุ้มครองการรักษาพยาบาลเป็นสิทธิบัตรทอง เข้ารับบริการส่วนใหญ่เป็นแผนกรักษาโรคทั่ว ร้อยละ 74.29

สอดคล้องกับงานวิจัยของ (ปุณยภา พวงทับทิม, 2560) กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุ 31-40 ปี มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,000–20,000 บาท

2. จากผลการวิจัยพบว่าความคิดเห็นที่มีต่อคุณภาพการให้บริการโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านทับใหม่พบว่า มีคุณภาพการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุดและเมื่อแยกประเด็นเป็นรายด้านพบว่า ด้านความเห็นอกเห็นใจ ด้านความหน้าเชื่อถือในการบริการ ด้านการสร้างความมั่นใจแก่ผู้มารับบริการ ด้านการตอบสนองต่อการบริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ตามลำดับ รองลงมาอยู่ในระดับมากคือ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ สอดคล้องกับงานวิจัยของรุ่งทิพย์ นิลพัท, 2561) มีคุณภาพการบริการโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด

3. จากการทดสอบสมมติฐานหาค่าความสัมพันธ์ระหว่างข้อมูลส่วนบุคคลกับความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการพบว่าข้อมูลส่วนบุคคลจำแนกตามเพศ อายุ เข้ารับบริการในแผนกใด ไม่มีความสัมพันธ์กับความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านทับใหม่ในภาพรวม และข้อมูลส่วนบุคคลด้าน ระดับการศึกษา ระดับอาชีพ รายได้ต่อเดือน ผู้รับผิดชอบค่าใช้จ่าย ความสัมพันธ์กับความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านทับใหม่ในภาพรวม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย

ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ จะเห็นว่าเป็นด้านที่มีค่ามาก ซึ่ง คำตอบที่มีค่าน้อยที่สุดในด้านนี้ สื่อสิ่งพิมพ์แนะนำการรักษาหรือความรู้ต่าง ๆ และควรปรับปรุงดังนี้

-ควรจัดทำสื่อสิ่งพิมพ์ เช่น แผ่นพับให้ความรู้ ในขั้นตอนการปฏิบัติในการรักษา ฯลฯ

-ควรเพิ่มเครื่องมือและอุปกรณ์ ที่จำเป็นเพื่อรองรับผู้ที่มารับบริการได้ใช้งานอย่างทั่วถึง

-ควรจัดสถานที่ให้มีความสะอาดอยู่เสมอ

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

ควรศึกษาเพิ่มเติม เกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลให้ผู้รับบริการถึงต้องเข้ารับบริการ

บรรณนานุกรม

ปุณยภา พวงทับทิม และ กฤช จรินโท (2560) *คุณภาพการบริการและความพึงพอใจโรงพยาบาล AAA อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี* [วิทยานิพนธ์ มหาวิทยาลัยบูรพา] Dspace Repository. https://buuir.buu.ac.th/ xmlui/handle/1234567890/6157

จิตติมา ธีรพันธุ์เสถียร. (2549) *การศึกษาคุณภาพบริการแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์กรมหาชน) สาขาพร้อมมิตร* [สารนิพนธ์, มหาวิทยาลัยศิปากร]. Thesis Online. http://www.thapra.lib.su.ac.th/ thesis/showthesis_th.asp?id=0000002560

ราชบัณฑิตยสถาน. (2525) *พจนานุกรมบับราชบัญฑิตสถาน พ.ศ.2525* (พิมพ์ครั้งที่ 6). กรุงเทพมหานคร: อักษรเจริญทัศน์ 2539.

รุ่งทิพย์ นิลพัท (2561) *คุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจที่มีความสัมพันธ์กับการกลับมาใช้บริการซ้ำของผู้รับบริการโรงพยาบาล เปาโลรังสิต* [การค้นคว้าอิสระ, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี]. DSpace at Rajamangala University of Technology Thanyaburi. http://www.repository.rmutt .ac.th/dspace/handle/123456789/3508

วรรณวิไล จันทราภา และกันยา กาญจนบุรานนท์, (2535). *การจัดบริการพยาบาลสำหรับผู้ป่วยนอก.* เอกสารประกอบการสอบชุดวิชาการบริหารโรงพยาบาล 1 หน่วยที่ 1-7 (พิมพ์ครั้งที่ 4). มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.

Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1990). *Delivering quality service*: Balancing customer perceptions and expectations. New York: The free press

Parasuraman, A., Zeithaml, V.A. & Berry, L.L. (1998). SERQUAL: A multiple – item scale for measuring customer perceptions of service quality. *Journal of retailing, 64*, 12 – 40.

วางแผนการบริหารกำลังคน เพื่อการขนส่งพัสดุ: กรณีศึกษาบริษัท ABC สาขาหนองคาย

Manpower Management Planning for Ground Parcel Transportation: A Case Study of ABC Company Nong Khai Branch

สุธิดา ยันไทยสงค์[1] สุรพงศ์ อินทรภักดิ์[2] และนภัสวรรณ คุ้มครอง[3]

Sutida Yanthaisong[1] Surapong Intarapak[2] and Napassawan Kumklong[3]

นักศึกษา[1], อาจารย์ปรึกษาวิจัย[2,3]

ศูนย์การศึกษาจังหวัดอุดรธานี, มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา[1- 3]

E-mail: s66127345001@ssru.ac.th[1], surapong.in@ssru.ac.th[2], napasawan.ku@ssru.ac.th[3]

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ (1) เพื่อการวางแผนและบริหารจัดการกำลังคน ให้การขนส่งพัสดุสำเร็จร้อยละ ≥ 93.00 % ที่บริษัท ABC สาขาหนองคาย กำหนดไว้ (2) เพื่อเปรียบเทียบแผนการจัดกำลังคนจากแบบเดิมและแบบใหม่ ว่ามีการส่งผิดพลาดลงลงจริงหรือไม่ ดำเนินการวิจัยโดยเก็บข้อมูลจากปริมาณของขนส่งพัสดุ โดยวิธี Check sheet วิเคราะห์ข้อมูลจากด้วยผังก้างปลา (Fishbone Diagram) ผลการวิจัยประกอบด้วย (1) เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการจัดส่งพัสดุ บริษัทฯ ได้กำหนดมาตรฐานกำลังคนสำหรับแผนกจัดส่งพัสดุ โดยพนักงาน 1 คน ที่ใช้รถจักรยานยนต์สามารถส่งพัสดุได้ 135 ชิ้นต่อวัน และหากใช้รถยนต์จะส่งได้ 200 ชิ้นต่อวัน เพื่อให้การจัดการพนักงานและยานพาหนะสอดคล้องกับปริมาณพัสดุที่ต้องส่ง (2) การวางแผนและบริหารจัดการกำลังคนใหม่ ส่งผลให้ดัชนีความสำเร็จในการขนส่งพัสดุเพิ่มขึ้นจาก 88.72% เป็น 94.12% หรือเพิ่มขึ้น 6.08% ซึ่งแสดงให้เห็นถึงประสิทธิรูปที่สูงขึ้นในการดำเนินงาน นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของโครงการที่ต้องการเพิ่มประสิทธิภาพในการขนส่งพัสดุและลดต้นทุน

คำสำคัญ: การวางแผน การบริหารกำลังคน การขนส่งพัสดุ

Abstract

This research has the objective to (1) plan and manage manpower to achieve a delivery success rate of at least 93.00% as set by ABC Company, Nong Khai branch, and (2) compare the old and new manpower planning to determine if there is a significant reduction in delivery errors. The research collected data on the quantity of parcels using a checklist and analyzed the data using a fishbone diagram. The research findings include: (1) To improve delivery efficiency, the company has set a manpower standard for the delivery department, where one employee using a motorcycle can deliver 135 parcels per day, and if using a car, can deliver 200 parcels per day, to ensure that the management of employees and vehicles aligns with

the volume of parcels to be delivered. (2) The new manpower planning and management has resulted in an increase in the delivery success rate from 88.72% to 94.12%, or an increase of 6.08%, demonstrating improved operational efficiency. Additionally, this is in line with the project's objective to increase delivery efficiency and reduce costs.

Keywords: Planning, manpower management, parcel delivery

บทนำ

ธุรกิจขนส่งพัสดุ กำลังเผชิญกับการเปลี่ยนแปลงครั้งใหญ่ในยุคดิจิทัลที่ขับเคลื่อนด้วยการเติบโตของอีคอมเมิร์ซ การเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมผู้บริโภค และเทคโนโลยีใหม่ ๆ ที่เข้ามามีบทบาทสำคัญในการดำเนินธุรกิจขนส่งพัสดุยังคงเติบโตอย่างแข็งแกร่ง โดยได้รับแรงหนุนจากการเติบโตของอีคอมเมิร์ซที่ผู้คนหันมาซื้อสินค้าออนไลน์มากขึ้น ผู้บริโภคต้องการบริการที่หลากหลายมากขึ้น เช่น การจัดส่งที่รวดเร็ว การติดตามพัสดุแบบเรียลไทม์ การเลือกช่องทางการจัดส่งที่หลากหลาย และบริการเสริมอื่น ๆ ตลาดขนส่งพัสดุมีการแข่งขันที่สูงขึ้น ผู้ประกอบการต้องพัฒนานวัตกรรมและปรับตัวให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงเพื่อรักษาฐานลูกค้า

บริษัท ABC ด้านการขนส่งพัสดุ โดยมีการเติบโตขึ้นอย่างต่อเนื่อง จึงทำให้มีการขยายศูนย์กระจายพัสดุเริ่มก่อตั้งมี 60 สาขา ในปี 2563 และเพิ่มขึ้นเป็น 190 สาขา ในปัจจุบัน คิดเป็นร้อยละ 68.42 บริษัท ABC สาขาหนองคาย ก่อตั้งเมื่อ 18 พฤษภาคม 2563 เป็นระยะเวลา 4 ปี จนถึงปัจจุบันตั้งอยู่ที่ ตำบลหนองกอมเกาะ อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย ในปัจจุบันปริมาณการรับ-ส่ง และกระจายพัสดุเพิ่มขึ้น ส่งผลให้เกิดปัญหาที่เกิดภายในองค์กร การจัดการทรัพยากร ดังนี้

1. การจัดการเส้นทางและตารางเวลาการขนส่งให้มีประสิทธิภาพสูงสุด
2. การจัดการคลังสินค้าและพื้นที่เก็บสินค้าให้เพียงพอ
3. การบริหารจัดการพนักงานและยานพาหนะให้สอดคล้องกับปริมาณงาน

ส่งผลกระทบเป็นลูกโซ่ไปยังหลากหลายฝ่าย ทั้งบริษัท ABC ลูกค้า และเศรษฐกิจโดยรวม ทำให้ต้นทุนการดำเนินงานสูงขึ้น เช่น ค่าน้ำมันที่ผันผวน ค่าแรงที่เพิ่มขึ้น หรือค่าเสื่อมของยานพาหนะ ทำให้ต้นทุนในการดำเนินงานสูงขึ้น ส่งผลให้กำไรลดลง ภาพลักษณ์เสียหายเกิดการส่งมอบล่าช้า สินค้าเสียหาย หรือการบริการลูกค้าที่ไม่ดี ทำให้ภาพลักษณ์ของบริษัทเสียหาย และสูญเสียความน่าเชื่อถือ ปัญหาในธุรกิจขนส่งพัสดุส่งผลกระทบในวงกว้าง การแก้ไขปัญหาเหล่านี้จึงเป็นสิ่งสำคัญ เพื่อให้ธุรกิจขนส่งพัสดุสามารถดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างดี

จากปัญหาดังกล่าว นักวิจัยการศึกษาในครั้งนี้มีเป้าหมายเพื่อวิเคราะห์และแก้ไขปัญหาด้านการจัดการพัสดุที่บริษัท ABC ประสบอยู่ โดยการนำแผนผังก้างปลา (Cause and Effect Diagram) และแผนผังอัตรากำลังคน (Manpower Planning) มาใช้ เพื่อหาสาเหตุและแนวทางในการแก้ไขปัญหา

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อการวางแผนและบริหารจัดการกำลังคน ให้การขนส่งพัสดุสำเร็จ ร้อยละ ≥ 93.00 % ที่บริษัท ABC สาขาหนองคาย กำหนดไว้

2. เพื่อเปรียบเทียบแผนการจัดกำลังคนจากแบบเดิมและแบบใหม่ ว่ามีการส่งผิดพลาดลงลงจริงหรือไม่

ประโยชน์ที่ได้รับ

1. การวางแผนและบริหารจัดการกำลังคนอย่างมีประสิทธิภาพ เป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อความสำเร็จของธุรกิจ โดยเฉพาะอย่างยิ่งธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับการขนส่งพัสดุ การให้ความสำคัญกับการวางแผนกำลังคน จะช่วยให้บริษัทสามารถบรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้ และสร้างความเติบโตอย่างยั่งยืน

2. ช่วยให้ทราบถึงประสิทธิภาพของแผนใหม่เท่านั้น แต่ยังเป็นเครื่องมือสำคัญในการปรับปรุงกระบวนการทำงาน เพิ่มประสิทธิภาพ ลดต้นทุน และสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าอีกด้วย

การทบทวนวรรณกรรม

แผนผังก้างปลาหรือแผนผังสาเหตุและผล (Cause and Effect Diagram)

แผนผังสาเหตุและผลเป็นแผนผังที่แสดงถึงความสัมพันธ์ระหว่างปัญหา (Problem) กับสาเหตุทั้งหมดที่เป็นไปได้ที่อาจก่อให้เกิดปัญหานั้น (Possible Cause) เราอาจคุ้นเคยกับแผนผังสาเหตุและผล ในชื่อของ "ผังก้างปลา (Fish Bone Diagram) " เนื่องจากหน้าตาแผนภูมิมีลักษณะคล้ายปลาที่เหลือแต่ก้าง หรือหลาย ๆ คนอาจรู้ จักในชื่อของแผนผังอิชิกาว่า (Ishikawa Diagram) ซึ่งได้รับการพัฒนาครั้งแรกเมื่อปี ค.ศ. 1943 โดย ศาสตราจารย์คาโอรุ อิชิกาว่า แห่งมหาวิทยาลัยโตเกียว

แผนผังสาเหตุและผลคืออะไร

สำนักงานมาตรฐานอุตสาหกรรมแห่งญี่ปุ่น (JIS) ได้นิยามความหมายของผังก้างปลานี้ว่า "เป็นแผนผังที่ใช้แสดงความสัมพันธ์อย่างเป็นระบบระหว่างสาเหตุหลาย ๆ สาเหตุที่เป็นไปได้ที่ส่งผลกระทบให้เกิดปัญหาหนึ่งปัญหา"

เมื่อไรจึงจะใช้แผนผังสาเหตุและผล

1. เมื่อต้องการค้นหาสาเหตุแห่งปัญหา

2. เมื่อต้องการทำการศึกษา ทำความเข้าใจ หรือทำความรู้จักกับกระบวนการอื่น ๆ เพราะว่าโดยส่วนใหญ่พนักงานจะรู้ปัญหาเฉพาะในพื้นที่ของตนเท่านั้น แต่เมื่อมีการ ทำผังก้างปลาแล้ว จะทำให้เราสามารถรู้กระบวนการของแผนกอื่นได้ง่ายขึ้น

3. เมื่อต้องการให้เป็นแนวทางในการระดมสมอง ซึ่งจะช่วยให้ทุกๆ คนให้ความสนใจในปัญหาของกลุ่มซึ่งแสดงไว้ที่หัวปลา

วิธีการสร้างแผนผังสาเหตุและผลหรือผังก้างปลา

สิ่งสำคัญในการสร้างแผนผัง คือ ต้องทำเป็นทีม เป็นกลุ่ม โดยใช้ขั้นตอน 6 ขั้นตอนดังต่อไปนี้

1. กำหนดประโยคปัญหาที่หัวปลา
2. กำหนดกลุ่มปัจจัยที่จะทำให้เกิดปัญหานั้นๆ
3. ระดมสมองเพื่อหาสาเหตุในแต่ละปัจจัย
4. หาสาเหตุหลักของปัญหา
5. จัดลำดับความสำคัญของสาเหตุ
6. ใช้แนวทางการปรับปรุงที่จำเป็น

การวางแผนอัตรากำลังคน

การวางแผนกำลังคน หรือ การวางแผนกำลังคน (Manpower Planning) หรือที่เรียกกันอีกอย่างว่า การวางแผนทรัพยากรมนุษย์ คือ การกำหนดจำนวนคน ประเภทของกำลังคน ในสถานที่ที่เหมาะสม เวลาที่เหมาะสม และการดำเนินการอย่างถูกต้องเพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร ซึ่งการวางแผนทรัพยากรมนุษย์ถือเป็นสิ่งที่สำคัญสำหรับองค์กรซึ่งควรมีการบริหารจัดการอย่างเป็นระบบเป็นอย่างมาก เพราะเมื่อสถานการ์ณโลกเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วแล้ว องค์กรต้องเตรียมการล่วงหน้า และ “คน” ที่เป็นทรัพยากรขององค์กร ต้องพร้อมเพื่อการแข่งขันอยู่เสมอด้วย โดยขั้นตอนการวางแผนกำลังคนมีดังนี้

1. ทำความเข้าใจในเป้าหมายและทิศทางขององค์กร
2. การวิเคราะห์กำลังคน
3. การจัดทำแผนอัตรากำลัง

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ภูวกฤษ รุ่งทิวากรกิจ (2565) วิจัยเรื่อง มาตรฐานความรับผิดของบริษัทจัดส่งพัสดุเอกชน เป็นตัวอย่างการศึกษาเกี่ยวกับ การค้นหาปัญหาที่เกิดขึ้นคือ การขนส่งสินค้า หากเกิดกรณีสูญหาย ส่งผิด เนิ่นช้า แตกหัก หรือบุบสลาย บริษัทจัดส่งพัสดุเอกชนจะรับผิดตามหลักเกณฑ์ที่บริษัทได้กำหนดไว้ ยกตัวอย่าง เช่น เคอรี่ เอ็กซ์เพรส (Kerry Express) บริษัทจะรับผิดชอบทุกอย่างหากมีการสูญหายระหว่างการขนส่ง ซึ่งจะมีการตรวจสอบต้นเหตุและหาสาเหตุว่ามาจากไหน เพื่อนำไปสู่ประเด็นสำคัญที่ควรจะต้องมีการพิจารณาปรับปรุงเกี่ยวกับมาตรฐานความรับผิดของบริษัทจัดส่งพัสดุเอกชน

จิตสุภา สาคร (2565) วิจัยเรื่อง การปรับปรุงบรรจุภัณฑ์เพื่อลดความเสียหายในการขนส่งมะม่วงน้ำดอกไม้สุก กรณีศึกษาสวนมะม่วงน้ำดอกไม้แห่งหนึ่งในจังหวัดฉะเชิงเทรา เป็นตัวอย่างการศึกษาเกี่ยวกับการวิเคราะห์หาสาเหตุปัญหาดังกล่าวผู้วิจัยมีแนวคิดปรับปรุงบรรจุภัณฑ์เพื่อลดความเสียหายในการขนส่งมะม่วงน้ำดอกไม้สุกโดยผู้วิจัยได้นำทฤษฎีแผนผังก้างปลา มาวิเคราะห์ปัญหาเพื่อให้ทราบถึงสาเหตุ เพื่อเป็นแนวทางในการปรับเปลี่ยนบรรจุภัณฑ์ให้เหมาะกับการขนส่งมะม่วงน้ำดอกไม้สุกให้เกิดประโยชน์สามารถเพิ่มมูลค่าในตัวสินค้าและเป็นการช่วยลดการเกิดผลไม้เน่าเสียระหว่างการขนส่งจนถึงมือผู้บริโภค

น้ำมนต์ กลิ่นพลับ และสรวิชญ์ เยาวสุวรรณไชย (2560) วิจัยเรื่อง แบบจำลองคณิตศาสตร์สำหรับจัดเส้นทางเดินรถขนส่งที่ความจุไม่จำกัด กรณีศึกษาผู้ให้บริการขนส่งอาหารแช่แข็ง เป็นตัวอย่างการศึกษาเกี่ยวกับวางแผนพนักงานในการจัดเส้นทางเดินรถและโรงงานผลิตไอศกรีมได้กำหนดเงื่อนไข ให้ทางบริษัทต้อง

ดำเนินการส่งสินค้า 40 สาขาขั้นต่ำต่อคันและข้อจำกัดของระยะเวลาทำงาน 8 ชั่วโมง ทางบริษัทมีรถให้บริการจำนวน 37 คัน และมีกะทำงาน กลางวัน กลางคืน โดยมีกระบวนการทำงานดังต่อไปนี้ ร้านสะดวกซื้อส่งข้อมูลความต้องการสินค้าให้แก่โรงงานผลิตไอศกรีมเมื่อได้ข้อมูลจะส่งข้อมูลให้สองฝ่ายที่เกี่ยวข้องคือ คลังสินค้าเพื่อหยิบสินค้ามาวางรอจัดขึ้นรถบรรทุกและ ผู้ให้บริการขนส่งสินค้าแช่แข็งเพื่อจัดเส้นทางเดินรถ

กรอบแนวคิด

รูปแบบการวิจัย ในการวิจัยเรื่อง วางแผนการบริหารกำลังคน เพื่อการขนส่งพัสดุ: กรณีศึกษาบริษัท ABC สาขาหนองคาย. เป็นงานวิจัยประเภท การวิจัยแบ่งตามแนวคิดพื้นฐานของการวิจัยเชิงปริมาณ เป็นการวิจัยที่ใช้ข้อมูลปริมาณของพัสดุที่ส่งมอบให้ลูกค้า และข้อมูล ดัชนีตัวชี้วัดข้อมูลการขนส่งพัสดุ ของบริษัท ABC สาขาหนองคาย. ในพื้นที่จังหวัดหนองคาย

ตัวแปร

1. ตัวแปรต้นหรือตัวแปรอิสระ คือ ปริมาณของพัสดุที่ส่งมอบให้ลูกค้า
2. ตัวแปรตาม คือ ดัชนีตัวชี้วัดข้อมูลการขนส่งพัสดุสำเร็จ
3. ตัวแปรควบคุม คือ พนักงานขนส่งพัสดุ ของบริษัท ABC สาขาหนองคาย

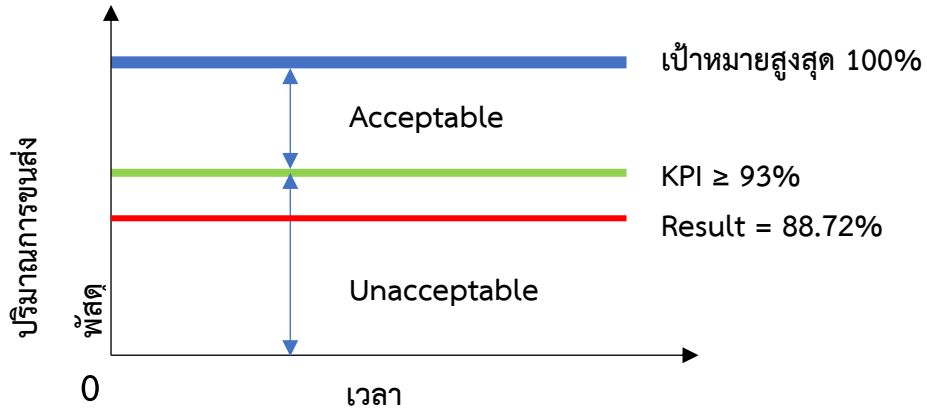
สมมติฐานงานวิจัย

1. ดัชนีตัวชี้วัดข้อมูลการขนส่งพัสดุสำเร็จ ร้อยละ ≥ 93.00 %

ขอบเขตของการวิจัย

1. ขอบเขตพื้นที่ในการศึกษา: บริษัท ABC สาขาหนองคาย ในเขตพื้นที่จังหวัดหนองคาย
2. ขอบเขตของประชากรที่ใช้ในการศึกษา: ทรัพยากรต่าง ๆ ในบริษัท ABC สาขาหนองคาย เช่น พนักงาน, รถจักรยานยนต์, รถยนต์, พัสดุ เป็นต้น.
3. ขอบเขตเนื้อหาในการศึกษา: แผนผังก้างปลา (fishbone diagram) ใช้ในการวิเคราะห์ปริมาณของพัสดุ และการวางแผนกำลังคน ส่งมอบพัสดุให้ลูกค้า
4. ขอบเขตระยะเวลาในการศึกษา : ใช้เวลาในการดำเนินการประมาณ 4 เดือน ตั้งแต่ เดือนพฤษภาคม ปี 2567 ถึง เดือนตุลาคม ปี 2567

วิธีการประเมินมาตรฐานธุรกิจการขนส่งพัสดุ ปัจจุบันบริษัท ABC สาขาหนองคาย เพื่อทำความเข้าใจว่าธุรกิจของเราเป็นไปตามแนวทางปฏิบัติมาตรฐานหรือขาดตกบกพร่องตรงจำนวนการส่งมอบพัสดุให้ลูกค้าไม่ได้ตามเป้าหมาย ดัชนีตัวชี้วัดข้อมูลการขนส่งพัสดุสำเร็จ ร้อยละ ≥ 93.00 % การวิเคราะห์ GAP อยู่ระหว่างจุดที่เราอยู่และจุดที่เราต้องการจะไป GAP analysis จะช่วยให้องค์กรดำเนินการตามนั้นเพื่อก้าวไปข้างหน้าสู่เป้าหมายได้ อย่างไรก็ตาม GAP analysis ไม่ได้ให้แผนปฏิบัติการ แต่ให้เพียงรากฐานของความเข้าใจที่จำเป็นในการสร้างแผนปฏิบัติการนั้น แสดงกรอบแนวคิด ดังรูปที่ 1



รูปที่ 1 GAP analysis ปริมาณการขนส่งพัสดุสำเร็จ ประจำเดือน เมษายน - กรกฎาคม 2567

ระเบียบวิธีการวิจัย

การเก็บรวบรวมข้อมูล แบบสถิติ จากปริมาณพัสดุและพนักงานขนส่ง โดยใช้ข้อมูลประจำเดือน เมษายน - กรกฎาคม 2567 ในการกำหนด และ Capacity มาคำนวณกำลังการขนส่งพัสดุของคน ตามที่ บริษัท ABC สาขาหนองคาย กำหนดคือ รถจักรยานยนต์ 1 คันต่อคน สามารถจัดส่งพัสดุได้ 135 ชิ้นต่อวัน และรถยนต์ 1 คันต่อคน สามารถจัดส่งพัสดุได้ 200 ชิ้นต่อวัน ดัชนีตัวชี้วัดข้อมูลการขนส่งพัสดุสำเร็จ ดังสรุปในตารางที่ 1

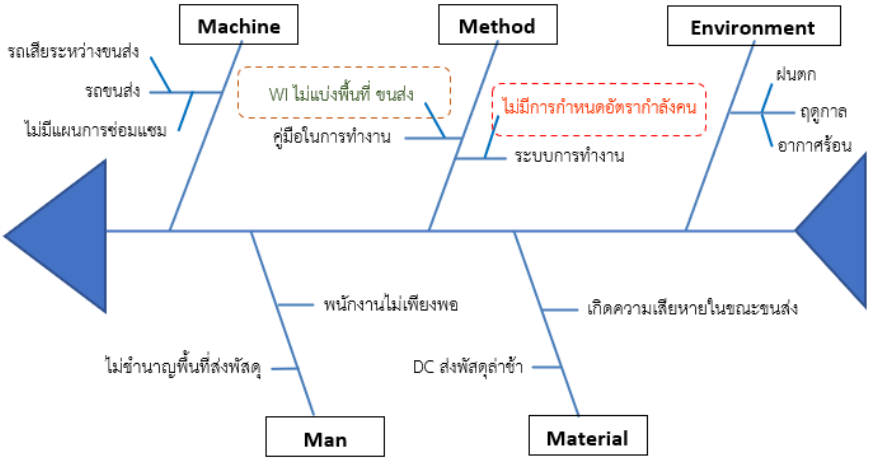
ตารางที่ 1 ข้อมูลปริมาณการขนส่งพัสดุ ประจำเดือน เมษายน - กรกฎาคม 2567

เดือน/ปี	ปริมาณพัสดุเฉลี่ย (ชิ้นต่อวัน)	(รถจักรยานยนต์) คันต่อวัน	(รถยนต์) คนต่อคัน	พัสดุจัดส่งเสร็จ (ชิ้น)	ค้างส่ง (ชิ้น)	KPI 93%
4/2567	139,260	$\bar{x}$ = 11	$\bar{x}$ = 23	129120	10,140	82.72
5/2567	135,780	$\bar{x}$ = 8	$\bar{x}$ = 20	112560	23,220	89.90
6/2567	73,920	$\bar{x}$ = 6	$\bar{x}$ = 11	68310	5,610	90.41
7/2567	121,560	$\bar{x}$ = 9	$\bar{x}$ = 21	111660	9,900	91.86
		$\bar{x}$ = 9	$\bar{x}$ = 21	$\bar{x}$ = 128,051	Σ = 10506	**$\bar{x}$ = 88.72**

การวิเคราะห์ข้อมูล การวิเคราะห์ข้อมูล เครื่องมือที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูลเพื่อหาสาเหตุและปัญหา คือ แผนผังก้างปลา (fishbone diagram) เป็นผังที่แสดงถึงความสัมพันธ์ระหว่างปัญหากับสาเหตุของปัญหาทั้งหมด ชื่อเรียกผังก้างปลานี้เนื่องจากเป็นผังที่มีลักษณะคล้ายปลาที่ตามชื่อเป็นแผน รูปที่เลียนแบบโครงกระดูกปลา ปัญหาพื้นฐานถูกวางไว้ ก้างปลา โดยระบุปัญหาที่หัวปลา ระบุสาเหตุหลักสำคัญของปัญหาเป็น

ลูกศรเข้าสู่กระดูกแกนกลาง และระบุสาเหตุย่อย ที่เป็นไปได้ที่ส่งผลกระทบให้เกิดปัญหานั้นเป็นลูกศรเข้าสู่สาเหตุหลัก ซึ่งวิเคราะห์ปัญหาออกมาได้ดังนี้

M - Man	พนักงานขนส่งพัสดุ พนักงานคัดแยกพัสดุ
M - Machine	รถขนส่งพัสดุ รถจักรยานยนต์, รถยนต์
M - Material	พัสดุส่งให้ลูกค้า
M - Method	กระบวนการทำงาน
E - Environment	อากาศ สถานที่ ความสว่าง และบรรยากาศการทำงาน



รูปที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลและสาเหตุของปัญหาการส่งพัสดุล่าช้า

ดังรูปที่ 2 สาเหตุหลัก เมื่อพบปัญหาจากการไม่มีการกำหนดอัตรากำลังคน จึงเกิดความล่าช้าในการขนส่งพัสดุ และสถานการณ์ปัจจุบันพัสดุที่จัดส่งมีการเปลี่ยนแปลงรวดเร็ว “การเตรียมพร้อมล่วงหน้า” ไม่ใช่ “ปัจจุบันแก้ปัญหาเฉพาะหน้า” “คน” เป็นทรัพยากรที่มีคุณค่าขององค์กร “ต้องพร้อมเพื่อการแข่งขัน”

สาเหตุรอง เกิดจากการไม่มีคู่มือ WI ไม่แบ่งพื้นที่ ขนส่ง การวางแผนเส้นทางขนส่งพัสดุในเขตพื้นที่ในอำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย และเขตพื้นที่ ในอำเภอรอบนอก จังหวัดหนองคาย บริษัทที่ให้บริการด้านโลจิสติกส์ ที่ต้องการลดต้นทุนค่าใช้จ่ายด้านน้ำมันเชื้อเพลิงและหาวิธีที่ทำให้สามารถส่งพัสดุในแต่ละวันได้มากขึ้น

การวางแผนอัตรากำลังคน

1. ทำความเข้าใจในเป้าหมาย การส่งพัสดุของบริษัท ABC สาขาหนองคาย ดัชนีตัวชี้วัดข้อมูลการขนส่งพัสดุสำเร็จ ร้อยละ ≥ 93.00 % และทิศทางขององค์กร บริษัทขนส่งพัสดุแบบรายชิ้น คิดค่าบริการตามน้ำหนักหรือขนาดกล่อง และบริษัทขนส่งแบบเหมาคัน เพื่อขนส่งของปริมาณมากหรือของขนาดใหญ่ ซึ่งบริษัทขนส่งแต่ละรายมีบริการขนส่งและค่าบริการที่แตกต่างกันออกไป เพื่อรองรับความต้องการที่หลากหลาย ทั้งนี้

ลูกค้าควรศึกษาและเลือกบริษัทขนส่งที่เหมากับธุรกิจของตนเองเพื่อให้การขนส่งนั้นคุ้มค่าและเกิดประสิทธิภาพมากที่สุด

2. สร้างมาตรฐานของอัตรากำลังแผนกจัดส่งพัสดุ (Manpower plans) หรือแบบฟอร์มอัตรากำลัง จากการวิเคราะห์คาดการณ์ทั้งหมดแล้ว ให้นำมาระบุจำนวนที่ชัดเจน ตาม Capacity มาคำนวณกำลังการขนส่งพัสดุของคน ตามที่บริษัท ABC สาขาหนองคาย กำหนดคือ รถจักรยานยนต์ 1 คันต่อคน สามารถจัดส่งพัสดุได้ 135 ชิ้นต่อวัน และรถยนต์ 1 คันต่อคน สามารถจัดส่งพัสดุได้ 200 ชิ้นต่อวัน สรุปดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 มาตรฐานของอัตรากำลังแผนกจัดส่งพัสดุ

อัตรากำลังแผนกจัดส่งพัสดุ					
ปริมาณสินค้า (ชิ้น)	ประเภทของรถ	เส้นทางการขนส่งพัสดุ			
		ใกล้	ไกล	ฉุกเฉิน	รวมใช้รถ
0001 – 3,080	รถจักรยานยนต์	4 คัน	4 คัน	2 คัน	10 คัน
	รถยนต์	2 คัน	8 คัน	2 คัน	12 คัน
3,080 – 3,615	รถจักรยานยนต์	4 คัน	5 คัน	2 คัน	11 คัน
	รถยนต์	2 คัน	10 คัน	2 คัน	14 คัน
3,615 – 4,485	รถจักรยานยนต์	5 คัน	6 คัน	3 คัน	14 คัน
	รถยนต์	3 คัน	12 คัน	3 คัน	18 คัน
4,485 – 5,020	รถจักรยานยนต์	5 คัน	7 คัน	3 คัน	15 คัน
	รถยนต์	3 คัน	14 คัน	3 คัน	20 คัน
5,020 – 5,690	รถจักรยานยนต์	6 คัน	8 คัน	4 คัน	18 คัน
	รถยนต์	4 คัน	15 คัน	4 คัน	23 คัน
5,690 – 6,025	รถจักรยานยนต์	6 คัน	9 คัน	4 คัน	19 คัน
	รถยนต์	4 คัน	16 คัน	4 คัน	24 คัน

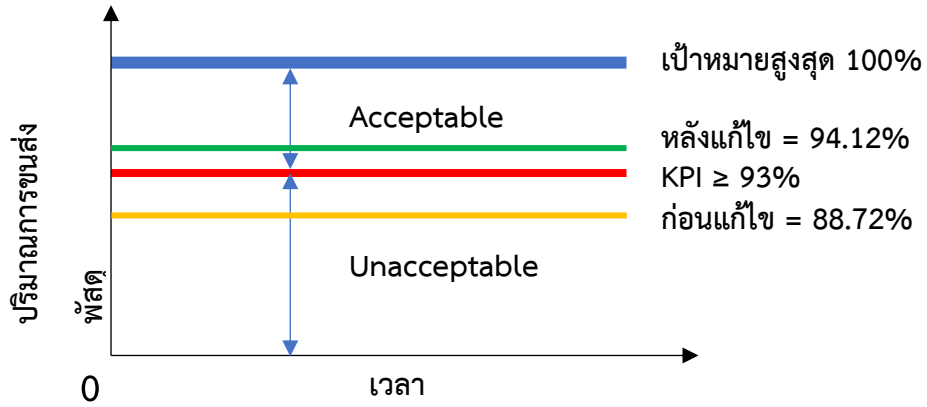
จากตารางที่ 2 การกำหนดมาตรฐานของอัตรากำลังแผนกจัดส่งพัสดุ นักวิจัยวางแผนกำลังคนส่งพัสดุการปริมาณพัสดุใน 15 วัน วันที่ 1-15 เดือนสิงหาคม 2567 โดยดูจากตารางที่ 2 วางแผนกำลังการขนส่งพัสดุของคนดูตามปริมาณพัสดุเข้ามาในแต่ละวัน บริษัท ABC สาขาหนองคาย กำหนด คือ รถจักรยานยนต์ และรถยนต์ สามารถจัดส่งพัสดุได้ในแต่ละวัน ในวันที่ 1 สิงหาคม 2567 มีปริมาณที่สูงสุด 4,897 ชิ้น ใช้รถจักรยานยนต์ 15 คันต่อคน, รถยนต์ 20 คันต่อคน และในวันที่ 13 สิงหาคม 2567 มีปริมาณที่สูงสุด 2,060 ชิ้น ใช้รถจักรยานยนต์ 10 คันต่อคน, รถยนต์ 12 คันต่อคน แสดงในตารางที่ 3

ตารางที่ 3 วางแผนกำลังคนแลใช้รถขนส่งพัสดุ

วัน/เดือน/ปี	ปริมาณพัสดุ (ชิ้น)	(รถจักรยานยนต์) คนต่อคัน	(รถยนต์) คนต่อคัน	พัสดุจัดส่งเสร็จ (ชิ้น)	ค้างส่ง (ชิ้น)	KPI 93%
1/8/2567	4,897	15	20	4099	338	91.75
2/8/2567	3,475	11	14	4897	147	97.00
3/8/2567	3,218	11	14	3475	187	94.62
4/8/2567	3,464	11	14	3218	198	93.85
5/8/2567	3,545	11	14	3464	271	92.18
6/8/2567	2,284	10	12	3179	139	95.63
7/8/2567	4,423	11	14	2284	103	95.49
8/8/2567	4,674	15	20	4423	321	92.74
9/8/2567	3,252	11	14	4674	359	92.32
10/8/2567	2,995	11	14	3252	227	93.02
11/8/2567	3,240	11	14	2995	124	95.86
12/8/2567	2,955	10	12	3240	201	93.80
13/8/2567	2,060	10	12	2955	205	93.06
14/8/2567	4,200	14	18	2060	97	95.29
15/8/2567	3,655	11	14	4200	225	94.64
		$\bar{x}$ = 9	$\bar{x}$ = 21	$\bar{x}$ = 128,051	Σ = 10,506	**$\bar{x}$ = 94.12**

จากตารางที่ 3 นักวิจัยได้กำหนดสมมติฐานงานวิจัย ดัชนีตัวชี้วัดข้อมูลการขนส่งพัสดุสำเร็จ ร้อยละ ≥ 93.00 % จากปริมาณพัสดุภายใน 15 วัน ในเดือนสิงหาคม 2567 วางแผนกำลังคนจริงตามวางแผนกำลังคนแลใช้รถขนส่งพัสดุ ตามตารางที่ 2 เก็บข้อมูลจำนวนพัสดุจัดส่งเสร็จ (ชิ้น) และจำนวนค้างส่ง (ชิ้น) คำนวณดัชนีตัวชี้วัด โดยมีรายละเอียดคือ ในเวลา 15 วัน KPI เป็นไปตามเป้าหมาย 11 วัน KPI สูงสุด 97.00 % ไม่เป็นไปตามเป้าหมาย 4 วัน KPI ต่ำสุด 91.75 % สรุปผลการวางแผน ดัชนีตัวชี้วัดข้อมูลการขนส่งพัสดุสำเร็จค่าเฉลี่ย 94.12 % ได้มากกว่าสมมุติฐานที่ตั้งไว้ ผลการประเมินมาตรฐานธุรกิจการขนส่งพัสดุ บริษัท ABC สาขาหนองคาย การส่งมอบพัสดุให้ลูกค้า เป็นตามเป้าหมายและสมมุติฐานที่ตั้งวาง ดังแสดงในรูปที่ 3

3. เปรียบเทียบดัชนีตัวชี้วัดข้อมูลการขนส่งพัสดุสำเร็จ ระหว่างก่อนปรับปรุง ค่าเฉลี่ย 88.72 % และหลังปรับปรุง ค่าเฉลี่ย 94.12 % ผลการดำเนินการการวางแผนการจัดสรรกำลังคนใหม่ทำให้ผล ดัชนีตัวชี้วัดข้อมูลการขนส่งพัสดุสำเร็จเพิ่มขึ้น ร้อยละ 6.08



รูปที่ 3 ผลการประเมิน ปริมาณการขนส่งพัสดุสำเร็จ ประจำเดือนสิงหาคม 2567

ผลการศึกษาและอภิปรายผล

1. ผลของการวางแผนการจัดสรรกำลังคนให้เพียงพอและเหมาะสมในการขนส่งพัสดุ บริษัท ABC สาขาหนองคาย จังหวัดหนองคาย กำหนดมาตรฐานของอัตรากำลังแผนกจัดส่งพัสดุ (Manpower plans) Capacity ที่คำนวณกำลังการขนส่งพัสดุของคน ตามที่บริษัท ABC สาขาหนองคาย กำหนด คือ รถจักรยานยนต์ 1 คันต่อคน สามารถจัดส่งพัสดุได้ 135 ชิ้นต่อวัน และรถยนต์ 1 คันต่อคน สามารถจัดส่งพัสดุได้ 200 ชิ้นต่อวัน เพื่อใช้ในการวางแผนกำลังคนในแต่ละวัน การบริหารจัดการพนักงานและยานพาหนะให้สอดคล้องกับปริมาณพัสดุ ทำให้เกิดประสิทธิภาพการขนส่งพัสดุ เพิ่มขึ้น ร้อยละ 6.08 และทำให้บรรลุวัตถุประสงค์

2. ในการวางแผนและบริหารจัดการกำลังคน ให้การขนส่งพัสดุสำเร็จ ร้อยละ ≥ 93.00 % ที่บริษัท ABC สาขาหนองคาย จังหวัดหนองคาย ตามกำหนดนั้น ผลการวางแผนกำลังคน จำนวนพัสดุจัดส่งเสร็จ (ชิ้น) และจำนวนค้างส่ง (ชิ้น) คำนวณดัชนีตัวชี้วัด ในเวลา 15 วัน KPI เป็นไปตามเป้าหมาย 11 วัน KPI สูงสุด 97.00 % บรรลุตามดัชนีตัวชี้วัด (KPI) และไม่เป็นไปตามเป้าหมาย 4 วัน KPI ต่ำสุด 91.75 % ปัจจัยที่ทำให้ KPI ต่ำกว่ามาตรฐานเกิดจากการไม่ชำนาญพื้นที่ ข้อเสนอแนะคือ การประชุม KYT ก่อนทุกครั้งสำหรับเส้นทางในแต่ละทีม สรุปผลดัชนีตัวชี้วัดข้อมูลการขนส่งพัสดุสำเร็จ ค่าเฉลี่ย 94.12 % ได้มากกว่าสมมุติฐานที่ตั้งไว้ ผลการประเมินมาตรฐานธุรกิจการขนส่งพัสดุ บริษัท ABC สาขาหนองคาย การส่งมอบพัสดุให้ลูกค้า เป็นตามเป้าหมายและสมมุติฐานที่ตั้งวาง

3. สร้างมาตรการหรือแผนการปรับปรุงเพื่อช่วยแก้ไขปัญหาหรือเพิ่มประสิทธิภาพ เช่น การเพิ่มกำลังคนในช่วงเวลาที่มีความต้องการสูงกระบวนการที่องค์กรใช้ในการวางแผนและคาดการณ์ความต้องการ

กำลังคนในอนาคต เพื่อให้มั่นใจว่ามีจำนวนพนักงานที่เพียงพอ มีทักษะที่เหมาะสม และอยู่ในตำแหน่งที่ถูกต้อง โดยทั่วไปจะประกอบด้วยขั้นตอนดังนี้ สอดคล้องกับ สุรพงศ์ อินทรภักดิ์ (2565) และ กฤษฎา เครือชาลี (2563)

วิเคราะห์งาน: กำหนดขอบเขตของงานแต่ละตำแหน่ง ความรับผิดชอบ และคุณสมบัติที่จำเป็นของผู้ดำรงตำแหน่ง

วิเคราะห์คน: ประเมินศักยภาพและความสามารถของพนักงานปัจจุบัน รวมถึงการคาดการณ์อัตราการลาออกหรือเกษียณอายุ

คาดการณ์ความต้องการกำลังคน: ประมาณการจำนวนพนักงานที่ต้องการในอนาคต โดยพิจารณาจากแผนธุรกิจ เป้าหมายองค์กร และปัจจัยภายนอกต่าง ๆ เช่น เศรษฐกิจ เทคโนโลยี

วางแผนการสรรหา: กำหนดช่องทางในการสรรหาบุคลากรใหม่ เช่น การประกาศรับสมัคร การใช้บริการบริษัทจัดหางาน หรือการสรรหาภายในองค์กร

วางแผนการพัฒนา: กำหนดแผนการพัฒนาบุคลากร เพื่อให้พนักงานมีความรู้และทักษะที่ทันสมัย

การใช้เทคโนโลยี: ช่วยในการติดตามประสิทธิภาพการวางแผนและอบรมกำลังคน เป็นกระบวนการสำคัญที่องค์กรทุกขนาดควรให้ความสำคัญ

ข้อเสนอแนะ

1. การวางแผนเส้นทางขนส่งพัสดุในเขตพื้นที่ ในอำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย และเขตพื้นที่ในอำเภอรอบนอก จังหวัดหนองคาย บริษัทที่ให้บริการด้านโลจิสติกส์ ต้องการคำนึงถึงการลดต้นทุนค่าใช้จ่ายด้านน้ำมันเชื้อเพลิงและหาวิธีที่ทำให้สามารถส่งพัสดุในแต่ละวันได้

2. น้ำหนักของพัสดุในการขนส่งมีผลโดยตรงต่อจำนวนในการบรรทุกสินค้าต่อรอบการขนส่ง ซึ่งขนาดของรถบรรทุกหรือรถขนส่งนั้น ก็มีขนาดที่แตกต่างกันไป รองรับน้ำหนักได้ไม่เท่ากัน ต้องอาศัยการคำนวณที่คุ้มค่าที่สุดต่อรอบการขนส่ง พร้อมกับการคำนึงถึงข้อกฎหมายการขนส่งที่เกี่ยวข้องกับน้ำหนักตามเกณฑ์ที่จะสามารถขนส่งได้ สอดคล้องกับ ประจักษ์ พรมงาม, ศักดิ์กอง สุวรรณ และเชษฐ์ภณัฏ ลีลาศรีสิริ (2559)

3. การขนส่งสินค้าหรือส่งมอบบริการนั้นมีอยู่ทุกภูมิภาคทั่วประเทศไทย ซึ่งหลาย ๆ ธุรกิจ ได้จัดตั้งศูนย์กระจายสินค้าหรือศูนย์กลางการให้บริการ แบ่งเป็นตามโซนพื้นที่ระดับอำเภอ ระดับจังหวัด หรือระดับภูมิภาค ซึ่งการจัดพื้นที่การทำงานในการขนส่งสินค้าและส่งมอบบริการของรถขนส่งแต่ละคัน จะต้องจัดแบ่งพื้นที่ตามความเหมาะสมของจุดที่ต้องไปส่งสินค้าหรือไปให้บริการ และสอดคล้องกับการคิดคำนวณโดยอิงตามขอบเขตเส้นทางคมนาคมจริงบนแผนที่ เพื่อการบริหารจัดการที่ไม่ทับซ้อนพื้นที่กันและกัน สอดคล้องกับ ฉัตรรัตน์ โหตระไวศยะ (2561)

บรรณานุกรม

กฤษฎา เครือชาลี. (2563). การวิเคราะห์องค์ประกอบหลักและการจัดกลุ่มพฤติกรรมการตัดสินใจเลือกใช้บริการบริษัทขนส่งพัสดุเคอรี่ เอกซ์เพรส จำกัด ในเขตกรุงเทพมหานคร. *วารสารการจัดการธุรกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา, 9*(1), 1-18.

จิตสุภา สาคร. (2565). การศึกษาบรรจุภัณฑ์สำหรับการขนส่งมะม่วงน้ำดอกไม้สุก กรณีศึกษาสวนมะม่วงน้ำดอกไม้แห่งหนึ่งในจังหวัดฉะเชิงเทรา. *วารสารสหศาสตร์ศรีปทุมชลบุรี, 8*(1), 48-58.

ฉัตรรัตน์ โหตระไวศยะ. (2561). การศึกษาเส้นทางการเดินรถตู้และสร้างเส้นทางการขนส่ง กรณีศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ศูนย์การศึกษาจังหวัดนครปฐม. *Journal of Management Science Nakhon Pathom Rajabhat University, 5*(1), 118-129.

น้ำมนต์ กลิ่นพลับ และ สรวิชญ์ เยาวสุวรรณไชย. (2560). แบบจำลองคณิตศาสตร์สำหรับจัดเส้นทางเดินรถขนส่งที่ความจุไม่จำกัด กรณีศึกษาผู้ให้บริการขนส่งอาหารแช่แข็ง. *Thai Journal of Operations Research: TJOR*, *5*(1), 12-25.

ประจักษ์ พรมงาม, ศักดิ์กอง สุวรรณ, และ เชษฐ์ภณัฏ ลีลาศรีสิริ. (2559). แนวทางพัฒนาลดความล่าช้าในการขนส่งสินค้าปูนซีเมนต์ผง กรณีศึกษาบริษัทมีนาทรานสปอร์ต จำกัด. *วารสารชุมชนวิจัย มหาวิทยาลัย ราชภัฏนครราชสีมา*, *10*(3), 117-127.

ภูวกฤษ รุ่งทิวากรกิจ. (2565). มาตรฐานความรับผิดของบริษัทจัดส่งพัสดุเอกชน. *วารสารวิชาการและวิจัย มหาวิทยาลัยภาคตะวันออกเฉียงเหนือ*, *12*(3), 17-26.

สุรพงศ์ อินทรภักดิ์. (2565). การเพิ่มประสิทธิภาพกระบวนการผลิต กลุ่มวิสาหกิจชุมชน จังหวัดอุดรธานี. *Journal of the Association of Researchers*, *27*(1), 84-95.

การวิเคราะห์ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อราคาบิตคอยน์: การทบทวนเชิงระบบ (พ.ศ. 2562-2567)

Exploring the Determinants of Bitcoin Price: A Systematic Review (2019-2024)

ธนกร พวงผกา[1] ณัฐธภา ประธานทรง[2] และปฐมพร จิตต์ใจมั่น[3]

Thanakorn Poungpaka[1] Nattapa Prathansong[2] and Pathomporn Chitchaiman[3]

คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย[1-3]

E-mail: thanakorn_pou@utcc.ac.th[1], Nattapa_pra@utcc.ac.th[2]

บทคัดย่อ

บิตคอยน์ได้รับความสนใจมากขึ้นในฐานะสินทรัพย์ดิจิทัลที่มีความผันผวนสูง การศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อราคาของบิตคอยน์จึงมีความสำคัญต่อการตัดสินใจของนักลงทุนและการเข้าใจบทบาทของบิตคอยน์ในตลาดการเงินโลก การทบทวนอย่างเป็นระบบนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อระบุและวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อราคาของบิตคอยน์ โดยรวบรวมงานวิจัยเชิงประจักษ์ที่ตีพิมพ์ระหว่างปี 2019 ถึง 2024 พบปัจจัยสำคัญ 5 กลุ่ม ได้แก่ ปัจจัยเศรษฐกิจมหภาค (เช่น GDP และอัตราเงินเฟ้อ) ตัวชี้วัดตลาดการเงิน (ดัชนี S&P 500 และ VIX) ราคาสินค้าโภคภัณฑ์ (ทองคำ) ปัจจัยเฉพาะของสกุลเงินดิจิทัล (ประสิทธิภาพของ Ethereum และ Litecoin รวมถึงความยากในการขุด) และความเชื่อมั่นของนักลงทุน ซึ่งวัดผ่านปริมาณการค้นหาใน Google และดัชนีความกลัว ความเชื่อมั่นของนักลงทุนมีบทบาทสำคัญในการเคลื่อนไหวของราคาบิตคอยน์ ซึ่งสะท้อนถึงลักษณะการเก็งกำไร การทบทวนนี้ชี้ให้เห็นถึงบทบาทของบิตคอยน์ในฐานะทั้งสินทรัพย์เพื่อการเก็งกำไรและเครื่องมือป้องกันความเสี่ยงต่อความไม่แน่นอนทางเศรษฐกิจ อย่างไรก็ตาม ยังคงมีความจำเป็นต้องมีการวิจัยเพิ่มเติมเพื่อทำความเข้าใจพฤติกรรมในระยะยาวและความสัมพันธ์ของบิตคอยน์กับสินทรัพย์แบบดั้งเดิม

คำสำคัญ: บิตคอยน์ เศรษฐกิจมหภาค ตลาดการเงิน ราคาทองคำ ราคาน้ำมัน ปัจจัยเฉพาะของสกุลเงินดิจิทัล ความรู้สึกของนักลงทุน

Abstract

Bitcoin has garnered increasing attention as a highly volatile digital asset. Studying the factors influencing Bitcoin’s price is therefore crucial for investor decision-making and understanding its role in global financial markets. This systematic review aims to identify and analyze the determinants of Bitcoin’s price by synthesizing empirical studies published between 2019 and 2024. Key factors are identified across five categories namely macroeconomic factors (such as GDP,and inflation), financial market indicators (such as S&P 500, and VIX), commodity prices (such as gold), cryptocurrency-specific factors (such as the performance of Ethereum and Litecoin, and mining difficulty), and investor sentiment,

measured through Google search volumes and fear indices. Investor sentiment plays a significant role in Bitcoin’s price dynamics, reflecting its speculative nature. This review highlights Bitcoin’s dual role as both a speculative asset and a hedge against economic uncertainty. Nevertheless, further research is essential to fully comprehend Bitcoin’s long-term behavior and its relationship with traditional assets.

Keywords: Bitcoin price, macroeconomics, financial market, gold price, oil price, cryptocurrency-specific factor, investor sentiment

บทนำ

แนวคิดเกี่ยวกับเงินได้เปลี่ยนแปลงไปอย่างมากในช่วงเวลาที่ผ่านมา โดยเริ่มจากระบบแลกเปลี่ยนสินค้าเป็นเงินสินค้า เงินที่ออกโดยรัฐบาล และล่าสุดคือสกุลเงินดิจิทัลอย่างบิตคอยน์ ในยุคแรก ผู้คนแลกเปลี่ยนสินค้าหรือบริการกันโดยตรง ซึ่งเป็นวิธีที่ใช้ได้กับการแลกเปลี่ยนขนาดเล็ก แต่เมื่อสังคมเติบโตมากขึ้น วิธีนี้เริ่มไม่สะดวก การใช้เงินสินค้า เช่น ทองคำและเงิน ซึ่งมีมูลค่าในตัวเองและสามารถใช้แลกเปลี่ยนได้ง่าย จึงถูกนำมาใช้แทน (Smith, 2007) นี่ถือเป็นจุดเปลี่ยนสำคัญในวิวัฒนาการทางการเงิน เงินที่ออกโดยรัฐบาลหรือที่เรียกว่า "เงินตรา" ไม่ได้ผู้กติดกับสินทรัพย์ทางกายภาพใด ๆ แต่ได้รับความไว้วางใจจากการสนับสนุนของรัฐบาล ตัวอย่างเช่น สกุลเงินดอลลาร์สหรัฐฯ และสกุลเงินยูโรที่ให้ความยืดหยุ่นและการเติบโตในระบบการเงิน (Jones, 2010) อย่างไรก็ตาม วิกฤตการณ์ทางการเงินโลกในปี 2008 เผยให้เห็นจุดอ่อนในระบบการเงินแบบรวมศูนย์ ซึ่งทำให้เกิดความไม่มีเสถียรภาพต่อระบบธนาคารแบบดั้งเดิม และนำไปสู่การสร้างบิตคอยน์โดยบุคคลนิรนามนามว่า ซาโตชิ นากาโมโตะ ในปี 2009 (Nakamoto, 2009) ซึ่งบิตคอยน์เป็นสินทรัพย์ดิจิทัลที่ดำเนินการโดยไม่ขึ้นกับรัฐบาลหรือหน่วยงานกลางใด ๆ การเติบโตอย่างรวดเร็วและความผันผวนของราคาได้ดึงดูดความสนใจจากนักลงทุน นักวิชาการ และนักวิเคราะห์การเงิน (Hartono & Suyanto, 2023) เมื่อบิตคอยน์มีบทบาทมากขึ้นในตลาดการเงินโลก การทำความเข้าใจถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อราคาของบิตคอยน์จึงมีความสำคัญยิ่งขึ้น เนื่องจากมูลค่าของมันขึ้นอยู่กับปัจจัยที่ซับซ้อนในบริบททางเศรษฐกิจและการเงินต่าง ๆ

งานวิจัยก่อนหน้านี้ได้ระบุปัจจัยหลายประการที่มีอิทธิพลต่อราคาของบิตคอยน์ รวมถึงตัวแปรเศรษฐกิจมหภาค เช่น อัตราเงินเฟ้อและผลิตภัณฑ์มวลรวมในประเทศ (GDP) ตัวชี้วัดในตลาดการเงิน เช่น ดัชนีตลาดหุ้นและความผันผวนของตลาด ราคาสินค้าโภคภัณฑ์ เช่น ทองคำและน้ำมันดิบ รวมถึงปัจจัยเฉพาะของสกุลเงินดิจิทัล เช่น ความยากในการขุดและประสิทธิภาพของสกุลเงินดิจิทัลอื่น ๆ (Kumar & Ajaz, 2022; Liu & Zhang, 2022) นอกจากนี้ ความเชื่อมั่นของนักลงทุนซึ่งมักได้รับอิทธิพลจากความสนใจของสาธารณะและพฤติกรรมการเก็งกำไร ยังมีบทบาทสำคัญในการเคลื่อนไหวของราคาบิตคอยน์อีกด้วย อย่างไรก็ตาม ผลการวิจัยจากการศึกษาเหล่านี้มักมีความหลากหลายหรือขาดความสอดคล้อง โดยงานวิจัยเหล่านี้มีความแตกต่างที่ชัดเจนตามช่วงเวลา ขอบเขตทางภูมิศาสตร์ และแบบจำลองเศรษฐมิติต่าง ๆ ที่ใช้ (Gozbasi,

Altinoz, & Sahin, 2021) ความแตกต่างเหล่านี้สะท้อนถึงความจำเป็นในการวิเคราะห์ที่ครอบคลุม ซึ่งสามารถรวบรวมและประเมินปัจจัยต่าง ๆ ที่ส่งผลต่อราคาบิตคอยน์อย่างเป็นระบบ

การทบทวนอย่างเป็นระบบในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อเติมเต็มช่องว่างความรู้ ด้วยการรวบรวมและวิเคราะห์งานวิจัยเชิงประจักษ์ที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยกำหนดราคาของบิตคอยน์ โดยมุ่งเน้นการระบุปัจจัยสำคัญที่มีผลต่อความผันผวนของราคาบิตคอยน์ พร้อมทั้งให้ข้อมูลเชิงลึกเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรเศรษฐกิจมหภาค ตัวชี้วัดทางการเงิน ราคาสินค้าโภคภัณฑ์ ปัจจัยเฉพาะของสกุลเงินดิจิทัล และพฤติกรรมของนักลงทุน ขอบเขตของการทบทวนนี้ครอบคลุมงานวิจัยเชิงประจักษ์ที่ตีพิมพ์ระหว่างปี 2019 ถึง 2024 โดยใช้แบบจำลองเศรษฐมิติต่าง ๆ ในการวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อราคาบิตคอยน์ เช่น แบบจำลอง Structural Vector Autoregression (SVAR) ซึ่งใช้เพื่อวิเคราะห์ความสัมพันธ์เชิงโครงสร้างของตัวแปร, Vector Error Correction Models (VECM) ที่เน้นความสัมพันธ์ระยะยาวและการปรับตัวระยะสั้น, และแบบจำลอง Auto Regressive Distributed Lag (ARDL) ซึ่งสามารถระบุผลกระทบทั้งในระยะสั้นและระยะยาว งานวิจัยนี้มีเป้าหมายในการขยายความเข้าใจเกี่ยวกับมูลค่าของสกุลเงินดิจิทัล โดยให้ข้อมูลเชิงลึกที่เป็นประโยชน์สำหรับทั้งแวดวงวิชาการและการปฏิบัติในตลาดการเงิน เพื่อให้เห็นภาพรวมถึงการเปลี่ยนแปลงของราคาบิตคอยน์อย่างลึกซึ้งยิ่งขึ้น

วัตถุประสงค์การวิจัย

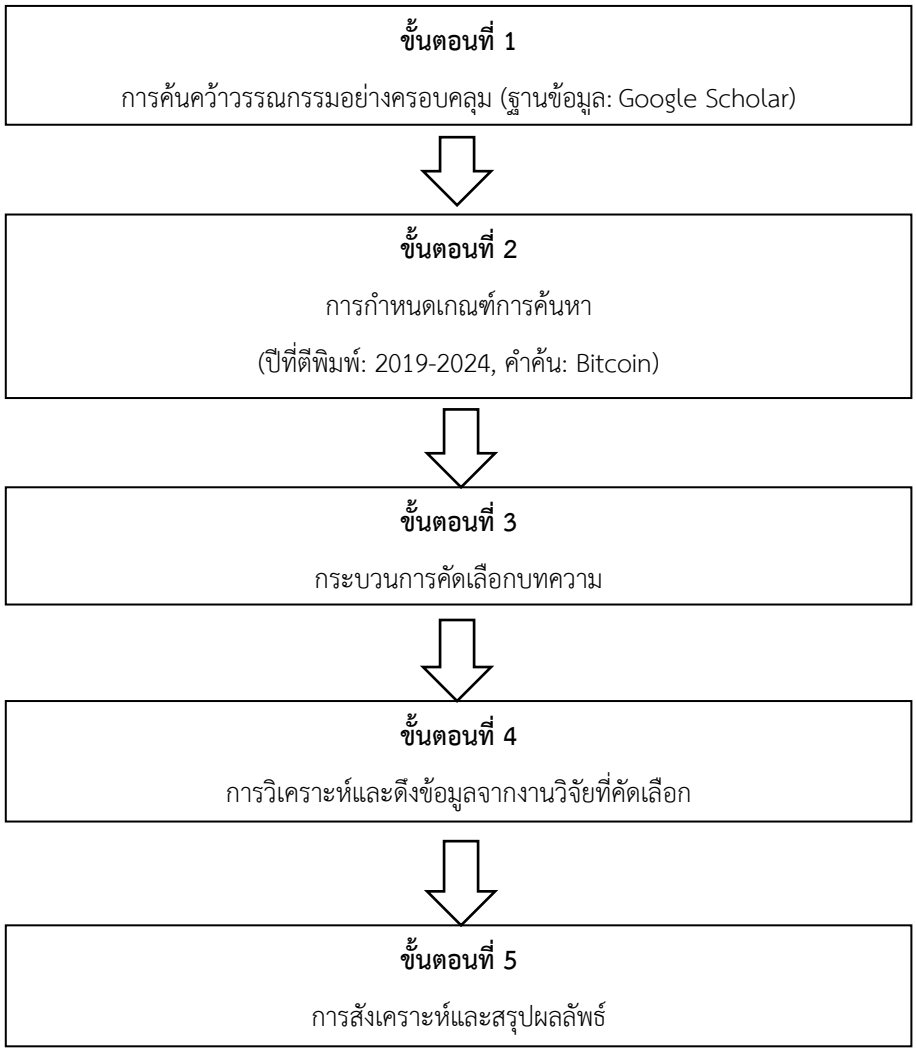
เพื่อเติมเต็มช่องว่างความรู้ ด้วยการรวบรวมและวิเคราะห์งานวิจัยเชิงประจักษ์ที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยกำหนดราคาของบิตคอยน์ โดยมุ่งเน้นการระบุปัจจัยสำคัญที่มีผลต่อความผันผวนของราคาบิตคอยน์ พร้อมทั้งให้ข้อมูลเชิงลึกเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรเศรษฐกิจมหภาค ตัวชี้วัดทางการเงิน ราคาสินค้าโภคภัณฑ์ ปัจจัยเฉพาะของสกุลเงินดิจิทัล และพฤติกรรมของนักลงทุน

ระเบียบวิธีวิจัย

การทบทวนอย่างเป็นระบบนี้มีการจัดทำขึ้นโดยใช้แนวทางที่มีโครงสร้างและครอบคลุมอย่างเป็นระบบ เพื่อตรวจสอบและสังเคราะห์ปัจจัยสำคัญที่มีผลต่อราคาของบิตคอยน์ การทบทวนครั้งนี้ให้ความสำคัญกับปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับเศรษฐกิจ เทคโนโลยี และพฤติกรรมของนักลงทุน ซึ่งล้วนมีผลต่อการกำหนดราคาบิตคอยน์ โดยเลือกศึกษาเฉพาะงานวิจัยที่ตีพิมพ์ระหว่างปี 2019 ถึง 2024 เพื่อให้ครอบคลุมสถานการณ์ล่าสุดและสภาพแวดล้อมทางการเงินที่มีการเปลี่ยนแปลง กระบวนการรวบรวมข้อมูลดำเนินการผ่าน Google Scholar โดยใช้คำค้นว่า "Bitcoin" เพื่อรวบรวมงานวิจัยที่มีเนื้อหาที่เกี่ยวข้องในช่วงเวลาที่กำหนดไว้ ในขั้นตอนแรกของการค้นหาวรรณกรรม คำว่า "Bitcoin" ถูกใช้เป็นคำค้นหลักเพื่อให้สามารถรวบรวมงานวิจัยทั้งหมดที่อาจมีความเกี่ยวข้อง จากนั้นจึงทำการคัดกรอง โดยคัดเลือกเฉพาะงานที่ตรวจสอบปัจจัยที่ส่งผลต่อราคาของบิตคอยน์โดยตรง งานที่ไม่เกี่ยวข้องกับปัจจัยทางด้านราคา เช่น โปรโตคอลบล็อกเชน อัลกอริธึม

การเข้ารหัส โครงสร้างเครือข่าย หรือกระบวนการพัฒนาซอฟต์แวร์ ถูกคัดออก แม้ว่าองค์ประกอบเหล่านี้จะมีความสำคัญต่อโครงสร้างทางเทคนิคของบิตคอยน์แต่ไม่ได้ส่งผลกระทบโดยตรงต่อราคา

ในทางกลับกัน งานวิจัยที่ศึกษาปัจจัยทางเทคนิคที่มีอิทธิพลต่อราคาบิตคอยน์ เช่น ความยากในการขุด ซึ่งมีผลต่ออุปทานในตลาดและราคาของบิตคอยน์ ก็ถูกรวมไว้ด้วย เนื่องจากปัจจัยนี้ส่งผลต่อความต้องการและมูลค่าของบิตคอยน์อย่างชัดเจน แนวทางการคัดกรองอย่างละเอียดนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อให้การทบทวนมุ่งเน้นที่ปัจจัยที่มีความสำคัญและส่งผลโดยตรงต่อราคาบิตคอยน์ในบริบทของเศรษฐกิจและการเงินทั้งนี้ การทบทวนอย่างเป็นระบบทั้งหมดดำเนินการตามขั้นตอนที่แสดงในรูปที่ 1 ซึ่งแสดงถึงขั้นตอนการทบทวนที่ชัดเจนและมีระเบียบวิธีการที่เป็นระบบ ตั้งแต่การค้นหาวรรณกรรม การคัดกรองข้อมูล ไปจนถึงการสังเคราะห์ข้อมูลจากงานวิจัยที่มีความเกี่ยวข้อง



รูปที่ 1 สรุปกระบวนการทบทวนอย่างเป็นระบบสำหรับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อราคาของบิตคอยน์
ที่มา: ดัดแปลงจาก Moher et al., 2009

การทบทวนอย่างเป็นระบบนี้เริ่มต้นด้วยการค้นคว้าวรรณกรรมโดยใช้คำค้นว่า "Bitcoin" ใน Google Scholar เพื่อระบุงานวิจัยเชิงประจักษ์ที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยที่มีผลต่อราคาของบิตคอยน์ การค้นหานี้เน้นไปที่งานวิจัยระหว่างปี 2019 ถึง 2024 ซึ่งช่วยสะท้อนภาพรวมของการเปลี่ยนแปลงและแนวโน้มล่าสุดในช่วงเวลาปัจจุบัน หลังจากรวบรวมบทความเบื้องต้นแล้ว แต่ละงานวิจัยได้รับการตรวจสอบโดยเลือกเฉพาะงานที่มุ่งเน้นปัจจัยที่มีผลต่อราคาบิตคอยน์ การคัดกรองนี้ช่วยให้การทบทวนเป็นไปอย่างเจาะจงและมีประสิทธิภาพ โดยหลีกเลี่ยงงานที่ไม่เกี่ยวข้อง เช่น งานวิจัยที่เน้นพัฒนาโปรโตคอลบล็อกเชน การเข้ารหัส หรือกระบวนการพัฒนาซอฟต์แวร์ ซึ่งแม้จะมีความสำคัญต่อเทคโนโลยีบิตคอยน์ แต่ไม่ส่งผลโดยตรงต่อราคา อย่างไรก็ตาม งานวิจัยที่เกี่ยวกับปัจจัยทางเทคนิคที่มีอิทธิพลโดยตรง เช่น ความยากในการขุดซึ่งมีผลต่ออุปทานและราคาของบิตคอยน์ยังคงถูกรวมไว้ เนื่องจากปัจจัยนี้มีบทบาทในการกำหนดมูลค่าตลาดของบิตคอยน์

เมื่อคัดเลือกงานวิจัยแล้ว ข้อมูลสำคัญจะถูกดึงออกมา โดยเน้นที่ปัจจัยหลักที่ส่งผลต่อราคาบิตคอยน์ เช่น ตัวแปรเศรษฐกิจมหภาค (เช่น อัตราเงินเฟ้อ GDP) ตัวชี้วัดตลาดการเงิน (เช่น ดัชนีหุ้น ความผันผวน) ราคาสินค้าโภคภัณฑ์ (เช่น ทองคำ น้ำมัน) ปัจจัยเฉพาะของสกุลเงินดิจิทัล (เช่น ความยากในการขุด ประสิทธิภาพของสกุลเงินอื่น ๆ) และความเชื่อมั่นของนักลงทุนซึ่งสะท้อนถึงความสนใจของสาธารณะและพฤติกรรมการเก็งกำไร ปัจจัยเหล่านี้ได้รับการสังเคราะห์และวิเคราะห์เพื่อสร้างความเข้าใจในเรื่องของความผันผวนและการเปลี่ยนแปลงของราคาบิตคอยน์ในตลาด กระบวนการทบทวนทั้งหมดดำเนินการภายใต้แนวทาง PRISMA (Preferred Reporting Items for Systematic Reviews and Meta-Analyses) ซึ่งช่วยให้การระบุ คัดกรอง และคัดเลือกงานวิจัยเป็นไปอย่างมีระบบและเป็นระเบียบ วิธีนี้ช่วยให้ได้ผลลัพธ์ที่น่าเชื่อถือและครอบคลุมปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อราคาบิตคอยน์อย่างรอบด้าน

ผลการวิจัยและอภิปราย

การทบทวนงานวิจัยในครั้งนี้ได้ทำการวิเคราะห์บทความวิจัยที่ศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อราคาของบิตคอยน์ โดยจากบทความเหล่านี้ มีจำนวน 18 เรื่องที่ถูกคัดเลือกไว้สำหรับการวิเคราะห์อย่างละเอียด เนื่องจากมีความโดดเด่นในแง่ของข้อค้นพบที่ต้องการศึกษาและข้อมูลที่ไม่ซ้ำซ้อน จากการทบทวนวรรณกรรมนี้ ปัจจัยสำคัญที่มีอิทธิพลต่อราคาบิตคอยน์ถูกแบ่งออกเป็น 5 กลุ่มหลัก ได้แก่ ปัจจัยทางเศรษฐกิจมหภาค ตัวชี้วัดในตลาดการเงิน ราคาสินค้าโภคภัณฑ์ ปัจจัยเฉพาะของสกุลเงินดิจิทัล และความเชื่อมั่นของนักลงทุน กลุ่มปัจจัยเหล่านี้สะท้อนให้เห็นถึงความหลากหลายของตลาดบิตคอยน์ ซึ่งราคาบิตคอยน์ไม่ได้ถูกกำหนดจากปัจจัยใดปัจจัยหนึ่งเพียงอย่างเดียว แต่เกิดจากการผสมผสานของหลายปัจจัยที่แตกต่างกันโดยมีทั้งปัจจัยภายนอก เช่น สภาพเศรษฐกิจโลกและความผันผวนของตลาดการเงิน รวมไปถึงปัจจัยภายในเฉพาะเจาะจงของสกุลเงินดิจิทัล เช่น ความยากในการขุดและความนิยมในตลาด ทั้งนี้ ความเชื่อมั่นของนักลงทุนยังมีบทบาทสำคัญในกำหนดราคาของบิตคอยน์ เนื่องจากการซื้อขายบิตคอยน์ส่วนใหญ่ยังขึ้นอยู่กับกระแสความนิยมและการเก็งกำไรในตลาด

ผลการทบทวนงานวิจัยข้างต้นช่วยให้เราเข้าใจปัจจัยที่ส่งผลต่อราคาบิตคอยน์ได้อย่างชัดเจนยิ่งขึ้น ทั้งในแง่ของปัจจัยที่มีผลระยะสั้นและผลกระทบระยะยาว ซึ่งชี้ให้เห็นถึงความสำคัญของการวิเคราะห์ปัจ จัยเหล่านี้ในการทำความเข้าใจการเปลี่ยนแปลงและความผันผวนของราคาบิตคอยน์

ปัจจัยทางเศรษฐกิจมหภาค จากผลการทบทวนงานวิจัยข้างต้นพบว่า ปัจจัยทางเศรษฐกิจมหภาค เช่น GDP อัตราเงินเฟ้อ และดัชนีราคาผู้บริโภค (CPI) มีผลต่อราคาบิตคอยน์ โดยข้อมูลจากการวิเคราะห์ของนักวิจัยพบว่า เมื่อ GDP เพิ่มขึ้น ราคาบิตคอยน์มีแนวโน้มเพิ่มขึ้นตามด้วย สะท้อนให้เห็นว่า นักลงทุนอาจมองบิตคอยน์เป็นทางเลือกในการป้องกันความเสี่ยงทางเศรษฐกิจมหภาค คล้ายกับสินทรัพย์ปลอดภัย เช่น ทองคำ โดยเฉพาะในช่วงที่สภาวะเศรษฐกิจไม่แน่นอน (Liu & Zhang, 2022) นอกจากนี้ อัตราเงินเฟ้อก็มีบทบาทสำคัญเช่นกัน งานวิจัยของ Alqatan (2022) ระบุว่า บิตคอยน์สามารถทำหน้าที่เป็นเครื่องมือป้องกันความเสี่ยงในประเทศที่อัตราเงินเฟ้อสูง เพราะในสถานการณ์ที่ค่าเงินในระบบเงินตราลดลง บิตคอยน์อาจถูกมองว่ายังคงรักษามูลค่าได้อย่างดี ในขณะเดียวกัน อัตราดอกเบี้ยแบบดั้งเดิม เช่น อัตราดอกเบี้ยพันธบัตรของสหรัฐฯ หรืออัตราดอกเบี้ยของธนาคารกลางสหรัฐฯ กลับไม่มีผลมากนักต่อราคาบิตคอยน์ เนื่องจากบิตคอยน์เป็นสินทรัพย์แบบกระจายอำนาจที่ไม่ได้รับผลกระทบโดยตรงจากนโยบายการเงินของรัฐบาล เช่นเดียวกับที่บิตคอยน์ไม่ต้องพึ่งพาการกำหนดอัตราดอกเบี้ยหรือการควบคุมจากธนาคารกลาง การกระจายอำนาจนี้ช่วยให้บิตคอยน์ยังคงรักษาบทบาทเป็นสินทรัพย์ทางเลือกได้ในทุกสภาวะ (Aboura, 2022)

ตัวชี้วัดตลาดการเงิน บิตคอยน์มีความเชื่อมโยงกับตลาดการเงินแบบดั้งเดิมมากขึ้นเรื่อย ๆ หลายงานวิจัยแสดงให้เห็นว่าราคาของบิตคอยน์มีความสัมพันธ์ใกล้ชิดกับดัชนีหุ้นหลัก ๆ โดยเฉพาะดัชนี S&P 500 ซึ่งสะท้อนถึงความผูกพันระหว่างบิตคอยน์กับระบบการเงินในตลาดทั่วไป Gozbasi, Kose, & Olmo, 2021) ใช้แบบจำลอง ARDL เพื่อพิสูจน์ว่า เมื่อดัชนี S&P 500 ปรับตัวสูงขึ้น ราคาของบิตคอยน์ก็มักจะเพิ่มขึ้นตามไปด้วย ซึ่งอาจบ่งชี้ว่าบิตคอยน์กำลังถูกมองว่าเป็นสินทรัพย์ที่สามารถสะท้อนการฟื้นตัวหรือการเติบโตของเศรษฐกิจ นอกจากนี้ ความผันผวนในตลาดการเงิน โดยเฉพาะอย่างยิ่งเมื่อตลาดเผชิญกับความไม่แน่นอนสูง โดยวัดผ่านความผันผวนของ S&P 500 ส่งผลต่อราคาบิตคอยน์แบบมีนัยสำคัญ (Wang et al., 2022) งานวิจัยของ Köse et al. (2024) ได้ใช้ดัชนี VIX พบว่าในช่วงที่ตลาดการเงินทั่วไปมีความผันผวนสูง นักลงทุนมักหันไปหาบิตคอยน์เพื่อเป็นสินทรัพย์ปลอดภัย หรือ "safe haven" ซึ่งเป็นสินทรัพย์ที่มีแนวโน้มรักษามูลค่าได้ดีในช่วงที่เศรษฐกิจไม่แน่นอน ทำให้ราคาบิตคอยน์มักจะปรับตัวสูงขึ้นตามความต้องการที่เพิ่มขึ้นในช่วงเวลาดังกล่าว

ราคาสินค้าโภคภัณฑ์ ความสัมพันธ์ระหว่างราคาสินค้าโภคภัณฑ์ เช่น ทองคำและน้ำมัน กับราคาบิตคอยน์แสดงถึงบทบาทที่หลากหลายของบิตคอยน์ในตลาด (Dai, Qamruzzaman, & Adow, 2022 และ Ge & Zhou, 2020) งานวิจัยของ กชกร และคณะ (2565) และ วัฒนา มะสันเทียะ (2562) พบว่าราคาทองส่งผลต่อราคาบิตคอยน์แบบมีนัยสำคัญในขณะเดียวกัน ชลธีร์ จันทรท่าจีน (2561) พบว่าอัตราการเปลี่ยนแปลงของราคาทองคำต่อค่าเงินสหรัฐส่งผลต่อราคาบิตคอยน์แบบมีนัยสำคัญเช่นกัน มากกว่านั้น งานวิจัยบางชิ้นชี้ให้เห็นว่าราคาทองคำและบิตคอยน์มีแนวโน้มที่จะเคลื่อนไหวในทิศทางเดียวกันในช่วงที่เกิด

วิกฤตทางเศรษฐกิจ เนื่องจากทั้งสองสินทรัพย์ถูกมองว่าเป็นที่เก็บมูลค่าในยามที่ตลาดมีความไม่แน่นอน โดย Aboura (2022) พบว่าราคาทองคำที่สูงขึ้นสัมพันธ์กับราคาบิตคอยน์ที่เพิ่มขึ้นด้วย สะท้อนให้เห็นว่าทั้งสองสินทรัพย์มีบทบาทในการป้องกันความเสี่ยงที่คล้ายคลึงกัน ในทางกลับกัน ราคาน้ำมันดิบมีผลกระทบต่อราคาบิตคอยน์ในลักษณะที่ซับซ้อนยิ่งขึ้น งานวิจัยบางชิ้นพบว่าราคาน้ำมันดิบส่งผลเชิงลบต่อราคาบิตคอยน์ในระยะสั้น ซึ่งอาจเนื่องมาจากผลกระทบต่อต้นทุนในการขุด บิตคอยน์และความกดดันทางเศรษฐกิจที่เกิดขึ้นทันที อย่างไรก็ตาม ในระยะยาว ราคาน้ำมันดิบมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับบิตคอยน์ เนื่องจากเมื่อราคาน้ำมันฟื้นตัว แสดงถึงการฟื้นตัวของเศรษฐกิจที่ส่งผลให้ราคาบิตคอยน์มีแนวโน้มสูงขึ้นเช่นกัน การผสมผสานระหว่างการเป็นสินทรัพย์เพื่อเก็งกำไรและเป็นที่เก็บมูลค่าของบิตคอยน์นี้ แสดงถึงความซับซ้อนและความยืดหยุ่นที่มีต่อการเปลี่ยนแปลงของตลาด

ปัจจัยเฉพาะของสกุลเงินดิจิทัล ตลาดสกุลเงินดิจิทัลมีลักษณะเฉพาะตัวซึ่งแตกต่างจากตลาดการเงินแบบดั้งเดิม และปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับสกุลเงินดิจิทัลอื่น ๆ ก็มีผลต่อราคาบิตคอยน์อย่างชัดเจน เช่น ประสิทธิภาพของ Ethereum (ETH) และ Litecoin (LTC) (พัชราวลัย เขียวทอง และสุมาลี รามนัฏ, 2563) งานวิจัยโดย Hartono และ Suyanto (2023) พบว่า Ethereum ส่งผลต่อราคาบิตคอยน์ในระยะสั้น โดยอาจเป็นเพราะนักลงทุนมักเคลื่อนไหวระหว่างสกุลเงินดิจิทัลสองประเภทนี้เพื่อหาผลตอบแทนที่คุ้มค่า ขณะที่ Litecoin มีผลกระทบต่อบิตคอยน์มากกว่าในระยะยาว ซึ่งอาจสะท้อนถึงความเสถียรของราคาหรือการยอมรับในตลาด มากกว่านั้น พงศกร พัวพัฒนกุล (2567) ค้นพบว่าราคาบิตคอยน์ในอดีตส่งผลต่อราคาบิตคอยน์แบบมีนัยสำคัญ

ความยากในการขุดหรือ “mining difficulty” ถือเป็นอีกปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อราคาบิตคอยน์ งานวิจัยของ Guizani and Nafti (2019) และ Kumar and Ajaz (2022) เปิดเผยว่าเมื่อความยากในการขุดเพิ่มขึ้น จะทำให้การสร้างบิตคอยน์ใหม่ทำได้ยากขึ้นและอุปทานในตลาดลดลง ส่งผลให้ราคาบิตคอยน์สูงขึ้น การเพิ่มขึ้นของ mining difficulty สะท้อนถึงการพัฒนาในด้านเทคโนโลยีและความต้องการในบิตคอยน์ที่เพิ่มขึ้น ซึ่งบ่งชี้ว่าการขุดบิตคอยน์มีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง อย่างไรก็ตาม ปริมาณรวมของบิตคอยน์ทั้งหมดในระบบกลับไม่ส่งผลต่อราคาบิตคอยน์โดยตรงมากนัก ซึ่งบ่งบอกว่าความต้องการในตลาดและความเชื่อมั่นของนักลงทุนอาจมีบทบาทที่สำคัญกว่าในการกำหนดราคา

ความเชื่อมั่นของนักลงทุน ความเชื่อมั่นของนักลงทุนเป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลอย่างมากต่อความเคลื่อนไหวของราคาบิตคอยน์เนื่องจากบิตคอยน์เป็นสินทรัพย์ที่มีความผันผวนสูงและขึ้นอยู่กับกระแสความนิยมและการเก็งกำไร บางการศึกษาใช้ปริมาณการค้นหาใน Google เป็นตัวชี้วัดความสนใจของสาธารณะต่อบิตคอยน์ โดยอ้างอิงข้อมูลจาก Google Trends ซึ่งแสดงถึงความถี่ในการค้นหาคำว่า “Bitcoin” หรือคำที่เกี่ยวข้องในช่วงเวลาต่าง ๆ พบว่ามีความสัมพันธ์ชัดเจนระหว่างการค้นหาที่เพิ่มขึ้นกับราคาบิตคอยน์ ที่ปรับตัวสูงขึ้น โดยเฉพาะในช่วงที่ตลาดผันผวนหรือมีข่าวสารสำคัญเกี่ยวกับบิตคอยน์ การเพิ่มขึ้นของปริมาณการค้นหาสะท้อนถึงกระแสความสนใจและการเข้ามาของนักลงทุนรายย่อยหรือบุคคลทั่วไปที่เพิ่งเริ่มสนใจบิตคอยน์ เช่นเดียวกันกับงานวิจัยของ Goczek and Skliarov (2019) ที่แสดงให้เห็นว่า ความนิยมและความ

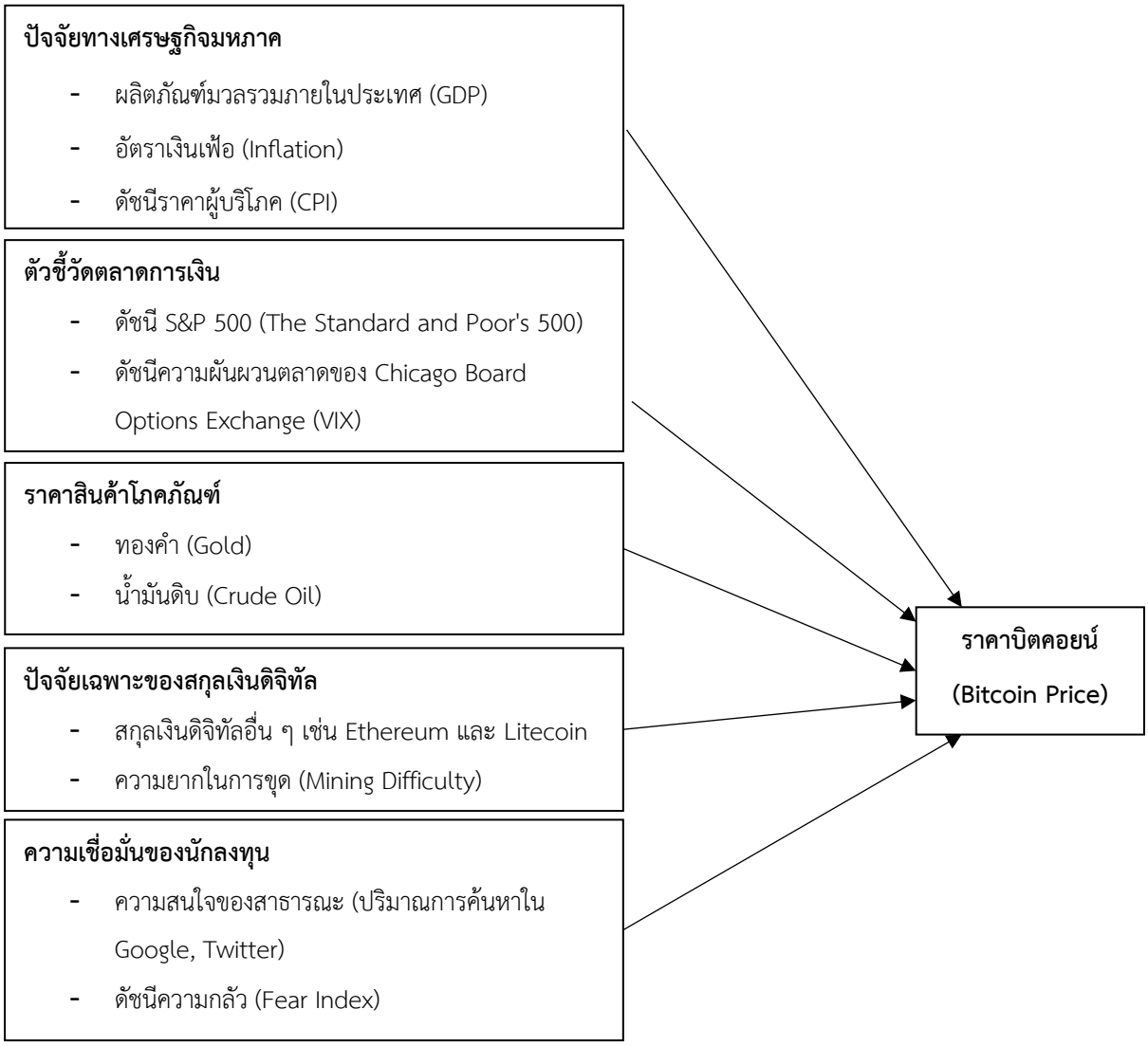
สนใจในบิตคอยน์ส่งผลต่อราคาของบิตคอยน์ รวมถึง การเผยแพร่ผ่าน Twitter ก็ส่งผลต่อราคาของบิตคอยน์เช่นกัน (Li, 2024) โดยความเชื่อมั่นของนักลงทุนโดยการศึกษาโดยการใช้ปริมาณการค้นหาใน Google และการเผยแพร่ข้อความผ่าน Twitter อาจส่งผลให้การซื้อขายเพิ่มขึ้นและราคาผันผวนสูง งานวิจัยเหล่านี้ชี้ว่าความสนใจของสาธารณะทางอินเทอร์เน็ตมีบทบาทสำคัญในการกระตุ้นการซื้อขายบิตคอยน์ และสะท้อนถึงธรรมชาติของบิตคอยน์ ในฐานะสินทรัพย์ที่พึ่งพาปัจจัยทางจิตวิทยาของนักลงทุน โดยเฉพาะเมื่อมีการค้นหาคำว่า “Bitcoin” และการเผยแพร่ข้อความผ่านทางออนไลน์เพิ่มขึ้น ราคาบิตคอยน์ มักมีแนวโน้มสูงขึ้นตามไปด้วย (Kapar & Olmo, 2020; Li, 2024)

นอกจากนี้ ดัชนีวัดความเชื่อมั่นของตลาด เช่น ดัชนีความกลัว (fear index) ยังแสดงให้เห็นว่าในช่วงที่ตลาดการเงินแบบดั้งเดิมเกิดความไม่แน่นอนหรือตึงเครียด นักลงทุนมักมองหาทางเลือกการลงทุนที่ไม่ขึ้นกับสภาวะเศรษฐกิจ บิตคอยน์จึงกลายเป็นตัวเลือกที่ดึงดูดนักลงทุนในช่วงเวลาดังกล่าว สะท้อนถึงบทบาทของบิตคอยน์ในฐานะสินทรัพย์ทางเลือกที่มีความยืดหยุ่น ไม่ได้รับผลกระทบโดยตรงจากตลาดการเงินแบบดั้งเดิม จากผลการวิจัยข้างต้น มีการนำเสนอโมเดลแนวคิด (ตามที่แสดงในรูปที่ 2) เพื่อแสดงความสัมพันธ์ของปัจจัยเหล่านี้ โดยโมเดลนี้แสดงให้เห็นถึงบทบาทของปัจจัยต่าง ๆ เช่น ปัจจัยทางเศรษฐกิจมหภาค ตัวชี้วัดตลาดการเงิน ราคาสินค้าโภคภัณฑ์ ปัจจัยเฉพาะของสกุลเงินดิจิทัล และความเชื่อมั่นของนักลงทุนในการกำหนดราคาของบิตคอยน์ซึ่งโมเดลนี้ช่วยให้ผู้สนใจสามารถเข้าใจถึงองค์ประกอบที่ซับซ้อนและปัจจัยที่มีอิทธิพลในการขับเคลื่อนราคาของ บิตคอยน์ได้อย่างครอบคลุม

จากผลงานวิจัยข้างต้นได้ระบุปัจจัยสำคัญ 5 ประการที่ส่งผลต่อราคาบิตคอยน์ ได้แก่ ปัจจัยเศรษฐกิจมหภาค ตัวชี้วัดในตลาดการเงิน ราคาสินค้าโภคภัณฑ์ ปัจจัยเฉพาะของสกุลเงินดิจิทัล และความเชื่อมั่นของนักลงทุน ซึ่งการศึกษาในครั้งนี้มีจุดร่วมและความแตกต่างที่น่าสนใจเมื่อเปรียบเทียบกับงานวิจัยในอดีต เช่น งานของ Ciaian, Rajcaniova, & Kancs (2016), Bouri et al. (2017), Dyhrberg (2016), Kristoufek (2015) และ Chen et al. (2019) ในมุมมองปัจจัยเศรษฐกิจมหภาค งานวิจัยปัจจุบันสนับสนุนผลลัพธ์ของ Ciaian, Rajcaniova, & Kancs (2016) ที่ระบุว่า GDP และดัชนีราคาผู้บริโภคส่งผลต่อความต้องการบิตคอยน์ โดยเฉพาะในประเทศที่มีอัตราเงินเฟ้อสูง เช่น เวเนซุเอลา ซึ่งช่วยขยายความเข้าใจในบริบทที่ต่างจากประเทศพัฒนาแล้ว งานวิจัยของ Bouri et al. (2017) ยังแสดงบทบาทของบิตคอยน์ในฐานะ "safe haven" ในช่วงที่ตลาดการเงินมีความผันผวนสูง เช่นเดียวกับที่พบในงานวิจัยปัจจุบัน อย่างไรก็ตาม ผลลัพธ์นี้กลับลดความสำคัญลงในช่วงเศรษฐกิจปกติ ซึ่งเป็นแง่มุมที่ควรศึกษาต่อ สำหรับราคาสินค้าโภคภัณฑ์ งานวิจัยของ Dyhrberg (2016) และงานปัจจุบันต่างแสดงให้เห็นถึงความสัมพันธ์ระหว่างราคาบิตคอยน์และราคาทองคำ โดยทั้งสองสินทรัพย์ถูกมองว่าเป็นที่เก็บมูลค่าในช่วงวิกฤต อย่างไรก็ตาม งานวิจัยปัจจุบันขยายความเพิ่มเติมในแง่ของความสัมพันธ์ระยะสั้นที่ซับซ้อนระหว่างราคาบิตคอยน์และราคาน้ำมัน ซึ่งไม่ได้ถูกกล่าวถึงอย่างลึกซึ้งในงานวิจัยก่อนหน้า ในด้านปัจจัยเฉพาะของสกุลเงินดิจิทัล งานของ Kristoufek (2015) ได้แสดงถึงผลกระทบของปัจจัยภายใน เช่น mining difficulty และปริมาณการซื้อขาย ซึ่งเป็นปัจจัยที่ได้รับการยืนยันในงานวิจัยปัจจุบัน อย่างไรก็ตาม งานปัจจุบันได้เพิ่มความเข้าใจเกี่ยวกับบทบาทของสกุลเงินดิจิทัลอื่น เช่น Ethereum

และ Litecoin ที่มีอิทธิพลต่อราคาบิตคอยน์ในเชิงโครงสร้างมากขึ้น สุดท้าย ความเชื่อมั่นของนักลงทุนเป็นอีกปัจจัยสำคัญที่ทั้งงานของ Chen et al. (2019) และงานปัจจุบันเห็นพ้องกัน โดยเฉพาะผลกระทบจากปริมาณการค้นหาใน Google อย่างไรก็ตาม งานวิจัยปัจจุบันเน้นเพิ่มว่าบทวิเคราะห์จาก influencers และสื่อสังคมออนไลน์ เช่น Twitter มีบทบาทสำคัญที่ไม่ได้กล่าวถึงในงานวิจัยก่อนหน้า

จากการเปรียบเทียบระหว่างงานวิจัยในอดีตและปัจจุบันแสดงให้เห็นถึงความสอดคล้องในหลายประเด็นสำคัญ เช่น บทบาทของบิตคอยน์ในฐานะสินทรัพย์ปลอดภัยและความสำคัญของความเชื่อมั่นของนักลงทุน แต่ในขณะเดียวกันก็มีมุมมองใหม่ ๆ ที่เพิ่มเข้ามา เช่น อิทธิพลของสื่อสังคมออนไลน์และความสัมพันธ์กับสกุลเงินดิจิทัลอื่น ๆ ซึ่งสะท้อนถึงความซับซ้อนที่เพิ่มขึ้นในตลาดสกุลเงินดิจิทัล การศึกษาต่อเนื่องในอนาคตจึงควรมุ่งเน้นไปที่การวิเคราะห์ความสัมพันธ์เหล่านี้ในบริบทที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว



รูปที่ 2 ความสัมพันธ์ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อราคาบิตคอยน์ (Bitcoin Price)

สรุป

ผลการทบทวนอย่างเป็นระบบนี้แสดงให้เห็นถึงปัจจัยที่หลากหลายและเชื่อมโยงกันซึ่งมีอิทธิพลต่อราคาของบิตคอยน์ ปัจจัยที่วิเคราะห์ครอบคลุมทั้งตัวแปรทางเศรษฐกิจมหภาค เช่น GDP อัตราเงินเฟ้อ และดัชนีราคาผู้บริโภค (CPI) ซึ่งมีบทบาทสำคัญในการสะท้อนภาวะเศรษฐกิจและเสถียรภาพในภาพรวมของตลาด นอกจากนี้ การเชื่อมโยงของบิตคอยน์ กับตลาดการเงินแบบดั้งเดิม เช่น ดัชนี S&P 500 และดัชนีความผันผวน (VIX) ยังบ่งบอกว่าบิตคอยน์ ถูกใช้เป็นสินทรัพย์ที่มีศักยภาพในการป้องกันความเสี่ยง หรือ "safe haven" ในช่วงที่ตลาดการเงินมีความไม่แน่นอน ในส่วนของราคาสินค้าโภคภัณฑ์ เช่น ทองคำและน้ำมัน พบว่าบิตคอยน์ มีบทบาทที่หลากหลาย เนื่องจากในบางช่วงเวลามีแนวโน้มจะเคลื่อนไหวไปในทิศทางเดียวกับทองคำที่ถูกมองว่าเป็นสินทรัพย์ปลอดภัย ขณะเดียวกันก็แสดงถึงลักษณะการเป็นสินทรัพย์เพื่อการเก็งกำไรที่สัมพันธ์กับการเปลี่ยนแปลงในราคาน้ำมัน ทั้งนี้ ปัจจัยเฉพาะของสกุลเงินดิจิทัล เช่น ประสิทธิภาพของสกุลเงินดิจิทัลอื่น ๆ อย่าง Ethereum และ Litecoin รวมถึงความยากในการขุด ยังส่งผลกระทบต่อราคาบิตคอยน์อย่างมีนัยสำคัญ เนื่องจากการขุดบิตคอยน์ เป็นกระบวนการที่ใช้ทรัพยากรสูงและจำกัดอุปทาน ซึ่งส่งผลให้ราคามีความผันผวนเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงด้านเทคโนโลยีหรือจำนวนผู้ขุดในตลาด

นอกจากนี้ การทบทวนนี้ยังชี้ให้เห็นว่า ความเชื่อมั่นของนักลงทุนเป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อราคาบิตคอยน์ มากที่สุด โดยปริมาณการค้นหาใน Google และดัชนีความกลัว (fear index) แสดงถึงการเปลี่ยนแปลงในทัศนคติของนักลงทุนต่อบิตคอยน์ อย่างชัดเจน ในช่วงที่ตลาดมีความไม่แน่นอนหรือมีความกลัวสูง นักลงทุนมักหันมาสนใจบิตคอยน์ ในฐานะสินทรัพย์ทางเลือก จึงทำให้บิตคอยน์ มีบทบาทที่สำคัญไม่เพียงแต่ในฐานะสินทรัพย์เก็งกำไร แต่ยังเป็นสินทรัพย์ที่มีศักยภาพในการรักษามูลค่าและป้องกันความเสี่ยงจากความไม่แน่นอนทางเศรษฐกิจ ด้วยความหลากหลายและการเชื่อมโยงของปัจจัยเหล่านี้ ทำให้ความเข้าใจในพฤติกรรมของราคาบิตคอยน์ ในระยะยาวยังคงเป็นความท้าทาย และการวิจัยเพิ่มเติมเป็นสิ่งจำเป็นเพื่อทำความเข้าใจความสัมพันธ์ที่เปลี่ยนแปลงของบิตคอยน์ กับสินทรัพย์อื่น ๆ ในตลาดการเงินแบบดั้งเดิม สินค้าโภคภัณฑ์ และสกุลเงินดิจิทัลอื่น ๆ เมื่อ บิตคอยน์ ถูกรวมเข้ากับตลาดการเงินโลกมากขึ้น ความเข้าใจในบทบาทของบิตคอยน์ ในฐานะเครื่องมือทางการเงินจึงต้องได้รับการศึกษาต่อไป โดยเฉพาะในเรื่องของผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นต่อเสถียรภาพของตลาดและการมีบทบาทร่วมกับสินทรัพย์อื่น

ข้อเสนอแนะ

บิตคอยน์เริ่มมีบทบาทสำคัญในฐานะสินทรัพย์ที่สามารถใช้ทั้งในการเก็งกำไรและป้องกันความเสี่ยง การทำความเข้าใจความสัมพันธ์ระหว่างบิตคอยน์กับสินทรัพย์ดั้งเดิม เช่น หุ้น พันธบัตร และทองคำ จะช่วยให้นักลงทุนสามารถวางกลยุทธ์ได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น โดยเฉพาะในช่วงที่เศรษฐกิจมีความผันผวน การวิเคราะห์พฤติกรรมของบิตคอยน์ภายใต้ภาวะเศรษฐกิจที่แตกต่างกันช่วยให้เห็นบทบาทของมันในสถานการณ์ที่หลากหลาย นอกจากนี้ การศึกษาปฏิสัมพันธ์ระหว่างบิตคอยน์และสกุลเงินดิจิทัลอื่น ๆ เช่น Ethereum

ยังเป็นประโยชน์ในการเข้าใจพฤติกรรมของตลาดสกุลเงินดิจิทัลโดยรวม ซึ่งสามารถใช้เป็นข้อมูลในการวางแผนการลงทุนและการจัดการความเสี่ยงในภาวะที่ตลาดการเงินมีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว

บรรณานุกรม

กชกร แสงทอง, จิรสิญจ์ เล่ารุ่งโรจน์, จีรสิทธิ์ พูสวัสดิ์, และ ดัฐกร ยอดนครจง. (2565). การวิเคราะห์ปัจจัยทางเศรษฐกิจที่มีผลต่อราคาบิตคอยน์. *วารสารบริหารธุรกิจ, 12*(1), 1–12.

ชลธีร์ จันทรท่าจีน. (2561). ปัจจัยที่มีผลต่อราคา Bitcoin. ใน *การประชุมเสนอผลงานวิจัยระดับบัณฑิตศึกษา ครั้งที่ 13 ปีการศึกษา 2561* (หน้า 1621–1628). บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยรังสิต.

พงศกร พัวพัฒนกุล. (2560). *การวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความผันผวนของราคา Bitcoin* [การค้นคว้าอิสระ วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ]. http://dspace.bu.ac.th/bitstream/123456789/2768/3/phongsakorn_puap.pdf

พัชราวลัย เขียวทอง, และ สุมาลี รามนัฏ. (2563). กรณีศึกษาราคา Bitcoin ที่มีผลกระทบต่อคำนวณการเสียภาษีโดยใช้แบบจำลอง ARIMA ของนักลงทุนเงินสกุลดิจิทัลในประเทศไทย. *วารสารวิจัยมหาวิทยาลัยเวสเทิร์น มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์, 6*(1), 233–238.

วัฒนา มะสันเทียะ. (2562). *การวิเคราะห์ผลกระทบของปัจจัยทางเศรษฐกิจ และราคาบิตคอยน์ต่อราคาทองคำแท่งในประเทศไทย* [ปริญญานิพนธ์มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ]. http://ir-ithesis.swu.ac.th/dspace/bitstream/123456789/2020/1/gs631130444.pdf

Aboura, S. (2022). A note on the Bitcoin and Fed Funds rate. *Empirical Economics*, *63*(5), 2577–2603. https://doi.org/10.1007/s00181-022-02207-7

Alqatan, A. (2022). Does bitcoin’s price affect the economic factors? Cross country evidence. *Review of Economics and Finance, 20*, 1–8. https://doi.org/10.55365/1923.x2022.20.1

Bouri, E., Molnár, P., Azzi, G., Roubaud, D., & Hagfors, L. I. (2017). On the hedge and safe haven properties of Bitcoin: Is it really more than a diversifier? *Finance Research Letters, 20*, 192–198. https://doi.org/10.1016/j.frl.2016.09.025

Ciaian, P., Rajcaniova, M., & Kancs, D. A. (2016). The economics of Bitcoin price formation. *Applied Economics, 48*(19), 1799–1815. https://doi.org/10.1080/00036846.2015.1109038

Chen, Y., Li, C., Ma, F., & Shi, Z. (2019). The impact of media sentiment on the price of Bitcoin. *Journal of Behavioral Finance, 20*(2), 140–153. https://doi.org/10.1080/15427560.2018.1543541

Dai, M., Qamruzzaman, M., & Adow, A. H. (2022). An assessment of the impact of natural resource price and global economic policy uncertainty on financial asset performance: Evidence from Bitcoin. *Frontiers in Environmental Science, 10.* https://doi.org/10.3389/fenvs.2022.897496

Dyhrberg, A. H. (2016). *Hedging capabilities of Bitcoin: Is it the virtual gold? Finance Research Letters*, 16, 139–144. https://doi.org/10.1016/j.frl.2015.10.025

Ge, Z., & Zhou, C. (2020). Bitcoin Price Trends and Influencing Factors.. In *2019 International Conference on Humanities, Management Engineering and Education Technology (HMEET 2019)* (pp. 122-128). Clausius Scientific Press. https://doi.org/10.23977/hmeet.2019.017

Goczek, Ł., & Skliarov, I. (2019). What drives the Bitcoin price? A factor augmented error correction mechanism investigation. *Applied Economics*, *51*(59), 6393–6410. https://doi.org/10.1080/00036846.2019.1619021

Gozbasi, O., Altinoz, B., & Sahin, E. E. (2021). IS BITCOIN a SAFE HAVEN? A STUDY ON THE FACTORS THAT AFFECT BITCOIN PRICES. *International Journal of Economics and Financial Issues*, *11*(4), 35–40. https://doi.org/10.32479/ijefi.11602

Gozbasi, O., Kose, E., & Olmo, J. (2021). The impact of macroeconomic indicators on Bitcoin price volatility. *Global Financial Research Journal*, *7*(2), 87–101.

Guizani, S., & Nafti, I. K. (2019). The Determinants of Bitcoin price Volatility: An investigation with ARDL model. *Procedia Computer Science*, *164*, 233–238.

Hartono, D., & Suyanto, M. (2023). An analysis of digital assets in modern financial markets. *Journal of Digital Finance, 12*(1), 45–60.

Hartono, D. J., & Suyanto, S. (2023). Major determinants of Bitcoin price: Application of a vector error correction model. *Investment Management and Financial Innovations*, *20*(4), 257–271. https://doi.org/10.21511/imfi.20(4).2023.21

Jones, R. (2010). The rise of fiat money and modern economies. *Economic Systems and Practices Journal*, *45*(2), 153–169.

Kapar, B., & Olmo, J. (2020). Analysis of Bitcoin prices using market and sentiment variables. *World Economy*, *44*(1), 45–63. https://doi.org/10.1111/twec.13020

Köse, N., Yildirim, H., Ünal, E., & Lin, B. (2024). The Bitcoin price and Bitcoin price uncertainty: Evidence of Bitcoin price volatility. *Journal of Futures Markets*, *44*(4), 673–695. https://doi.org/10.1002/fut.22487

Kristoufek, L. (2015). *What are the main drivers of the Bitcoin price? Evidence from wavelet coherence analysis*. PLOS ONE, 10(4), e0123923. https://doi.org/10.1371/journal.pone.0123923

Kumar, A. S., & Ajaz, T. (2022). Determinants of Bitcoin Price: Evidence from Asymmetrical Analysis. In *India studies in business and economics* (pp. 557–569). https://doi.org/10.1007/978-981-16-7062-6_28

Kumar, P., & Ajaz, T. (2022). Determinants of cryptocurrency prices: The case of Bitcoin. *International Journal of Financial Studies*, *10*(3), 145–162.

Li, M. (2024). Twitter sentiment analysis on Bitcoin price. *Advances in Economics Management and Political Sciences, 101*(1), 172–181. https://doi.org/10.54254/2754-1169/101/20231593

Liu, X., & Zhang, Y. (2022). Factors affecting Bitcoin price: An empirical analysis. *Journal of Cryptocurrency Studies, 8*(4), 230–247.

Liu, X., & Zhang, X. (2022). The analysis of the influencing factors of virtual currency price based on multiple regression method. *Frontiers in Business Economics and Management, 7*(1), 156–159. https://doi.org/10.54097/fbem.v7i1.3964

Moher, D., Liberati, A., Tetzlaff, J., & Altman, D. G. (2009). Preferred Reporting Items for Systematic Reviews and Meta-Analyses: The PRISMA statement. *PLoS Medicine, 6*(7), e1000097.

Nakamoto, S. (2009). Bitcoin: a peer-to-peer electronic cash system. https://bitcoin.org/bitcoin.pdf

Smith, A. (2007). *The evolution of money and financial systems.* Financial History Publishing.

Wang, J., Ma, F., Bouri, E., & Guo, Y. (2022). Which factors drive Bitcoin volatility: Macroeconomic, technical, or both? *Journal of Forecasting, 42*(4), 970–988. https://doi.org/10.1002/for.2930

ปัจจัยการสื่อสารที่ส่งผลต่อการรับรู้สิทธิประโยชน์กองทุนประกันสังคม กรณีศึกษา ผู้ประกันตนมาตรา 33 จังหวัดภูเก็ต

Communication Factors Affecting The Perception of Social Security Fund Benefits Case Study of Insured Persons Section 33 in Phuket Province

เรวัฒน์ จิตจง[1] และรุ่งนภา อริยะพลปัญญา[2]

Rewat Jitjong[1] and Rungnapa Ariyaphonpanya[2]

นักศึกษาปริญญาโท[1], อาจารย์ที่ปรึกษา[2]

มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต[1,2]

E-mail: s6580191101@pkru.ac.th

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์ (1) เพื่อศึกษาระดับปัจจัยการสื่อสารและระดับการรับรู้สิทธิประโยชน์กองทุนประกันสังคม (2) เพื่อศึกษาเปรียบเทียบการรับรู้สิทธิประโยชน์กองทุนประกันสังคม จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล และ (3) เพื่อศึกษาปัจจัยการสื่อสารที่ส่งผลต่อการรับรู้สิทธิประโยชน์กองทุนประกันสังคม ซึ่งกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ผู้ประกันตนระบบประกันสังคม มาตรา 33 ที่อาศัยอยู่ใน 3 อำเภอของจังหวัดภูเก็ต จำนวน 399 คน โดยวิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสอบถามลักษณะเป็นมาตรประเมินค่า 5 ระดับ วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้การแจกแจงความถี่ ค่าเฉลี่ย ร้อยละ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบสมมติฐานด้วยการT-Test การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว และ การวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณ ผลการศึกษาพบว่า (1) ระดับปัจจัยการสื่อสารที่ส่งผลต่อการรับรู้สิทธิประโยชน์กองทุนประกันสังคม ทั้ง 4 ด้าน ประกอบด้วย ผู้ส่งสาร ข้อมูลข่าวสาร ช่องทางการสื่อสาร และผู้รับสาร ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก และ ระดับการรับรู้สิทธิประโยชน์กองทุนประกันสังคม ทั้ง 7 กรณี ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด (2) ผลการศึกษาเปรียบเทียบการรับรู้สิทธิประโยชน์กองทุนประกันสังคม จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่าข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามโดยจำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ อาชีพ ที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อการรับรู้สิทธิประโยชน์กองทุนประกันสังคมแตกต่างกัน แต่พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลในส่วนของระยะเวลาการเป็นผู้ประกันตน ที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อการรับรู้สิทธิประโยชน์กองทุนประกันสังคมไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 และ (3) ปัจจัยการสื่อสารที่ส่งผลต่อการรับรู้สิทธิประโยชน์กองทุนประกันสังคมในด้านข้อมูลข่าวสาร และผู้รับสาร ส่งผลต่อการรับรู้สิทธิประโยชน์กองทุนประกันสังคม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

คำสำคัญ: สำนักงานประกันสังคม สิทธิประโยชน์ประกันสังคม ปัจจัยการสื่อสาร

Abstract

The purposes of this study were (1) to study the level of communication factors and the level of perception of Social Security Fund benefits (2) to study and compare the perception of Social Security Fund benefits classified by individual factors and (3) to study the communication factors affecting the perception of Social Security Fund benefits. The sample group used in this research was 399 insured persons under the Social Security System, Section 33, Who living in 3 districts of Phuket Province. The sampling method was stratified. The instrument used was a 5-level rating scale questionnaire. Data were analyzed using frequency distribution, mean, percentage, standard deviation, hypothesis testing with T-Test, one-way analysis of variance, and multiple regression analysis. The results of the study found that (1) the level of communication factors affecting the perception of social security fund benefits in all 4 aspects, including the sender, information, communication channels, and recipients, were at a high level overall. The level of perception of social security fund benefits in all 7 cases was at the highest level overall. (2) The results of the comparative study of the perception of social security fund benefits classified by personal factors found that the general information of the respondents classified by gender, age, education level, income, and occupation, which were different, had different effects on the perception of social security fund benefits. However, it was found that the personal factor in terms of the length of time they were insured, which was different, had no different effects on the perception of social security fund benefits, with a statistical significance of 0.05. and (3) The communication factors affecting the perception of social security fund benefits in terms of information and recipients had a statistical significance of 0.05 on the perception of social security fund benefits.

Keywords: Social security office, social security fund benefits, communication factors

บทนำ

ประเทศไทยมีแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่13 (พ.ศ.2566 - 2570) ที่มีกลยุทธ์ด้านการพัฒนาในการยกระดับความคุ้มครองทางสังคมสำหรับคนทุกช่วงวัย เพื่อสร้างหลักประกันสำหรับวัยแรงงาน (สำนักงานสภาพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ สำนักนายกรัฐมนตรี, 2565) และเพื่อรองรับกับการเปลี่ยนแปลงในปัจจุบันหลากหลายด้าน ซึ่งส่งผลต่อการเปลี่ยนแปลงทางสังคมอย่างรวดเร็ว ก่อให้เกิดผลกระทบต่อชีวิตและความเป็นอยู่ของประชาชนทุกกลุ่ม หากมีเหตุอันจะทำให้ขาดรายได้ไม่ว่าจะเป็นการทำงานไม่ได้หรือไม่ได้ทำงาน อาจจะด้วยประสบอุบัติเหตุ เจ็บป่วย หยุดงานชั่วคราว(เช่น หยุดลาคลอด)

หยุดงานถาวร (เช่น สถานการณ์โรคระบาดโควิด-19 ส่งผลให้มีการเลิกจ้างงาน) หรือ กรณีเสียชีวิต ซึ่งผลที่ตามมาคือ ปัญหาครอบครัว และส่งผลต่อไปยังอีกหลาย ๆ ปัญหา ซึ่งถือว่าเป็นปัญหาใหญ่ที่รัฐบาลจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องดำเนินการให้มีการสงเคราะห์ ช่วยเหลือ เพื่อให้ปัญหาเบาบางลงและจัดสวัสดิการสังคมให้เพียงพอต่อความจำเป็น รัฐบาลจึงต้องกำหนดหลักประกันเพื่อส่งเสริมให้เกิดความมั่นคงในชีวิตความเป็นอยู่ โดยการจัดตั้งเป็นกองทุนประกันสังคมขึ้นมา (สำนักงานประกันสังคม, 2562)

ระบบประกันสังคม เป็นหนึ่งระบบสิทธิประโยชน์พื้นฐาน ที่จะทำให้เกิดความมั่นคงทางสังคมในประเทศ ในปัจจุบันสิทธิประโยชน์กองทุนประกันสังคมของผู้ประกันตนมาตรา 33 ซึ่งผู้ประกันตนมาตรา 33 คือ ลูกจ้างที่มีอายุไม่ต่ำกว่า 15 ปีบริบูรณ์ และไม่เกิน 60 ปีบริบูรณ์ในวันเข้าทำงาน และทำงานอยู่ในสถานประกอบการที่มีลูกจ้าง ตั้งแต่ 1 คนขึ้นไป โดยนายจ้างและลูกจ้างต้องจ่ายเงินสมทบเข้ากองทุนฝ่ายละร้อยละ 5 ของค่าจ้าง ซึ่งพิจารณาที่ไม่เกิน 15,000 บาท/เดือน และรัฐบาลร่วมสมทบให้อีกร้อยละ 3 ของค่าจ้างของลูกจ้างเช่นกัน โดยสิทธิประโยชน์กองทุนประกันสังคมของผู้ประกันตนมาตรา 33 จะคุ้มครองใน 7 กรณี คือ การเจ็บป่วยหรือประสบอันตรายที่มิได้เกิดจากการทำงาน ทุพพลภาพ ตาย คลอดบุตร สงเคราะห์บุตร ชราภาพ และว่างงาน (สำนักงานประกันสังคม, 2562)

สำนักงานประกันสังคมจังหวัดภูเก็ต เป็นหน่วยงานราชการส่วนภูมิภาคที่รับผิดชอบและดูแลผู้ประกันตนในพื้นที่ จากข้อมูลสถานการณ์แรงงานไตรมาส 2 ปี 2565 (เมษายน - มิถุนายน) จังหวัดภูเก็ตมีสถานประกอบการที่ขึ้นทะเบียนประกันสังคม จำนวน 10,139 แห่ง และมีผู้ประกันตนทั้งสิ้น 118,844 คน (สำนักงานแรงงานจังหวัดภูเก็ต, 2565) ซึ่งในสถานประกอบการแต่ละแห่งจะมีฝ่ายบริหารงานบุคคล เป็นเสมือนผู้ประสานระหว่างนายจ้างและลูกจ้าง รวมถึงให้ข้อมูลความรู้ต่าง ๆ แก่ลูกจ้างในสถานประกอบการ แต่จากการสอบถามพนักงานฝ่ายบุคคลของสถานประกอบการต่าง ๆ ผ่านการจัดโครงการประชุมชี้แจงให้ความรู้งานด้านประกันสังคม กลับได้ข้อมูลว่าผู้ประกันตนส่วนใหญ่ยังขาดความรู้ความเข้าใจในสิทธิประโยชน์กองทุนประกันสังคมที่ตนเองพึงมีพึงได้ รู้เพียงว่าในแต่ละเดือนต้องโดนนายจ้างหักเงินเพื่อจ่ายเป็นค่าประกันสังคม แต่ไม่ทราบว่าตนจะได้รับสิทธิประโยชน์อย่างไร และเงินที่ได้จ่ายเข้าประกันสังคมจะไปอยู่ที่ไหน (ศิรินทิพย์ คูณสมบัติ และวัลลภ รัฐฉัตรนนท์, 2558) ดังนั้น ผู้ประกันตนจึงจำเป็นที่จะต้องรับรู้สิทธิประโยชน์กองทุนประกันสังคมของตนเป็นอย่างดี เพื่อให้มีการใช้สิทธิประโยชน์ได้อย่างถูกต้อง จึงจะทำให้การประกันสังคมเป็นสวัสดิการเพื่อสังคมและเพื่อประชาชนอย่างแท้จริง (ชวลิต กนกพาณิชย์สกุล และเกษรินทร์ เรืองวารี, 2564)

จากเหตุผลดังกล่าวจึงเป็นเหตุผลสำคัญที่ควรจะศึกษาว่าระดับปัจจัยการสื่อสารและระดับการรับรู้สิทธิประโยชน์กองทุนประกันสังคมของผู้ประกันตนอยู่ในระดับใด อีกทั้งยังได้ทราบถึงปัจจัยการสื่อสารที่ส่งผลต่อการรับรู้สิทธิประโยชน์กองทุนประกันสังคมของผู้ประกันตนมาตรา 33 จังหวัดภูเก็ต เพื่อจะนำผลจากการศึกษามาใช้ประโยชน์ในการเพิ่มการรับรู้สิทธิฯประกันสังคมให้กับผู้ประกันตนมากขึ้นอย่างตรงกลุ่มเป้าหมาย เพื่อให้ผู้ประกันตนสามารถรักษาสิทธิฯ และใช้สิทธิฯ ของตนในกรณีต่าง ๆ ที่พึงมีพึงได้อย่างถูกต้องเหมาะสม ทั้งนี้จะช่วยลดปัญหาต่าง ๆ ที่จะเกิดขึ้นในสังคมและรองรับกับสถานการณ์ที่อาจจะเกิดขึ้นได้ในอนาคตอีกด้วย

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับปัจจัยการสื่อสารและระดับการรับรู้สิทธิประโยชน์กองทุนประกันสังคม กรณีศึกษาผู้ประกันตนมาตรา 33 จังหวัดภูเก็ต

2. เพื่อศึกษาเปรียบเทียบการรับรู้สิทธิประโยชน์กองทุนประกันสังคม จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ประกันตนมาตรา 33 จังหวัดภูเก็ต

3. เพื่อศึกษาปัจจัยการสื่อสารที่ส่งผลต่อการรับรู้สิทธิประโยชน์กองทุนประกันสังคม กรณีศึกษาผู้ประกันตนมาตรา 33 จังหวัดภูเก็ต

การทบทวนวรรณกรรม

แนวคิดการสื่อสาร

การสื่อสารนั้นจัดได้ว่าเป็นปัจจัยที่สำคัญอีกปัจจัยหนึ่งในชีวิตมนุษย์ นอกเหนือจากปัจจัยสี่ที่เป็นความจำเป็นเพื่อความอยู่รอด มนุษย์อาศัยการสื่อสารเป็นเครื่องมือเพื่อบรรลุวัตถุประสงค์ในการดำเนินกิจกรรมใด ๆ ของตน และเพื่ออยู่ร่วมกับคนอื่นในสังคม การสื่อสารเป็นพื้นฐานของการติดต่อของมนุษย์ และเป็นเครื่องมือสำคัญของกระบวนการทางสังคม ยิ่งสังคมมีความสลับซับซ้อนมากเพียงใด การสื่อสารก็ยิ่งมีความสำคัญมากขึ้นเท่านั้น การเปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจ อุตสาหกรรม และสังคมที่นำมาซึ่งความสับสน ก่อให้เกิดความไม่เข้าใจและความไม่แน่นอนใจแก่สมาชิกของสังคม ย่อมต้องอาศัยการสื่อสารเป็นเครื่องมือเพื่อแก้ไขปัญหาดังกล่าว (ปรมะ สตะเวทิน, 2540)

วันชัย มีชาติ (2556) ได้กล่าวว่า การสื่อสารเป็นกระบวนการติดต่อส่งผ่านข้อมูล ความคิด ความเข้าใจ ความรู้สึกระหว่างบุคคล ซึ่งการสื่อสารจะมีองค์ประกอบ 4 ประการ คือ ผู้ส่งสาร สาร สื่อ และผู้รับสาร

Berlo (1960) เสนอแบบจำลองการสื่อสาร(SMCR) ไว้เมื่อปี พ.ศ.2503 โดยได้อธิบายไว้ดังนี้

1. ผู้ส่ง (Source) ต้องเป็นผู้ที่มีทักษะความชำนาญในการสื่อสาร โดยมีความสามารถในการเข้ารหัสเนื้อหาข่าวสาร มีเจตคติที่ดีต่อผู้รับ เพื่อผลในการสื่อสาร มีความรู้อย่างดีเกี่ยวกับข้อมูลข่าวสารที่จะส่ง และควรจะมีความสามารถในการปรับระดับของข้อมูลนั้นให้เหมาะสมและง่ายต่อระดับความรู้ของผู้รับ ตลอดจนพื้นฐานทางสังคม และวัฒนธรรมที่สอดคล้องกับผู้รับด้วย

2. ข้อมูลข่าวสาร (Message) คือ เรื่องราวอันมีความหมายและแสดงออกมาโดยอาศัยภาษาหรือสัญลักษณ์ใด ๆ ที่สามารถทำให้เกิดการรับรู้ร่วมกันได้ สารจะเกิดขึ้นได้ก็ต่อเมื่อผู้ส่งสารเกิดความคิดขึ้นและต้องการถ่ายทอดความคิดนั้นไปสู่การรับรู้ของผู้รับสาร การส่งสารเกิดจากการที่ผู้ส่งสารแสดงพฤติกรรมอย่างใดอย่างหนึ่งหรือหลายอย่างเพื่อแทนความคิดที่เกิดขึ้น เช่น การพูด การเขียน การวาด การแสดงอาการหรือกิริยาอย่างใดอย่างหนึ่งก็ได้

3. ช่องทางในการส่ง (Channel) หมายถึงการที่จะส่งข่าวสารโดยให้ผู้รับได้รับข่าวสารข้อมูลโดยผ่านประสาทสัมผัสทั้ง 5 หรือเพียงส่วนใดส่วนหนึ่ง คือ การได้ยิน การดู การสัมผัส การลิ้มรส หรือการได้กลิ่น ตลอดจนอุปกรณ์หรือเครื่องมือ มนุษย์คิดขึ้นเพื่อใช้ติดต่อส่งสารไปถึงกันและกัน

4. ผู้รับ (Receiver) ต้องเป็นผู้มีทักษะความชำนาญในการสื่อสารโดยมีความสามารถ ในการ ถอดรหัสสาร เป็นผู้ที่มีเจตคติ ระดับความรู้ และพื้นฐานทางสังคม วัฒนธรรม เช่นเดียวกันหรือคล้ายคลึงกันกับผู้ส่งสารจึงจะทำให้การสื่อความหมายหรือการสื่อสารนั้นได้ผล

ในการติดต่อสื่อสารกันทั้งผู้ส่งสารและผู้รับสารต่างก็มีวัตถุประสงค์ในการสื่อสารทั้งสิ้น ซึ่งทั้งสองฝ่ายอาจมีวัตถุประสงค์ที่เหมือนกันหรือแตกต่างกันก็ได้ ดังนั้นวัตถุประสงค์ของการสื่อสารจึงสามารถจำแนกได้ดังตารางที่ 1 ดังนี้

ตารางที่ 1 วัตถุประสงค์ของผู้ส่งสารและผู้รับสาร

วัตถุประสงค์ของผู้ส่งสาร	วัตถุประสงค์ของผู้รับสาร
1.เพื่อแจ้งให้ทราบ	1.เพื่อทราบ
2.เพื่อสอนหรือให้การศึกษา	2.เพื่อศึกษา
3.เพื่อสร้างความพอใจหรือให้ความบันเทิง	3.เพื่อหาความพอใจ
4.เพื่อเสนอหรือชักจูงใจ	4.เพื่อกระทำหรือตัดสินใจ

ที่มา: ปรมะ สตะเวทิน (2540)

ในการวิจัยครั้งนี้จึงได้มีการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวกับการสื่อสาร เพื่อนำไปสู่การรับรู้ ซึ่งจะมีการนำเสนอในลำดับต่อไป

แนวคิดการรับรู้

การรับรู้ คือ กระบวนการที่เกิดขึ้นภายในตัวของแต่ละบุคคลและการรับรู้เกิดขึ้นกับสิ่งต่าง ๆ ที่อยู่รอบตัวโดยการสัมผัสการเห็น การได้ยิน การรู้สึก การได้กลิ่น การสัมผัส ซึ่งจะผ่านทางประสาทสัมผัส (บัณฑิต เผ่าวัฒนา, 2548) ซึ่งกระบวนการในการแปลความหมายที่เกิดขึ้นภายหลังร่างกายรับสัมผัสจากสิ่งเร้าทั้งหลาย ในการแปลความหมายของสมอง จะถูกต้องละเอียดและชัดเจนมากน้อยเพียงใดขึ้นอยู่กับประสบการณ์เดิม ความรู้ที่สะสมไว้ ความจำ ความเชื่อ ทัศนคติ และค่านิยมซึ่งแตกต่างกันไปในแต่ละบุคคล (เติมศักดิ์ คทวณิช, 2556)

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการรับรู้ มีปัจจัยดังต่อไปนี้ (สิทธิโชค วรานุสันติกุล, 2544)

1. ความต้องการของผู้รับรู้ โดยตีความสิ่งเร้าที่ส่งมา เป็นสิ่งที่สนองความต้องการของตนเอง ความต้องการเป็นเหตุจูงใจให้เรารับรู้สิ่งที่ต้องการได้รวดเร็ว

2. ประสบการณ์ บุคคลทั่วไปจะตีความสิ่งที่ตนสัมผัสตามประสบการณ์และภูมิหลังของแต่ละบุคคล

3. การเตรียมตัวไว้ก่อน การที่คนเรามีประสบการณ์และเรียนรู้สิ่งใดมาก่อนทำให้เราเตรียมที่จะตอบสนองต่อสิ่งนั้นเหมือนกับที่เราได้เรียนรู้มา

4. บุคลิกภาพ มีความสัมพันธ์กับการรับรู้ เช่น คนที่มีบุคลิกภาพยึดมั่นถือมั่น จะรับรู้การเปลี่ยนแปลงของสิ่งเร้าได้ช้ากว่าผู้ที่มีบุคลิกยืดหยุ่น

5. ทัศนคติ มีอิทธิพลต่อการรับรู้ ถ้าคนเรามีทัศนคติที่ดีต่อใคร การกระทำของบุคคลนั้นจะถูกรับรู้ในทางที่ดีอยู่เสมอ

6. ตำแหน่งทางสังคมและบทบาททำให้เรารับรู้สิ่งต่าง ๆ

7. วัฒนธรรม เป็นตัวการสำคัญที่ทำให้คนเรารับรู้สิ่งต่าง ๆ แตกต่างกันออกไป

8. สภาพทางอารมณ์ของผู้รับมีผลต่อการรับรู้ การรับรู้เป็นขั้นตอนแรกของการมีพฤติกรรม แต่อย่างไรก็ตามการรับรู้เป็นเพียงตัวแปรหนึ่งเท่านั้นในการเกิดพฤติกรรม ยังมีตัวแปรอื่น ๆ อีกมากที่มีส่วนให้เกิดพฤติกรรม เช่น ทัศนคติ บทบาท และความคาดหวัง ฯลฯ การรับรู้มีความสำคัญต่อพฤติกรรม ถ้าบุคคลรับรู้ถูกต้อง การแสดงพฤติกรรมก็จะเป็นอย่างหนึ่ง แต่ถ้าบุคคลรับรู้ไม่ถูกต้องจะแสดงพฤติกรรมออกมาแตกต่างกัน

การรับรู้ข่าวสาร เป็นปัจจัยหนึ่งที่ช่วยในการตัดสินใจของมนุษย์ แต่มนุษย์ไม่สามารถรับข่าวสารได้ทั้งหมด จึงเลือกเฉพาะที่ต้องการ และเกิดประโยชน์ต่อตนเองมากที่สุด ดังนั้น โจเซฟ ที แคลปเปอร์ (Joseph T. Klapper (1960), อ้างใน วาทินี เจียมสุขสุจิตต์, 2552) ได้เสนอทฤษฎีกระบวนการเลือกรับข่าวสารของมนุษย์ ดังนี้

1. การเลือกเปิดรับข้อมูล เป็นการเลือกเปิดรับข้อมูลหรือข่าวสารต่าง ๆ ผ่านช่องทางที่หลากหลาย เช่น วารสาร หนังสือพิมพ์ นิตยสาร ฯลฯ ตามความสนใจ และความชำนาญในการรับรู้และเข้าใจข่าวสารของบุคคลที่แตกต่างกัน เช่น บางคนเลือกเปิดรับข่าวสารผ่านช่องทางหนังสือพิมพ์มากกว่าทางโทรทัศน์ เป็นต้น

2. การเลือกให้ความสนใจ เกิดขึ้นเมื่อบุคคลเลือกที่จะตั้งใจรับสิ่งกระตุ้นอย่างใดอย่างหนึ่งตามความต้องการของตนเอง

3. การเลือกรับรู้และตีความหมาย เมื่อเลือกให้ความสนใจ หรือตั้งใจรับข่าวสารที่ได้รับ แต่มิได้หมายความว่าข่าวสารนั้นถูกตีความไปในทางที่ถูกต้อง ดังนั้นการแปลความหมาย หรือการตีความหมายข้อมูลที่ได้รับเข้ามาว่ามีความเข้าใจตามที่กำหนดไว้หรือไม่ ขึ้นอยู่กับทัศนคติ ความเชื่อ แรงจูงใจ และประสบการณ์ของบุคคลนั้น

4. การเลือกจดจำ คือการที่บุคคลเลือกจดจำข้อมูลบางส่วนที่ได้เห็น ได้อ่าน ได้ยิน หลังจากเกิดการเปิดรับ และเกิดความเข้าใจ

แนวคิดการประกันสังคม

การประกันสังคม คือ การสร้างหลักประกันในการดำรงชีวิต ในกลุ่มของสมาชิกที่เข้าร่วมโครงการเพื่อรับผิดชอบในการเฉลี่ยความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นจากการเจ็บป่วย คลอดบุตร ทุพพลภาพ ชราภาพ ตาย สงเคราะห์บุตร และว่างงาน ซึ่งเป็นเรื่องสำคัญที่ส่วนใหญ่รัฐบาลของประเทศต่าง ๆ ในโลก นำระบบประกันสังคมไปใช้ในการให้หลักประกันชีวิตแก่ประชาชนของตนตั้งแต่เกิดจนตาย (สำนักงานประกันสังคม, 2562)

การประกันสังคม หมายถึง โครงการที่รัฐบาลจัดตั้งขึ้นมาเพื่อให้ความคุ้มครองดูแลประชาชนภายในประเทศที่มีรายได้ โดยต้องมีส่วนร่วมในการจ่ายเงินสมทบเข้าร่วมกองทุนร่วมกับรัฐบาลจนครบ ตามเงื่อนไขที่กำหนด จึงจะได้รับสิทธิประโยชน์ตามที่ตกลงกัน หรือตามกฎหมาย ทั้งนี้ จะขึ้นอยู่กับสภาพแวดล้อมและสถานการณ์ของแต่ละประเทศนั้น ๆ (บริษัท กลุ่มแอดวานซ์ รีเสิร์ช จำกัด, 2559)

สิทธิประโยชน์กองทุนประกันสังคม ลูกจ้างได้จ่ายเงินสมทบ จนครบระยะเวลาตามกฎหมายแล้ว ลูกจ้างในฐานะผู้ประกันตนจะได้รับประโยชน์ทดแทนดังนี้ (สำนักงานประกันสังคม, 2562)

1. กรณีประสบอันตรายหรือเจ็บป่วยอันมิใช่เนื่องจากการทำงาน โดยผู้ประกันตนต้องจ่ายเงินสมทบมาแล้ว ไม่น้อยกว่า 3 เดือน ภายใน 15 เดือนก่อนการเจ็บป่วยหรือประสบอันตราย ผู้ประกันตนจะได้รับประโยชน์ทดแทนจากการบริการทางการแพทย์จนสิ้นสุดการรักษา เช่น กรณีไตวายเรื้อรังระยะสุดท้าย ปลูกถ่ายไขกระดูก เปลี่ยนอวัยวะกระจกตา อวัยวะและอุปกรณ์ในการบำบัดรักษาโรค บริการทันตกรรม และเงินทดแทนการขาดรายได้ เป็นต้น

2. กรณีคลอดบุตร โดยผู้ประกันตนต้องจ่ายเงินสมทบมาแล้วไม่น้อยกว่า 7 เดือน ภายใน 15 เดือนก่อนคลอด ผู้ประกันตนจะสามารถเบิกค่าคลอดบุตรได้คนละไม่เกิน 2ครั้ง ในกรณีผู้ประกันตนชายมีภรรยาเป็นผู้ประกันตน ให้ใช้สิทธิภรรยาเบิกค่าคลอดบุตรก่อน เพราะผู้ประกันตนหญิงจะได้ค่าทดแทนมากกว่าผู้ประกันตนชายคือจะได้รับค่าคลอดบุตร 13,000.-บาทต่อครั้ง และเงินสงเคราะห์การหยุดงานระหว่างการคลอดบุตร

3. กรณีทุพพลภาพอันมิใช่เนื่องจากการทำงาน ผู้ประกันตนต้องยื่นคำขอภายใน 1 ปี นับแต่วันที่มีสิทธิการขอรับประโยชน์ทดแทนทุพพลภาพให้นับตั้งแต่วันที่ที่ผู้ประกันตนได้ทราบถึงเหตุอันก่อให้เกิดสิทธิขอรับประโยชน์ ทดแทนกรณีทุพพลภาพ หมายถึง วันที่แพทย์มีความเห็นว่าผู้ประกันตนเป็นผู้ทุพพลภาพ (จากคำวินิจฉัยแพทย์) ผู้ประกันตนจะได้รับประโยชน์ทดแทนค่ารักษาพยาบาลไม่เกิน 2,000.-บาทต่อเดือน และเงินทดแทนขาดรายได้ตลอดชีวิตและค่าพาหนะไปทำการรักษาจำนวน 500.-บาทและค่าใช้จ่ายในกระบวนการฟื้นฟูสมรรถภาพของผู้ทุพพลภาพทางร่างกายจิตใจในด้านอาชีพให้ไม่เกิน 40,000.-บาท

4. กรณีตาย ผู้ประกันตนต้องจ่ายเงินสมทบมาแล้วไม่น้อยกว่า 1 เดือน ภายใน 6 เดือน และถ้าจ่ายเงินสมทบมาแล้วไม่น้อยกว่า 36 เดือน จะได้รับเงินสงเคราะห์ตาย ในกรณีนี้จะพิจารณาเงินสงเคราะห์ให้จ่ายแก่ผู้ที่ผู้ประกันตนทำหนังสือระบุให้เป็นผู้มีสิทธิได้รับเงินสงเคราะห์ ถ้าไม่มีบุคคลดังกล่าวนี้ ให้นำมาแบ่งเท่า ๆ กัน โดยจ่ายให้แก่สามีหรือภรรยา บิดา มารดา โดยชอบด้วยกฎหมายและบุตรของผู้ประกันตน ผู้ประกันตนเสียชีวิต ผู้จัดการศพจะได้รับเงินค่าทำศพในวงเงิน 40,000.-บาท และเงินสงเคราะห์กรณีตายตามระยะเวลาที่ผู้ประกันตนได้ทำงานมา คือเงินสะสมที่เรียกว่า เงินชราภาพ

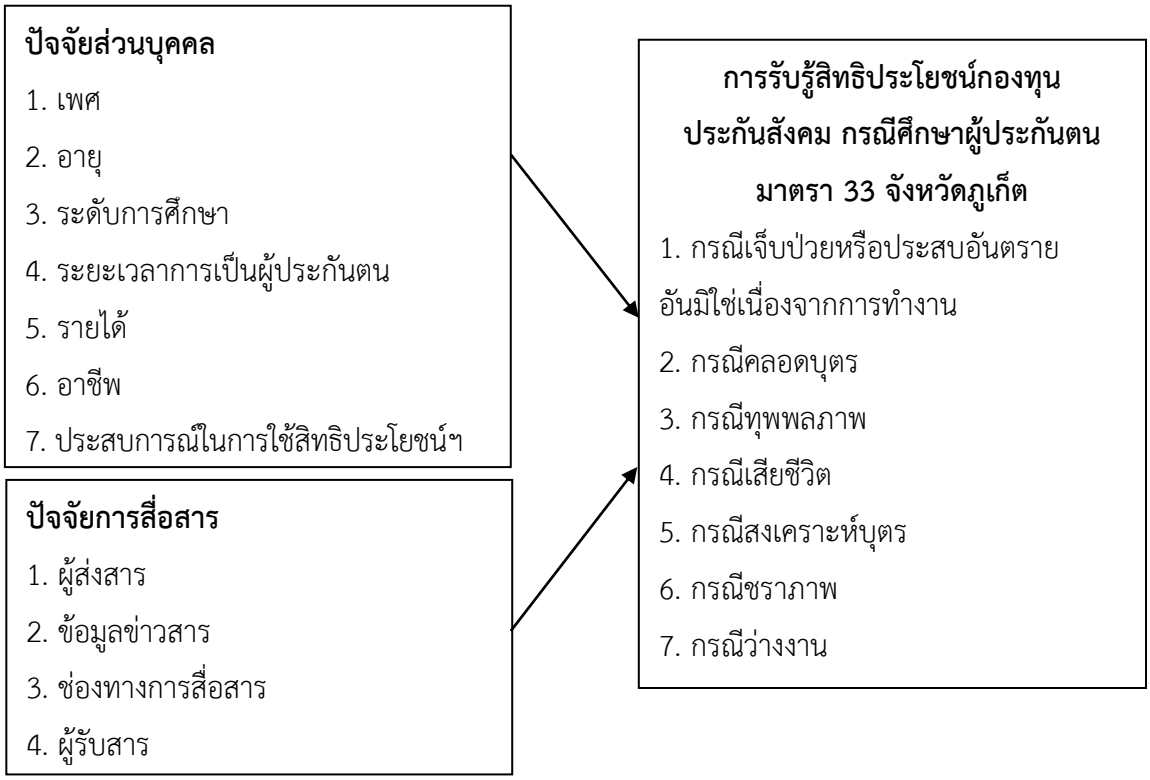
5. กรณีสงเคราะห์บุตร ผู้ประกันตนต้องจ่ายเงินสมทบมาแล้วไม่น้อยกว่า 12 เดือน ภายใน 36 เดือนก่อนมีสิทธิ ผู้ประกันตนจะได้รับประโยชน์ทดแทนกรณีเงินสงเคราะห์บุตรได้ครั้งละ 2 คน โดยนับตั้งแต่แรกเกิดจนถึงอายุ 6 ปีบริบูรณ์ เงินสงเคราะห์บุตรจะจ่ายโดยโอนผ่านเข้าบัญชีของผู้ประกันตนที่มีสิทธิมาเบิกจะจ่ายให้เดือนละ 400.- บาทต่อบุตรหนึ่งคน

6. กรณีชราภาพ ผู้ประกันตนต้องจ่ายเงินสมทบมาแล้วเกินกว่า 180 เดือน ไม่ว่าระยะเวลาจะติดต่อกันหรือไม่ก็ตาม และต้องมีอายุครบ 55 ปีบริบูรณ์ และความเป็นผู้ประกันตนสิ้นสุดลง จะได้รับเป็นเงินบำนาญชราภาพ และอีกกรณีถ้าผู้ประกันตนจ่ายเงินสมทบไม่ครบ 180 เดือน และความเป็นผู้ประกันตนสิ้นสุดลงและมีอายุครบ 55 ปีบริบูรณ์จะได้รับเป็นเงินบำเหน็จชราภาพ หรือเป็นผู้ทุพพลภาพ หรือผู้ประกันตนเสียชีวิตก่อน

จะได้รับเป็นเงินบำเหน็จชราภาพ สิทธิประโยชน์ทดแทนกรณีจ่ายเงินสมทบเกินกว่า 180 เดือน จะมีสิทธิได้รับเงินบำนาญชราภาพเป็นรายเดือนในอัตราร้อยละ 20 ของค่าจ้างเฉลี่ย 60 เดือนสุดท้าย ที่ใช้เป็นฐานในการคำนวณเงินสมทบก่อนความเป็นผู้ประกันตนสิ้นสุดลง ให้ปรับเพิ่มอัตราเงินบำนาญชราภาพขึ้นอีกในอัตราร้อยละ 1.5 ต่อระยะเวลาการจ่ายเงินสมทบครบ 12 เดือน สำหรับระยะเวลาที่จ่ายเงินสมทบเกิน 180 เดือน และกรณีที่จ่ายเงินสมทบน้อยกว่า 180 เดือน จะได้รับเป็นเงินก้อนพร้อมดอกเบี้ยตามอัตราที่กำหนด

7. กรณีว่างงาน ผู้ประกันตนที่จ่ายเงินสมทบมาแล้วไม่น้อยกว่า 6 เดือน ภายใน 15 เดือนก่อนการว่างงาน และเป็นผู้ที่มีความสามารถในการทำงาน พร้อมที่จะทำงานที่เหมาะสมตามที่จัดหาให้ หรือต้องไม่ปฏิเสธการฝึกงานและขึ้นทะเบียนไว้ที่สำนักงานจัดหางานของรัฐ โดยต้องไปรายงานตัวไม่น้อยกว่าเดือนละ 1 ครั้ง และไม่ใช่ผู้มีสิทธิได้รับประโยชน์ทดแทนในกรณีชราภาพ เพราะอายุยังไม่ครบ 55 ปีบริบูรณ์ สิทธิประโยชน์ทดแทนกรณีถูกเลิกจ้าง ได้รับเงินทดแทนกรณีว่างงานร้อยละ 50 ของค่าจ้างรายวัน ครั้งละไม่เกิน 180 วัน ใน 1 ปีปฏิทิน กรณีลาออกจากงานหรือสิ้นสุดสัญญาจ้างที่มีกำหนดระยะเวลาการจ้างไม่แน่นอน และเลิกจ้างตามกำหนดระยะเวลานั้น จะได้รับเงินทดแทนกรณีว่างงานร้อยละ 30 ของค่าจ้างรายวัน ครั้งละไม่เกิน 90 วัน

กรอบแนวคิด



รูปที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

ระเบียบวิธีการวิจัย

การศึกษานี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ ประชากรในการวิจัย ได้แก่ ผู้ประกันตนระบบประกันสังคม มาตรา 33 ที่อาศัยอยู่ในจังหวัดภูเก็ต ประกอบด้วยจำนวน 135,775 คน (ข้อมูล ณ วันที่ 14 กันยายน 2566 จากสำนักงานประกันสังคมจังหวัดภูเก็ต) ขนาดของกลุ่มตัวอย่างกำหนดโดยวิธีของ Taro Yamane ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 จะได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 399 คน โดยวิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ เป็นการเลือกกลุ่มตัวอย่างโดยคำนึงถึงสัดส่วนของผู้ประกันตนระบบประกันสังคมมาตรา 33 ที่อาศัยอยู่ใน 3 อำเภอของจังหวัดภูเก็ต โดยใช้แบบสอบถามเก็บรวบรวมข้อมูล ทั้งในส่วนของการตอบแบบสอบถามแบบกระดาษ และแบบออนไลน์ผ่านระบบ Google form โดยแบบสอบถามที่สร้างขึ้นจะมีเนื้อหาครอบคลุมวัตถุประสงค์ของการวิจัย โดยมีรายละเอียดดังนี้ คือ การสอบถามข้อมูลเพื่อคัดกรองกลุ่มตัวอย่าง แบบสอบถามข้อมูลเบื้องต้นของผู้ตอบแบบสอบถาม แบบสอบถามวัดระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยการสื่อสารทั้ง 4 ด้าน แบบสอบถามวัดระดับการรับรู้สิทธิประโยชน์กองทุนประกันสังคม และแบบสอบถามความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

การทดสอบความเที่ยงตรงและความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม โดยการนำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นให้กับอาจารย์ที่ปรึกษาพิจารณา และผู้เชี่ยวชาญจำนวน 5 ท่านได้แก่ ผู้เชี่ยวชาญทางด้านงานประกันสังคม จำนวน 3 ท่าน และ อาจารย์ประจำหลักสูตร จำนวน 2 ท่าน ตรวจสอบความเหมาะสมของข้อคำถามและภาษา จากนั้นหาค่าความเที่ยงตรงของแบบสอบถามและนำไปทดลองเก็บข้อมูลจากกลุ่มที่คล้ายคลึงกับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 คน และนำข้อมูลมาหาความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม จะได้ค่าเท่ากับ 0.957 ซึ่งยอมรับได้ จากนั้นจึงทำการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง ทั้งในส่วนของผู้ประกันตนที่มาใช้บริการ ณ สำนักงานประกันสังคมจังหวัดภูเก็ต และผ่านช่องทางการติดต่อต่าง ๆ เช่น กลุ่มไลน์เครือข่ายผู้ประกันตนจังหวัดภูเก็ต ผ่านทางชมรมบริหารงานบุคคลในการขอความร่วมมือตอบแบบสอบจากผู้ประกันตนสถานประกอบการต่าง ๆ เป็นต้น

การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สำหรับการทดสอบสมมติฐานผู้วิจัยใช้สถิติการทดสอบแบบ t-test สถิติความแปรปรวนทางเดียว หากพบความแตกต่างจะนำไปสู่การเปรียบเทียบรายคู่ โดยใช้วิธี LSD และสถิติถดถอยเชิงพหุคูณ และการวิเคราะห์สมการถดถอยเชิงพหุคูณ

ผลการศึกษาและอภิปรายผล

ผลการศึกษาวิจัย เรื่องปัจจัยการสื่อสารที่ส่งผลต่อการรับรู้สิทธิประโยชน์กองทุนประกันสังคม กรณีศึกษา ผู้ประกันตนมาตรา 33 จังหวัดภูเก็ต สรุปผลการวิจัยได้ดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ผลการศึกษาพบว่า

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 25 – 34 ปี การศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี ระยะเวลาการเป็นผู้ประกันตนอยู่ในระดับต่ำกว่า 5 ปี มีรายได้ 10,001 – 20,000 บาท มีอาชีพเป็นพนักงานโรงแรม ประสบการณ์ใช้สิทธิประโยชน์ 3 อันดับแรกได้แก่ กรณีเจ็บป่วยหรือประสบอันตราย อันมิใช่เนื่องจากการทำงาน(เจ็บป่วย/ทันตกรรม/ตรวจสุขภาพ) กรณีว่างงาน และกรณีคลอดบุตร ตามลำดับ

2. ปัจจัยการสื่อสาร ผลการศึกษาพบว่า

ระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยการสื่อสารที่ส่งผลต่อการรับรู้สิทธิประโยชน์กองทุนประกันสังคม กรณีศึกษา ผู้ประกันตนมาตรา 33 จังหวัดภูเก็ต พบว่า ระดับความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.05 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อมีรายละเอียดและสามารถเรียงลำดับได้ดังนี้ ด้านข้อมูลข่าวสาร ด้านผู้รับสาร ด้านผู้ส่งสาร และด้านช่องทางการสื่อสาร ตามลำดับ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านผู้ส่งสาร มีระดับความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อได้ว่าลำดับที่ 1 คือ ผู้ส่งสารมีความน่าเชื่อถือในข้อมูลสิทธิประโยชน์ และความไว้วางใจที่ผู้ตอบแบบสอบถามจะให้ข้อมูลส่วนตัวต่าง ๆ ด้านข้อมูลข่าวสาร มีระดับความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อได้ว่าลำดับที่ 1 คือ ข้อมูลสิทธิประโยชน์มีความน่าเชื่อถือ ด้านช่องทางการสื่อสาร มีระดับความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อได้ว่าลำดับที่ 1 คือ เว็ปไซต์สำนักงานประกันสังคม รวมถึงเว็ปไซต์อื่น ๆ ในการ และด้านผู้รับสาร มีระดับความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อได้ว่าลำดับที่ 1 คือ ผู้ตอบแบบสอบถามสนใจสิทธิประโยชน์กองทุนประกันสังคม จากการวางแผนการเกษียณของผู้ตอบแบบสอบถาม

3. การรับรู้สิทธิประโยชน์กองทุนประกันสังคม กรณีศึกษาผู้ประกันตนมาตรา 33 จังหวัดภูเก็ต ผลการศึกษาพบว่า

ระดับการรับรู้สิทธิประโยชน์กองทุนประกันสังคม ทั้ง 7 กรณี พบว่า ระดับการรับรู้สิทธิฯ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.29 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อสามารถเรียงลำดับได้ดังนี้ คือ กรณีเจ็บป่วยหรือประสบอันตราย อันมิใช่เนื่องจากการทำงาน กรณีว่างงาน กรณีชราภาพ กรณีเสียชีวิต กรณีทุพพลภาพ กรณีสงเคราะห์บุตร และกรณีคลอดบุตร ตามลำดับ

4. การเปรียบเทียบการรับรู้สิทธิประโยชน์กองทุนประกันสังคม จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ประกันตนมาตรา 33 จังหวัดภูเก็ต พบว่า

ปัจจัยส่วนบุคคล ด้านเพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ และอาชีพที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อการรับรู้สิทธิประโยชน์กองทุนประกันสังคมแตกต่างกัน แต่ด้านระยะเวลาการเป็นผู้ประกันตนที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อการรับรู้สิทธิประโยชน์กองทุนประกันสังคมไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

5. ปัจจัยการสื่อสารที่ส่งผลต่อการรับรู้สิทธิประโยชน์กองทุนประกันสังคม กรณีศึกษา ผู้ประกันตนมาตรา 33 จังหวัดภูเก็ต พบว่า

ปัจจัยการสื่อสาร ได้แก่ ข้อมูลข่าวสาร และผู้รับสาร ส่งผลต่อการรับรู้สิทธิประโยชน์กองทุนประกันสังคม กรณีศึกษา ผู้ประกันตนมาตรา 33 จังหวัดภูเก็ต อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

ผลการศึกษาวิจัย เรื่องปัจจัยการสื่อสารที่ส่งผลต่อการรับรู้สิทธิประโยชน์กองทุนประกันสังคม กรณีศึกษา ผู้ประกันตนมาตรา 33 จังหวัดภูเก็ต สามารถอภิปรายผลการวิจัยได้ดังนี้

1. ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ และอาชีพที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อการรับรู้สิทธิประโยชน์กองทุนประกันสังคมแตกต่างกัน แต่ระยะเวลาการเป็นผู้ประกันตนที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อการรับรู้สิทธิประโยชน์กองทุน

ประกันสังคมไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับสิทธิประโยชน์กองทุนประกันสังคม ซึ่งเป็นหนึ่งระบบสิทธิประโยชน์พื้นฐานให้แก่ลูกจ้าง โดยสิทธิประโยชน์ทั้ง 7 กรณี ไม่ได้มีข้อจำกัดด้านระดับการศึกษา รายได้ และอาชีพ แต่อาจจะมีข้อจำกัดในด้านของเพศ อายุ หรือระยะเวลาการเป็นผู้ประกันตน แต่ก็ไม่ได้ส่งผลต่อการรับรู้สิทธิฯมากนัก

2. ปัจจัยการสื่อสารที่ส่งผลต่อการรับรู้สิทธิประโยชน์กองทุนประกันสังคม

ข้อมูลข่าวสาร และผู้รับสาร ส่งผลต่อการรับรู้สิทธิฯประกันสังคม สอดคล้องกับ วันชัย มีชาติ (2556) ได้ศึกษาเรื่องพฤติกรรม การบริหารองค์การสาธารณะ พบว่า วิธีการเพิ่มประสิทธิภาพในการติดต่อสื่อสารจะต้องมีการสร้างระบบการสื่อสารภายในองค์กรที่ดี จึงจะสามารถช่วยลดข้อผิดพลาด ที่จะส่งผลกระทบต่อประสิทธิผลขององค์กร องค์กรที่ดีควรมีศูนย์กลางของข้อมูล เพื่อทำให้เกิดการสื่อสารที่รวดเร็ว ยืดหยุ่น และเพิ่มความถูกต้องของข้อมูลให้มากขึ้น และสอดคล้องกับงานวิจัยของ วันทนา ชื่นฤทัย (2554) ได้ศึกษาเรื่องการศึกษาแนวทางการพัฒนาการสื่อสารภายในองค์กร กรณีศึกษา: บริษัท โอกิทานิ (ไทยแลนด์) จำกัด พบว่า บุคลากรเป็นผู้รับสารที่ดี ให้ความสนใจในการสื่อสาร ถ้าเกิดความไม่เข้าใจจะมีการสอบถามข้อมูลโดยตรงและมีการแสดงออกด้วยปฏิกิริยาท่าทางที่เหมาะสมในการติดต่อสื่อสาร

ข้อเสนอแนะในการนำผลการศึกษาวิจัยไปใช้

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

สำนักงานประกันสังคมควรมีการจัดทำแผนโครงการต่าง ๆ เพื่อให้ผู้ประกันตนสามารถเข้าถึงความรู้และข้อมูลข่าวสารได้ง่าย เช่น จัดโครงการให้ความรู้ความเข้าใจสิทธิประโยชน์กองทุนประกันสังคม เนื่องจากสถานการณ์ และปัญหาต่าง ๆ รวมถึงสิทธิประโยชน์มีการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา เพราะฉะนั้นกระบวนการส่งเสริมความรู้ความเข้าใจก็ยังจำเป็นที่จะต้องมีการให้ข้อมูล เพื่อการนำไปใช้ให้เกิดประโยชน์อย่างถูกต้องเหมาะสม และควรมีนโยบายในการเพิ่มช่องทางการรับรู้ในการเข้าถึงผู้ประกันตนได้ทุกกลุ่ม โดยเฉพาะในปัจจุบันช่องทางสื่อสังคมออนไลน์เป็นช่องทางที่สามารถเข้าถึงผู้ประกันตนได้ง่ายและรวดเร็วที่สุด

ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติการ

สำนักงานประกันสังคม ควรมีการออกประชาสัมพันธ์ข้อมูลต่าง ๆ รวมถึงให้ความรู้นอกสถานที่ให้กับผู้ประกันตนเพื่อสร้างการรับรู้ โดยใช้สื่อประชาสัมพันธ์ในทุกรูปแบบ และมีการให้ข้อมูลความรู้ผ่านช่องทางโซเชียลมีเดีย โดยการสร้าง Content ให้น่าสนใจ และสรุปสาระสำคัญของข้อมูลข่าวสารที่ต้องการจะส่งสารถึงผู้รับสารให้ชัดเจน เพื่อสามารถนำไปเผยแพร่หรือประชาสัมพันธ์บอกต่อในช่องทางต่าง ๆ ได้อย่างเหมาะสม

ข้อเสนอแนะเชิงวิชาการ

สำนักงานประกันสังคมควรจะทำการศึกษาถึงปัญหาและอุปสรรคต่าง ๆ ที่จะสร้างหรือเพิ่มการรับรู้สิทธิประโยชน์ให้กับกลุ่มตัวอย่าง เพื่อให้กระบวนการรับรู้ และการนำไปใช้ได้ถูกต้องเหมาะสม เพียงพอต่อการบรรเทาทุกข์จากปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในสังคมและรองรับกับสถานการณ์ต่าง ๆ ที่อาจจะเกิดขึ้นได้อีกในอนาคต

ข้อเสนอแนะเพื่อทำการวิจัยครั้งต่อไป

1. ในการศึกษาครั้งนี้เป็นเพียงการศึกษาปัจจัยการสื่อสารที่ส่งผลต่อการรับรู้สิทธิประโยชน์กองทุนประกันสังคม กรณีศึกษา ผู้ประกันตนมาตรา 33 จังหวัดภูเก็ต เท่านั้น ต่อไปควรมีการศึกษาถึงปัจจัยอื่น ๆ ที่ส่งผลต่อการรับรู้สิทธิประโยชน์กองทุนประกันสังคม หรือการศึกษาความสัมพันธ์ของตัวแปรอื่น ๆ ที่จะส่งผลการรับรู้สิทธิประโยชน์กองทุนประกันสังคมของผู้ประกันตนมาตรา 33 หรือ มาตราอื่น ๆ

2. ควรมีการเก็บข้อมูลโดยใช้กลุ่มตัวอย่างในจำนวนที่มากขึ้น หรือกลุ่มตัวอย่างจากพื้นที่อื่น ๆ เพื่อจะทำให้ได้ข้อมูลหลากหลาย และในมุมมองที่กว้างขึ้น

3. ควรมีการศึกษาในเรื่องเดียวกันนี้ โดยทำการศึกษาเปรียบเทียบระหว่างผู้ประกันตนในระบบประกันสังคมมาตราอื่น ๆ เพื่อจะได้เป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนารูปแบบการสื่อสารเพื่อสร้างการรับรู้และเพิ่มประสิทธิภาพได้มากยิ่งขึ้น

4. ควรใช้วิธีการศึกษาที่พัฒนาขึ้นไปอีกขั้น เช่น การวิจัยเชิงคุณภาพ หรือการวิจัยที่ผสมผสานระหว่างการวิจัยเชิงปริมาณกับการวิจัยเชิงคุณภาพ เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ชัดเจนยิ่งขึ้น

บรรณานุกรม

ชวลิต กนกพาณิชย์สกุล และ เกษรินทร์ เรืองวารี. (2564). *รายงานวิจัยการรับรู้สิทธิประโยชน์ทดแทนของผู้ประกันตนของพนักงานมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.* กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.

เติมศักดิ์ คทวณิช. (2556). *จิตวิทยาทั่วไป.* กรุงเทพมหานคร: ซีเอ็ดยูเคชั่น.

บริษัท กลุ่มแอดวานซ์ รีเสิร์ช จำกัด. (2559). *โครงการสำรวจความพึงพอใจของสำนักงานประกันสังคมปี2559.* กรุงเทพมหานคร: บริษัท กลุ่มแอดวานซ์ รีเสิร์ช จำกัด.

บัณฑิต เผ่าวัฒนา. (2548). *การรับรู้และการมีส่วนร่วมของบุคลากรสถาบันบัณฑิตพัฒนาบริหารศาสตร์ในการพัฒนาคุณภาพสถาบันสู่ความเป็นเลิศตามเกณฑ์รางวัลคุณภาพชีวิต.* กรุงเทพมหานคร: สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

ปรมะ สตะเวทิน. (2540). *หลักนิเทศศาสตร์.* กรุงเทพมหานคร: ภาคพิมพ์.

วันชัย มีชาติ. (2556). *พฤติกรรมการบริหารองค์การสาธารณะ* (พิมพ์ครั้งที่ 3). กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

วันทนา ชื่นฤทัย. (2554). *การศึกษาแนวทางการพัฒนาการสื่อสารภายในองค์กร กรณีศึกษา: บริษัท โอกิทานิ (ไทยแลนด์) จำกัด* [วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์]. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ

วาทินี เจียมสุขสุจิตต์. (2552). *การโฆษณาออนไลน์ที่มีผลต่อการสั่งซื้อสินค้าของผู้บริโภค* [การค้นคว้าอิสระศิลปศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์]. มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

ศิรินทิพย์ คูณสมบัติ และวัลลภ รัฐฉัตรนนท์. (2558). *โครงการศึกษาความรู้ความเข้าใจสิทธิประโยชน์กองทุนประกันสังคมของพนักงาน บริษัท แพรคติก้า จำกัด.* กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

สิทธิโชค วรานุสันติกุล. (2544). *จิตวิทยาการศึกษา.* กรุงเทพมหานคร: บริษัท รวมสาสน์ จำกัด.

สำนักงานสภาพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. (2565). *แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 13 (พ.ศ. 2566—2570).* กรุงเทพมหานคร: สำนักนายกรัฐมนตรี.

สำนักงานประกันสังคม. (2562). *คู่มือผู้ประกันตน.* กรุงเทพมหานคร: สำนักงานประกันสังคม.

สำนักงานแรงงานจังหวัดภูเก็ต. (2565). *สถานการณ์แรงงานจังหวัดภูเก็ต ไตรมาส 1 ปี 2565 (มกราคม - มีนาคม).* ภูเก็ต: สำนักงานแรงงานจังหวัดภูเก็ต. https://phuket.mol.go.th/wp-content/uploads/sites/84/2022/06/บทสรุปผู้บริหาร-ไตรมาส-1-ปี-2565.pdf

Berlo, D. K. (1960). *The Process of Communication.* New York: Holt, Rinehart and Winston, Inc.

การศึกษาการนำปัญญาประดิษฐ์ (AI) มาใช้ในอุตสาหกรรมการพิมพ์และบรรจุภัณฑ์

A Study on the Application of Artificial Intelligence (AI) in the Printing and Packaging Industry

กนกเนตร เพ็งบุญ[1] และพิชิต ขจรเดชะ[2]

Kanoknet Pengbun[1] and Phichit Kajondecha[2]

คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรมและเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี[1,2]

E-mail: kanoknet.pe@gmail.com[1]

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ดังนี้ (1) เพื่อนำเสนอแนวทางในการประยุกต์ใช้ปัญญาประดิษฐ์ (AI) ในอุตสาหกรรมการการพิมพ์และบรรจุภัณฑ์ (2) เพื่ออภิปรายความคิดเห็นและความพร้อมของผู้บริหาร ผู้ประกอบการ และผู้ที่เกี่ยวของกับการปฏิบัติการของอุตสาหกรรมการพิมพ์และบรรจุภัณฑ์ ในการนำ AI มาประยุกต์ใช้ในองค์กร และ (3) เพื่อนำไปประยุกต์ใช้ในการกำหนดกลยุทธ์ วางแผน และเพื่อเป็นแนวทางในการนำ AI มาใช้พัฒนาธุรกิจในอุตสาหกรรมการพิมพ์และบรรจุภัณฑ์ ดำเนินการวิจัยโดยเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ สมาคมการพิมพ์ไทย/ผู้บริหาร/เจ้าของกิจการ/ผู้จัดการ/หัวหน้างาน ฯลฯ ซึ่งมีหน้าที่หรือประสบการณ์ในการวางแผน ดูแล ควบคุม และการจัดการของสถานประกอบการธุรกิจสิ่งพิมพ์และบรรจุภัณฑ์ จำนวน 100 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูล วิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมทางสถิติ ผลการวิจัยประกอบด้วย (1) แนวทางการนำ AI มาใช้ในกระบวนการควบคุมคุณภาพ การวางแผนการผลิต และการเพิ่มความแม่นยำในกระบวนการผลิตได้ (2) ความพร้อมด้านงบประมาณสำหรับการนำ AI มาประยุกต์ใช้ส่วนใหญ่อยู่ในช่วง 100,000 ถึง 500,000 บาท ซึ่งสะท้อนถึงความต้องการลงทุนในระดับเริ่มต้นถึงปานกลาง และพบว่าพนักงานในอุตสาหกรรมส่วนใหญ่ยังขาดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับ AI โดยมีเพียงบางคนที่คุ้นเคยและสามารถใช้งาน AI ได้ในระดับหนึ่ง ทำให้มีความจำเป็นในการพัฒนาทักษะและความรู้ของพนักงานเพื่อสนับสนุนการใช้ AI อย่างมีประสิทธิภาพ และ (3) เป้าหมายหลักของการนำ AI มาใช้จะเน้นการลงทุนในเทคโนโลยีที่ช่วยในการควบคุมคุณภาพและการวางแผนการผลิต พร้อมทั้งสนับสนุนการฝึกอบรมและพัฒนาทักษะด้าน AI ให้กับบุคลากรในองค์กร

คำสำคัญ: ปัญญาประดิษฐ์ การประยุกต์ อุตสาหกรรมการการพิมพ์และบรรจุภัณฑ์

Abstract

The purposes of this research were (1) to propose a framework for the application of artificial intelligence (AI) in the printing and packaging industry, (2) to discuss the perspectives and readiness of executives, entrepreneurs, and stakeholders involved in the operations of

the printing and packaging industry for integrating AI within their organizations, and (3) to develop strategies, planning methods, and guidelines for using AI to enhance business development in the printing and packaging sector. This study employed a quantitative research approach. Data were collected from a sample group consisting of members from the Thai Printing Association, executives, business owners, managers, and supervisors with responsibilities or experience in planning, overseeing, and managing printing and packaging businesses, totaling 100 participants. A questionnaire was used as the data collection tool, and data analysis was conducted using statistical software. The findings showed that (1) AI can be effectively used in quality control processes, production planning, and improving production accuracy, (2) most organizations' budget readiness for AI adoption ranged between 100,000 to 500,000 baht, indicating an initial to moderate investment level, and employees generally lacked sufficient knowledge of AI, with only a few familiar with and able to utilize AI to some extent, emphasizing the need for employee skill development and training for effective AI use, and (3) the primary focus for AI adoption was on investing in technology that aids quality control and production planning, alongside supporting employee training and skill development in AI within the organization.

Keywords: Artificial Intelligence, application, printing and packaging industry

บทนำ

ในสภาพเศรษฐกิจโลกที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วและการแข่งขันที่สูงขึ้น ธุรกิจโรงพิมพ์กำลังเผชิญกับความท้าทายใหม่ ๆ ธุรกิจโรงพิมพ์แบบดั้งเดิมพบกับความยากลำบากในการดำเนินกิจการท่ามกลางภาวะเศรษฐกิจที่ชะลอตัวและอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและส่งออกที่ยังไม่ฟื้นตัว ผู้ประกอบการในธุรกิจโรงพิมพ์จึงต้องปรับตัวเพื่อความอยู่รอด โดยเฉพาะการปรับให้สอดคล้องกับพฤติกรรมของผู้บริโภคที่เปลี่ยนไป การบริหารจัดการที่อาศัยเพียงรูปแบบดั้งเดิมอาจไม่สามารถตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าในปัจจุบันได้ ซึ่งอาจเพิ่มความเสี่ยงในระยะยาว ปัจจัยสำคัญที่มีผลต่อการเปลี่ยนแปลงของธุรกิจโรงพิมพ์ คือ พฤติกรรมของลูกค้าในยุคดิจิทัล ที่ต้องการบริการที่รวดเร็ว สินค้าที่หลากหลาย และความสะดวกในการเข้าถึงบริการออนไลน์มากขึ้น นอกจากนี้ กระแสความนิยมของสื่อออนไลน์ที่เพิ่มสูงขึ้นทำให้การโฆษณาผ่านสื่อออนไลน์เติบโตอย่างรวดเร็ว ซึ่งส่งผลให้ผู้ประกอบการหันไปใช้สื่อออนไลน์แทนสื่อสิ่งพิมพ์แบบเดิมมากขึ้น เพื่อความอยู่รอดในระยะยาว ผู้ประกอบการในธุรกิจโรงพิมพ์จำเป็นต้องปรับกลยุทธ์ให้เข้ากับแนวโน้มตลาดที่เปลี่ยนแปลงไป การนำเทคโนโลยีสมัยใหม่เข้ามาประยุกต์ใช้ เช่น การพิมพ์แบบดิจิทัล การปรับกระบวนการผลิตให้สอดคล้องกับความต้องการเฉพาะบุคคล และการให้บริการแบบออนไลน์ เป็นการตอบสนองความ

ต้องการของผู้บริโภคในยุคปัจจุบัน การวิจัยนี้มุ่งวิเคราะห์ปัจจัยเหล่านี้และเสนอแนวทางการปรับตัวเพื่อให้ธุรกิจโรงพิมพ์สามารถดำเนินต่อไปได้อย่างยั่งยืน (Smart SME, 2558)

ในยุคดิจิทัลที่เทคโนโลยีเข้ามามีบทบาทสำคัญในชีวิตประจำวันและธุรกิจทุกภาคส่วน การปรับตัวเพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วกลายเป็นสิ่งจำเป็น โดยเฉพาะเมื่อพฤติกรรมผู้บริโภคปรับตามกระแสดิจิทัล ตัวอย่างชัดเจนคือการเปลี่ยนรูปแบบธุรกิจร้านอาหารในช่วงการแพร่ระบาดของโควิด-19 จากการบริการหน้าร้านมาเป็นการเข้าถึงลูกค้าผ่านช่องทางออนไลน์ ซึ่งนอกจากการใช้เทคโนโลยีเพื่อการสื่อสารแล้ว AI หรือปัญญาประดิษฐ์ยังมีบทบาทสำคัญในการเพิ่มยอดขายและปรับปรุงการตลาดของธุรกิจต่าง ๆ การศึกษาโดย McKinsey พบว่าการใช้งาน AI ที่พบมากที่สุดในธุรกิจคือด้านการขายและการตลาด ซึ่งสะท้อนให้เห็นถึงความจำเป็นในการนำ AI มาช่วยเพิ่มประสิทธิภาพ ลดต้นทุน และปรับปรุงการดำเนินงาน นอกจากนี้ภายในไม่เกิน 5 ปีข้างหน้า ธุรกิจการผลิต รวมถึงโรงงานและโรงพิมพ์ จะเริ่มเปลี่ยนรูปแบบการทำงานสู่ระบบ AI เพื่อการบริหารจัดการที่แม่นยำและคุ้มค่า AI ไม่เพียงเพิ่มความสามารถในการวิเคราะห์ข้อมูลและจัดการกระบวนการผลิตโดยอัตโนมัติ แต่ยังช่วยลดต้นทุนแรงงาน ด้วยการลงทุนเพียงครั้งเดียวและมีเพียงค่าใช้จ่ายในการบำรุงรักษา AI จะกลายเป็นปัจจัยสำคัญที่ช่วยให้ธุรกิจสามารถแข่งขันและรักษาส่วนแบ่งทางการตลาดได้อย่างยั่งยืน (ญาณภา ฉัตรกุล ณ อยุธยา, n.d.); (ธีรพงศ์ ประดิษฐ์กุล, 2562)

ปัญญาประดิษฐ์ (AI) มีบทบาทสำคัญในหลายภาคธุรกิจและอุตสาหกรรม ด้วยศักยภาพในการวิเคราะห์ข้อมูลที่ซับซ้อนและความสามารถในการปรับกลยุทธ์อย่างรวดเร็ว AI ช่วยส่งเสริมการวางแผนการตลาดและเพิ่มรายได้ให้กับธุรกิจ ตัวอย่างเช่น Subway ร่วมมือกับ IBM Watson ใช้ AI ในระบบ WEATHERfx Footfall ซึ่งปรับการซื้อโฆษณาออนไลน์ตามข้อมูลสภาพอากาศและพฤติกรรมลูกค้า ผลลัพธ์คือจำนวนลูกค้าเพิ่มขึ้น 31% และลดค่าใช้จ่ายโฆษณาลง 53% การใช้ AI แบบนี้ไม่เพียงช่วยเพิ่มรายได้แต่ยังลดค่าใช้จ่ายอย่างมีประสิทธิภาพ อีกตัวอย่างหนึ่งคือ Starbucks ซึ่งนำ AI มาประยุกต์ในแอปพลิเคชันของตน โดยใช้ข้อมูลการสั่งซื้อของลูกค้า เช่น เมนูที่ชื่นชอบ เวลาที่สั่ง และสภาพอากาศ เพื่อสร้างประสบการณ์ส่วนบุคคลในการแนะนำเมนูให้ตรงกับความต้องการ ในขณะที่ Netflix ใช้ AI ในการประมวลผลข้อมูลพฤติกรรมการชมของผู้ใช้ และแนะนำเนื้อหาที่สอดคล้องกับช่วงเวลาและความสนใจ ทำให้ผู้ชมได้รับประสบการณ์ที่ดีขึ้น นอกจากนี้ Amazon ใช้ AI เพื่อแนะนำสินค้าที่ตรงกับความสนใจของลูกค้า โดยประมวลจากประวัติการซื้อและการค้นหา พร้อมส่งคำแนะนำไปยังอีเมลของลูกค้า ซึ่งสร้างยอดขายเพิ่มถึง 60% ขณะที่ Sephora ใช้ Chatbot ในการให้คำแนะนำความงามเฉพาะบุคคล ช่วยให้ลูกค้าตัดสินใจเลือกซื้อสินค้าได้ง่ายขึ้น AI ช่วยให้ Sephora เข้าใจพฤติกรรมลูกค้าและส่งเสริมความสัมพันธ์กับลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ (ญาณภา ฉัตรกุล ณ อยุธยา, n.d.)

จากแนวทางการประยุกต์ใช้ AI ในด้านการตลาดและตัวอย่างที่ประสบความสำเร็จจากธุรกิจชั้นนำ จะเห็นได้ว่า AI ได้กลายเป็นผู้ช่วยสำคัญของนักการตลาดและมีแนวโน้มเติบโตอย่างต่อเนื่อง นอกจากนี้ AI ยังถูกนำมาใช้ในหลากหลายอุตสาหกรรม เช่น การขนส่ง การแพทย์ การศึกษา และการท่องเที่ยว เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงาน ผู้วิจัยจึงมุ่งศึกษาการนำ AI มาใช้ในอุตสาหกรรมการพิมพ์และบรรจุภัณฑ์

เพื่อบูรณาการองค์ความรู้และสร้างแนวทางการพัฒนานวัตกรรม ซึ่งจะช่วยสนับสนุนการเติบโตอย่างยั่งยืนและปรับปรุงรูปแบบธุรกิจในอุตสาหกรรมการพิมพ์และบรรจุภัณฑ์ต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อนำเสนอแนวทางในการประยุกต์ใช้ปัญญาประดิษฐ์ (AI) ในอุตสาหกรรมการการพิมพ์และบรรจุภัณฑ์

2. เพื่ออภิปรายความคิดเห็นและความพร้อมของผู้บริหาร, ผู้ประกอบการ และผู้ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติการของอุตสาหกรรมการพิมพ์และบรรจุภัณฑ์ ในการนำ AI มาประยุกต์ใช้ในองค์กร

3. เพื่อนำไปประยุกต์ใช้ในการกำหนดกลยุทธ์, วางแผน และเพื่อเป็นแนวทางในการนำ AI มาใช้พัฒนาธุรกิจในอุตสาหกรรมการพิมพ์และบรรจุภัณฑ์

การทบทวนวรรณกรรม

อุตสาหกรรมการพิมพ์

การจำแนกประเภทธุรกิจโรงพิมพ์สิ่งพิมพ์ทั่วไปสามารถจำแนกได้หลายลักษณะทั้งนี้ขึ้นกับเกณฑ์ที่ใช้ โดยทั่วไปจะจำแนกโดยใช้จำแนกเงินลงทุน ความสามารถในการผลิต และลักษณะการบริหารเป็นเกณฑ์ ซึ่งในที่นี้จะขอกล่าวถึงประเภทธุรกิจโรงพิมพ์สิ่งพิมพ์ทั่วไปที่จำแนกตามจำนวนเงินลงทุน เป็นการจำแนกตามสภาพปัจจุบันของโรงพิมพ์ที่ควรจะเป็น ประเภทของธุรกิจโรงพิมพ์ทั่วไปที่จำแนกตามเงินลงทุนจะสามารถจำแนกออกได้เป็น 3 ประเภท (สุรวิทย์ นันทการัตน์, 2555) ได้แก่

1) ธุรกิจโรงพิมพ์สิ่งพิมพ์ทั่วไปขนาดใหญ่ ลงทุนมากกว่า 100 ล้านบาท โดยทั่วไปเป็นธุรกิจครบวงจรที่รองรับการผลิตงานพิมพ์ทุกขั้นตอน เช่น หนังสือพิมพ์และนิตยสาร ตัวเลขการลงทุนอาจเปลี่ยนแปลงตามภาวะเศรษฐกิจ

2) ธุรกิจโรงพิมพ์สิ่งพิมพ์ทั่วไปขนาดกลาง ลงทุน 50-100 ล้านบาท มีอุปกรณ์สำหรับการทำงานในแต่ละขั้นตอน เช่น เครื่องคอมพิวเตอร์สำหรับจัดประกอบหน้า เครื่องพิมพ์ออฟเซต และเครื่องตัดกระดาษ แต่การทำงานที่ต้องใช้อุปกรณ์พิเศษมักต้องจ้างภายนอก

3) ธุรกิจโรงพิมพ์สิ่งพิมพ์ทั่วไปขนาดเล็ก ลงทุนต่ำกว่า 50 ล้านบาท มักเน้นบริการงานพิมพ์ขั้นพื้นฐานเท่านั้น ใช้ระบบการจัดการแบบครอบครัว บุคลากรน้อย และมีการทำงานที่รวมหลายหน้าที่ในคนเดียว

อุตสาหกรรมบรรจุภัณฑ์

อุตสาหกรรมบรรจุภัณฑ์ จากอดีตมาจนถึงปัจจุบันมีการพัฒนามาอย่างมากไม่ว่าจะเป็นในเรื่องของนวัตกรรมบรรจุภัณฑ์ การใช้เครื่องจักรที่มีเทคโนโลยีที่มีความทันสมัย รวมถึงกฎและข้อปฏิบัติที่มีการพัฒนากันมาอย่างยาวนานเพื่อบังคับใช้กับผู้ประกอบการโรงงาน ถือว่าโรงงานอุตสาหกรรมมีส่วนอย่างมากในการ

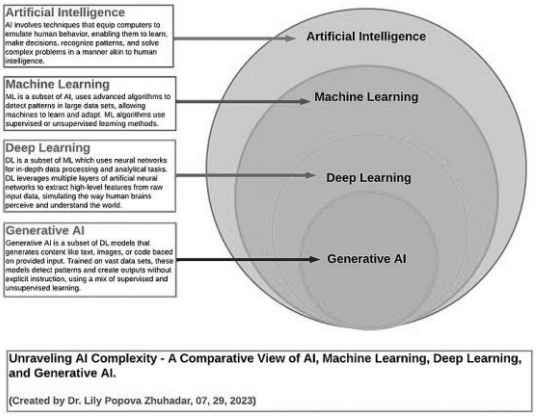
ขับเคลื่อนเศรษฐกิจการค้า การส่งออกทั้งในและนอกประเทศ มีการจ้างงานสร้างรายได้ให้กับผู้คน ส่วนสินค้าที่ถือว่าเป็นสิ่งที่จำเป็นต่อผู้บริโภคอีกอย่างคือสินค้าประเภทบรรจุภัณฑ์ และอุตสาหกรรมเกี่ยวกับบรรจุภัณฑ์

อุตสาหกรรมบรรจุภัณฑ์ คือ เป็นหนึ่งในกระบวนการในการปฏิบัติงานที่มีการใช้เครื่องจักรหรือโปรแกรมที่มีความทันสมัยในการควบคุมการผลิต ถือว่าบรรจุภัณฑ์เป็นสินค้าประเภทสินค้าอุปโภคยกตัวอย่าง เช่น ถุงบรรจุสินค้า กล่องใส่พัสดุ กล่องใส่อาหาร ขวดแก้ว ขวดพลาสติก เป็นต้น และขั้นตอนการผลิตบรรจุภัณฑ์ที่มีความทันสมัย (บริษัท หงส์ไทยบรรจุภัณฑ์ จำกัด, 2566)

ปัญญาประดิษฐ์ (AI)

ปัญญาประดิษฐ์ (AI) คือ เทคโนโลยีด้านวิทยาการคอมพิวเตอร์ที่มุ่งเน้นการพัฒนาเครื่องจักรให้มีความสามารถในการเรียนรู้และปฏิบัติงานได้อย่างชาญฉลาด โดยเลียนแบบการสื่อสารและพฤติกรรมของมนุษย์ ผ่านข้อมูลที่ป้อนเข้า AI สามารถสร้างเครื่องจักรอัจฉริยะรุ่นใหม่ที่สามารถคิด ตอบสนอง และปฏิบัติงานได้เทียบเท่ามนุษย์ ครอบคลุมการทำงานทางเทคนิคขั้นสูงและเฉพาะทาง เช่น ระบบหุ่นยนต์ การจดจำเสียงและภาพ การประมวลผลภาษาธรรมชาติ การแก้ไขปัญหาที่ซับซ้อน เป็นต้น) (Haleem et al., 2022)

AI เป็นการผสมผสานเทคโนโลยีหลากหลายประเภทที่สามารถทำหน้าที่ต่าง ๆ ที่ปกติต้องการสติปัญญาของมนุษย์ เมื่อนำเทคโนโลยีเหล่านี้ไปประยุกต์ใช้กับกระบวนการทางธุรกิจทั่วไป AI จะสามารถเรียนรู้ ปฏิบัติ และทำงานด้วย "สติปัญญาเทียม" ที่ใกล้เคียงกับมนุษย์ สร้างประสิทธิภาพและประสิทธิผลให้สูงขึ้น ประหยัดทั้งเวลาและทรัพยากรในการดำเนินธุรกิจ เป้าหมายของ AI คือการสร้างเครื่องจักรที่สามารถทำงานคล้ายมนุษย์ ซึ่งมีศักยภาพในการแก้ปัญหาที่ซับซ้อนและสร้างนวัตกรรมใหม่ แม้จะมีข้อกังวลในอนาคต แต่ AI และ Machine Learning ช่วยพัฒนาระบบที่ยืดหยุ่นและตอบโจทย์การเปลี่ยนแปลงในอุตสาหกรรมต่าง ๆ ได้เป็นอย่างดี (Haleem et al., 2022)

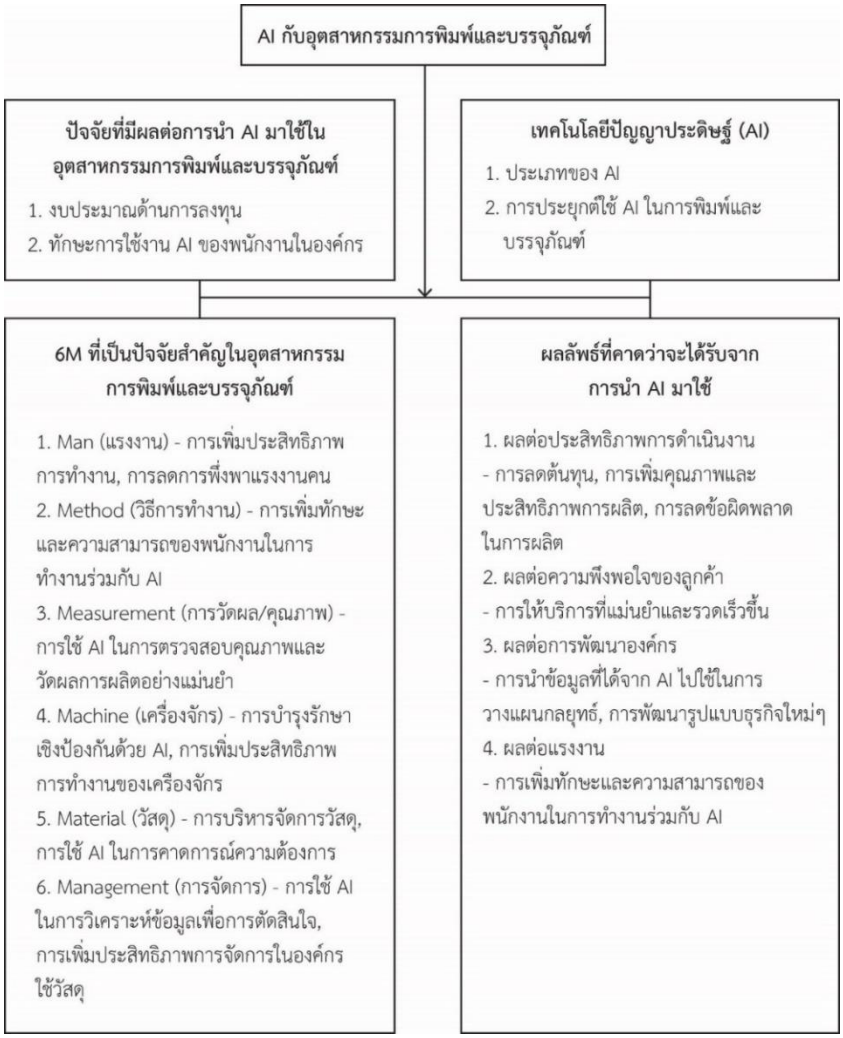


รูปที่ 1 ประเภทของปัญญาประดิษฐ์ (AI)

ที่มา: Lily Popova Zhuhadar (2023)

กรอบแนวคิด

จากความเป็นมาและความสำคัญ ผู้วิจัยได้ศึกษาทั้งการทบทวนแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ซึ่งผู้วิจัยเล็งเห็นว่าอุตสาหกรรมการพิมพ์กำลังก้าวเข้าสู่ยุคใหม่ การเรียนรู้เกี่ยวกับวิธีการประยุกต์ใช้ AI และ Machine Learning ในโรงพิมพ์ จะเป็นกุญแจสำคัญสู่ความสำเร็จในอนาคต จึงมีความต้องการศึกษาความต้องการ ความพร้อม ความคิดเห็นของบุคคลที่เกี่ยวข้องในอุตสาหกรรมการพิมพ์และบรรจุภัณฑ์ในประเทศไทย รวมถึงปัญหาต่าง ๆ ที่โรงพิมพ์พบเจอเพื่อให้ได้มาซึ่งแนวทางในการประยุกต์ AI (ปัญญาประดิษฐ์) ในอุตสาหกรรมการพิมพ์และบรรจุภัณฑ์ ดังนั้นผู้วิจัยได้กำหนดกรอบแนวคิดการวิจัยดังนี้



รูปที่ 2 กรอบแนวคิดงานวิจัย

ระเบียบการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยการรวบรวมข้อมูลเชิงปริมาณจากกลุ่มตัวอย่าง โดยเก็บข้อมูลจากกลุ่มสมาคมการพิมพ์ไทย/ผู้บริหาร/เจ้าของกิจการ/ผู้จัดการ/หัวหน้างาน หรือตำแหน่งที่ มีชื่อเรียกอื่น ซึ่งมีหน้าที่หรือประสบการณ์ในการวางแผน ดูแล ควบคุม และการจัดการของสถานประกอบการธุรกิจสิ่งพิมพ์และบรรจุภัณฑ์ จำนวนทั้งหมด 100 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย เป็นแบบสอบถาม

ข้อคำถามแบ่งออกได้เป็น 5 ส่วน ดังนี้ ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนที่ 2 ข้อมูลด้านการรับรู้และประสบการณ์เกี่ยวกับ AI (ปัญญาประดิษฐ์) ส่วนที่ 3 ข้อมูลด้านปัญหาและความต้องการของโรงพิมพ์ ส่วนที่ 4 ข้อมูลด้านการนำ AI มาช่วยในโรงพิมพ์ ส่วนที่ 5 ข้อมูลด้านการประเมินด้าน 6M (Man, Method, Measurement, Machine, Material, Management) ซึ่งเครื่องมือวิจัยได้ผ่านการรับรองการประเมินจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ หมายเลขใบรับรอง KMUTT-IRB-COE-2025-008 โดยเครื่องมือที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ การวิเคราะห์เชิงพรรณนา (descriptive analytics)

ผลการวิจัย

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลนำมาสรุปผลงานวิจัยได้ดังนี้

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยลักษณะส่วนบุคคลส่วนใหญ่เป็นเพศชาย ร้อยละ 63.00 และเพศหญิง ร้อยละ 37.00 ส่วนใหญ่อายุ 20-30 ปี ร้อยละ 41.00 รองลงมา อายุ 31-40 ปี ร้อยละ 28.00 อายุ 41-50 ปี ร้อยละ 21.00 และอายุ 51-60 ปี ร้อยละ 10.00 โดยมีระดับการศึกษาปริญญาตรีหรือเทียบเท่า ร้อยละ 60.00 ปริญญาโทหรือเทียบเท่า ร้อยละ 20.00 ต่ำกว่าปริญญาตรี ร้อยละ 16.00 และสูงกว่าระดับปริญญาโท ร้อยละ 4.00 ประกอบไปด้วยตำแหน่งพนักงานฝ่ายปฏิบัติการ ร้อยละ 48.00 เจ้าหน้าที่ระดับผู้บริหาร/หัวหน้า/ผู้จัดการในสถานประกอบการ ร้อยละ 28.00 เจ้าของสถานประกอบการ ร้อยละ 15.00 ตำแหน่งที่มีชื่อเรียกอื่น ๆ ร้อยละ 8.00 และนายก/อุปนายกสมาคมการพิมพ์ไทย ร้อยละ 1.00 ซึ่งมีประสบการในสถานประกอบการส่วนใหญ่ มากกว่า 5 ปีขึ้นไป ร้อยละ 62.00 รองลงมา ต่ำกว่า 1 ปี ร้อยละ 21.00 และ 1-5 ปี ร้อยละ 17.00 โดยขนาดสถานประกอบการส่วนใหญ่เป็นสถานประกอบการขนาดเล็ก ร้อยละ 39.00 รองลงมาเป็นสถานประกอบการขนาดใหญ่ ร้อยละ 31.00 และสถานประกอบการขนาดกลาง ร้อยละ 30.00

2. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้านการรับรู้และประสบการณ์เกี่ยวกับ AI (ปัญญาประดิษฐ์) ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่รู้จัก AI และใช้งานเป็นบางส่วน ร้อยละ 54.00 รองลงมารู้จักแต่ไม่เข้าใจการใช้งาน ร้อยละ 36.00 มีเพียงบางส่วนที่ รู้จักและใช้งานอย่างต่อเนื่อง ร้อยละ 6.00 ไม่รู้จักเลย ร้อยละ 3.00 และรู้จักแต่ยังไม่ได้นำมาใช้งาน ร้อยละ 1.00 การนำ AI เข้ามาใช้ในกระบวนการใด ๆ ในโรงพิมพ์ส่วนใหญ่ ไม่เคยใช้ ร้อยละ 48.00 รองลงมา เคยทดลองใช้แต่ไม่ได้ใช้ต่อเนื่อง ร้อยละ 29.00 กำลังใช้งานอยู่ในบางกระบวนการ ร้อยละ 19.00 และส่วนน้อยที่ใช้งานอย่างต่อเนื่องในหลายกระบวนการ ร้อยละ 4.00

ตารางที่ 1 ปัญหาหลักที่โรงพิมพ์พบเจอ

ปัญหาหลักที่โรงพิมพ์พบเจอ	ร้อยละ
คุณภาพการพิมพ์ไม่สม่ำเสมอ	28.87
ต้นทุนการผลิตสูง	16.15
การจัดการสต็อกสินค้าไม่ดี	10.65
การจัดการเวลาในการผลิตไม่ดี	16.49

ปัญหาหลักที่โรงพิมพ์พบเจอ	ร้อยละ
ขาดแคลนแรงงานที่มีทักษะ	19.93
ข้อจำกัดในการบริการหรือเข้าถึงลูกค้า	7.90

ตารางที่ 2 เป้าหมายหลักของโรงพิมพ์

เป้าหมายหลักของโรงพิมพ์	ร้อยละ
เพิ่มยอดขาย	22.60
ลดต้นทุนการผลิต	21.98
เพิ่มคุณภาพผลิตภัณฑ์	23.53
ขยายกำลังการผลิต	12.38
ปรับปรุงกระบวนการจัดการ	19.50

ตารางที่ 3 ประเภทของกระบวนการที่ AI จะสามารถช่วยสนับสนุนในโรงพิมพ์ได้มากที่สุด

กระบวนการที่ AI จะช่วยโรงพิมพ์ได้มากที่สุด	ร้อยละ
การออกแบบผลิตภัณฑ์	17.86
การวางแผนการผลิต	19.48
การควบคุมคุณภาพ	19.80
การจัดการคลังสินค้า	11.69
การวิเคราะห์ข้อมูลการขาย	18.18
การบริการลูกค้า	12.99

ตารางที่ 4 มุมมองด้านการรับรู้ AI โดยระบุถึงประเภทของกระบวนการที่ผู้ตอบเห็นว่า AI สามารถช่วยสนับสนุนได้

การรับรู้กระบวนการที่ AI สามารถเข้าไปช่วยได้	ร้อยละ
เพิ่มยอดขาย	13.82
ลดต้นทุนการผลิต	18.53
เพิ่มความแม่นยำในกระบวนการผลิต	19.12
ปรับปรุงคุณภาพผลิตภัณฑ์	16.76
บริการลูกค้าอัตโนมัติ	17.94
การจัดการคลังสินค้า	13.82

จากตารางที่ 1 ระบุว่าปัญหาหลักที่โรงพิมพ์เผชิญคือคุณภาพการพิมพ์ที่ไม่สม่ำเสมอ ซึ่งเป็นอุปสรรคสำคัญที่ลดประสิทธิภาพและความเชื่อมั่นของลูกค้า ตารางที่ 2 แสดงเป้าหมายหลักของโรงพิมพ์ ซึ่งมุ่งเน้นไปที่การเพิ่มคุณภาพของผลิตภัณฑ์ โดยสะท้อนให้เห็นถึงความต้องการในการปรับปรุงคุณภาพการพิมพ์อย่างต่อเนื่องเพื่อความพึงพอใจของลูกค้า ตารางที่ 3 ระบุว่ากระบวนการที่ AI สามารถช่วยสนับสนุนได้มากที่สุดคือการควบคุมคุณภาพ ซึ่งเป็นกระบวนการที่สำคัญในการรักษามาตรฐานและเสถียรภาพของคุณภาพการพิมพ์ ตารางที่ 4 แสดงให้เห็นว่าผู้ตอบแบบสอบถามมองว่า AI มีศักยภาพสูงสุดในการช่วยเพิ่มความแม่นยำในกระบวนการผลิต ซึ่งสะท้อนถึงการรับรู้ในประโยชน์ของ AI ในการลดข้อผิดพลาดและยกระดับคุณภาพงานพิมพ์ จากข้อมูลในทั้ง 4 ตาราง สามารถสรุปได้ว่าโรงพิมพ์มีมุมมองและความต้องการชัดเจนในการใช้ AI เพื่อตอบสนองต่อปัญหาหลักด้านคุณภาพและต้องการบรรลุเป้าหมายในการเพิ่มคุณภาพผลิตภัณฑ์ โดยเฉพาะในกระบวนการควบคุมคุณภาพและการผลิตที่ต้องการความแม่นยำสูง

3. ผลการวิเคราะห์ด้านงบประมาณที่พร้อมจะลงทุนส่วนใหญ่อยู่ที่ 100,000 - 500,000 บาท ร้อยละ 39 รองลงมา น้อยกว่า 100,000 บาท ร้อยละ 33 ส่วนน้อยอยู่ที่ 500,000 - 1,000,000 บาท ร้อยละ 16 และมากกว่า 1,000,000 บาท ร้อยละ 12 ซึ่งพนักงานในโรงพิมพ์ที่มีทักษะในการใช้งาน AI ส่วนใหญ่ คือ มีบางคนเท่านั้นที่ใช้งานเป็น ร้อยละ 65 รองลงมา ไม่มีพนักงานที่มีทักษะในการใช้งานเลย ร้อยละ 27 และส่วนน้อยของโรงพิมพ์ที่ มีหลายคนที่ใช้งานได้ ร้อยละ 6 และมีผู้เชี่ยวชาญใน AI ร้อยละ 2

4. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้านการประเมินด้าน 6M (Man, Method, Measurement, Machine, Material, Management) ดังนี้

ตารางที่ 5 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้านการประเมินด้าน 6M

ปัจจัย	ผลการตอบแบบสอบถาม ลำดับที่ 1	ผลการตอบแบบสอบถาม ลำดับที่ 2	ผลการตอบแบบสอบถาม ลำดับที่ 3
ด้านแรงงาน (Man)	AI จะช่วยลดการพึ่งพาแรงงานคน (36%)	AI จะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน (34%)	AI จะช่วยลดความซ้ำซ้อนของงาน (30%)
ด้านกระบวนการทำงาน (Method)	AI จะช่วยการลดของเสียในกระบวนการทำงาน (43%)	AI จะช่วยการวางแผนการผลิตในกระบวนการทำงาน (38%)	AI จะช่วยการจัดการเวลาการผลิต(19%)
ด้านการวัดผลและควบคุมคุณภาพ (Measurement)	ใช้อุปกรณ์และเครื่องจักรในการวัดผลและควบคุมคุณภาพ (53%)	ใช้แรงงานคนในการวัดผลและควบคุมคุณภาพ (27%)	ใช้อุปกรณ์/เครื่องจักรที่มีเทคโนโลยี AI (20%)

ปัจจัย	ผลการตอบแบบสอบถาม ลำดับที่ 1	ผลการตอบแบบสอบถาม ลำดับที่ 2	ผลการตอบแบบสอบถาม ลำดับที่ 3
ด้านเครื่องจักร (Machine)	AI จะช่วยการเพิ่มประสิทธิภาพของเครื่องจักร (50%)	AI จะช่วยลดการหยุดชะงักของการผลิต (29%)	AI จะช่วยการบำรุงรักษาเครื่องจักรเชิงป้องกัน (20%)
ด้านการจัดการวัสดุ (Material)	AI จะช่วยการคาดการณ์การใช้งานวัสดุ (40%)	AI จะช่วยการจัดการสต็อก (33%)	AI จะช่วยการลดของเสียจากการใช้วัสดุ (27%)
ด้านการจัดการโรงพิมพ์ (Management)	AI จะช่วยการเพิ่มประสิทธิภาพของกระบวนการทั้งหมด (43%)	AI จะช่วยการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อการตัดสินใจ (39%)	AI จะช่วยการประหยัดเวลาในการจัดการ (18%)

จากตารางที่ 5 ในการประเมินปัจจัยข้อมูลด้าน 6M แสดงให้เห็นว่าจากข้อมูลในแต่ละด้าน โรงพิมพ์เห็นความสำคัญของ AI ในการช่วยลดข้อผิดพลาด เพิ่มประสิทธิภาพการผลิต และการตัดสินใจเชิงกลยุทธ์ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในการควบคุมคุณภาพและการวางแผนการผลิต แต่ในด้านการวัดผลและควบคุมคุณภาพโรงพิมพ์ส่วนใหญ่ยังใช้อุปกรณ์หรือเครื่องจักร และรองลงมาเป็นแรงงานคนในการช่วยวัดผลและควบคุมคุณภาพ

จากการวิเคราะห์ข้อมูลด้านปัญหา เป้าหมาย ประเภทของกระบวนการ และด้านการรับรู้ในกระบวนที่ AI สามารถเข้ามาช่วยสนับสนุนได้มากที่สุด โรงพิมพ์มีมุมมองและความต้องการชัดเจนในการใช้ AI เพื่อตอบสนองต่อปัญหาหลักด้านคุณภาพและบรรลุเป้าหมายในการเพิ่มคุณภาพผลิตภัณฑ์ โดยเฉพาะในกระบวนการควบคุมคุณภาพและการผลิตที่ต้องการความแม่นยำสูง จากการวิจัยล่าสุด Generative AI ได้เข้ามามีบทบาทสำคัญในอุตสาหกรรมการพิมพ์และบรรจุภัณฑ์ โดยเฉพาะด้านการปรับปรุงประสิทธิภาพและความคิดสร้างสรรค์ในการออกแบบและผลิตงานพิมพ์ ข้อมูลจากหลายแหล่งระบุว่า AI สามารถใช้ในการสร้างงานออกแบบที่ตรงกับความต้องการของลูกค้าอย่างเฉพาะเจาะจง ช่วยลดการทำงานแบบแมนนวลและลดเวลาในการผลิตลงได้มาก นอกจากนี้ AI ยังสามารถปรับพารามิเตอร์ในการพิมพ์ เช่น การใช้หมึกและการปรับตั้งค่าการพิมพ์ เพื่อให้ได้คุณภาพการพิมพ์ที่สม่ำเสมอและลดของเสียในกระบวนการผลิต (Elisabeth Cuneo, 2023) (The issuing company, 2023) หนึ่งในบทบาทสำคัญของ Generative AI คือการตรวจสอบคุณภาพของงานพิมพ์ด้วยการวิเคราะห์ภาพ ซึ่งสามารถระบุข้อผิดพลาดหรือความผิดปกติในการพิมพ์ได้อย่างรวดเร็วและแม่นยำ ทำให้สามารถรักษามาตรฐานคุณภาพได้อย่างสม่ำเสมอ นอกจากนี้ยังมีการพัฒนาให้ AI สามารถคาดการณ์ปัญหาของเครื่องจักรล่วงหน้า ช่วยลดเวลาในการซ่อมบำรุงและเพิ่มประสิทธิภาพการผลิตได้มากขึ้น (IPP Desk, 2024)

ข้อมูลจากการประเมินทั้ง 6M ในด้านการนำ AI มาปรับใช้ในอุตสาหกรรมการพิมพ์และบรรจุภัณฑ์ แสดงถึงความสำคัญของ AI ในการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานในหลายด้าน ได้แก่ ด้านแรงงาน กระบวนการทำงาน การวัดผลและควบคุมคุณภาพ เครื่องจักร การจัดการวัสดุ และการจัดการองค์กร ดังนี้

1. ด้านแรงงาน (Man) การที่ AI ช่วยลดการพึ่งพาแรงงานคนและเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานอย่างมีนัยสำคัญ สะท้อนถึงความสำคัญของการใช้ AI ในการช่วยเหลือพนักงานและลดการทำงานซ้ำซ้อนของแรงงาน ซึ่งเป็นแนวโน้มที่สำคัญในยุคการเปลี่ยนผ่านสู่ระบบอัตโนมัติ (Bahroun et al., 2023) (Liongosari, 2024)

2. ด้านกระบวนการทำงาน (Method) AI สามารถลดของเสียในกระบวนการและช่วยในการวางแผนการผลิตได้ ซึ่งทำให้การผลิตมีประสิทธิภาพมากขึ้นและลดการสิ้นเปลืองทรัพยากร ซึ่งเป็นสิ่งที่อุตสาหกรรมการพิมพ์และการผลิตต้องการเพื่อให้สามารถแข่งขันได้ในตลาดที่ต้องการการลดต้นทุนและเพิ่มคุณภาพ (SMITHERS, 2023) (Westphal & Seitz, 2024)

3. ด้านการวัดผลและควบคุมคุณภาพ (Measurement) การนำ AI มาใช้ในการวัดผลและควบคุมคุณภาพ โดยใช้อุปกรณ์และเครื่องจักรแทนแรงงานคนเป็นหลัก ช่วยเพิ่มความสม่ำเสมอของคุณภาพผลิตภัณฑ์และลดข้อผิดพลาด ซึ่งช่วยเสริมสร้างความเชื่อมั่นของลูกค้าได้ในระยะยาว (David Newcorn, 2024) (Westphal & Seitz, 2024)

4. ด้านเครื่องจักร (Machine) AI มีศักยภาพในการเพิ่มประสิทธิภาพและลดการหยุดชะงักของเครื่องจักรในกระบวนการผลิต ซึ่งเป็นสิ่งสำคัญที่ช่วยให้การผลิตเป็นไปอย่างราบรื่นและไม่มีปัญหาจากการเสียเวลาซ่อมบำรุง (Liongosari, 2024) (SMITHERS, 2023)

5. ด้านการจัดการวัสดุ (Material) การใช้ AI ในการคาดการณ์และจัดการสต็อกช่วยให้สามารถควบคุมวัสดุได้ดีขึ้น ลดความสูญเสียจากการเก็บสต็อกที่เกินความจำเป็น ทำให้องค์กรสามารถบริหารทรัพยากรได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น (David Newcorn, 2024) (Westphal & Seitz, 2024)

6. ด้านการจัดการองค์กร (Management) AI ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพของกระบวนการทั้งหมดและช่วยในการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อการตัดสินใจ ซึ่งการวิเคราะห์ที่แม่นยำนี้เป็นปัจจัยสำคัญในการตัดสินใจเชิงกลยุทธ์ในธุรกิจที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว (Liongosari, 2024) (SMITHERS, 2023)

ในภาพรวม AI จึงถือเป็นเครื่องมือที่มีศักยภาพสูงในการเพิ่มคุณภาพและประสิทธิภาพในการผลิต ลดข้อผิดพลาด และเพิ่มความพึงพอใจของลูกค้าในระยะยาว (SMITHERS, 2023) (Westphal & Seitz, 2024)

สรุป

แนวทางในการประยุกต์ใช้ปัญญาประดิษฐ์ (AI) ในอุตสาหกรรมการพิมพ์และบรรจุภัณฑ์ผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่า แนวทางการนำ AI มาใช้ในอุตสาหกรรมการพิมพ์และบรรจุภัณฑ์ที่เป็นที่ต้องการที่สุดคือการนำ AI มาใช้ในกระบวนการควบคุมคุณภาพ (Quality Control) การวางแผนการผลิต (Production Planning) และการเพิ่มความแม่นยำในกระบวนการผลิต (Process Precision) ซึ่งการให้ความสำคัญกับการ

พัฒนาประสิทธิภาพในด้านเหล่านี้เพื่อเพิ่มความสามารถในการแข่งขันและลดข้อผิดพลาดในกระบวนการผลิต ความคิดเห็นและความพร้อมของผู้บริหารและผู้ที่เกี่ยวข้องเมื่อมีการนำ AI มาประยุกต์ใช้ การสำรวจพบว่าผู้บริหารและผู้ประกอบการส่วนใหญ่มีทัศนคติที่ดีต่อการนำ AI มาประยุกต์ใช้และเห็นว่ามีความสำคัญในอนาคต อย่างไรก็ตาม ความพร้อมในเชิงงบประมาณสำหรับการนำ AI มาประยุกต์ใช้ส่วนใหญ่อยู่ในช่วง 100,000 - 500,000 บาท ซึ่งสะท้อนถึงความต้องการลงทุนในระดับเริ่มต้นถึงปานกลาง ทั้งนี้ในด้านบุคลากรพบว่าพนักงานในอุตสาหกรรมส่วนใหญ่ยังขาดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับ AI โดยมีเพียงบางคนที่คุ้นเคยและสามารถใช้งาน AI ได้ในระดับหนึ่ง ทำให้มีความจำเป็นในการพัฒนาทักษะและความรู้ของพนักงานเพื่อสนับสนุนการใช้ AI อย่างมีประสิทธิภาพ ผลการวิจัยนี้สามารถนำไปใช้เป็นแนวทางในการวางแผนกลยุทธ์เพื่อการปรับใช้ AI ในโรงพิมพ์ โดยเน้นการลงทุนในเทคโนโลยีที่ช่วยในการควบคุมคุณภาพและการวางแผนการผลิต พร้อมทั้งสนับสนุนการฝึกอบรมและพัฒนาทักษะด้าน AI ให้กับบุคลากร นอกจากนี้ ข้อมูลที่ได้ยังสามารถนำไปใช้ในการวางแผนพัฒนานวัตกรรมและปรับรูปแบบธุรกิจให้สอดคล้องกับการนำ AI มาใช้งานทั้งในระยะสั้นและระยะยาว

ข้อเสนอแนะ

ปัจจุบันอุตสาหกรรมการพิมพ์เติบโตไม่มากนัก การใช้งบประมาณสูงสำหรับการนำ AI มาใช้อาจไม่คุ้มค่าในการลงทุนในระยะสั้น ดังนั้น ควรมีการศึกษาความคุ้มค่าของการลงทุนให้รอบคอบ โดยเฉพาะหาก AI สามารถนำมาใช้ได้อย่างมีประสิทธิภาพและสร้างผลลัพธ์ที่วัดผลได้ นอกจากนั้นการสร้างความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการใช้งาน AI ในแต่ละแผนก ควรเน้นให้ความรู้แก่พนักงานเกี่ยวกับการใช้คำสั่งเชิงซ้อนของ AI โดยพิจารณาถึงความยากง่ายของงาน ซึ่งจะช่วยให้การใช้งาน AI มีประสิทธิภาพมากขึ้นและสามารถตอบสนองความต้องการในแต่ละแผนกได้ดีขึ้น พนักงานสามารถใช้ AI อย่างมีประสิทธิภาพและนำมาใช้ในการวางแผนการผลิตและควบคุมคุณภาพได้อย่างเหมาะสม รวมถึงการประเมินและการสั่งซื้อวัตถุดิบ และประเด็นที่สำคัญอีกประเด็นหนึ่งคือค่าใช้จ่ายด้านเทคโนโลยี AI ยังมีราคาสูงและข้อมูลเกี่ยวกับการนำ AI มาใช้ยังไม่ชัดเจนเพียงพอ เพื่อเพิ่มโอกาสในการใช้งานควรมีการพัฒนาเทคโนโลยีให้มีความคุ้มค่าต่อการลงทุนมากขึ้นและปรับลดค่าใช้จ่ายให้สามารถเข้าถึงได้ง่าย

บรรณานุกรม

ญาณภา ฉัตรกุล ณ อยุธยา. (n.d.). *AI กับการตลาดยุคดิจิทัล (AI Marketing in Digital World)*. สำนักงานส่งเสริมเศรษฐกิจดิจิทัล (DEPA). https://www.depa.or.th/th/article-view/ai-ai-marketing-digital-world

ธีรพงศ์ ประดิษฐ์กุล. (2562). *โรงงานอัจฉริยะ AI ตอนที่ 4 (Smart Factory Artificial Intelligence) ความฉลาดที่มนุษย์สร้างให้กับสิ่งที่ไม่มีชีวิต*. สมาคมการพิมพ์ไทย (The Thai Printing Association). https://www.thaiprint.org/2019/12/vol123/knowledge123-03/

บริษัท หงส์ไทยบรรจุภัณฑ์ จำกัด. (2566, March 11). *อุตสาหกรรมบรรจุภัณฑ์ การเติบโตที่ทันยุคทันสมัย*. หงส์ไทย (Hong Thai). https://hongthaipackaging.com/blog/packaging-industry-modern-growth/

สุรวิทย์ นันทการัตน์. (2555). *สมรรถภาพทางวิชาชีพและคุณลักษณะบัณฑิตที่พึงประสงค์ตามความต้องการของสถานประกอบการด้านธุรกิจสิ่งพิมพ์* [โครงการวิจัยทุนสนับสนุนงานวิจัย, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงกลกรุงเทพ]. สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชมงคลกรุงเทพ. https://scir.rmutk.ac.th/project/15

Bahroun, Z., Anane, C., Ahmed, V., & Zacca, A. (2023). Transforming Education: A Comprehensive Review of Generative Artificial Intelligence in Educational Settings through Bibliometric and Content Analysis. *Sustainability*, *15*(17), 12983. https://doi.org/10.3390/su151712983

David Newcorn. (2024, July 19). *Making your machine talk -- how generative AI could transform the packaging and processing machinery industry*. OEM Newsletter. https://www.Oemmagazine.Org/Engineering/Machine-Design/Article/22916131/How-Generative-Ai-Could-Transform-the-Packaging-and-Processing-Machinery-Industry.

Elisabeth Cuneo. (2023, December 19). *Generative AI for CPGs: The Latest Use Cases to Boost Operations*. Packaging World Newsletter. https://www.Packworld.Com/Trends/Operational-Excellence/Article/22882216/Generative-Ai-Use-Cases-for-Cpgs

Haleem, A., Javaid, M., Asim Qadri, M., Pratap Singh, R., & Suman, R. (2022). Artificial intelligence (AI) applications for marketing: A literature-based study. *International Journal of Intelligent Networks*, *3*, 119–132. https://doi.org/10.1016/j.ijin.2022.08.005

IPP Desk. (2024, May 16). *Generative AI in printing industry*. Indian printer publisher. https://Indianprinterpublisher.Com/Blog/2024/05/Generative-Ai-Printing/

Lily Popova Zhuhadar. (2023, July 29). *Unraveling AI Complexity - A Comparative View of AI, Machine Learning, Deep Learning, and Generative AI.* Wikimedia Commons. https://upload.wikimedia.org/wikipedia/commons/3/34/Unraveling_AI_Complexity_-_A_Comparative_View_of_AI%2C_Machine_Learning%2C_Deep_Learning%2C_and_Generative_AI.png

Liongosari, E. S. (2024). *Industrial Use of Generative AI: Opportunities and Risks*. Hootsuite. https://blog.hootsuite.com/artificial-intelligence-statistics/

Smart SME. (2558, February 10). *ปรับตัว “ธุรกิจโรงพิมพ์” ทำอย่างไรถึงจะอยู่รอด*. Smart SME. https://www.smartsme.co.th/content/12293

SMITHERS. (2023). *White paper: 5 Ways Generative AI Will Transform Packaging by 2030*. SMITHERS. https://www.smithers.com/resources/2023/august/5-ways-generative-ai-will-transform-packaging

The issuing company. (2023, September 14). *New Inkjet Insight White Paper Offers a Reality Check of Generative AI in the Printing Industry*. What They Think. https://whattheythink.com/news/116520-new-inkjet-insight-white-paper-offers-reality-check-generative-ai-printing-industry/

Westphal, E., & Seitz, H. (2024). Generative Artificial Intelligence: Analyzing Its Future Applications in Additive Manufacturing. *Big Data and Cognitive Computing*, *8*(7), 74. https://doi.org/10.3390/bdcc8070074

การเลือกใช้บริการโมบายแบงค์กิ้งของนักศึกษาคณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต

Selection of Mobile Banking Service of Educational Students, Phuket Rajabhat University

สุภัชฌา พรมทอง[1] และพรรณวดี ขำจริง[2]

Suphatcha Phromthong[1] and Panwadee Khumjing[2]

นักศึกษา[1], อาจารย์ที่ปรึกษา[2]

มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต[1,2]

E-mail: s6511149120@pkru.ac.th[1]

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ดังนี้ (1) เพื่อศึกษาความหมายและรูปแบบ BK และ(2) เพื่อศึกษาการใช้บริการ BK ของนักศึกษา ดำเนินการวิจัยโดยเก็บข้อมูลจาก กลุ่มตัวอย่าง คือนักศึกษาคณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต จำนวน 318 คน วิเคราะห์ข้อมูลด้วย ใช้สถิติคือค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการวิจัยประกอบด้วย (1) Mobile Banking หมายถึง การให้บริการทางการเงินในรูปแบบ Social Banking สามารถทำธุรกรรมผ่านช่องทางแอปพลิเคชันไลน์บนมือถือได้ทันที ได้หลายรูปแบบ เช่น การโอนเงิน การชำระเงิน การกู้ยืมเงิน บริการทำบัตรเครดิตและบัตรเดบิต (2) พบว่า ด้านกระบวนการทางด้านจิตใจ มีความประทับใจมีผลต่อการเลือกใช้บริการมาก มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$ = 3.83, S.D. = 1.00) ด้านกระบวนการทางด้านกายภาพ การให้บริการมีผลต่อการเลือกสินเชื่อมีค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$ = 3.90, S.D. = 1.02) ด้านการอำนวยความสะดวก แก่ผู้มาใช้บริการในการขอสินเชื่อ Mobile Banking มีความสะดวก มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$ = 3.84, S.D. = 1.04), ด้านการบริการด้วยการปฏิบัติ กิริยา ท่าทาง มีผลต่อการใช้บริการ มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$ = .85, S.D. = .35)

คำสำคัญ: การเลือก การบริการ รูปแบบ

Abstract

The objectives of this research were (1) To the meaning and form of BK. (2) To students’ usage of BK service. It was collected from the sample; 318 Educational students, Phuket Rajabhat University. The statistics were used for data analysis using mean and standard deviation. The finding of this research was found that (1) Mobile Banking means money service formed in Social Banking which can make money transactions instantly via line application on mobile phone for example transferring funds, paying the bill, borrowing money as well as providing credit or debit card service. (2) In mental process, they were impressed of service in high level at an average ($\bar{X}$ = 3.83, S.D. = 1.00). Physical process effected on applying for a

bank loan at an average ($\bar{x}$ = 3.90, S.D. = 1.02). Facilitating for service users who applied for Mobile Banking loan was convenient at an average ($\bar{x}$ = 3.84, S.D. = 1.04). Service performance effected on service usage at an average ($\bar{x}$ = .85, S.D. = .35).

Keywords: Selection, service, form service

บทนำ

รายงานจากธนาคารแห่งประเทศไทย (ธปท.) เปิดเผยยอดธุรกรรมชำระเงินผ่านบริการ Mobile Banking ล่าสุด ณ เดือนกุมภาพันธ์ 2567 พบว่า มีจำนวนบัญชีลูกค้าอยู่ที่ 108,363,900 บัญชี มีปริมาณรายการ 2,725,983 พันรายการ แบ่งเป็น การโอนเงินและชำระเงิน 2,662,190 พันรายการ และถอนเงินสด 63,792 พันรายการซึ่งหากดูในแง่มูลค่ารายการ พบว่า ณ เดือนกุมภาพันธ์ 2567 อยู่ที่ 5,847 พันล้านบาท แบ่งเป็น การโอนเงินและชำระเงิน 5,702 พันล้านบาท และถอนเงินสด 144 พันล้านบาทและหากดูข้อมูลในเดือนธันวาคม 2566 พบว่า มีจำนวนบัญชีลูกค้าอยู่ที่ 107,240,928 บัญชี เพิ่มจากเดือนธันวาคม 2565 ที่มีจำนวนบัญชีอยู่ 96,699,938 บัญชี และมีปริมาณรายการ 2,851,391 พันรายการ เพิ่มจาก 2,247,653 พันรายการในเดือนธันวาคม 2565โดยในเดือนธันวาคม 2566 มีการโอนเงินและชำระเงิน 2,782,327 พันรายการ เพิ่มขึ้นจากเดือนธันวาคม 2565 ที่อยู่ 2,179,523 พันรายการ และยอดถอนเงินสดเพิ่มจาก 68,130 พันรายการ มาอยู่ที่ 69,064 พันรายการสำหรับมูลค่ารายการ ณ เดือนธันวาคม 2566 อยู่ที่ 6,321 พันล้านบาท ลดลงจากเดือนธันวาคม 2565 ที่อยู่ 6,385 พันล้านบาท โดยในเดือนธันวาคม 2566 แบ่งเป็น การโอนเงิน 6,321 พันล้านบาท และถอนเงินสด 160 พันล้านบาท และในปี 2565 การโอนเงิน 6,232 พันล้านบาท และถอนเงินสด 153 พันล้านบาท (ประชาชาติธุรกิจ, 2567)

ผู้จัดทำวิจัยได้นำสถิติการใช้ Mobile Banking ของประเทศไทยมาประยุกต์ใช้ในการทำวิจัยในครั้งนี้ ว่าการใช้ Mobile Banking ในประเทศไทยมีการพัฒนาในการให้บริการและมีผู้ใช้บริการมากขึ้นหรือน้อยลงในแต่ละปี และประเด็นที่สำคัญในการทำวิจัยครั้งนี้คือการที่มีผู้ใช้บริการมากขึ้นในทุก ๆ ปีสามารถทำให้รู้ได้ว่าการใช้บริการผ่าน Mobile Banking มีประสิทธิรูปที่ดีและมีผมตอบรับที่ดีจึงได้มีผู้ใช้บริการเพิ่มมากขึ้น

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาความหมายและรูปแบบ BK
2. เพื่อศึกษาการใช้บริการ BK ของนักศึกษา

การทบทวนวรรณกรรม

1. การเลือก หมายถึง กระบวนการในการเลือกซื้อสินค้าหรือใช้บริการผู้บริโภคจะพิจารณาในส่วนที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการตัดสินใจ การซื้อหรือการใช้บริการเป็นกิจกรรมทั้งทางด้านจิตใจและกายภาพ ซึ่งเกิดขึ้นในช่วงระยะเวลาหนึ่ง มีองค์ประกอบดังต่อไปนี้

1) กระบวนการตัดสินใจ หมายถึง การกำหนดขั้นตอนของการตัดสินใจตั้งแต่ขั้นตอนแรกไปจนถึงขั้นตอนสุดท้ายการตัดสินใจโดยมีลำดับขั้นของกระบวนการ

2) กระบวนการทางด้านจิตใจ หมายถึง การให้บริการที่ดีแก่ลูกค้า เพื่อให้ลูกค้าเกิดความประทับใจและพึงพอใจ จนเกิดเป็นลูกค้าประจำที่ภักดีต่อธุรกิจ

3) กระบวนการทางด้านกายภาพ หมายถึง การแสดงออกของบุคคลในสภาพการณ์สิ่งแวดล้อมต่าง ๆ ต่อบุคคลที่จะมาใช่บริการ เช่น ยิ้ม ทักทายลูกค้า แนะนำสินเชื่อแก่ลูกค้า

2. การบริการ หมายถึง การกระทำกิจกรรมใด ๆ ด้วยร่างการเพื่อตอบสนองความต้องการของบุคคลอื่น ซึ่งเกี่ยวข้องกับการอำนวยความสะดวก ความสามารถสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการได้ซึ่งการกระทำด้วยร่างกายคือการแสดงออกด้วยการแต่งกาย ปฏิบัติการ กิริยา ท่าทางและวิธีการพูดจามีองค์ประกอบดังต่อไปนี้

1) การอำนวยความสะดวก หมายถึง ให้ความสะดวกสบายแด่ผู้ที่จะมาใช้บริการในแต่ละครั้ง

2) การบริการด้วยร่างกาย หมายถึง การกระทำการบริการด้วยร่างกายเพื่อตอบสนองความต้องการของบุคคลอื่น ที่ปฏิบัติด้วย กิริยา ท่าทางและคำพูด

3. สินเชื่อ หมายถึง การกู้ยืมเงินสดโดยมีธนาคารหรือสถาบันการเงินเป็นผู้ออกเงินกู้ให้ ผู้ขอสินเชื่อสามารถนำเงินกู้ไปใช้ประโยชน์ต่าง ๆ ตามที่ผู้ขอสินเชื่อต้องการ หรือเป็นไปตามเงื่อนไขของสินเชื่อนั้น ๆ โดยธนาคารหรือสถาบันการเงินจะได้รับผลตอบแทนเป็นดอกเบี้ยเป็นงวดๆ ในระหว่างที่ผ่อนคืนมีรูปแบบดังต่อไปนี้

1) สินเชื่อบัตรกดเงินสด หมายถึง บัตรกดเงินด่วนสินเชื่อเงินด่วนที่ให้คุณกู้เงินแบบถูกกฎหมายได้ภายใน 10 นาที คุณสามารถกดเงินออกมาจากบัตรผ่านตู้ ATM ได้ทุกเวลาที่ต้องการ

2) สินเชื่อทะเบียนรถ หมายถึง ตัวเลือกที่ได้รับความนิยมสำหรับคนมีรถ เพราะไม่ว่าคุณจะมีรถกระบะ รถเก๋ง รถบรรทุก หรือรถมอเตอร์ไซค์ ก็สามารถนำมาขอสินเชื่อรถได้เลย

3) สินเชื่อบัตรติดล้อ หมายถึง วงเงินสินเชื่อทะเบียนรถที่คุณมีอยู่กับเงินติดล้อกดโอนเงินสินเชื่อเข้าบัญชีได้ง่าย ๆ ผ่านแอปเงินติดล้อ หรือจะกดเงินสดผ่านตู้ ATM จากธนาคารชั้นนำก็ได้

4) สินเชื่อออนไลน์ หมายถึง การกู้ยืมเงินผ่านแพลตฟอร์มออนไลน์ต่าง ๆ ได้ตลอด 24 ชั่วโมง ทั้งจากแพลตฟอร์มของสถาบันการเงิน โดยทั่วไปสินเชื่อออนไลน์มีขั้นตอนการสมัครที่สะดวกรวดเร็ว ไม่จำเป็นต้องมีหลักทรัพย์มาค้ำประกัน และการอนุมัติไม่ยุ่งยากซับซ้อนเมื่อเทียบกับการกู้แบบทั่วไป เหมาะกับผู้ที่ต้องการกู้เงินด่วนในวงเงินไม่สูงมาก ต้องการเงินด่วน 10 นาทีโอนเข้าบัญชี ผ่อนรายเดือน โดยจะต้องมีความสามารถในการผ่อนชำระคืนภายในระยะเวลาสั้น เพราะมีอัตราดอกเบี้ยสูงกว่าสินเชื่อประเภทอื่น

5) สินเชื่อเพื่อคนมีคอนโด หมายถึง สินเชื่อสำหรับคนที่ไม่ต้องการเงินด่วนฉุกเฉินมากเท่าไหร่นัก เพราะต้องใช้เอกสารหลายอย่างในการทำเรื่องขอสินเชื่อเพื่อคนมีคอนโดกับสถาบันการเงิน มีระยะเวลานานในการดำเนินเรื่อง แถมยังต้องมาพิจารณาให้ดีอีกว่า สินเชื่อธนาคารไหนจะอนุมัติง่ายและได้เงินเต็ม แต่สิ่งที่ได้มาคือ “เงินก้อนโต” เหมาะกับคนที่ต้องการยืมเงินด่วนเงินก้อนเพื่อนำไปใช้จ่ายในธุระที่สำคัญ

6) สินเชื่อที่ดินแลกเงิน หมายถึง หลักทรัพย์ที่นำไปแลกเป็นเงินก้อนได้ โดยมีโฉนดที่ดินเป็นหลักทรัพย์ค้ำประกัน หรือจำนำกับธนาคาร โดยธนาคารจะประเมินทรัพย์สินเพื่อพิจารณาว่าต้องให้วงเงินเท่าไหร่ วงเงินที่ได้รับจากการทำเรื่องกู้สินเชื่อที่ดินแลกเงินจะอยู่ที่ 80%-90% ของราคาประเมิน แน่นอนว่าสินเชื่อที่ดินแลกเงินใช้ระยะเวลา เนื่องจากสถาบันการเงินจะต้องประเมินที่ดินก่อน เหมาะสำหรับคนที่ต้องการเงินก้อนโตไปชดใช้หนี้ที่มีจำนวนเยอะ

7) สินเชื่อนาโนไฟแนนซ์ หมายถึง สินเชื่อรายย่อยเพื่อการประกอบอาชีพ เหมาะกับคนที่มีรายได้ไม่แน่นอน ไม่มีหลักทรัพย์ ก็สามารถเข้าถึงแหล่งเงินกู้ถูกกฎหมาย และถูกคิดดอกเบี้ยอย่างเป็นธรรม

4. Mobile Banking หมายถึง การให้บริการทางการเงินในรูปแบบ Social Banking สามารถทำธุรกรรมผ่านช่องทางแอปพลิเคชันไลน์บนมือถือได้ทันที ได้หลายรูปแบบ เช่น การโอนเงิน การชำระเงิน การกู้ยืมเงิน บริการทำบัตรเครดิตและบัตรเดบิต มี 5 ประเภทดังนี้

1) การโอนเงิน หมายถึง การโอนเงินผ่านธนาคารเป็นการโอนเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ โดยปกติ ถ้ามีคนร้องขอการโอนเงินผ่านธนาคาร พวกเขากำลังมองหาบางสิ่งอยู่สองสามอย่าง การโอนเงินผ่านธนาคารเกี่ยวข้องกับการที่ธนาคารในประเทศส่งการโอนเงินไปยังธนาคารอื่น การโอนเงินผ่านธนาคารใช้เครือข่ายภายในอุตสาหกรรมการธนาคารเพื่อย้ายจากธนาคารหนึ่งไปยังอีกธนาคารหนึ่ง

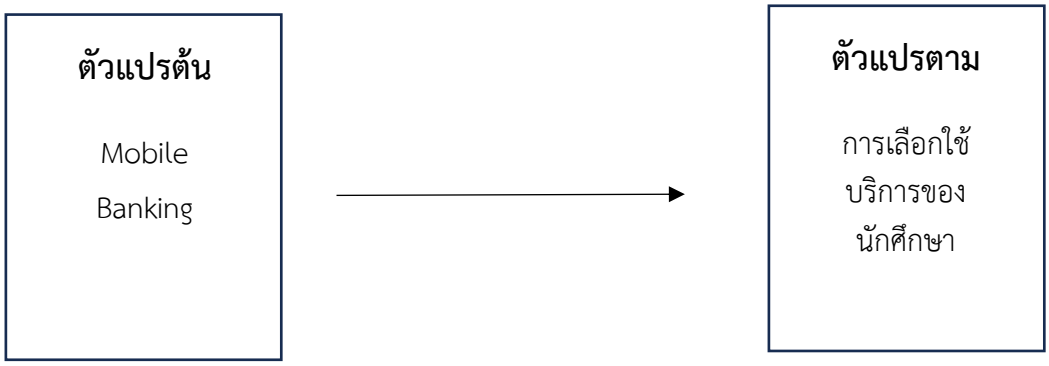
2) การชำระเงิน หมายถึง การส่งมอบเงินหรือโอนสื่อการชำระราคา อันเป็นผลมาจากกิจกรรมด้านการซื้อขายสินค้าหรือบริการ ระหว่างผู้จ่ายเงินและผู้รับเงิน

3) การกู้ยืมเงิน หมายถึง การกู้ยืมเงินเกิดจากบุคคลใดบุคคลหนึ่ง ซึ่งเรียกว่า “ผู้กู้” มีความต้องการจะใช้เงินแต่ตนเองมีเงินไม่พอหรือมีเงินไปขอกู้ยืมจากบุคคลอีกคนหนึ่งเรียกว่า “ผู้ให้กู้” และผู้กู้ตกลงจะใช้คืนภายในกำหนดเวลาใดเวลาหนึ่งการกู้ยืมจะมีผลสมบูรณ์ก็ต่อเมื่อมีการส่งมอบเงินที่ยืมให้แก่ผู้ที่ยืมในการกู้ยืมนี้ ผู้ให้กู้จะคิดดอกเบี้ยหรือไม่ก็ได้

4) บัตรเครดิต หมายถึง บัตรอิเล็กทรอนิกส์ที่ผู้ออกบัตร (Issuer) ซึ่งได้แก่ธนาคารต่าง ๆ และผู้ประกอบธุรกิจบัตรเครดิตที่ไม่ใช่สถาบันการเงิน (Non-bank) ออกให้แก่ลูกค้า (ผู้ถือบัตร หรือ Card Holder) ซึ่งประโยชน์ที่ผู้ถือบัตรจะได้รับมีหลายประการ

5) บัตรเดบิต หมายถึง บัตรที่ผู้กไว้กับบัญชีเงินฝากของผู้ถือบัตร เพื่อใช้ทำรายการที่เครื่อง ATM ไม่ว่าจะเป็นการถอนเงิน โอนเงิน สอบถามยอด และชำระค่าสินค้าและบริการ (ซึ่งเป็นคุณสมบัติของบัตร ATM) และใช้ทำรายการชำระค่าสินค้าและบริการที่ร้านค้า รวมถึงการซื้อสินค้าออนไลน์ได้ โดยจะเป็นการหักเงินออกจากบัญชีเงินฝากทันที

กรอบแนวคิด



รูปที่ 1 กรอบแนวคิด

ระเบียบวิธีการวิจัย

ประชากร และ กลุ่มประชากร กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างจากประชากร คือ นักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต จำนวน 5 คณะ มีนักศึกษาทั้งหมดจำนวน 7,876 คน โดยใช้การกำหนดแบบเจาะจงเป็นคณะครุศาสตร์เนื่องจากกำลังศึกษาอยู่และจะสามารถสำรวจกลุ่มตัวอย่างได้อย่างสะดวก ใช้วิธีสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบกำหนดสัดส่วน (Quota Sampling) จำนวนกลุ่มอย่างนักศึกษานักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างร้อยละ 18 ของกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งสอดคล้องกับเกณฑ์ในการกำหนดกลุ่มตัวอย่าง (บุญชม ศรีสะอาด, 2545) ได้จำนวน 318 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นแบบสอบถามงานวิจัยเรื่อง การเลือกใช้บริการMobile Banking ของนักศึกษา ของนักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต คณะครุศาสตร์

ตอนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นแบบตรวจสอบรายการ (Checklist) ได้แก่ เพศ อายุ รายได้ต่อเดือน ชั้นปี คณะ และสาขาวิชาเอก

ตอนที่ 2 แบบสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับการเลือกใช้บริการ Mobile Banking ของนักศึกษาของนักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต คณะครุศาสตร์ เป็นแบบตรวจสอบรายการ (Checklist) แบบสอบถามแบบเลือกได้หลายคำตอบ (Multiple Choice) และแบบสอบถามแบบจัดอันดับ (Order Scale) และแบบสอบถามประเมินค่า (Rating Scale) ของ Likert มี 5 ระดับ น้อยที่สุด (1) น้อย (2) ปานกลาง (3) มาก (4) มากที่สุด (5)

ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือในการวิจัย

1. แบบสอบถามลักษณะการเลือกใช้บริการ Mobile Banking ของนักศึกษา ของนักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต คณะครุศาสตร์ มีขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือในการวิจัยดังนี้

1) ศึกษาเนื้อหาและข้อมูล จากตำรา วารสารและเอกสาร งานวิจัยที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับการใช้ Mobile Banking

2) ศึกษาวิธีการสร้างแบบสอบถาม (Checklist) และแบบสอบถามเป็นแบบประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับของ Likert ถามความคิดเห็นเกี่ยวกับลักษณะการเลือกใช้บริการ Mobile Banking ของนักศึกษา และวิธีการสร้างแบบสอบถาม เช่น แบบสอบถาม : การสร้างและการใช้ ของอุทุมพร จามรมาน (2530) และหลักการสร้างและวิเคราะห์เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ของวิเชียร เกตุสิงห์ (2530) และบุญชม ศรีสะอาด (2545)

3) สร้างแบบสอบถามเกี่ยวกับลักษณะการเลือกใช้ Mobile Banking ของนักศึกษาแล้วนำเสนออาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ ตรวจพิจารณาความถูกต้องเหมาะสมของเนื้อหา และสำนวนภาษา ปรับปรุงแก้ไขตามข้อแนะนำ

4) นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขแล้วนำเสนอผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 ท่านเพื่อพิจารณาความสอดคล้องของข้อคำถามแต่ละข้อของแต่ละด้านว่าสอดคล้องกับประเด็นที่ผู้วิจัยกำหนดขึ้น แล้วหาผลรวมของคะแนนในแต่ละข้อของผู้เชี่ยวชาญทั้งหมด เพื่อดูดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ (Index of Item Objective Concurrence : IOC) ตั้งแต่ 0.50-1.00 เพื่อนำใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

5) หาคุณภาพแบบสอบถาม โดยนำแบบสอบถามไปทดลองใช้ (Try Out) กับนักศึกษามหาวิทยาลัยต่าง ๆ ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน ได้แก่ มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี มหาวิทยาลัยแม่โจ้ มหาวิทยาลัยรังสิตและมหาวิทยาลัยกรุงเทพ

(1) หาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถามทั้งฉบับ โดยใช้สัมประสิทธิ์อัลฟา (α - Coefficient) ตามวิธีของ Cronbach ซึ่งมีสูตรดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด, 2547)

ได้ค่าความเชื่อมั่น = 0.700

ผลการศึกษา

1. เพื่อศึกษาความหมายและรูปแบบ BK พบว่านักศึกษาส่วนใหญ่เป็น หญิง จำนวน 206 คิดเป็นร้อยละ 64.8 รองลงมา ชาย จำนวน 112 คิดเป็นร้อยละ 35.2, นักศึกษาส่วนใหญ่มีอายุ 18-20 จำนวน 182 คิดเป็นร้อยละ 42.8 รองลงมามีอายุ 21-30 จำนวน 136 คิดเป็นร้อยละ 57.2 มีรายได้ จำนวน 5,000 บาท จำนวน 97 คน คิดเป็นร้อยละ 30.5 รองลงมามีรายได้ 15,000จำนวน 69 คิดเป็นร้อยละ 21.7 รองลงมามีรายได้ 10,000 จำนวน 66 คิดเป็นร้อยละ 20.8 รองลงมามีรายได้ 9,000 จำนวน 63 คิดเป็นร้อยละ 19.8 รองลงมามีรายได้ 12,000 จำนวน 7 คิดเป็นร้อยละ 2.2รองลงมามีรายได้ 4,000 จำนวน 5 คิดเป็นร้อยละ 1.6 รองลงมามีรายได้ 8,000 จำนวน 3 คิดเป็นร้อยละ 0.9 รองลงมามีรายได้ 6,500 จำนวน 3 คิดเป็นร้อยละ 0.9 รองลงมามีรายได้ 6,000 จำนวน 3 คิดเป็นร้อยละ 0.9 รองลงมามีรายได้ 7,000 จำนวน 1 คิดเป็นร้อยละ 0.3 รองลงมามีรายได้ 4,400 จำนวน 1 คิดเป็นร้อยละ 0.3 ศึกษาในชั้นปีชั้นปีที่1 จำนวน 115 คน คิดเป็นร้อยละ 36.2 รองลงมาคือชั้นปีที่2 จำนวน 72 คน คิดเป็นร้อยละ 22.6รองลงมาคือชั้นปีที่4 จำนวน 67 คน คิดเป็นร้อยละ 21.1 และชั้นปีที่3 จำนวน 64 คน คิดเป็นร้อยละ 20.1, สาขาวิชาที่ศึกษาได้แก่ การศึกษาพละศึกษา

จำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 13.8 รองลงมาสาขาวิชา การศึกษาวิชาคณิตศาสตร์ จำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 13.2 สาขาวิชา การศึกษาวิทยาศาสตร์ จำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 11.9 สาขาวิชา การศึกษาปฐมวัย จำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 11.6 สาขาวิชา การศึกษาประถมศึกษา จำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 11.6 สาขาวิชา การศึกษาคอมพิวเตอร์ศึกษา จำนวน 28 คิดเป็นร้อยละ 8.8 สาขาวิชา การศึกษาภาษาไทย จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 6.6 สาขาวิชาการศึกษาสังคมศึกษา จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 6.6 สาขาวิชา การศึกษาดนตรีศึกษา จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อย 6.3 สาขาวิชา การศึกษาภาษาอังกฤษ จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 6.0 และสาขาวิชา การศึกษาเคมี จำนวน 12คน คิดเป็นร้อยละ 3.6

อภิปรายผล

ด้านกระบวนการตัดสินใจ นักศึกษาส่วนใหญ่มีความสามารถในการใช้บริการสินเชื่อ Mobile Banking มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$= 3.69, S.D. = 1.01) รองลงมาการกำหนดขั้นตอนในการตัดสินใจในการเลือกใช้บริการสินเชื่อ Mobile Banking มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$ = 3.63, S.D. = 1.10) และการวางแผนในการเลือกใช้ Mobile Banking มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$ = 3.56, S.D. = 1.05) สอดคล้องกับงานวิจัยของ ธณัฏฐา ตติยะจินดา (2560) พบว่า ความง่ายในการใช้บริการ ประโยชน์เชิงเปรียบเทียบ และความปลอดภัยในการใช้บริการ มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการ ธนาคารออนไลน์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 โดยพิจารณาจากค่า Significance ที่ 0.000, 0.010 และ 0.029 ความง่ายในการใช้บริการ (Beta =0.372) มีผลมากที่สุดรองลงมาคือ ประโยชน์เชิงเปรียบเทียบ (Beta = 0.288) และสุดท้าย คือความปลอดภัยในการใช้บริการ (Beta = 0.179)

ด้านกระบวนการทางด้านจิตใจ นักศึกษาส่วนใหญ่การบริการสินเชื่อที่น่าประทับใจมีผลต่อการเลือกใช้บริการมาก มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$= 3.83, S.D. = 1.00) รองลงมาการบริการสินเชื่อที่น่าประทับใจมีผลต่อการเลือกใช้บริการมาก มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$ = 3.73, S.D. = 1.08) สอดคล้องกับงานวิจัยของ ปิ่นปินัทธ์ บุญช่วย และธีรข์กรณ์ อุดมรัตนะมณี (2566) พบว่า การตัดสินใจสมัครบัตรเดบิต ออมสิน สบายใจ ของสาขาสำนักพหลโยธินอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ปัจจัยด้านจิตวิทยา ปัจจัยด้านจิตวิทยาได้แก่ ด้านแรงจูงใจ ด้านการรับรู้ ด้านทัศนคติ ส่งผลต่อการตัดสินใจสมัครบัตรเดบิต ออมสิน สบายใจ ของสาขาสำนักพหลโยธินอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการ ได้แก่ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านบุคคล ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านสิ่งแวดล้อมการบริการส่งผลต่อการตัดสินใจสมัครบัตรเดบิต ออมสิน สบายใจ ของสาขาสำนักพหลโยธิน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ด้านกระบวนการทางด้านกายภาพ นักศึกษาส่วนใหญ่การยิ้มของคนให้บริการมีผลต่อการเลือกสินเชื่อมีค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$ = 3.90, S.D. = 1.02)รองลงมาการทักทายลูกค้าและให้คำแนะนำที่ดีส่งผลให้ลูกค้าต้องการเลือกใช้บริการ มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$ = 3.86, S.D. = 1.09) สอดคล้องกับงานวิจัยของ ปิ่นปินัทธ์ บุญช่วยและธีรข์กรณ์ อุดมรัตนะมณี (2566) พบว่า การตัดสินใจสมัครบัตรเดบิต ออมสิน สบายใจ ของสาขาสำนักพหลโยธินอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ปัจจัยด้านจิตวิทยา ปัจจัยด้านจิตวิทยาได้แก่ ด้านแรงจูงใจ ด้านการรับรู้ ด้านทัศนคติ ส่งผลต่อการตัดสินใจสมัครบัตรเดบิต ออมสิน สบายใจ ของสาขาสำนักพหลโยธิน

อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการ ได้แก่ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านบุคคล ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านสิ่งแวดล้อมการบริการส่งผลต่อการตัดสินใจสมัครบัตรเดบิต ออมสิน สบายใจ ของสาขาสำนักพหลโยธิน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ด้านการอำนวยความสะดวก นักศึกษาส่วนใหญ่การอำนวยความสะดวกแก่ผู้มาใช้บริการในการขอสินเชื่อ Mobile Banking มีความสะดวก มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$ = 3.84, S.D. = 1.04)

ด้านการบริการด้วยร่างกาย นักศึกษาส่วนใหญ่การบริการด้วยการปฏิบัติ กิริยา ท่าทาง มีผลต่อการใช้บริการ มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$ = .85, S.D. = .35) จำนวนคนที่ตอบ มี 217 คน ค่าเฉลี่ยร้อยละ 85.2 และจำนวนคนที่ตอบ ไม่มี 47 คน ค่าเฉลี่ย 14.8 รองลงมา นักศึกษาส่วนใหญ่การบริการด้วยคำพูดที่ไม่ไพเราะมีผลในการเลือกใช้บริการมีความสะดวก มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$ = 3.79, S.D. = 1.77) และ นักศึกษาส่วนใหญ่การบริการที่ดีตั้งแต่การต้อนรับถึงการบริการด้านต่าง ๆ มีผลในการเลือกใช้ของบุคคลในการมาใช้บริการในครั้งต่าง ๆ มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$ = .81, S.D. = .39) จำนวนคนที่ตอบ มี 257 คน ค่าเฉลี่ยร้อยละ 80.8 และจำนวนคนที่ตอบ ไม่มี 61 คน ค่าเฉลี่ย 19.2 สอดคล้องกับงานวิจัยของ ปิ่นปินัทธ์ บุญช่วย และธีรข์กรณ์ อุดมรัตนะมณี (2566) พบว่า การตัดสินใจสมัครบัตรเดบิต ออมสิน สบายใจ ของสาขาสำนักพหลโยธินอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ปัจจัยด้านจิตวิทยา ปัจจัยด้านจิตวิทยาได้แก่ ด้านแรงจูงใจ ด้านการรับรู้ ด้านทัศนคติ ส่งผลต่อการตัดสินใจสมัครบัตรเดบิต ออมสิน สบายใจ ของสาขาสำนักพหลโยธิน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการ ได้แก่ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านบุคคล ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านสิ่งแวดล้อมการบริการส่งผลต่อการตัดสินใจสมัครบัตรเดบิต ออมสิน สบายใจ ของสาขาสำนักพหลโยธิน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ด้านการโอน นักศึกษาส่วนใหญ่เราสามารถโอนเงินผิดพลาด มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$ = .83, S.D. = .37) จำนวนคนที่ตอบ ได้ 265 คน ค่าเฉลี่ยร้อยละ 83.3 และจำนวนคนที่ตอบ ไม่ได้ 53 คน ค่าเฉลี่ย 16.7 รองลงมา สรุปค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานการเลือกใช้บริการMobile Bankingของนักศึกษาส่วนใหญ่การโอนเงินผ่านธนาคารให้ความสะดวกสบาย มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$ = 3.71, S.D. = 1.07) สอดคล้องกับงานวิจัยของ อัฒชาพันธ์ วรรณสุวงศ์ และสิริพันธ์ วงศ์อินทวัง (2561) พบว่า มีความพึงพอใจปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการแตกต่างกัน ดังนี้ ลูกค้าที่โอนเงินผ่านออนไลน์มีความพึงพอใจด้านลักษณะทางกายภาพ (ค่าเฉลี่ย 4.93) ส่วนลูกค้าที่โอนเงินหน้าเคาน์เตอร์มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดคือ ด้านกระบวนการ (ค่าเฉลี่ย 4.15)

ด้านการชำระเงิน นักศึกษาส่วนใหญ่การชำระเงินผ่าน QR Codeแทนการกดเลขบัญชีให้ความสะดวก มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$ = 3.88, S.D. = 1.12) รองลงมา การชำระเงินผ่าน QR Code มีความสะดวกแก่พ่อค้า/แม่ค้า มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$ = 3.80, S.D. = 1.13) สอดคล้องกับงานวิจัยของ ชุษณา เทียนทอง และอารียา สุขเอี่ยม (2565) พบว่า การจำแนกผลการชำระเงินโดยแบบจำลองจากวิธีการจำแนกข้อมูลที่ถูกเลือก จะมีค่าความคลาดเคลื่อนจากผลลัพธ์จริงไม่เกินร้อยละ 15.00 ซึ่งผลการศึกษามีค่าความคลาดเคลื่อนสัมพัทธ์ (Relative Error) เท่ากับร้อยละ 7.69 และร้อยละ 4.55 ตามลำดับ

ด้านการกู้ยืมเงิน นักศึกษาส่วนใหญ่การเป็นผู้ให้กู้เงินมีความเสี่ยง มีค่าเฉลี่ยมาก ($\bar{X}$ = 3.83, S.D. = 1.03) รองลงมา การชำระเงินผ่าน QR Code มีความเสี่ยงต่อพ่อค้าแม่ค้า มีค่าเฉลี่ยมาก ($\bar{X}$ = 3.77, S.D. = 1.07)

ด้านบัตรเครดิต นักศึกษาส่วนใหญ่บัตรเครดิตให้ความสะดวกสบายแก่ผู้มีบัตร มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$ = 3.75, S.D. = 1.01) รองลงมา สรุปค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานการเลือกใช้บริการMobile Banking ของนักศึกษาส่วนใหญ่การใช้บัตรเครดิตให้ความรวดเร็วว่องไว มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$ = .81, S.D. = .39) จำนวนคนที่ตอบ ใช่ 258 คน ค่าเฉลี่ยร้อยละ 81.1 และจำนวนคนที่ตอบ ไม่ใช่ 60 คน ค่าเฉลี่ย 18.9 สอดคล้องกับงานวิจัยของ นนฑพร ปิ่นวิเศษ (2561) พบว่า ส่วนใหญ่มีมีจุดประสงค์ที่เลือกใช้บริการบัตรเครดิตเพราะสามารถผ่อนสินค้าได้ 0% มากที่สุด โดยมีพฤติกรรมการชำระเงินคืนที่เกิดจากบัตรมากที่สุด คือ การชำระแบบเต็มจำนวน

ด้านบัตรเดบิต นักศึกษาส่วนใหญ่รู้จักบัตรเดบิต มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$ = .67, S.D. = .47) จำนวนคนที่ตอบรู้จัก 213 คน ค่าเฉลี่ยร้อยละ 67.0 และจำนวนคนที่ตอบ ไม่รู้จัก 105 คน ค่าเฉลี่ย 33.0 รองลงมา นักศึกษาส่วนใหญ่บัตรเดบิตสะดวกกว่าบัตรเครดิต มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$ = .64, S.D. = .47) จำนวนคนที่ตอบ สะดวก 205 คน ค่าเฉลี่ยร้อยละ 64.5 และจำนวนคนที่ตอบ ไม่สะดวก 113 คน ค่าเฉลี่ย 35.5 สอดคล้องกับงานวิจัยของ พนมไพร ชัยยะ (2554) พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อพฤติกรรมการใช้บัตรเครดิตและการชำระหนี้บัตรเครดิตของผู้ถือบัตรเครดิตอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

2. เพื่อศึกษาการใช้บริการ BK ของนักศึกษา

ด้านสินเชื่อบัตรกดเงินสด นักศึกษาส่วนใหญ่สินเชื่อบัตรกดเงินให้ความปลอดภัยทางการเงิน มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$ = 3.63, S.D. = 1.05)

ด้านสินเชื่อทะเบียนรถ นักศึกษาส่วนใหญ่สินเชื่อทะเบียนรถเป็นอีกหนึ่งตัวเลือกให้คนมีรถ มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$ = 3.66, S.D. = 1.02) สอดคล้องกับงานวิจัยของ เอมพวัลย์ มาตังครัตน์ (2565) ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้สินเชื่อจำนำทะเบียนรถยนต์ของธนาคารทิสโก้ โดยวิธีการสัมภาษณ์เชิงลึกโดยอ้างอิงการตั้งคำถามจากส่วนประสมทางการตลาด (7Ps) โดยมีวัตถุประสงค์ คือ เพื่อปรับใช้และพัฒนาผลิตภัณฑ์สินเชื่อจำนำเล่มทะเบียนรถยนต์ของธุรกิจธนาคารพาณิชย์และผู้เล่นใหม่ในตลาดที่สนใจเข้ามาในธุรกิจการสินเชื่อจำนำทะเบียนรถยนต์และสะท้อนมุมมองของลูกค้าที่ใช้บริการสินเชื่อจำนำทะเบียนรถยนต์ในปัจจุบัน

ด้านสินเชื่อบัตรติดล้อ นักศึกษาส่วนใหญ่สินเชื่อบัตรติดล้อให้วงเงินที่มาก มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$ = .78, S.D. = .41) จำนวนคนที่ตอบ ใช่ 247 คน ค่าเฉลี่ยร้อยละ 77.7 และจำนวนคนที่ตอบ ไม่ใช่ 71 คน ค่าเฉลี่ย 22.3

ด้านสินเชื่อออนไลน์ นักศึกษาส่วนใหญ่สินเชื่อบัตรติดล้อให้วงเงินที่มาก มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$ = .78, S.D. = .41) จำนวนคนที่ตอบ ใช่ 247 คน ค่าเฉลี่ยร้อยละ 77.7 และจำนวนคนที่ตอบ ไม่ใช่ 71 คน ค่าเฉลี่ย 22.3 รองลงมา นักศึกษาส่วนใหญ่แพลตฟอร์มในการขอสินเชื่อออนไลน์ยุ่งยาก มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$ = 3.58, S.D. = 1.00) สอดคล้องกับงานวิจัยของ นิศารัตน์ อมาตยกุล (2561) พบว่า ปัจจัยด้านอัตราดอกเบี้ยที่เรียก

เก็บ ความปลอดภัยจากการใช้เทคโนโลยี และการรับรู้ถึงความง่ายของการใช้งาน มีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันกับระดับความพึงพอใจการใช้บริการอนุมัติสินเชื่อออนไลน์

ด้านสินเชื่อเพื่อคนมีคอนโด นักศึกษาส่วนใหญ่สินเชื่อบัตรติดล้อให้วงเงินที่มาก มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$ = .78, S.D. = .41) จำนวนคนที่ตอบ มีระยะเวลานาน 249 คน ค่าเฉลี่ยร้อยละ 78.3 และจำนวนคนที่ตอบ มีระยะเวลาไม่นาน 69 คน ค่าเฉลี่ย 21.7

ด้านสินเชื่อที่ดินแลกเงิน นักศึกษาส่วนใหญ่สินเชื่อที่ดินแลกเงินต้องมีหลักทรัพย์ค้ำประกัน มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$ = .39, S.D. = .81) จำนวนคนที่ตอบ มี 257 คน ค่าเฉลี่ยร้อยละ 80.0 และจำนวนคนที่ตอบ ไม่มี 61 คน ค่าเฉลี่ย 19.2 สอดคล้องกับงานวิจัยของ วิมลรัตน์ ดาวกลาง (2559) พบว่า ปัจจัยด้านลักษณะที่อยู่อาศัยของผู้ขอสินเชื่อ ประกอบไปด้วย ประเภทที่อยู่อาศัย: ทาวน์เฮาส์ ทาวน์โฮม มีผลในเชิงบวกต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อที่อยู่อาศัยกับธนาคารของรัฐ และด้านการประเมินการให้บริการสินเชื่อที่อยู่อาศัยกับธนาคารของรัฐ ประกอบไปด้วย วงเงินสินเชื่อสูงสุด อัตราดอกเบี้ย ระยะเวลาผ่อนชำระ ค่าธรรมเนียม

ด้านสินเชื่อนาโนไฟแนนซ์ นักศึกษาส่วนใหญ่สินเชื่อไฟแนนซ์เหมาะกับคนมีรายได้น้อย มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$= .78, S.D. = .41) จำนวนคนที่ตอบ ใช่ 248 คน ค่าเฉลี่ยร้อยละ 78.0 และจำนวนคนที่ตอบ ไม่ใช่ 70 คน ค่าเฉลี่ย 22.0 รองลงมา นักศึกษาส่วนใหญ่สินเชื่อไฟแนนซ์มีหลักทรัพย์ค้ำประกัน มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$ = .80, S.D. = .40) จำนวนคนที่ตอบ มี 254 คน ค่าเฉลี่ยร้อยละ 79.9 และจำนวนคนที่ตอบ ไม่มี 64 คน ค่าเฉลี่ย 20.1 สอดคล้องกับงานวิจัยของ เอกการ กุลรวีสร (2558) พบว่า บุคลากรที่มีความรู้ด้าน Product สินเชื่อด้านบริการลูกค้าและจำนวนสาขาให้เหมาะสม เนื่องจาก การปล่อยสินเชื่อ "นาโนไฟแนนซ์" จำเป็นต้องมีสาขาใกล้ชิดชุมชนหรือตลาดเพื่ออำนวยความ สะดวกแก่ลูกค้าและการติดตามหนี้ แต่อย่างไรก็ตามต้องคำนึงถึงต้นทุนด้านบุคลากรและละค่าใช้จ่าย ในการดำเนินงานของบริษัท

ข้อเสนอแนะ

1. การศึกษาวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาวิจัยเชิงผสม เพื่อการเลือกใช้บริการ Mobile Banking ของนักศึกษาคณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต ซึ่งเป็นการสำรวจความคิดเห็นเบื้องต้นจากการตอบแบบสอบถามเท่านั้น ดังนั้น ทางผู้วิจัยมีความคิดเห็นว่า ในการวิจัยครั้งต่อไป ควรมีการทำการศึกษาเพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงลึก เพื่อให้มีข้อมูลเชิงลึกมากขึ้น เช่น การสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างแบบรายบุคคลหรือ มีการสนทนาแบบกลุ่ม เพื่อให้มีความเข้าใจพื้นฐานตรงกันและเข้าใจถึงความต้องการที่แท้จริงของ ผู้บริโภค เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่องานวิจัยและการนำไปประยุกต์ใช้ในอนาคต

2.การศึกษาวิจัยในครั้งนี้ผู้วิจัยได้ศึกษาเกี่ยวกับการเลือกใช้บริการ Mobile Banking ของนักศึกษาคณะครุศาสตร์ ดังนั้นการศึกษาในครั้งต่อไปผู้ศึกษาวิจัยจะศึกษาในคณะอื่น ๆ ในมหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ตด้วย

บรรณานุกรม

ชุษณา เทียนทอง และอารียา สุขเอี่ยม. (มกราคม-เมษายน 2566). การจำแนกผลการชำระเงิน ด้วยเทคนิคการเรียนรู้ของเครื่องจักรกรณีศึกษา บริษัทให้เช่าพื้นที่จัดเก็บสินค้าแห่งหนึ่ง. *วารสารพัฒนาธุรกิจและอุตสาหกรรม, 3*(1), 27-40.

ธณัฏฐา ตติยะจินดา. (2560, 23 พฤศจิกายน). *ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการธนาคารออนไลน์ของประชากรเจนเนอเรชั่นวาย(Generation Y) ในเขตกรุงเทพมหานคร* [สารนิพนธ์ปริญญาการจัดการมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยมหิดล]. CMMU Digital Archive. https://archive.cm.mahidol.ac.th/handle/123456789/2259

นนฑพร ปิ่นวิเศษ. (2562, 7 มิถุนายน). *พฤติกรรมการใช้บริการบัตรเครดิตของคนไทยเจเนอเรชันวายในกรุงเทพมหานคร* [การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาลัยสยาม]. ฐานข้อมูลงานวิจัยมหาวิทยาลัยสยาม. https://e-research.siam.edu/kb/credit-card-usage-behaviors-of-thai-generation-y-in-bangkok/

นิศารัตน์ อมาตยกุล. (2561). *การศึกษาความสัมพันธ์ของปัจจัยด้านการอนุมัติสินเชื่อออนไลน์ (digital lending) และการยอมรับการใช้เทคโนโลยีที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสินเชื่อออนไลน์ (digital lending) ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล* [วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์]. TU Digital Collections. https://digital.library.tu.ac.th/tu_dc/frontend/Info/item/dc:164261

ประชาชาติธุรกิจ. (2567, 28 พฤษภาคม). *เปิดสถิติคนไทยมีบัญชีโมบายแบงกิ้ง-ทำธุรกรรมเยอะแค่ไหน.* ประชาชาติธุรกิจ. https://www.prachachat.net/finance/news-1573405

ปิ่นปินัทธ์ บุญช่วย, และธีรช์กรณ์ อุดมรัตนะมณี. (2566). แนวทางการเพิ่มยอดการสมัครบัตรเดบิต ออมสินสบายใจ ของสาขาสำนักพหลโยธิน. ใน *การประชุมวิชาการและนำเสนอผลงานวิจัยระดับชาติ ครั้งที่ 6* (น. 302). มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา.

พนมไพร ชัยยะ. (2554). *พฤติกรรมการใช้บัตรเครดิตและการชำระหนี้ของผู้ถือบัตรเครดิตของสถาบันการเงินในจังหวัดสกลนคร* [การศึกษาค้นคว้าอิสระปริญญาเศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช]. https://ir.stou.ac.th/bitstream/123456789/2484/1/128344.pdf

วิมลรัตน์ ดาวกลาง. (2559). *ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อที่อยู่อาศัยกับธนาคารของรัฐในจังหวัดปทุมธานี* [วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์]. rsu.ac.th. https://rsuir-library.rsu.ac.th/handle/123456789/1108

ศศิธร แซ่อึ้ง. (2563). *แนวทางการกับกับดูแลการประกอบธุรกิจสินเชื่อส่วนบุคคลดิจิทัล (Digital Personal Loan).* Chula Digital Collections. https://cuir.car.chula.ac.th/handle/123456789/82162.

เอกการ กุลรวีสร. (2558). *หลักการวิเคราะห์สินเชื่อ 5Cs ที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการสมัครขอสินเชื่อนาโนไฟแนนซ์กับบริษัท เอแคปปิตอล จำกัด กรณีศึกษาลูกค้ากลุ่มตลาด อำเภอเมือง จังหวัดนครปฐม* [วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยบูรพา]. Burapha University Research Information. https://buuir.buu.ac.th/xmlui/handle/1234567890/12728

เอมพวัลย์ มาตังครัตน์. (2565). *ปัจจัยที่ทำให้ลูกค้าใช้บริการสินเชื่อจำนำเล่มทะเบียนรถยนต์กับธนาคารทิสโก้ จำกัด (มหาชน)* [วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์]. TU Digital Collections. https://digital.library.tu.ac.th/tu_dc/frontend/Info/item/dc:306865

อัฒชาพันธ์ วรรณสุวงศ์ และ สิริพันธ์ วงศ์อินทวัง. (2561). *การศึกษาเปรียบเทียบพฤติกรรมและความพึงพอใจต่อการใช้บริการโอนเงินในรูปแบบออนไลน์และเคาน์เตอร์ของลูกค้าธนาคารออมสิน สาขาเวียงแหง จังหวัดเชียงใหม่*. ใน *การประชุมนำเสนอผลงานวิจัยระดับบัณฑิตศึกษา ครั้งที่ 13 ปีการศึกษา* 2561 (น. 841-855). บัณฑิตวิทยาลัย มหาลัยวิทยาลัยรังสิต.

พฤติกรรมการนวดแผนไทยของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เดินทางมาท่องเที่ยวบริเวณชายหาด จังหวัดภูเก็ต

The Behavior Thai Massage of Thai Tourists Traveling Beach Area in Phuket Province

ชนิดา พรหมศิลา[1] และพรรณวดี ขำจริง[2]

Chanida Promsila[1] and Panwadee Khumjing[2]

นักศึกษา[1], อาจารย์ที่ปรึกษา[2]

มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต[1,2]

E-mail: s6511149106@pkru.ac.th[1]

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ดังนี้ (1) เพื่อศึกษาพฤติกรรมการนวดแผนไทยบริเวณชายหาด และ (2) เพื่อศึกษาประเภทการนวดแผนไทย งานวิจัยนี้เป็นงานวิจัยเชิงปริมาณ ใช้วิธีการสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง กลุ่มตัวอย่าง คือ นักท่องเที่ยวชาวไทยที่เดินทางมาท่องเที่ยวในจังหวัดภูเก็ต และเคยใช้บริการนวดแผนไทย จำนวน 300 คน วิเคราะห์ข้อมูลด้วย การใช้สถิติในการวิเคราะห์คือ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการวิจัยประกอบด้วย (1) พบว่า ด้านพฤติกรรมภายนอกในการนวดแผนไทยบริเวณชายหาดของนักท่องเที่ยวชาวไทยส่วนใหญ่ มีการใช้บริการนวดแผนไทยทำให้เกิดการคลายเมื่อยและส่งผลทำให้สุขภาพดีอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$= 4.09, S.D. = .72) ด้านพฤติกรรมภายในมีการตัดสินใจเลือกใช้บริการร้านนวดแผนไทย ดังนี้ อันดับที่ 1 การบริการที่ได้มาตรฐาน จำนวน 157 คน คิดเป็นร้อยละ 52.30, ด้านการนวดผ่อนคลาย มีความพึงพอใจจากการใช้บริการนวดผ่อนคลายอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$= 4.11, S.D. = .73) ด้านการนวดน้ำมันอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$= 4.07, S.D. = .77) ด้านการนวดฝ่าเท้าอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$= 4.08, S.D. = .72) ด้านการนวดเพื่อสุขภาพอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$= 4.08 S.D. = .82) (2) พบว่า ประเภทการนวดแผนไทย มี 2 ประเภท คือการนวดแบบราชสำนักและการนวดแบบเชลยศักดิ์ ประโยชน์ที่ได้รับ ทำให้รู้พฤติกรรมการใช้บริการนวดแผนไทยบริเวณชายหาด และทำให้ผู้ประกอบการสามารถนำข้อมูลไปใช้ในการจัดการบริการให้ตรงกับความต้องการของผู้ใช้บริการ

คำสำคัญ: พฤติกรรม การนวด การนวดแผนไทย

Abstract

The purposes of this research were (1) To study Thai traditional massage behavior on beach area. (2) To study types of Thai traditional massage. This is quantitative research using purposive sampling. The sample consists of Thai tourists traveling to Phuket province and Thai tourists using Thai massage services, amounting to 300 people. The statistics were used for data analysis using mean and standard deviation. The finding of this research was found that

(1) External behavior of Thai massage on beach area, most Thai tourists had massage to relieve aches and cause healthy body in high level at an average ($\bar{X}$= 4.09, S.D. = .72). Internal behavior decided the options of Thai massage shop; firstly, 157 tourists of standard service aspect was at a percentage of 52.30, massage aspect was satisfied in high level at an average ($\bar{X}$= 4.11, S.D. = .73), oil massage aspect was in high level at an average ($\bar{X}$= 4.07, S.D. = .77), foot massage was in high level at an average ($\bar{X}$= 4.08, S.D. = .72), massage for health was in high level at an average ($\bar{X}$= 4.08, S.D. = .82). (2) There are 2 types of massage; Royal Court Massage and General massage. The anticipated benefits include understanding the behavior of Thai massage services in beach areas and enabling entrepreneurs to use data to manage their services to meet customer requirements.

Keywords: Behavior, massage traditional, Thai massage

บทนำ

การนวดแผนไทยเป็นการให้บริการตามภูมิปัญญาของท้องถิ่นที่มาจากความรู้ วิถีชีวิตของแต่ละท้องถิ่นจนได้รับความนิยมในปัจจุบันที่เกิดจากกระแสการตื่นตัวในการดูแลรักษาสุขภาพของคนไทยที่ให้ความสนใจต่อสุขภาพมากขึ้น รวมทั้งการเล็งเห็นถึงการบรรเทาความเครียดหรืออาการปวดเมื่อยที่ไม่ต้องการใช้ยาในการรักษาแต่ใช้วิธีธรรมชาติบำบัด การทำงานในยุคปัจจุบันนี้เป็นเรื่องของการแข่งขันกันมากขึ้น คนเกิดความเครียด จนทำให้การพักผ่อนด้วยการนอนหลับเพียงอย่างเดียวอาจยังไม่เพียงพอ รูปแบบการดำเนินชีวิตจึงมีการปรับเปลี่ยน การดูแลสุขภาพจึงมีมากขึ้น ทำให้การนวดแผนไทยซึ่งในอดีตได้รับความสนใจจากผู้บริโภคเฉพาะกลุ่ม จนได้รับความนิยมและเผยแพร่ไปทั่วโลก (จุฑานาฏ อ่อนฉ่ำ, 2561) ขนาดมูลค่าตลาดของธุรกิจนวดแผนไทยนั้น มีแนวโน้มเพิ่มสูงขึ้น โดยในปี2556 มีมูลค่าเท่ากับ 3,469 ล้านบาท เทียบกับปี 2555 ซึ่งมีมูลค่าเท่ากับ 3,117 ล้านบาท หรือเพิ่มขึ้นร้อยละ 11.27 การนวดแผนไทยเป็นอาชีพหนึ่งที่มีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง และมีแนวโน้มในอนาคตที่ดีทั้งในกลุ่มลูกค้าชาวไทยและนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ ธุรกิจนี้ไม่ต้องใช้เงินลงทุนสูง และได้รับประโยชน์จากการสนับสนุนอุตสาหกรรมท่องเที่ยวของภาครัฐ เพราะนวดแผนไทยถือได้ว่าเป็นธุรกิจหนึ่งที่อยู่ในห่วงโซ่อุตสาหกรรมท่องเที่ยว (สุเนตรตรา จันทบุรี, 2559) โดยในปี 2565 มีนักท่องเที่ยวเดินทางเข้ามาในจังหวัดภูเก็ต จำนวน 9.2 ล้านคน เป็นนักท่องท่องเที่ยวชาวไทย 53% ประมาณ 5 ล้านคน และที่เหลือ 46% เป็นนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติประมาณ 4.6 ล้านคน และข้อมูลล่าสุดในปี 2566 มีนักท่องเที่ยวเดินทางเข้ามาในภูเก็ตมากถึง 28 ล้านคน (MGR ONLINE, 2566) จากข้อมูลดังกล่าวจะเห็นได้ว่าจังหวัดภูเก็ตเป็นแหล่งท่องเที่ยวที่สำคัญของประเทศ นอกจากศักยภาพด้านต่าง ๆ ของจังหวัดภูเก็ตที่เป็นแรงจูงใจให้นักท่องเที่ยวเดินทางเข้ามาท่องเที่ยวแล้ว ผู้ศึกษายังพบว่า การนวดแผนไทยบริเวณชายหาด เป็นบริการหนึ่งที่มีรายได้ดีและเป็นที่ชื่นชอบของนักท่องเที่ยวระหว่างการมาพักผ่อนบริเวณ

ชายหาดในจังหวัดภูเก็ต การใช้บริการมีหลากหลายรูปแบบ เช่น นวดแผนไทยเพื่อผ่อนคลายแก้ปวดเมื่อย นวดสปา นวดประคบสมุนไพร นวดฝ่าเท้า เป็นต้น ประชาชนส่วนใหญ่จึงนิยมใช้บริการนวดเพื่อบรรเทาอาการเจ็บปวด หรือเพื่อผ่อนคลายจากความเมื่อยล้าและถือเป็นการพักผ่อนไปในตัว พร้อมด้วยบรรยากาศที่สร้างความผ่อนคลาย การให้บริการที่ดี และราคาที่สามารถจ่ายได้ตามความเหมาะสม เพื่อแลกกับความผ่อนคลายทั้งร่างกายและจิตใจที่ได้ผลตอบรับเป็นอย่างดี และในปัจจุบันการนวดแผนไทยได้กลายเป็นธุรกิจที่เปิดเป็นกิจการกันอย่างแพร่หลาย ทั้งในห้างสรรพสินค้า โรงแรม สนามบิน โรงพยาบาล สถานบริการสปา และตามสถานที่ท่องเที่ยวต่าง ๆ ซึ่งมีจำนวนของผู้ใช้บริการมากขึ้นทุกปี ส่วนในต่างประเทศนั้น ประเทศไทยได้ส่งบุคลากรที่มีความชำนาญด้านการนวดแผนไทยออกไปทำงานเพิ่มขึ้น ซึ่งจะเห็นได้ว่า ธุรกิจการนวดแผนไทยมีแนวโน้มการขยายตัวเพิ่มมากขึ้นและได้รับความนิยมแพร่หลายเป็นอย่างมาก (น้ำฝน สะละโกสา, 2560) ดังนั้น ในปัจจุบันการนวดแผนไทยจึงเป็นเอกลักษณ์อย่างหนึ่งสำหรับการท่องเที่ยวในจังหวัดภูเก็ต และเป็นที่น่าสนใจสำหรับนักท่องเที่ยวที่ให้ความสำคัญด้านสุขภาพและสนับสนุนภูมิปัญญาไทย และในอนาคตมีแนวโน้มว่าจะมีสถานบริการนวดแผนไทยเปิดบริการเพิ่มขึ้นอีกเป็นจำนวนมากเพื่อรองรับกับความต้องการที่เพิ่มมากขึ้น

จากเหตุผลข้างต้นดังกล่าวทำให้ผู้วิจัยได้เห็นถึงความสำคัญและมีความสนใจในพฤติกรรมการนวดแผนไทยบริเวณชายหาด ดังนั้นผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาถึงพฤติกรรมการนวดแผนไทยของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เดินทางมาท่องเที่ยวบริเวณชายหาด จังหวัดภูเก็ต โดยผลการศึกษาครั้งนี้จะเป็นประโยชน์ต่อผู้ประกอบการร้านนวดแผนไทยบริเวณชายหาดซึ่งข้อมูลที่ได้สามารถนำไปเป็นแนวทางในการพัฒนาธุรกิจทางด้านการตลาด เพื่อให้ตรงต่อความต้องการของผู้บริโภคในปัจจุบันตลอดจนผู้ที่กำลังให้ความสนใจและกำลังหาข้อมูลเกี่ยวกับร้านนวดแผนไทยบริเวณชายหาดก่อนการตัดสินใจใช้บริการในอนาคต

วัตถุประสงค์การวิจัย

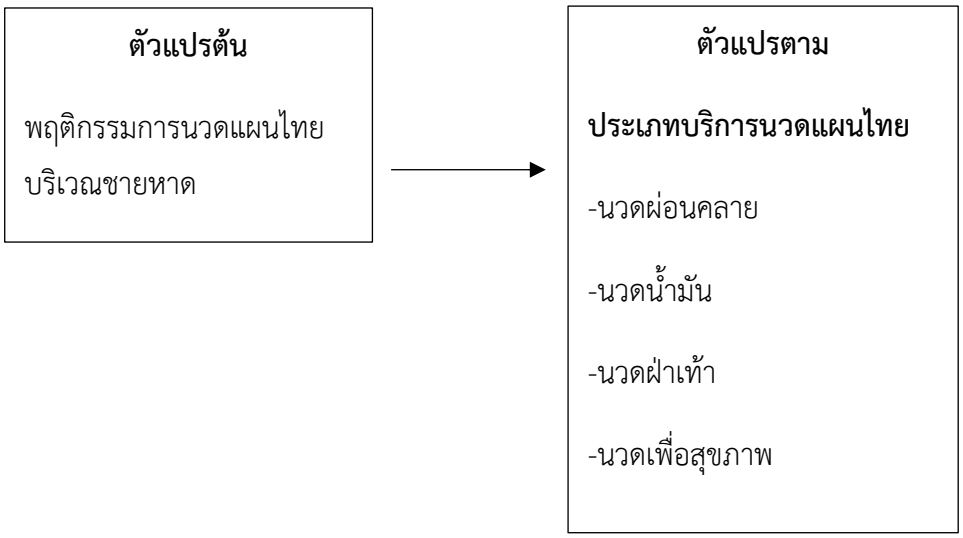
1. เพื่อศึกษาพฤติกรรมการนวดแผนไทยบริเวณชายหาด
2. เพื่อศึกษาประเภทการนวดแผนไทย

การทบทวนวรรณกรรม

พฤติกรรม หมายถึง การตอบสนองที่ซับซ้อนต่อสิ่งเร้าจากทั้งภายนอกและภายใน ซึ่งสะท้อนจากความคิดและความรู้สึกที่ได้รับจากสภาพแวดล้อม เป็นผลจากการรับรู้และประสบการณ์ในชีวิตประจำวัน การพัฒนาตนเองเพื่อปรับเปลี่ยนการตอบสนองให้ดีขึ้นเป็นกระบวนการที่ไม่ง่าย เนื่องจากการตอบสนองของมนุษย์มีความซับซ้อนและเกี่ยวข้องกับหลายด้าน เช่น การเรียนรู้ การคิด อารมณ์ และเจตคติ ซึ่งทั้งหมดนี้มีผลต่อการเปลี่ยนแปลง แบ่งได้เป็น 2 ลักษณะ คือ 1) พฤติกรรมภายนอก หมายถึง สิ่งที่แสดงออกให้ผู้อื่นสังเกตเห็นได้ เช่น การเดิน ยิ้ม หัวเราะ และการใช้ท่าทางต่าง ๆ 2) พฤติกรรมภายใน หมายถึง สิ่งที่ไม่สามารถสังเกตเห็นได้โดยตรง เช่น ความคิด อารมณ์ และการรับรู้ ซึ่งจะทราบได้เมื่อบุคคลแสดงออกบางอย่างให้ผู้อื่นรับรู้

การนวดแผนไทย หมายถึง ศาสตร์และศิลปะในการบำบัดรักษาอาการเจ็บปวดและเสริมสร้างสุขภาพ โดยใช้เทคนิคการนวดต่าง ๆ เช่น การกด การคลึง การบีบ การจับ การดัด การดึง การประคบ และการอบ ซึ่งพัฒนาขึ้นจากประสบการณ์และการสืบทอดความรู้จากอดีต ผ่านการเรียนรู้และบันทึกความรู้จนกลายเป็นศาสตร์ที่มีเอกลักษณ์เฉพาะตัว การนวดแผนไทยยังเป็นวัฒนธรรมและภูมิปัญญาที่ได้รับการปรับให้เข้ากับยุคสมัยและเป็นส่วนหนึ่งของการดูแลสุขภาพแบบองค์รวม ซึ่งได้รับการยอมรับทั้งในประเทศและระดับนานาชาติ ประเภทบริการนวดแผนไทย เช่น 1)นวดผ่อนคลาย หมายถึง การนวดที่ทำให้ร่างกายและจิตใจรู้สึกผ่อนคลาย ลดความเครียด 2)นวดน้ำมัน หมายถึง การนวดที่ใช้น้ำมันธรรมชาติเป็นองค์ประกอบ โดยน้ำมันที่ใช้มักสกัดจากธรรมชาติและมีกลิ่นหอม เพื่อเพิ่มความผ่อนคลาย 3)นวดฝ่าเท้า หมายถึง การนวดที่จุดฝ่าเท้าเพื่อปรับสมดุลร่างกายและส่งเสริมการไหลเวียนของโลหิต 4)นวดเพื่อสุขภาพ หมายถึง การนวดเพื่อการผ่อนคลายกล้ามเนื้อ ความเมื่อยล้า ความเครียด ด้วยวิธีการกด การคลึง การบีบ การจับ การดัด การประคบ การอบ หรือโดยวิธีการอื่นใดตามศาสตร์และศิลปะของการนวดเพื่อสุขภาพ

กรอบแนวคิด



รูปที่ 1 กรอบแนวคิด

ระเบียบวิธีการวิจัย

ประชากร ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ นักท่องเที่ยวชาวไทยที่เดินทางมาท่องเที่ยวในจังหวัดภูเก็ต

กลุ่มตัวอย่าง ใช้วิธีการสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง คือ นักท่องเที่ยวชาวไทยที่เดินทางมาท่องเที่ยวในจังหวัดภูเก็ต และเคยใช้บริการนวดแผนไทย จำนวน 300 คน เนื่องจากความสะดวกของผู้วิจัยในการเดินทางเพราะบางพื้นที่มีการเดินทางที่เข้าถึงยากลำบากในสภาพบริบท

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นแบบสอบถามพฤติกรรมการนวดแผนไทยบริเวณชายหาด ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น แบ่งออกเป็น 2 ตอนดังนี้

ตอนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นแบบตรวจสอบรายการ (Checklist) ได้แก่ เพศ อายุ ภูมิลำเนาและสาเหตุในการเดินทางมาจังหวัดภูเก็ต

ตอนที่ 2 แบบสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมการนวดแผนไทยบริเวณชายหาด เป็นแบบตรวจสอบรายการ (Checklist) ประกอบด้วย พฤติกรรมภายนอก และพฤติกรรมภายใน เป็นแบบสอบถามประมาณค่า (Rating Scale) ของ Likert มี 5 ระดับ คือ น้อยที่สุด (1) น้อย (2) ปานกลาง (3) มาก (4) มากที่สุด (5) ประกอบด้วย พฤติกรรมภายนอก และพฤติกรรมภายใน นวดผ่อนคลาย นวดน้ำมัน นวดฝ่าเท้า นวดเพื่อสุขภาพ เป็นแบบเลือกได้หลายคำตอบ (Multiple Choice) ประกอบด้วย พฤติกรรมภายนอก และพฤติกรรมภายใน

ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือในการวิจัย

แบบสอบถามพฤติกรรมการนวดแผนไทยบริเวณชายหาด มีขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือในการวิจัยดังนี้

1) ศึกษาข้อมูลและเนื้อหาจากตำรา วารสารและเอกสาร งานวิจัยที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับพฤติกรรมการนวดแผนไทยบริเวณชายหาด

2) ศึกษาวิธีการสร้างแบบสอบถาม (Checklist) และแบบสอบถามเป็นแบบประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับของ Likert ถามความคิดเห็นเกี่ยวกับพฤติกรรมการนวดแผนไทยบริเวณชายหาดจากเอกสารและตำราที่เกี่ยวกับหลัก และวิธีการสร้างแบบสอบถาม เช่น แบบสอบถาม: การสร้างและการใช้ของอุทุมพร จามรมาน (2530) และหลักการสร้างและวิเคราะห์เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยของ วิเชียร เกตุสิงห์ (2530) และบุญชม ศรีสะอาด (2545)

3) สร้างแบบสอบถามเกี่ยวกับพฤติกรรมการนวดแผนไทยบริเวณชายหาด แล้วนำเสนออาจารย์ที่ปรึกษางานวิจัย ตรวจพิจารณาความถูกต้องเหมาะสมของเนื้อหา และสำนวนภาษา ปรับปรุงแก้ไขตามข้อแนะนำ

4) นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขแล้วนำเสนอผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 ท่านเพื่อพิจารณาความสอดคล้องของข้อคำถามแต่ละข้อของแต่ละด้านว่าสอดคล้องกับประเด็นที่ผู้วิจัยกำหนดขึ้น แล้วหาผลรวมของคะแนนในแต่ละข้อของผู้เชี่ยวชาญทั้งหมด เพื่อดูดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ (Index of Item Objective Concurrence : IOC) ตั้งแต่ 0.50-1.00

5) หาคุณภาพแบบสอบถาม โดยนำแบบสอบถามไปทดลองใช้ (Try Out) กับบุคคลทั่วไปที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน ได้แก่ บุคคลทั่วไปที่ไม่ได้มีภูมิลำเนาอยู่ในจังหวัดภูเก็ต

6) หาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถามทั้งฉบับ โดยใช้สัมประสิทธิ์อัลฟา (Coefficient) ตามวิธีของ Cronbach มีค่าความเชื่อมั่นได้เท่ากับ .875

ผลการศึกษา

1.เพื่อศึกษาพฤติกรรมการนวดแผนไทยบริเวณชายหาด พบว่า ข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้กลุ่มตัวอย่างทั้งหมดจำนวน 300 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 204 คน คิดเป็นร้อยละ 68.00 รองลงมาคือเพศชายจำนวน 96 คน คิดเป็นร้อยละ 32.00, ส่วนใหญ่มีอายุ 21-30 ปี จำนวน 81 คน คิดเป็นร้อยละ 27.00 รองลงมา อายุ 31-40 ปี จำนวน 80 คน คิดเป็นร้อยละ 26.70, ส่วนใหญ่เป็นคนภาคใต้ จำนวน 216 คน คิดเป็นร้อยละ 72.00 รองลงมาเป็นคนภาคกลาง จำนวน 56 คน คิดเป็นร้อยละ 18.70 และ ส่วนใหญ่เดินทางมาจังหวัดภูเก็ตเพื่อท่องเที่ยว จำนวน 176 คน คิดเป็นร้อยละ 58.70 รองลงมาคือเยี่ยมญาติ จำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 13.00

ด้านพฤติกรรมภายนอกในการนวดแผนไทยบริเวณชายหาด ของนักท่องเที่ยวชาวไทยส่วนใหญ่ มีการใช้บริการนวดแผนไทยทำให้เกิดการคลายเมื่อยและส่งผลทำให้สุขภาพดีอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$= 4.09, S.D. = .72) และการใช้บริการนวดแผนไทยทำให้ผู้ใช้บริการมีความสุขอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$= 4.07, S.D. = .76) ตามลำดับ, การเดินทางมาใช้บริการนวดแผนไทย เดินทางโดยรถยนต์ส่วนตัว จำนวน 169 คน คิดเป็นร้อยละ 56.30 รองลงมา เดิน Walk in เข้ามา จำนวน 69 คน คิดเป็นร้อยละ 23.00 เดินทางโดยใช้บริการรถแท็กซีหรือรถรับจ้าง จำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 13.00 เดินทางด้วยรถสาธารณะ จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 5.70 และจองมากับแพ็กเกจทัวร์ จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 2.00 ตามลำดับ, การนวดแผนไทยที่ประทับใจและใช้บริการมากที่สุด คือ นวดผ่อนคลาย จำนวน 156 คน คิดเป็นร้อยละ 52.00 รองลงมา นวดน้ำมัน จำนวน 54 คน คิดเป็นร้อยละ 18.00 นวดเพื่อสุขภาพ จำนวน 53 คน คิดเป็นร้อยละ 17.70 และนวดฝ่าเท้า จำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 12.30 ตามลำดับ, นักท่องเที่ยวชาวไทยส่วนใหญ่ มีความสุขเมื่อใช้บริการร้านนวดแผนไทยที่มีลักษณะ ดังนี้ อันดับที่ 1 บรรยากาศสงบและผ่อนคลาย จำนวน 180 คน คิดเป็นร้อยละ 60.00 รองลงมา อันดับที่ 2 ร้านมีความสะอาด จำนวน 137 คน คิดเป็นร้อยละ 45.70 อันดับที่ 3 พนักงานเป็นมิตร จำนวน 87 คน คิดเป็นร้อยละ 29.00 อันดับที่ 4 ราคาที่เหมาะสม จำนวน 65 คน คิดเป็นร้อยละ 21.70 และอันดับสุดท้าย คือ อันดับที่ 5 ร้านที่มีการใช้ผลิตภัณฑ์คุณภาพดี จำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 12.30, กลับมาใช้บริการ จำนวน 255 คน คิดเป็นร้อยละ 75.00 รองลงมา ไม่แน่ใจ 71 คน คิดเป็นร้อยละ 23.70 และ ไม่กลับมาใช้บริการ จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 1.30 ตามลำดับ, แนะนำบริการนวดแผนไทยให้ผู้อื่น จำนวน 245 คน คิดเป็นร้อยละ 81.70 รองลงมา ไม่แน่ใจ จำนวน 47 คน คิดเป็นร้อยละ 15.70 และ ไม่แนะนำบริการนวดแผนไทยให้ผู้อื่น จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 2.70 ตามลำดับ, ได้รับข้อมูลข่าวสารร้านนวดแผนไทย จากแหล่งที่มีมากที่สุดเป็นอันดับที่ 1 ป้ายโฆษณาหน้าร้าน จำนวน 107 คน คิดเป็นร้อยละ 35.70 อันดับที่ 2 เพื่อน/คนรู้จักแนะนำ จำนวน 106 คน คิดเป็นร้อยละ 35.30 อันดับที่ 3 อินเทอร์เน็ต จำนวน 103 คน คิดเป็นร้อยละ 34.30 อันดับที่ 4 พนักงานเชิญชวน จำนวน 57 คน คิดเป็นร้อยละ 19.00 และอันดับสุดท้าย คือ อันดับที่ 5 คนในครอบครัว จำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 13.00, มาใช้บริการแต่ละครั้งไม่แน่นอน จำนวน 162 คน คิดเป็นร้อยละ 54.00 รองลงมา ใช้บริการ 1 ครั้ง/สัปดาห์ จำนวน 75 คน คิดเป็นร้อยละ 25.00 ใช้บริการ 2 ครั้ง/เดือน จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 10.70 ใช้บริการ 2 - 3 ครั้ง/

สัปดาห์ จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 7.00 และ ใช้บริการ 4 ครั้ง/เดือน จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 3.30 ตามลำดับ, ใช้บริการนวดแผนไทยครั้งละ 1 ชั่วโมง จำนวน 131 คน คิดเป็นร้อยละ 43.70 รองลงมา ครั้งละ 2 ชั่วโมง จำนวน 114 คน คิดเป็นร้อยละ 38.00 ต่ำกว่า 1 ชั่วโมง จำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 12.30 ครั้งละ 3 ชั่วโมง จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 3.70 และ มากกว่า 3 ชั่วโมง จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 2.30 ตามลำดับ และ มีค่าใช้จ่าย 201 - 300 บาทต่อครั้ง จำนวน 130 คน คิดเป็นร้อยละ 43.30 รองลงมา ค่าใช้จ่าย 101 - 200 บาทต่อครั้ง จำนวน 69 คน คิดเป็นร้อยละ 23.00 ค่าใช้จ่าย 301 – 400 บาทต่อครั้ง จำนวน 54 คน คิดเป็นร้อยละ 18.00 ค่าใช้จ่าย 400 บาทขึ้นไป จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 9.70 และ ค่าใช้จ่ายไม่เกิน 100 บาทต่อครั้ง จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 6.00 ตามลำดับ

ด้านพฤติกรรมภายใน ในการนวดแผนไทยบริเวณชายหาด ของนักท่องเที่ยวชาวไทยส่วนใหญ่ มีการตัดสินใจเลือกใช้บริการร้านนวดแผนไทย ดังนี้ อันดับที่ 1 การบริการที่ได้มาตรฐาน จำนวน 157 คน คิดเป็นร้อยละ 52.30 อันดับที่ 2 มีบริการให้เลือกหลากหลาย จำนวน 126 คน คิดเป็นร้อยละ 42.00 อันดับที่ 3 เดินทางสะดวก จำนวน 107 คน คิดเป็นร้อยละ 35.70 อันดับที่ 4 จอดรถสะดวก จำนวน 53 คน คิดเป็นร้อยละ 17.70 และอันดับสุดท้าย คือ อันดับที่ 5 ค่าบริการถูกกว่าที่อื่น จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 11.70, รู้สึกว่าราคาสมเหตุสมผลกับคุณภาพของบริการที่ได้รับ จำนวน 175 คน คิดเป็นร้อยละ 58.30 รองลงมา รู้สึกว่าคุณภาพดีกว่าที่คาดหวังเมื่อเทียบกับราคา จำนวน 98 คน คิดเป็นร้อยละ 32.70 รู้สึกว่าราคาแพงเกินไปเมื่อเปรียบเทียบกับคุณรูปที่ได้รับ จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 6.00 และรู้สึกว่าคุณภาพไม่คุ้มกับราคาที่จ่าย จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ จำนวน 3.00 ตามลำดับ, รู้สึกประทับใจในความเชี่ยวชาญและความรู้ของพนักงาน จำนวน 169 คน คิดเป็นร้อยละ 56.30 รองลงมา รู้สึกว่าพนักงานมีความเป็นมืออาชีพสูง จำนวน 107 คน คิดเป็นร้อยละ 35.70 รู้สึกว่าพนักงานควรปรับปรุงทักษะการให้บริการ จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 7.00 และรู้สึกว่าพนักงานไม่มีความเป็นมืออาชีพ จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 1.00 ตามลำดับ, คาดหวังว่าจะบรรเทาอาการปวดและความตึงเครียด จำนวน 146 คน คิดเป็นร้อยละ 48.70 รองลงมา คาดหวังว่าจะรู้สึกผ่อนคลายและสงบหลังการนวด จำนวน 120 คน คิดเป็นร้อยละ 40.00 คาดหวังว่าจะได้รับความคุ้มค่าและคุณภาพการบริการที่ดี จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 8.70 และไม่คาดหวัง จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 2.70 ตามลำดับ, รู้สึกผ่อนคลายหลังจากได้รับบริการนวดแผนไทย จำนวน 174 คน คิดเป็นร้อยละ 58.00 รองลงมา รู้สึกสดชื่นหลังจากได้รับบริการนวดแผนไทย จำนวน 67 คน คิดเป็นร้อยละ 22.30 รู้สึกว่าความตึงเคลียดลดลงหลังจากได้รับบริการนวดแผนไทย จำนวน 52 คน คิดเป็นร้อยละ 17.30 และรู้สึกไม่ค่อยแตกต่างจากก่อนนวด จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 2.30 ตามลำดับ และ มีความพึงพอใจหลังจากรับบริการนวดแผนไทยอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$= 4.09, S.D. = .77)

ด้านการนวดผ่อนคลาย ในการนวดแผนไทยบริเวณชายหาด ของนักท่องเที่ยวชาวไทยส่วนใหญ่ มีความพึงพอใจจากการใช้บริการนวดผ่อนคลายอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$= 4.11, S.D. = .73) รองลงมา การนวดทำให้รู้สึกผ่อนคลายอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$= 4.05, S.D. = .79) และการนวดผ่อนคลายช่วยบรรเทาอาการเครียดอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$= 4.05, S.D. = .78) ตามลำดับ

ด้านการนวดน้ำมัน ในการนวดแผนไทยบริเวณชายหาด ของนักท่องเที่ยวชาวไทยส่วนใหญ่ การใช้น้ำมันธรรมชาติในการนวดช่วยให้ผ่อนคลายอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$= 4.07, S.D. = .77) รองลงมา การนวดน้ำมันมีประโยชน์ต่อสุขภาพอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$= 4.05, S.D. = .77) และคุณภาพของน้ำมันที่ใช้ในการนวดอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$= 4.05, S.D. = .76) ตามลำดับ

ด้านการนวดฝ่าเท้า ในการนวดแผนไทยบริเวณชายหาด ของนักท่องเที่ยวชาวไทยส่วนใหญ่ การนวดฝ่าเท้าช่วยลดความเครียดอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$= 4.08, S.D. = .72) รองลงมา การนวดฝ่าเท้าช่วยบรรเทาอาการเมื่อยล้าอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$= 4.05, S.D. = .73) การนวดฝ่าเท้าช่วยส่งเสริมการไหลเวียนของโลหิตอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$= 4.04, S.D. = .81) และการนวดฝ่าเท้าช่วยปรับสมดุลของร่างกายอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$= 4.03, S.D. = .81) ตามลำดับ

ด้านการนวดเพื่อสุขภาพ ในการนวดแผนไทยบริเวณชายหาด ของนักท่องเที่ยวชาวไทยส่วนใหญ่ การนวดเพื่อสุขภาพสามารถช่วยบรรเทาความเครียดอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$= 4.08, S.D. = .82) รองลงมา การนวดเพื่อสุขภาพสามารถช่วยบรรเทาความเมื่อยล้าอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$= 4.08, S.D. = .75) และการนวดเพื่อสุขรูปที่มีประสิทธิภาพส่งผลต่อการผ่อนคลายของกล้ามเนื้ออยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$= 4.07, S.D. = .76) ตามลำดับ

2. เพื่อศึกษาประเภทการนวดแผนไทย พบว่า ประเภทการนวดแผนไทย มี 2 ประเภท คือการนวดแบบราชสำนักและการนวดแบบเชลยศักดิ์ 1) การนวดแบบราชสำนัก เนื่องจากกลุ่มเป้าหมายของการนวดนี้คือ เจ้านาย ชั้นผู้ใหญ่ ผู้มียศถาบรรดาศักดิ์ที่อยู่ในรั้วในวัง ฉะนั้นการนวดจึงถูกออกแบบที่เน้นการใช้นิ้วมือและมือเท่านั้น และท่วงท่าที่ใช้ในการนวดมีความสุภาพเรียบร้อย มีข้อกำหนดในการเรียนมากมาย ผู้ที่เชี่ยวชาญทางวิชาชีพด้านนี้จะได้ทำงานอยู่ในรั้วในวังเป็นหมอหลวง มีเงินเดือนมียศมีตำแหน่ง 2) การนวดแบบเชลยศักดิ์ เป็นการนวดที่ใช้ในระดับชาวบ้านด้วยท่าทางทั่วไป ไม่มีแบบแผน หรือพิธีรีตองในการนวดมากนัก อีกทั้งยังสามารถใช้อวัยวะอื่น ๆ เช่น เข่า ศอก เท้า เพื่อช่วยทุ่นแรงในการนวดได้ ซึ่งเป็นข้อแตกต่างจากการนวดแบบราชสำนักที่เน้นการใช้มือเพียงอย่างเดียว

อภิปรายผล

1.เพื่อศึกษาพฤติกรรมการนวดแผนไทยบริเวณชายหาด พบว่าด้านพฤติกรรมภายนอกในการนวดแผนไทยบริเวณชายหาด ของนักท่องเที่ยวชาวไทยส่วนใหญ่ มีการใช้บริการนวดแผนไทยทำให้เกิดการคลายเมื่อยและส่งผลทำให้สุขภาพดีอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$= 4.09, S.D. = .72) และการใช้บริการนวดแผนไทยทำให้ผู้ใช้บริการมีความสุขอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$= 4.07, S.D. = .76) ตามลำดับ สอดคล้องกับงานวิจัยของ นันธิยะ ศรีแก้ว (2557) ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีการรับรู้ประโยชน์ของการนวดแผนไทยอยู่ในระดับมาก, การเดินทางมาใช้บริการนวดแผนไทย เดินทางโดยรถยนต์ส่วนตัว จำนวน 169 คน คิดเป็นร้อยละ 56.30 รองลงมา เดิน Walk in เข้ามา จำนวน 69 คน คิดเป็นร้อยละ 23.00 เดินทางโดยใช้

บริการรถแท็กซีหรือรถรับจ้าง จำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 13.00 เดินทางด้วยรถสาธารณะ จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 5.70 และจองมากับแพ็กเกจทัวร์ จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 2.00 ตามลำดับ, การนวดแผนไทยที่ประทับใจและใช้บริการมากที่สุด คือ นวดผ่อนคลาย จำนวน 156 คน คิดเป็นร้อยละ 52.00 รองลงมา นวดน้ำมัน จำนวน 54 คน คิดเป็นร้อยละ 18.00 นวดเพื่อสุขภาพ จำนวน 53 คน คิดเป็นร้อยละ 17.70 และ นวดฝ่าเท้า จำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 12.30 ตามลำดับ, นักท่องเที่ยวชาวไทยส่วนใหญ่ มีความสุขเมื่อใช้บริการร้านนวดแผนไทยที่มีลักษณะ ดังนี้ อันดับที่ 1 บรรยากาศสงบและผ่อนคลาย จำนวน 180 คน คิดเป็นร้อยละ 60.00 รองลงมา อันดับที่ 2 ร้านมีความสะอาด จำนวน 137 คน คิดเป็นร้อยละ 45.70 อันดับที่ 3 พนักงานเป็นมิตร จำนวน 87 คน คิดเป็นร้อยละ 29.00 อันดับที่ 4 ราคาที่เหมาะสม จำนวน 65 คน คิดเป็นร้อยละ 21.70 และอันดับสุดท้าย คือ อันดับที่ 5 ร้านที่มีการใช้ผลิตภัณฑ์คุณภาพดี จำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 12.30, กลับมาใช้บริการ จำนวน 255 คน คิดเป็นร้อยละ 75.00 รองลงมา ไม่แน่ใจ 71 คน คิดเป็นร้อยละ 23.70 และ ไม่กลับมาใช้บริการ จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 1.30 ตามลำดับ สอดคล้องกับงานวิจัยของ ธนิตนดา เศรษฐี (2562) ผลการวิจัยพบว่า กลับมาใช้บริการแน่นอน จำนวน 236 คน คิดเป็นร้อยละ 82.23, แนะนำบริการนวดแผนไทยให้ผู้อื่น จำนวน 245 คน คิดเป็นร้อยละ 81.70 รองลงมา ไม่แน่ใจ จำนวน 47 คน คิดเป็นร้อยละ 15.70 และ ไม่แนะนำบริการนวดแผนไทยให้ผู้อื่น จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 2.70 ตามลำดับ สอดคล้องกับงานวิจัยของ ธนิตนดา เศรษฐี (2562) ผลการวิจัยพบว่า แนะนำบอกต่อให้คนอื่นมาใช้บริการในร้านที่เลือกใช้บริการ ส่วนใหญ่บอกต่อ จำนวน 210 คน คิดเป็นร้อยละ 73.17, ได้รับข้อมูลข่าวสารร้านนวดแผนไทย จากแหล่งที่มีมากที่สุดเป็นอันดับที่ 1 ป้ายโฆษณาหน้าร้าน จำนวน 107 คน คิดเป็นร้อยละ 35.70 อันดับที่ 2 เพื่อน/คนรู้จักแนะนำ จำนวน 106 คน คิดเป็นร้อยละ 35.30 อันดับที่ 3 อินเทอร์เน็ต จำนวน 103 คน คิดเป็นร้อยละ 34.30 อันดับที่ 4 พนักงานเชิญชวน จำนวน 57 คน คิดเป็นร้อยละ 19.00 และอันดับสุดท้าย คือ อันดับที่ 5 คนในครอบครัว จำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 13.00, มาใช้บริการแต่ละครั้งไม่แน่นอน จำนวน 162 คน คิดเป็นร้อยละ 54.00 รองลงมา ใช้บริการ 1 ครั้ง/สัปดาห์ จำนวน 75 คน คิดเป็นร้อยละ 25.00 ใช้บริการ 2 ครั้ง/เดือน จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 10.70 ใช้บริการ 2 - 3 ครั้ง/สัปดาห์ จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 7.00 และ ใช้บริการ 4 ครั้ง/เดือน จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 3.30 ตามลำดับ สอดคล้องกับงานวิจัยของ นภาพร จึงตระกูล (2557) ผลการวิจัยพบว่า จำนวนครั้งที่ใช้บริการนวดแผนไทย ส่วนใหญ่ไม่แน่นอน เป็นร้อยละ 38.25, ใช้บริการนวดแผนไทยครั้งละ 1 ชั่วโมง จำนวน 131 คน คิดเป็นร้อยละ 43.70 รองลงมา ครั้งละ 2 ชั่วโมง จำนวน 114 คน คิดเป็นร้อยละ 38.00 ต่ำกว่า 1 ชั่วโมง จำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 12.30 ครั้งละ 3 ชั่วโมง จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 3.70 และ มากกว่า 3 ชั่วโมง จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 2.30 ตามลำดับ สอดคล้องกับงานวิจัยของ ศุจินธรา อำนาจปลูก (2563) ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนในเขตกรุงเทพมหานคร มีระยะเวลาเฉลี่ยที่ใช้บริการนวดแผนไทยในแต่ละครั้ง 1 ชั่วโมง จำนวน 246 คน คิดเป็นร้อยละ 61.50 และ มีค่าใช้จ่าย 201 - 300 บาทต่อครั้ง จำนวน 130 คน คิดเป็นร้อยละ 43.30 รองลงมา ค่าใช้จ่าย 101 - 200 บาทต่อครั้ง จำนวน 69 คน คิดเป็นร้อยละ 23.00 ค่าใช้จ่าย 301 – 400 บาทต่อครั้ง จำนวน 54 คน คิดเป็นร้อยละ 18.00 ค่าใช้จ่าย 400 บาทขึ้นไป จำนวน

29 คน คิดเป็นร้อยละ 9.70 และ ค่าใช้จ่ายไม่เกิน 100 บาทต่อครั้ง จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 6.00 ตามลำดับ

ด้านพฤติกรรมภายใน ในการนวดแผนไทยบริเวณชายหาด ของนักท่องเที่ยวชาวไทยส่วนใหญ่มีการตัดสินใจเลือกใช้บริการร้านนวดแผนไทย ดังนี้ อันดับที่ 1 การบริการที่ได้มาตรฐาน จำนวน 157 คน คิดเป็นร้อยละ 52.30 อันดับที่ 2 มีบริการให้เลือกหลากหลาย จำนวน 126 คน คิดเป็นร้อยละ 42.00 อันดับที่ 3 เดินทางสะดวก จำนวน 107 คน คิดเป็นร้อยละ 35.70 อันดับที่ 4 จอดรถสะดวก จำนวน 53 คน คิดเป็นร้อยละ 17.70 และอันดับสุดท้าย คือ อันดับที่ 5 ค่าบริการถูกกว่าที่อื่น จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 11.70, รู้สึกว่าราคาสมเหตุสมผลกับคุณภาพของบริการที่ได้รับ จำนวน 175 คน คิดเป็นร้อยละ 58.30 รองลงมา รู้สึกว่าคุณภาพดีกว่าที่คาดหวังเมื่อเทียบกับราคา จำนวน 98 คน คิดเป็นร้อยละ 32.70 รู้สึกว่าราคาแพงเกินไปเมื่อเปรียบเทียบกับคุณรูปที่ได้รับ จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 6.00 และรู้สึกว่าคุณภาพไม่คุ้มกับราคาที่จ่าย จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ จำนวน 3.00 ตามลำดับ สอดคล้องกับงานวิจัยของ สมพิศ กองอังกาบ (2558) ผลการวิจัยพบว่าอัตราค่าบริการเหมาะสมกับคุณภาพในการให้บริการ มีผลต่อการใช้บริการในระดับมาก ($\bar{X}$=4.06, SD.=0.630), รู้สึกประทับใจในความเชี่ยวชาญและความรู้ของพนักงาน จำนวน 169 คน คิดเป็นร้อยละ 56.30 รองลงมา รู้สึกว่าพนักงานมีความเป็นมืออาชีพสูง จำนวน 107 คน คิดเป็นร้อยละ 35.70 รู้สึกว่าพนักงานควรปรับปรุงทักษะการให้บริการ จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 7.00 และรู้สึกว่าพนักงานไม่มีความเป็นมืออาชีพ จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 1.00 ตามลำดับ, คาดหวังว่าจะบรรเทาอาการปวดและความตึงเครียด จำนวน 146 คน คิดเป็นร้อยละ 48.70 รองลงมา คาดหวังว่าจะรู้สึกผ่อนคลายและสงบหลังการนวด จำนวน 120 คน คิดเป็นร้อยละ 40.00 คาดหวังว่าจะได้รับความคุ้มค่าและคุณภาพการบริการที่ดี จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 8.70 และไม่คาดหวัง จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 2.70 ตามลำดับ สอดคล้องกับงานวิจัยของ ศุจินธรา อำนาจปลูก (2563) ผลการวิจัยพบว่า ผลที่ได้รับหลังจากการนวดแผนไทยเป็นไปตามความคาดหวัง การนวดแผนไทยช่วยให้รู้สึกสบายตัวอาการปวดกล้ามเนื้อมีอาการดีขึ้น คิดเป็นร้อยละ 80, รู้สึกผ่อนคลายหลังจากได้รับบริการนวดแผนไทย จำนวน 174 คน คิดเป็นร้อยละ 58.00 รองลงมา รู้สึกสดชื่นหลังจากได้รับบริการนวดแผนไทย จำนวน 67 คน คิดเป็นร้อยละ 22.30 รู้สึกว่าความตึงเคลียดลดลงหลังจากได้รับบริการนวดแผนไทย จำนวน 52 คน คิดเป็นร้อยละ 17.30 และรู้สึกไม่ค่อยแตกต่างจากก่อนนวด จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 2.30 ตามลำดับ และ มีความพึงพอใจหลังจากรับบริการนวดแผนไทยอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$= 4.09, S.D. = .77)

ด้านการนวดผ่อนคลาย ในการนวดแผนไทยบริเวณชายหาด ของนักท่องเที่ยวชาวไทยส่วนใหญ่มีความพึงพอใจจากการใช้บริการนวดผ่อนคลายอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$= 4.11, S.D. = .73) รองลงมา การนวดทำให้รู้สึกผ่อนคลายอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$= 4.05, S.D. = .79) และการนวดผ่อนคลายช่วยบรรเทาอาการเครียดอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$= 4.05, S.D. = .78) ตามลำดับ

ด้านการนวดน้ำมัน ในการนวดแผนไทยบริเวณชายหาด ของนักท่องเที่ยวชาวไทยส่วนใหญ่ การใช้น้ำมันธรรมชาติในการนวดช่วยให้ผ่อนคลายอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$= 4.07, S.D. = .77) รองลงมา

การนวดน้ำมันมีประโยชน์ต่อสุขภาพอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$= 4.05, S.D. = .77) และคุณภาพของน้ำมันที่ใช้ในการนวดอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$= 4.05, S.D. = .76) ตามลำดับ

ด้านการนวดฝ่าเท้า ในการนวดแผนไทยบริเวณชายหาด ของนักท่องเที่ยวชาวไทยส่วนใหญ่ การนวดฝ่าเท้าช่วยลดความเครียดอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$= 4.08, S.D. = .72) รองลงมา การนวดฝ่าเท้าช่วยบรรเทาอาการเมื่อยล้าอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$= 4.05, S.D. = .73) การนวดฝ่าเท้าช่วยส่งเสริมการไหลเวียนของโลหิตอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$= 4.04, S.D. = .81) และการนวดฝ่าเท้าช่วยปรับสมดุลของร่างกายอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$= 4.03, S.D. = .81) ตามลำดับ

ด้านการนวดเพื่อสุขภาพ ในการนวดแผนไทยบริเวณชายหาด ของนักท่องเที่ยวชาวไทยส่วนใหญ่ การนวดเพื่อสุขภาพสามารถช่วยบรรเทาความเครียดอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$= 4.08, S.D. = .82) รองลงมา การนวดเพื่อสุขภาพสามารถช่วยบรรเทาความเมื่อยล้าอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$= 4.08, S.D. = .75) และการนวดเพื่อสุขรูปที่มีประสิทธิภาพส่งผลต่อการผ่อนคลายของกล้ามเนื้ออยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$= 4.07, S.D. = .76) ตามลำดับ

2.เพื่อศึกษาประเภทการนวดแผนไทย พบว่ามี 2 ประเภท คือการนวดแบบราชสำนักและการนวดแบบเชลยศักดิ์

1) การนวดแบบราชสำนัก เนื่องจากกลุ่มเป้าหมายของการนวดนี้คือ เจ้านาย ชั้นผู้ใหญ่ ผู้มียศถาบรรดาศักดิ์ที่อยู่ในรั้วในวัง ฉะนั้นการนวดจึงถูกออกแบบที่เน้นการใช้นิ้วมือและมือเท่านั้น และท่วงท่าที่ใช้ในการนวดมีความสุภาพเรียบร้อย มีข้อกำหนดในการเรียนมากมาย ผู้ที่เชี่ยวชาญทางวิชาชีพด้านนี้จะได้ทำงานอยู่ในรั้วในวังเป็นหมอหลวง มีเงินเดือนมียศมีตำแหน่ง

2) การนวดแบบเชลยศักดิ์ เป็นการนวดที่ใช้ในระดับชาวบ้านด้วยท่าทางทั่วไป ไม่มีแบบแผน หรือพิธีรีตองในการนวดมากนัก อีกทั้งยังสามารถใช้อวัยวะอื่น ๆ เช่น เข่า ศอก เท้า เพื่อช่วยทุ่นแรงในการนวดได้ ซึ่งเป็นข้อแตกต่างจากการนวดแบบราชสำนักที่เน้นการใช้มือเพียงอย่างเดียว สอดคล้องกับงานวิจัยของ นพพร ชายหอมรส (2564) พบว่า ในด้านการนวดไทย มีการนวดไทย 2 แบบ นั้นคือ การนวดไทยแบบทั่วไปหรือการนวดไทยแบบเชลยศักดิ์และการนวดไทยแบบราชสำนัก *สอดคล้องกับงานวิจัยของ* ดวงหทัย เหรียญนุกูล (2558) พบว่า การนวดแบบราชสำนัก เป็นการนวดเพื่อถวายกษัตริย์และเจ้านายชั้นสูงของราชสำนัก การนวดแบบเชลยศักดิ์ เป็นการนวดแบบสามัญชน มีการสืบทอดฝึกฝนแบบแผน การนวดตามวัฒนธรรมท้องถิ่น ซึ่งเหมาะสมมากสำหรับชาวบ้านจะนวดกันเองใช้สองมือและอวัยวะอื่นโดยไม่ต้องใช้ยา สอดคล้องกับงานวิจัยของ ภิญญดา เพ่งศรี (2560) พบว่า การนวดแบบราชสำนัก กลุ่มของการนวดนี้คือ เจ้านายชั้นผู้ใหญ่ ผู้มียศถาบรรดาศักดิ์ การนวดจึงถูกออกแบบที่เน้นการใช้นิ้วมือและมือเท่านั้น และท่วงท่าที่ใช้ในการนวดมีความสุภาพเรียบร้อย การนวดแบบเชลยศักดิ์ เป็นการนวดที่ใช้ในระดับชาวบ้านด้วยท่าทางทั่วไป ไม่มีแบบแผนในการนวดมาก อีกทั้งยังสามารถใช้อวัยวะอื่น ๆ เช่น เข่า ศอก เท้า เพื่อช่วยเพิ่มแรงในการนวดได้ สอดคล้องกับงานวิจัยของ ภัทรสุดา คลังศรี (2559) พบว่า ประเภทของการนวดไทย การนวดไทยแบ่งเป็น 2 ประเภท ดังนี้ 1. การนวดแบบเชลยศักดิ์มีจุดกำเนิดมาจากการนวดเพื่อช่วยเหลือกันเองในครอบครัวของชาวบ้าน ทั่วไป

ดังนั้นหมอนวดจึงใช้อวัยวะอื่นในการนวดนอกจากมือ ได้แก่ ศอก ท่อนแขน ส้นเท้า เป็นต้น ส่วนท่าทางการนวดก็มีได้หลากหลายไม่เพียงแต่บีบหรือกด การนวดแบบราชสำนัก หรือการนวดอายุรเวท เป็นการนวดที่ใช้ในพระราชวัง ดังนั้นท่าต่าง ๆ จึงต้องสุภาพ และมักนวดโดยใช้นิ้วมือกดลงบนร่างกายเท่านั้น เพื่อควบคุมน้ำหนักไม่ให้มากเกินไป และไม่ให้ เป็นที่ล่วงเกินต่อพระมหากษัตริย์และพระราชวงศ์ สอดคล้องกับงานวิจัยของ ณวพร กรบริสุทธิ์ (2561) พบว่า การนวดในประเทศไทยมี 2 แบบ คือ การนวดแบบเชลยศักดิ์และการนวดราชสำนัก ดังนี้ การนวดแบบเชลยศักดิ์ หมายถึง การนวดแบบสามัญชน ที่มีจุดกำเนิดมาจากการนวดเพื่อช่วยเหลือกันเองภายในครอบครัวของชาวบ้านทั่วไป ดังนั้นแนวทางการนวดจึงค่อนข้างจะเป็นกันเอง ไม่ต้องมีความสุภาพมากมาย ท่าที่ใช้ในการนวดก็มีหลากหลายวิธีการ ทั้งการดึง การดัด การลูบ และใช้เทคนิคต่าง ๆ การนวดแบบราชสำนัก หมายถึง การนวดเพื่อถวายกษัตริย์และเจ้านายชั้นสูงของราช หมอนวดไทยจึงต้องมีกิริยามารยาทที่สุภาพเรียบร้อย ในการนวด จะใช้แต่นิ้วมือกดลงบนร่างกายเท่านั้น เพื่อเป็นการควบคุมน้ำหนักไม่ให้มากเกินไป และ ไม่ให้เป็นที่ล่วงเกินต่อพระมหากษัตริย์และพระราชวงศ์โดยมีข้อปฏิบัติในการนวดที่ค่อนข้าง เคร่งครัด เช่น ต้องเดินเข่าเข้าหาผู้ป่วยเมื่ออยู่ห่างผู้ป่วย 4 ศอก นั่งพับเพียบเว้นระยะห่างผู้ป่วย 1 ศอก และต้องไหว้ขออภัยผู้ป่วย ซึ่งเป็นการขออนุญาตในการที่จะต้องจับเนื้อต้องตัวผู้ป่วย มีการตรวจดูอาการของโรคก่อนจึงจะเริ่มนวด และขณะนวดห้ามก้มหน้าหายใจรดผู้ป่วย แต่ไม่เงยหน้ามากจนเป็นการไม่เคารพ

ข้อเสนอแนะ

1.การศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้ให้ความสำคัญเฉพาะปัจจัยด้านเพศ อายุ ภูมิลำเนา และสาเหตุในการเดินทางมาจังหวัดภูเก็ต เท่านั้น ดังนั้นการศึกษาในครั้งต่อไปน่าจะศึกษาถึงปัจจัยด้านอื่น ๆ ด้วย ซึ่งจะทำให้การศึกษาพฤติกรรมการใช้บริการนวดแผนไทยบริเวณชายหาด จังหวัดภูเก็ต มีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น

2.ควรกำหนดขอบเขตของการศึกษาให้ลึกลงไประดับเขตพื้นที่ต่าง ๆ เพื่อให้ได้ข้อมูลในวงที่แคบลงเพื่อนำข้อมูลไปสู่การแก้ไข ปรับปรุง ต่อไป

บรรณานุกรม

จุฑานาฏ อ่อนฉ่ำ. (2561). การศึกษาการนวดไทย 4 ภาค : การวิเคราะห์องค์ความรู้และการศึกษาวิธีการปฏิบัติเชิงประจักษ์. *วารสารศึกษาศาสตรดุษฎีบัณฑิต มหาวิทยาลัยรังสิต, 11*(2), 3482-3494.

ณวพร กรบริสุทธิ์. (2561). *คุณภาพชีวิตของผู้ช่วยแพทย์แผนไทยในหน่วยบริการทางด้านสุขภาพของภาครัฐพื้นที่ภาคใต้ฝั่งตะวันตก* [วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยบูรพา]. Burapha University Research Information. https://buuir.buu.ac.th/bitstream/1234567890/6665/1/Fulltext.pdf

ดวงหทัย เหรียญนุกูล. (2558). *โครงการออกแบบชุดอุปกรณ์สร้างบรรยากาศประกอบการนวดนอกสถานที่* [ศิลปนิพนธ์ปริญญาศิลปบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศิลปากร]. Silpakorn University Repository (SURE). https://sure.su.ac.th/xmlui/bitstream/id/86ff51d4-6063-4509-ab6c-8e4714e458db/fulltext.pdf

ธนิตนดา เศรษฐี. (2562). *พฤติกรรมที่ส่งผลต่อการรับรู้ภาพลักษณ์การบริการและความคาดหวังในคุณภาพบริการร้านสปาและนวดแผนไทยของลูกค้าชาวต่างชาติในเมืองพัทยา* [วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยบูรพา]. Burapha University Research Information. https://digital_collect.lib.buu.ac.th/dcms/files/59920488.pdf

นพพร ชายหอมรส. (2564). การศึกษาประสิทธิผลการนวดไทยแบบทั่วไปกับการนวดไทยแบบราชสำนักในการลดอาการปวดบ่า ต้นคอ และศีรษะ โรงพยาบาลนครปฐม. *วารสารหมอยาไทยวิจัย, 7*(1), 67-83.

นภาพร จึงตระกูล. (2557). การศึกษาพฤติกรรมและปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการนวดแผนไทยในเขตเทศบาลนครขอนแก่น จังหวัดขอนแก่น. *วารสารวิทยาลัยบัณฑิตศึกษาการจัดการมหาวิทยาลัยขอนแก่น*, *7*(1), 110-124.

นันธิยะ ศรีแก้ว. (2557). *ความชุกและปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับการเลือกใช้สถานบริการนวดแผนไทยของประชาชนตำบลคลองสอง จังหวัดปทุมธานี* [วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์]. TU Digital Collections. https://ethesisarchive.library.tu.ac.th/thesis/2014/TU_2014_5317030202_2549_1365.pdf

น้ำฝน สะละโกสา. (2560). ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการนวดแผนไทย ของผู้ใช้บริการในอำเภอแม่สอด จังหวัดตาก. ใน *การประชุมวิชาการระดับชาติ สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร ครั้งที่ 4* (8-19). มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร.

บุญชม ศรีสะอาด. (2545). *การวิจัยเบื้องต้น* (พิมพ์ครั้งที่ 7). กรุงเทพฯ: สุวีริยาสาส์น.

ภัทรสุดา คลังศรี. (2559). *ผลของการนวดไทยต่อการลดภาวะซึมเศร้าของผู้สูงอายุ ในศูนย์พัฒนาการจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุบ้านบางละมุง จังหวัดชลบุรี* [วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย]. Chulalongkorn University Intellectual Repository (CUIR). file:///C:/Users/Windows%2011/Downloads/5874056530%20(1).pdf

ภิญญดา เพ่งศรี. (2560). *การเตรียมความพร้อมของสถานประกอบการสู่ความสำเร็จของธุรกิจการแพทย์แผนไทยในจังหวัดปทุมธานี* [วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี]. RMUTT Research Repository. http://www.repository.rmutt.ac.th/xmlui/bitstream/123456789/3362/1/RMUTT%20159660.pdf

วิเชียร เกตุสิงห์. (2530). *หลักการสร้างและวิเคราะห์เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย*. กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิช.

ศุจินธรา อำนาจปลูก. (2563). *พฤติกรรมการเปิดรับและการใช้ประโยชน์จากข้อมูลการนวดแผนไทยที่มีต่อความรู้ทัศคติ และพฤติกรรมของประชาชนในกรุงเทพมหานคร* [วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ]. INTEGRATED THESIS & RESEARCH MANAGEMENT SYSTEM Graduate School, Srinakharinwirot University. http://ir-ithesis.swu.ac.th/dspace/bitstream/123456789/1106/1/gs601130079.pdf

สมพิศ กองอังกาบ. (2558). *ปัจจัยส่วนประสมการตลาดที่มีผลต่อพฤติกรรมการใช้บริการนวดแผนไทยในวัดพระเชตุพนวิมลมังคลารามราชวรมหาวิหาร* [วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช]. Sukhothai Thammathirat Open University (STOU). https://ir.stou.ac.th/bitstream/123456789/7224/1/150605.pdf./

สุเนตรตรา จันทบุรี. (2559). โอกาสและความสามารถในการแข่งขันของธุรกิจสปาและนวดแผนไทย. *วารสารเกษมบัณฑิต*, *17*(2), 49-63.

อุทุมพร จามรมาน. (2530). *แบบสอบถาม การสร้างและการใช้งาน.* กรุงเทพฯ: คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

MGR ONLINE. (2566, 31 มกราคม). *ททท.ภูเก็ตเผยปี 65 นักท่องเที่ยวเข้าภูเก็ตกว่า 9 ล้านคน ปี 66 คาดไม่ต่ำกว่า 12 ล้านคน*. https://mgronline.com/south/detail/9660000009614

การวิเคราะห์สถานการณ์ร้านกาแฟในพื้นที่อำเภอชะอำ จังหวัดเพชรบุรี กรณีศึกษาร้านกาแฟบริเวณริมชายหาดชะอำ

Analysis The Situation of Coffee Shops in Cha-Am, Phetchaburi Case Study of Coffee Shops in Cha-Am Beach

อนุสรณ์ เครือขำ

Anusorn Khruekham

นักศึกษาหลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต

วิทยาลัยอุตสาหกรรมบริการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

E-mail: Anusornkhruekham@gmail.com

บทคัดย่อ

การศึกษาวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาสภาพแวดล้อมทางธุรกิจของร้านกาแฟบริเวณชายหาดชะอำ อำเภอชะอำ จังหวัดเพชรบุรี โดยใช้วิธีวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) ทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดย วิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) ผู้วิจัยได้ทำการเก็บข้อมูลผ่านการสัมภาษณ์จากผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับร้านกาแฟระดับผู้บริหาร พนักงานประจำร้าน อาจารย์ นักวิชาการที่สอนเกี่ยวกับธุรกิจบริการ และลูกค้าที่มาใช้บริการร้านกาแฟบริเวณชายหาดชะอำ จำนวน 17 คน ผลการวิจัยพบว่า จุดแข็ง (S) ร้านกาแฟบริเวณริมชายหาดชะอำมีทำเลที่ตั้งดีเยี่ยม ตั้งอยู่บริเวณหน้าชายหาด ซึ่งเหมาะสำหรับนักท่องเที่ยวเป็นอย่างมาก ซึ่งร้านต้องคำนึงถึงการตกแต่งร้านให้มีเอกลักษณ์ มีพนักงานบริการดี รสชาติและการตกแต่งเครื่องดื่มสวยงาม ราคาสมเหตุสมผลกับบริการและบรรยากาศของร้าน จุดอ่อน (W) ร้านบางแห่งตั้งอยู่ภายในพื้นที่ของร้านอาหาร ทำให้ลูกค้าสับสน นอกจากนี้ ร้านขาดสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถและห้องน้ำสะอาดใกล้เคียง และยังมีบริการออนไลน์และการจัดส่งที่ยังไม่เพียงพอ โอกาส (O) ร้านกาแฟมีโอกาสจากการจัดกิจกรรมดนตรีและคอนเสิร์ตที่ชายหาดชะอำ รวมถึงการทำเครื่องดื่มตามเทศกาลเพื่อกระตุ้นยอดขาย และการใช้ฐานลูกค้าจากร้านอาหารที่เปิดคู่กัน อุปสรรค (T) พื้นที่ให้บริการในโซน Outdoor ร้อนมากในช่วงกลางวัน ทำให้ไม่สามารถนั่งพักผ่อนได้ และโซน Indoor มีไม่เพียงพอต่อความต้องการของลูกค้า

คำสำคัญ: สถานการณ์ ร้านกาแฟ อำเภอชะอำ

Abstract

The objectives of this research are to study the business environment of coffee shops in Cha-am, Phetchaburi. This is qualitative research methods. Use Sample interviews with 17 people with executives, employees, Service lecturers and customers. The research results indicate that Strengths (S): Coffee shops in Cha-am Beach have an excellent location, mostly

stay in beachfront, appropriate for tourists. Unique decoration, good service, drink tasty and beautiful decoration, and reasonable prices relative to the service and ambiance provided. Weaknesses(W): Some Coffee shop are located within restaurant areas it makes to confusion for customers. Additionally, these shops lack sufficient facilities such as parking spaces and clean nearby restrooms. Furthermore, their online services and delivery options are inadequate. Opportunities (O): Coffee shops have the potential to host music events and concerts at Cha-am Beach, as well as to create seasonal beverages to boost sales. They can also leverage the customer base from the adjoining restaurants. Threats (T): The outdoor service areas become extremely hot during the day, making them unsuitable for sitting. Moreover, the indoor areas are insufficient to accommodate customers who wish to relax.

Keywords: Situation, coffee shop, Cha-Am district

บทนำ

การเติบโตของอุตสาหกรรมกาแฟในปัจจุบันนั้น ส่งผลให้เกิดสภาวะการแข่งขันที่ค่อนข้างสูง ดังนั้นการปรับตัวและการเตรียมตัวพร้อมรับเป็นเรื่องที่จำเป็นทั้งในส่วนของภาครัฐและเอกชน โดยในส่วนของภาครัฐนั้นได้มีการกำหนดแผนยุทธศาสตร์ของประเทศไทยที่เกี่ยวข้องกับอุตสาหกรรมกาแฟคือ ยุทธศาสตร์เมล็ดกาแฟไทยภายใต้กรอบประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (AEC) ด้านการเพิ่มมูลค่าและส่งเสริมการบริโภคกาแฟไทยเพื่อพัฒนาการแปรรูปผลิตภัณฑ์ สูตรกาแฟและบรรจุภัณฑ์ที่ได้มาตรฐานตรงตามความต้องการของตลาด รวมถึงการสร้างเอกลักษณ์ของกาแฟไทย เพื่อกำหนดเอกลักษณ์ ทั้งกลิ่น รสชาติและถิ่นที่ปลูก (ศูนย์ศึกษาการค้าต่างประเทศ มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย, 2012)

ในปัจจุบันธุรกิจร้านกาแฟในพื้นที่ชะอำมีการเติบโตอย่างต่อเนื่อง เนื่องจากพฤติกรรมผู้บริโภคที่หันมาดื่มกาแฟที่เป็นส่วนหนึ่งของชีวิตประจำวัน มีการให้ความสำคัญกับรสชาติของกาแฟมากขึ้น รวมถึงกระแสความนิยมของคาเฟ่ที่เพิ่มขึ้นในฐานะแหล่งพักผ่อนและจุดถ่ายภาพ ร้านกาแฟในชะอำก็ได้รับผลประโยชน์จากการเติบโตของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว ซึ่งเป็นแรงดึงดูดสำคัญสำหรับนักท่องเที่ยวในพื้นที่ชายทะเล

จากประเด็นดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยจึงเล็งเห็นถึงความสำคัญในการวิเคราะห์สถานการณ์ร้านกาแฟในพื้นที่อำเภอชะอำ จังหวัดเพชรบุรี โดยใช้กรณีศึกษาร้านกาแฟบริเวณชายหาดชะอำ เพื่อเป็นประโยชน์ต่อหน่วยงานภาครัฐและเอกชน ในการนำข้อมูลไปเป็นแนวทางในการพัฒนาธุรกิจร้านกาแฟในพื้นที่อำเภอชะอำให้สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้ากลุ่มเป้าหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพ

วัตถุประสงค์การวิจัย

เพื่อศึกษาสภาพแวดล้อมทางธุรกิจของร้านกาแฟบริเวณชายหาดชะอำ อำเภอชะอำ จังหวัดเพชรบุรี

การทบทวนวรรณกรรม

แนวคิดและทฤษฎีการวิเคราะห์ SWOT Analysis

1. ความหมายและความสำคัญของ SWOT Analysis

การวิเคราะห์สภาพแวดล้อม SWOT analysis เป็นเครื่องมือที่มักใช้ในการกำหนดกลยุทธ์ โดยการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายในคือ จุดแข็ง จุดอ่อน รวมถึงโครงสร้าง ทรัพยากรทางการเงิน ทรัพยากรบุคคลขององค์กรและพิจารณาจุดเด่นที่สำคัญขององค์กร คือ การรวมเอาความสามารถหลักที่เป็นพื้นฐานเพื่อให้บรรลุเป้าหมายจึงถือเป็นข้อได้เปรียบทางการแข่งขัน ในสภาพแวดล้อมภายนอกคือ โอกาส อุปสรรค โดยทั่วไปแล้วจะไม่อยู่ในการควบคุมของผู้บริหารองค์กร เช่น ความ หลากหลายในความเสี่ยงทางสิ่งแวดล้อม สังคม การเมืองและอุตสาหกรรม ซึ่งการระบุความเสี่ยง ต้องใช้เวลาพอสมควรในการดำเนินการให้มีประสิทธิภาพ (Opran, Paraipan, & Stan, 2012)

2. วิธีการดำเนินการทำ SWOT Analysis

การวิเคราะห์ SWOT จะครอบคลุมขอบเขตของปัจจัยที่กว้างด้วยการระบุ จุดแข็ง จุดอ่อน โอกาสและอุปสรรคของธุรกิจ ทำให้มีข้อมูลในการกำหนดทิศทางหรือเป้าหมายที่จะถูกสร้างขึ้นมาบนจุด แข็งของธุรกิจ และแสวงหาประโยชน์จากโอกาสทางสภาพแวดล้อม และสามารถกำหนดกลยุทธ์ที่มุ่ง เอาชนะอุปสรรคทางสภาพแวดล้อมหรือลดจุดอ่อนของธุรกิจให้มีน้อยที่สุดได้ภายใต้การวิเคราะห์ SWOT นั้น จะต้องวิเคราะห์ทั้งสภาพแวดล้อมภายในและภายนอกธุรกิจ โดยมีขั้นตอนดังนี้ (จันจิรา มาลา, 2560)

2.1 การประเมินสภาพแวดล้อมภายในธุรกิจ จะเกี่ยวกับการวิเคราะห์และพิจารณาทรัพยากรและความสามารถภายในธุรกิจทุก ๆ ด้าน เพื่อที่จะระบุจุดแข็งและจุดอ่อนของธุรกิจ แหล่งที่มาเบื้องต้นของข้อมูลเพื่อการประเมินสภาพแวดล้อมภายใน คือ ระบบข้อมูลเพื่อการบริหารที่ครอบคลุมทุกด้าน ทั้งในด้านโครงสร้าง ระบบ ระเบียบ วิธีปฏิบัติงาน บรรยากาศในการทำงานและทรัพยากรในการบริหาร (คน เงิน วัสดุการจัดการ) รวมถึงการพิจารณาผลการดำเนินงานที่ผ่านมาของธุรกิจ เพื่อที่จะเข้าใจสถานการณ์และผลกลยุทธ์ก่อนหน้านี้ด้วย

จุดแข็งของธุรกิจ (S-Strengths) เป็นการวิเคราะห์ปัจจัยภายในจากมุมมองของผู้ที่อยู่ภายในธุรกิจนั้นเองว่าปัจจัยใดภายในธุรกิจที่เป็นข้อได้เปรียบหรือจุดเด่นของธุรกิจที่ธุรกิจควรนำมาใช้ในการพัฒนาได้และควรดำรงไว้ เพื่อการเสริมสร้างความเข็มแข็งของธุรกิจ

จุดอ่อนของธุรกิจ (W - Weaknesses) เป็นการวิเคราะห์ปัจจัยภายในจากมุมมองของผู้ที่อยู่ภายในจากมุมมองของผู้ที่อยู่ภายในธุรกิจนั้น ๆ เองว่าปัจจัยภายในธุรกิจที่เป็นจุดด้อย ข้อเสียเปรียบของธุรกิจที่ควรปรับปรุงให้ดีขึ้นหรือขจัดให้หมดไป อันจะเป็นประโยชน์ต่อธุรกิจ

2.2 การประเมินสภาพแวดล้อมภายนอก ภายใต้การประเมินสภาพแวดล้อมภายนอกธุรกิจนั้น สามารถค้นหาโอกาสและอุปสรรคทางการดำเนินงานของธุรกิจที่ได้รับผลกระทบจากสภาพแวดล้อมทางเศรษฐกิจทั้งในและระหว่างประเทศที่เกี่ยวกับการดำเนินงานของธุรกิจ เช่น อัตราการขยายตัวทางเศรษฐกิจ นโยบาย การเงิน การงบประมาณ สภาพแวดล้อมทางสังคม เช่น ระดับการศึกษาและอัตรารู้หนังสือของประชาชน การตั้งถิ่นฐานและการอพยพของประชาชน ลักษณะชุมชน ขนบธรรมเนียม ประเพณี ค่านิยม ความเชื่อและวัฒนธรรม สภาพแวดล้อมทางการเมือง เช่น พระราชบัญญัติ พระราช กฤษฎีกา มติคณะรัฐมนตรี และสภาพแวดล้อมทางเทคโนโลยี หมายถึงกรรมวิธีใหม่ ๆ และพัฒนาการทางด้านเครื่องมืออุปกรณ์ที่จะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการผลิตและให้บริการ

โอกาสทางสภาพแวดล้อม (O-Opportunities) เป็นการวิเคราะห์ว่าปัจจัยภายนอกธุรกิจ ปัจจัยใดที่สามารถส่งผลกระทบประโยชน์ทั้งทางตรงและทางอ้อมต่อการดำเนินการของธุรกิจในระดับมหาภาคและธุรกิจสามารถฉกฉวยข้อดีเหล่านี้มาเสริมสร้างให้ธุรกิจเข็มแข็งขึ้นได้

ภัยคุกคามทางสภาพแวดล้อม (T-Threats) เป็นการวิเคราะห์ว่าปัจจัยภายนอกธุรกิจ ปัจจัยใดที่สามารถส่งผลกระทบในระดับมหาภาคในทางที่จะก่อให้เกิดความเสียหายทั้งทางตรงและทางอ้อม ซึ่งธุรกิจจะต้องหลีกเลี่ยงหรือปรับสภาพธุรกิจให้มีความแข็งแกร่งพร้อมที่จะเผชิญแรงกระทบดังกล่าวได้

2.3 ระบุสถานการณ์จากการประเมินสภาพแวดล้อม เมื่อได้ข้อมูลเกี่ยวกับจุดแข็ง - จุดอ่อน – โอกาส - อุปสรรค จากการวิเคราะห์ปัจจัยภายในและปัจจัยภายนอกด้วยการประเมินสภาพแวดล้อมภายในและ สภาพแวดล้อมภายนอกแล้วให้นำจุดแข็ง – จุดอ่อนภายในมาเปรียบเทียบกับโอกาส - อุปสรรคจากภายนอกเพื่อดูว่าธุรกิจกำลังเผชิญสถานการณ์เช่นใดและภายใต้สถานการณ์เช่นนั้นธุรกิจควรทำอย่างไร โดยทั่วไปในการวิเคราะห์ SWOT ดังกล่าวนี้ธุรกิจจะอยู่ในสถานการณ์ 4 รูปแบบ ดังนี้

สถานการณ์ที่ 1 (จุดแข็ง - โอกาส) สถานการณ์นี้เป็นสถานการณ์ที่พึงปรารถนาที่สุด เนื่องจากธุรกิจค่อนข้างจะมีหลายอย่าง ดังนั้นผู้บริหารของธุรกิจควรกำหนดกลยุทธ์ในเชิงรุก (Aggressive - Strategy) เพื่อดึงเอาจุดแข็งที่มีอยู่มาเสริมสร้างและปรับใช้และฉกฉวยโอกาสต่าง ๆ ที่เปิดมาหาประโยชน์อย่างเต็มที่

สถานการณ์ที่ 2 (จุดอ่อน - ภัยอุปสรรค) สถานการณ์นี้เป็นสถานการณ์ที่เลวร้ายที่สุด เนื่องจากธุรกิจกำลังเผชิญอยู่กับอุปสรรคจากภายนอกและมีปัญหาจุดอ่อนภายในหลายประการ ดังนั้นทางเลือกที่ดีที่สุด คือ กลยุทธ์การตั้งรับหรือป้องกันตัว (Defensive Strategy) เพื่อพยายามลดหรือหลบหลีกภัย อุปสรรคต่าง ๆ ที่คาดว่าจะเกิดขึ้น ตลอดจนหามาตรการที่จะทำให้ธุรกิจเกิดความสูญเสียที่น้อยที่สุด

สถานการณ์ที่ 3 (จุดอ่อน - โอกาส) สถานการณ์ธุรกิจมีโอกาสเป็นข้อได้เปรียบด้านการแข่งขันอยู่หลายประการ แต่ติดขัดอยู่ตรงที่มีปัญหาอุปสรรคที่เป็นจุดอ่อนอยู่หลายอย่างเช่นกัน ดังนั้นทางออกคือกลยุทธ์การพลิกตัว (Turnaround-oriented Strategy) เพื่อจัดหรือแก้ไขจุดอ่อนภายในต่าง ๆ ให้พร้อมที่จะฉกฉวยโอกาสต่าง ๆ ที่เปิดให้

สถานการณ์ที่ 4 (จุดแข็ง - อุปสรรค) สถานการณ์นี้เกิดขึ้นจากการที่สภาพแวดล้อมไม่เอื้ออำนวยต่อการดำเนินงาน แต่ตัวธุรกิจมีข้อได้เปรียบที่เป็นจุดแข็งหลายประการ ดังนั้นแทนที่จะรอจนกระทั่ง

สภาพแวดล้อมเปลี่ยนแปลงไป ก็สามารถที่จะเลือกกลยุทธ์การแตกตัวหรือขยายขอบข่ายกิจการ (Diversification Strategy) เพื่อใช้ประโยชน์จากจุดแข็งที่มีสร้างโอกาสในระยะยาวด้านอื่น ๆ แทน

ดังนั้นผู้วิจัยนำแนวคิดทฤษฎี SWOT ไปใช้ประโยชน์ เพื่อนำมาวิเคราะห์สภาพแวดล้อมของธุรกิจร้านกาแฟที่มีผลกระทบต่อการธุรกิจร้านกาแฟในพื้นที่อำเภอชะอำ จังหวัดเพชรบุรี และเพื่อนำมาเป็นแนวทางในการพัฒนากลยุทธ์ของร้านกาแฟในพื้นที่อำเภอชะอำ จังหวัดเพชรบุรีต่อไป

ระเบียบวิธีการวิจัย

การศึกษาวิจัยในครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) ผู้วิจัยเป็นผู้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเองทั้งหมด และลงพื้นที่จริงสำหรับในการศึกษาค้นคว้าข้อมูล การทำวิจัยครั้งนี้ใช้การสัมภาษณ์แบบเจาะลึก (In-depth Interview) เป็นรายบุคคล และใช้แบบสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง เพื่อนำข้อมูลมาวิเคราะห์เกี่ยวกับจุดแข็ง จุดอ่อน โอกาสและอุปสรรค สภาพแวดล้อมภายในและภายนอกของร้านกาแฟในพื้นที่อำเภอชะอำ จังหวัดเพชรบุรี

1. ผู้ให้ข้อมูลหลัก

ผู้วิจัยได้ใช้ผู้ให้ข้อมูลหลัก รวมทั้งหมด 17 คน โดยคุณสมบัติของผู้ให้ข้อมูลนั้นจะต้องเป็นผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับร้านกาแฟในพื้นที่อำเภอชะอำ จังหวัดเพชรบุรี ได้แก่

1. ผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับร้านกาแฟระดับผู้บริหาร จำนวน 4 คน
2. พนักงานร้าน จำนวน 3 คน
3. อาจารย์ นักวิชาการที่สอนเกี่ยวกับธุรกิจบริการ จำนวน 5 คน
4. ลูกค้าที่มาใช้บริการ จำนวน 5 คน

2. เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยสำหรับการวิจัยเชิงคุณภาพ ผู้วิจัยใช้การสัมภาษณ์แบบเจาะลึกในส่วนของกลุ่มผู้ให้ข้อมูล ซึ่งเป็นการสัมภาษณ์แบบเชิงลึก (In-Depth Interview) มีกระบวนการประเมินค่าดัชนีความสอดคล้องของข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ โดยผ่านการตรวจแบบประเมินค่าดัชนีความสอดคล้องของข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ จากผู้ทรงคุณวุฒิ 3 ท่าน ซึ่งข้อคำถามที่มีค่า IOC เท่ากับ 1.00 มีค่าความเที่ยงตรงที่ใช้ได้ และเนื้อหาของแบบสัมภาษณ์ของสถานการณ์ร้านกาแฟในพื้นที่อำเภอชะอำ จังหวัดเพชรบุรี โดยกำหนดประเด็นคำถามในแบบสัมภาษณ์ออกเป็นตอน ซึ่งจะครอบคลุมเนื้อหา ดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปส่วนผู้ถูกสัมภาษณ์
2. สัมภาษณ์ข้อมูลความพร้อมจุดแข็ง จุดอ่อน โอกาสและอุปสรรคจากสภาพแวดล้อมภายในและภายนอกของร้านกาแฟในพื้นที่อำเภอชะอำ จังหวัดเพชรบุรี

3. วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลจากร้านกาแฟริมชายหาดชะอำ จำนวน 5 ร้าน ได้แก่ ร้านบ้านโชค, Coffee Bar At Cha-am, Raya Coffee, The Glass Room, Medsai Coffee Cha-am Beach โดยแบ่งเป็นขั้นตอนดังนี้

1. การเก็บรวมรวมข้อมูลเบื้องต้นเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไป การวิเคราะห์ปัจจัยส่วนผสมทางการตลาดและกลยุทธ์ SWOT

2. การเก็บข้อมูล โดยการลงพื้นที่จริง แบ่งออกเป็น 2 ส่วน ได้แก่ การสัมภาษณ์แบบเจาะลึกสำหรับผู้ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการของร้านกาแฟในพื้นที่อำเภอชะอำ จังหวัดเพชรบุรี และการสัมภาษณ์แบบไม่เป็นทางการสำหรับลูกค้าที่มาใช้บริการ

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้นำข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์มาแยกเป็นหมวดหมู่ เรียบเรียงให้เป็นระเบียบตามประเด็นต่าง ๆ และนำข้อมูลมาวิเคราะห์ข้อมูลเอกสารหรือการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) จากนั้นนำผลการวิเคราะห์ข้อมูลมาสรุปผลของสถานการณ์ของร้านกาแฟในพื้นที่อำเภอชะอำ จังหวัดเพชรบุรี

ผลการศึกษาและอภิปรายผล

วัตถุประสงค์เพื่อศึกษาสภาพแวดล้อมทางธุรกิจของของร้านกาแฟบริเวณชายหาดชะอำ อำเภอชะอำ จังหวัดเพชรบุรี

จากผลการสัมภาษณ์ของผู้ให้ข้อมูลทั้ง 17 คน และนำมาวิเคราะห์ผลในรูปแบบของการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) ดังนี้ ผลการวิจัยพบว่า

จุดแข็ง (Strengths) ของร้านกาแฟบริเวณริมชายหาดชะอำ คือ สถานที่ตั้งของร้านส่วนใหญ่อยู่บริเวณหน้าชายหาดชะอำ มีทำเลที่ดีซึ่งตรงกับจุดหมายของกลุ่มลูกค้าที่มาท่องเที่ยวในอำเภอชะอำ นอกจากนี้ร้านยังมีการตกแต่งที่เป็นเอกลักษณ์เฉพาะของแต่ละร้าน เช่นการตกแต่งด้วยการใช้ร่มและเบาะชายหาด พนักงานมีการใส่ใจในการให้บริการ มีความจริงใจ ดูแล มีความรู้และสามารถแนะนำสินค้าให้กับลูกค้าได้เป็นอย่างดี รสชาติและการตกแต่งของเครื่องดื่มสวยงาม ทำให้ลูกค้าประทับใจในหน้าตาของเครื่องดื่มและอาหารที่มีบริการอยู่ภายในร้าน และราคาของเครื่องดื่มที่มีบริการก็มีความเหมาะสมต่อองค์ประกอบต่าง ๆ ของร้าน

จุดอ่อน (Weaknesses) ของร้านกาแฟบริเวณริมชายหาดชะอำ ได้แก่ สถานที่ตั้งของร้านกาแฟบางร้านนั้นอยู่ภายในพื้นที่ของร้านอาหาร จึงเกิดความสับสนของลูกค้าที่มาใช้บริการในครั้งแรก ควรมีการจัดการเกี่ยวกับสิ่งอำนวยความสะดวกของร้านกาแฟ เช่น มีที่จอดรถสำหรับลูกค้าที่มาใช้บริการ ห้องน้ำที่สะอาดและอยู่ไม่ไกลจากร้านกาแฟ เพิ่มการบริการในแพลตฟอร์มออนไลน์หรือการ Delivery ให้กับลูกค้าที่ไม่สะดวกเดินทางมาที่ร้าน

โอกาส (Opportunities) ของร้านกาแฟในพื้นที่อำเภอชะอำ ได้แก่ ร้านมีการจัดกิจกรรมดนตรี และพื้นที่ของชายหาดชะอำเป็นสถานที่จัดคอนเสิร์ตหรือมหกรรมดนตรีต่าง ๆ ที่หน่วยงานเอกชนได้ทำการจัดขึ้น

ในแต่ละฤดูกาล และนอกจากนี้ยังมีการทำเครื่องดื่มประจำเทศกาลต่าง ๆ เพื่อเป็นการกระตุ้นยอดขาย การมีฐานลูกค้าของร้านอาหารที่เปิดคู่กัน ซึ่งสามารถสั่งเครื่องดื่มไปทานในร้านอาหารได้

อุปสรรค (Threats) ร้านกาแฟบริเวณริมชายหาดชะอำ ได้แก่ พื้นที่ให้บริการของร้านกาแฟในพื้นที่อำเภอชะอำเป็นโซน Outdoor ซึ่งในช่วงเวลากลางวันนั้นร้อนมาก ไม่สามารถนั่งได้ และร้านมีโซน Indoor น้อย ซึ่งไม่เพียงพอต่อการนั่งเพื่อพักผ่อน

สรุปและอภิปรายผล

จากวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาสภาพแวดล้อมทางธุรกิจของร้านกาแฟบริเวณชายหาดชะอำ อำเภอชะอำ จังหวัดเพชรบุรี กรณี พบว่า

จุดแข็ง (Strengths) ของร้านกาแฟบริเวณริมชายหาดชะอำ คือ ร้านในบริเวณหน้าชายหาดชะอำมีทำเลดี เหมาะสำหรับนักท่องเที่ยว แต่ละร้านมีการตกแต่งเป็นเอกลักษณ์และพนักงานบริการดี รสชาติและการตกแต่งของเครื่องดื่มสวยงาม ราคาก็เหมาะสมกับบริการและบรรยากาศของร้าน สอดคล้องกับ สุกัญญา อัคพิน (2560) พบว่า ผู้บริโภคให้ระดับความสำคัญกับรสชาติของเครื่องดื่มและเบเกอรี่ และ รัฐนันท์ พงศ์วิริทธิ์ธร และคณะ (2561) พบว่า การพัฒนาร้านกาแฟอาข่า อาม่าควรมุ่งเน้นด้านผลิตภัณฑ์ที่ใช้วัตถุดิบที่มีคุณภาพและมาตรฐาน ราคาของเครื่องดื่มและอาหารที่มีบริการในร้าน ต้องคำนึงถึงองค์ประกอบต่าง ๆ ของร้าน เช่น ทำเลที่ตั้ง การจัดตกแต่งร้าน เป็นต้น

จุดอ่อน (Weaknesses) ของร้านกาแฟบริเวณริมชายหาดชะอำ ได้แก่ สถานที่ตั้งของร้านกาแฟบางร้านนั้นอยู่ภายในพื้นที่ของร้านอาหาร จึงเกิดความสับสนของลูกค้าที่มาใช้บริการในครั้งแรก ควรมีการจัดการเกี่ยวกับสิ่งอำนวยความสะดวกของร้านกาแฟ เช่น มีที่จอดรถสำหรับลูกค้าที่มาใช้บริการ ห้องน้ำที่สะอาดและอยู่ไม่ไกลจากร้านกาแฟ เพิ่มการบริการในแพลตฟอร์มออนไลน์หรือการ Delivery ให้กับลูกค้าที่ไม่สะดวกเดินทางมาที่ร้าน สอดคล้องกับ ศิตาพร แสงเดช (2565) ได้ศึกษาเรื่อง พบว่า ด้านลักษณะทางกายภาพมีผลต่อการตัดสินใจซื้อกาแฟสดของกลุ่มคนทำงานในย่านอารีย์ และภาณุมาศ จงจัดกลาง และคณะ (2565) พบว่า องค์ประกอบของภูมิทัศน์บริการ (ด้านการตกแต่งและด้านสิ่งอำนวย ความสะดวก) มีความสำคัญและส่งผลกระทบเชิงบวกต่อการกลับมาใช้บริการซ้ำของลูกค้า

โอกาส (Opportunities) ของร้านกาแฟบริเวณริมชายหาดชะอำ ได้แก่ ร้านมีการจัดกิจกรรมดนตรีและพื้นที่ของชายหาดชะอำเป็นสถานที่จัดคอนเสิร์ตหรือมหกรรมดนตรีต่าง ๆ ที่หน่วยงานเอกชนได้ทำการจัดขึ้นในแต่ละฤดูกาล และนอกจากนี้ยังมีการทำเครื่องดื่มประจำเทศกาลต่าง ๆ เพื่อเป็นการกระตุ้นยอดขาย การมีฐานลูกค้าของร้านอาหารที่เปิดคู่กัน ซึ่งสามารถสั่งเครื่องดื่มไปทานในร้านอาหารได้ สอดคล้องกับ รัชนก พัฒนะกุลกำจร (2563) พบว่า การโฆษณาและการส่งเสริมการขาย เป็นปัจจัยด้านกลยุทธ์การสื่อสารการตลาดแบบบูรณาการที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการร้านกาแฟ และยังสอดคล้องกับ ติณณภพ สมพงษ์, ลักษณา บุญเฉลิม และฉันทนา ปาปัดถา. (2566) พบว่า ด้านการส่งเสริมการตลาดเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการร้านคาเฟ่ บาย โฮมเบเกอรี่ มหาวิทยาลัยสวนดุสิต และยัง

สอดคล้องกับเปมิกา คราประยูร และพรพรหม ชมงาม (2566) พบว่า กลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญกับการแจ้งโปรโมชั่นหรือกาโฆษณาผ่านโซเชียลมีเดีย

อุปสรรค (Threats) ของร้านกาแฟบริเวณริมชายหาดชะอำ ได้แก่ พื้นที่ให้บริการของร้านกาแฟบริเวณริมชายหาดชะอำเป็นโซน Outdoor ซึ่งในช่วงเวลากลางวันนั้นร้อนมาก ไม่สามารถนั่งได้ และร้านมีโซน Indoor น้อย ซึ่งไม่เพียงพอต่อการนั่งเพื่อพักผ่อน ควรจัดร้านให้มีพื้นที่นั่งในโซน Indoor มากขึ้น สอดคล้องกับ ภาณุมาศ จงจัดกลาง และคณะ (2565) พบว่า องค์ประกอบของภูมิทัศน์บริการ (ด้านการตกแต่งและด้านสิ่งอำนวย ความสะดวก) มีความสำคัญและส่งผลกระทบเชิงบวกต่อการกลับมาใช้บริการซ้ำของลูกค้า

ผลสรุปและอภิปรายผลจากข้อมูลของสภาพแวดล้อมทางธุรกิจของร้านกาแฟริมชายหาดชะอำ พบว่า ร้านกาแฟมีจุดแข็งในด้านทำเลที่ตั้งที่เหมาะสม เอกลักษณ์การตกแต่งร้าน คุณภาพของเครื่องดื่มและการบริการ ด้านจุดอ่อนคือด้านความสะดวกของสถานที่ เช่น การจัดการพื้นที่จอดรถและห้องน้ำ รวมถึงการพัฒนาแพลตฟอร์มออนไลน์เพื่อเข้าถึงลูกค้าในยุคดิจิทัล ด้านโอกาสทางธุรกิจของร้านกาแฟคือการส่งเสริมการขายผ่านกิจกรรมดนตรีในพื้นที่ชายหาดและการพัฒนาสินค้าตามเทศกาล ส่วนอุปสรรคที่สำคัญคือข้อจำกัดด้านสภาพแวดล้อมของพื้นที่ Outdoor และการแข่งขันในตลาด

ข้อเสนอแนะและการนำไปใช้

1. ร้านต้องคำนึงถึงการตกแต่งร้านให้มีเอกลักษณ์ มีพนักงานบริการดี รสชาติและการตกแต่งเครื่องดื่มสวยงาม ราคาสมเหตุสมผลกับบริการและบรรยากาศของร้าน ซึ่งจะส่งผลให้ร้านในเชิงกลยุทธ์ทั้งการสร้างจุดขาย การพัฒนาคุณภาพบริการ การกำหนดราคาที่เหมาะสม และการใช้บรรยากาศของร้านเป็นเครื่องมือส่งเสริมการตลาดเพื่อเพิ่มยอดขายและสร้างฐานลูกค้า

2. ร้านต้องมีการปรับปรุงป้ายและการจัดการพื้นที่เพื่อความชัดเจน มีการพัฒนาระบบบริการออนไลน์ การจัดส่งและเพิ่มสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถและห้องน้ำสะอาด ซึ่งจะช่วยขยายกลุ่มลูกค้าไปยังผู้ที่ไม่สะดวกเดินทางมาที่ร้าน รวมถึงตอบโจทย์พฤติกรรมการบริโภคที่เปลี่ยนไปในยุคดิจิทัล

3. ร้านต้องสนับสนุนและให้ความร่วมมือกับการจัดกิจกรรมดนตรีสดหรือคอนเสิร์ตของหน่วยงานต่าง ๆ ที่มาจัดบริเวณริมชายหาด การใช้ประโยชน์จากฐานลูกค้าของร้านอาหารคู่กันและมีการสร้างสรรค์เมนูเครื่องดื่มตามเทศกาล ซึ่งจะช่วยเพิ่มยอดขาย เสริมสร้างภาพลักษณ์ และทำให้ร้านกาแฟเป็นที่รู้จักมากขึ้น

4. ร้านต้องมีการขยายพื้นที่โซน Indoor หรือเพิ่มที่นั่งชั่วคราวในช่วงเวลาพิเศษ รวมถึงการสร้างบรรยากาศในโซน Outdoor ด้วยการจัดสวนและพื้นที่สีเขียว เพื่อสามารถให้บริการลูกค้าได้อย่างครอบคลุม เพิ่มความพึงพอใจและกระตุ้นให้ลูกค้ากลับมาใช้บริการซ้ำ

5. ร้านต้องมีการใช้กลยุทธ์การตลาดออนไลน์ ซึ่งจะสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขัน และจะส่งผลให้ช่วยดึงดูดลูกค้าใหม่ สร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้าเดิม และเพิ่มโอกาสในการเติบโตของธุรกิจในระยะยาว

บรรณานุกรม

จันจิรา มาลา. (2560). *สภาพปัญหาและแนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของผู้ประกอบการสวิสวัลเลย์ ฮิพ รีสอร์ท อำเภอสวนผึ้ง จังหวัดราชบุรี* (วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต./มหาวิทยาลัยศิลปากร). DSpace at Silpakorn University. http://ithesis- ir.su.ac.th/dspace/bitstream/123456789/1662/1/58602340.pdf

ติณณภพ สมพงษ์, ลักษณา บุญเฉลิม และฉันทนา ปาปัดถา. (2566) ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่ส่งผลต่อการเลือกใช้บริการร้านคาเฟ่ บายโฮมเบเกอรี่มหาวิทยาลัยสวนดุสิต. *วารสารบริหารธุรกิจและนวัตกรรม มทร.พระนคร, 2*(2), 36-49.

เปมิกา คราประยูร และ พรพรหม ชมงาม. (2566). ความสัมพันธ์ระหว่างกลยุทธ์การสื่อสารการตลาดร้านกาแฟทางเลือกกับการตัดสินใจใช้บริการร้านกาแฟของวัยทำงานในจังหวัดชลบุรี. *วารสารช่อพะยอม มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม, 34*(3), น.219-243

ภาณุมาศ จงจัดกลาง, ภิสรา อ้อพิมาย, ฉัตรชัย อินทสังข์ และ พงษ์นรินทร์ ปิดจัตุรัส. (2565). อิทธิพลของภูมิทัศน์บริการที่ส่งผลต่อการกลับมาใช้บริการซ้ำของลูกค้าร้านกาแฟ อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา. *วารสารศิลปศาสตร์และวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, 9*(2), น.43-54

รัชนก พัฒนะกุลกำจร. (2563). *กลยุทธ์การสื่อสารการตลาดแบบบูรณาการ และกลุ่มอ้างอิงที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการร้านกาแฟ Non-Franchiseในรูปแบบคาเฟ่ของผู้บริโภคในจังหวัดนนทบุรี* [วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรังสิต]. RSUIR at Rangsit University. https://rsuir-library.rsu.ac.th/handle/123456789/339

รัฐนันท์ พงศ์วิริทธิ์ธร, สุธีมนต์ ทรงศิริโรจน์, ภาคภูมิ ภัควิภาส, กัญวรา สมใจ และ กัญญกาญจน์ ไชเออร์ส. (2561). ส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกซื้อผลิตภัณฑ์ของร้านกาแฟอาข่า อาม่า. *วารสารบริหารธุรกิจ เศรษฐศาสตรและการสื่อสาร, 13*(2), 169-179.

ศิตาพร แสงเดช. (2565). *การตัดสินใจซื้อกาแฟสดของกลุ่มคนทำงานในย่านอารีย์*. มหาวิทยาลัยรามคำแหง

ศูนย์ศึกษาการค้าต่างประเทศ มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย. (2012). *สถานการณ์เมล็ดกาแฟของไทยเมื่อเปิด AEC.* UTCC CITS. http://www.thai-aec.com/56.

สุกัญญา อัคพิน. (2560) การวางแผนกลยุทธ์ทางการตลาดสำหรับร้านนิตโยคาเฟ่ อำเภอพังโคน จังหวัดสกลนคร. *วารสารบริหารศาสตร์ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี*, *8*(15), 28-46

Opran, C., Paraipan, L., & Stan, S. (2012). *Managementul Riscului.* Bucureti: SNSPA.

การวิเคราะห์ปัจจัยการตัดสินใจเลือกทำเลที่ตั้งของธุรกิจคาเฟ่กัญชา: กรณีศึกษาบริเวณชุมชนย่านเมือง เก่า จังหวัดภูเก็ต

An Analysis of Decision-Making Factors in Selecting Locations for Cannabis Café Businesses: A Case Study of the Old Town Community Area, Phuket Province

สุภัสสร หนูเพ็ชร[1] และพรรณวดี ขำจริง[2]

Supansorn Hnoopech[1] and Panwadee khumjing [2]

นักศึกษา[1], อาจารย์ที่ปรึกษา[2]

มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต[1]

E-mail: s6511149121@pkru.ac.th[1]

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ดังนี้ (1) เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจในการเลือกทำเลที่ตั้งคาเฟ่กัญชา (2) การสร้างแผนที่ออนไลน์ในการแสดงทำเลที่ตั้งคาเฟ่กัญชา บริเวณชุมชนย่านเมืองเก่าผ่านเทคโนโลยี Google Maps GIS online ดำเนินการวิจัยโดยเก็บข้อมูลจาก กลุ่มตัวอย่างประชาชนในเขตเทศบาลนครภูเก็ต จำนวน 300 คน วิเคราะห์ข้อมูลด้วย ใช้สถิติคือค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการวิจัยประกอบด้วย (1) พบว่า การตัดสินใจแบบมีโครงสร้างในการเลือกทำเลที่ตั้งคาเฟ่กัญชา ส่วนใหญ่เลือกใช้บริการใกล้บ้าน มีค่าเฉลี่ย จำนวน 242 คน คิดเป็นร้อยละ 80.70 ด้านการตัดสินใจแบบไม่มีโครงสร้าง ส่วนใหญ่เลือกความสะดวกในการจอดรถจำนวน 282 คน คิดเป็นร้อยละ 94.00 ด้านการตัดสินใจแบบกึ่งโครงสร้าง ส่วนใหญ่ทำเลที่ตั้งในย่านธุรกิจจะทำให้คาเฟ่มีลูกค้าประจำมากถึงจำนวน 278 คน คิดเป็นร้อยละ 92.70 (2) 1.ร้าน MONO GREEN อยู่บริเวณ ถนนดีบุก พิกัดละติจูด 7.88577 ลองติจูด 98.38750 2.ร้าน เคลิ้ม WEED DLD TOWN อยู่บริเวณ ถนนพังงา พิกัดละติจูด 7.88420 ลองติจูด 98.39079 3.ร้าน AMSTERJAM อยู่บริเวณ ถนนพังงา พิกัดละติจูด 7.88302 ลองติจูด 98.39079 ผลการวิจัย พบว่า การสร้างแผนที่ออนไลน์ใน Google Maps GIS online เพื่อความสะดวกรวดเร็วในการเดินทาง เทคโนโลยีนี้ช่วยลดต้นทุน มีความทันสมัย พกพาง่าย และเป็นที่รู้จักใช้งานกันแพร่หลาย

คำสำคัญ: การตัดสินใจ ทำเลที่ตั้ง คาเฟ่กัญชา

Abstract

The objectives of this research were (1) To investigate the factors influencing decision-making in selecting the location for cannabis cafés. (2) To create online map which showed cannabis café locations in Phuket old town area via Google Map GIS Online. It was collected from the sample; 300 people in Phuket Municipality. The statistics were used for data analysis

using mean and standard deviation. The finding of this research was found that (1) 242 most of them using structured decision chose cannabis café locations nearby their homes at percentage of 80.70. For unstructured decision, 282 of them chose the convenience of carpark at percentage of 94.00. For semi structured decision, 278 of them chose business district caused regular customers visited the café at percentage of 92.70. (2) 1. Mono Green Shop is located on Dibuk road at latitude 7.88577, longitude 98.38750. 2.Cluem Weed Old Town shop is located on Phangnga road at latitude 7.88420, longitude 98.39079. 3. AMSTERJAM shop is located on Phangnga road at latitude 7.88302, longitude 98.39079. The research findings reveal that the development of an online map using Google Maps GIS Online enhances travel efficiency. This technology is cost-effective, modern, portable, and widely recognized for its widespread usage.

Keywords: Decision, location, Cannabis cafés

บทนำ

ปัจจุบันปัญหาอุปสรรคธุรกิจกัญชาในประเทศไทยเกิดจากไม่ความชัดเจนของนโยบายรัฐบาลและการตีความบังคับใช้กฎ ระเบียบ เงื่อนไขต่างที่ไม่สอดคล้องกับบริบทของเกษตรกร ตั้งแต่การขออนุญาตหลักเกณฑ์ด้านสถานที่ทำให้กลุ่มเกษตรต้องใช้งบประมาณในการเพาะปลูกมาก ปิยะนันต์ จันทร์แขกหล้า และคณะ (2565) แนวทางการจัดการธุรกิจกัญชาในประเทศไทยการส่งเสริมองค์ความรู้เพื่อยกระดับให้กัญชาให้มีคุณรูปที่ดีรัฐและกลุ่มวิสาหกิจชุมชนต้องมีส่งเสริมพัฒนาทางการตลาดให้มีช่องทางจัดจำหน่าย หรือแปรรูปผลิตภัณฑ์ให้มีความหลากหลาย และต้องกระบวนการจัดการที่เหมาะสม (Process) ตั้งแต่กระบวนการต้นน้ำกลางน้ำและปลายน้ำได้ทุกขั้นตอนคือเป็นสิ่งที่สำคัญในการซื้อขายสินค้าขายในยุคออนไลน์ในปัจจุบัน ทั้งนี้สะท้อนให้เห็นว่าการพัฒนาธุรกิจกัญชาจำเป็นอย่างยิ่งที่ต้องได้รับการส่งเสริมพัฒนาที่ดูชัดเจนจากแนวนโยบายของรัฐบาล หน่วยงานที่เกี่ยวข้องต้องมีความชัดเจนไปการนำนโยบายไปปฏิบัติในทิศทางเดียวกัน หรือบูรณาการแบบ One stop service ให้บริการภาคเกษตรกร องค์กรในการดำเนินการธุรกิจกัญชา ประกอบกับผู้ดำเนินธุรกิจกัญชาต้อง มีกระบวนการในการบริหารจัดการเพื่อให้ได้ผลิตภัณฑ์กัญชาที่มีคุณภาพ ช่องทางจัดจำหน่ายที่หลากหลาย บ่งชี้ให้เห็นว่าแนวทางการจัดกาบริหารธุรกิจกัญชามีองค์ประกอบที่สำคัญในการ บริหารจัดการให้เกิดประสิทธิภาพประสิทธิผลตั้งแต่นโยบายทางการเมืองกระบวนการ บริหารจัดการในองค์กร สถานที่เหมาะสม ผลิตภัณฑ์กัญชาที่มีคุณภาพ ส่งเสริมการตลาด ธุรกิจร้านคาเฟ่เป็นธุรกิจที่มีมูลค่าตลาดสูงถึง 90,000 ล้านบาทในปี 2565 และยังมีแนวโน้มสูงขึ้นเรื่อยๆซึ่งเป็นที่นิยมของผู้ประกอบการและนักลงทุนที่จะเข้ามาลงทุนในธุรกิจนี้ แต่ก็มีความเสี่ยงอยู่หลายประการ ไม่ว่าจะเป็นเรื่องของต้นทุนวัตถุที่มีราคาสูงขึ้น อัตราเงินเฟ้อและบรรดาร้านคาเฟ่ที่เกิดขึ้นมาก่อนหน้านี้แล้ว ไม่ว่าจะเป็นแบรนด์ดังตลอดจนร้านคาเฟ่เล็กๆที่มีจำนวนอยู่มากมายทั่วประเทศไทย ซึ่งผู้ประกอบการทั้งหลาย

จำเป็นต้องสร้างจุดเด่นที่ตัวสินค้าและบริการที่เป็น สิ่งใหม่สำหรับลูกค้า ภายหลังได้มีประกาศจากกระทรวงสาธารณสุขเรื่องระบุชื่อยาเสพติดให้โทษในประเภท 5 พ.ศ. 2565 กำหนดให้ส่วนต่าง ๆของพืชกัญชาและกัญชง เฉพาะที่ได้รับอนุญาตให้ปลูก ผลิต หรือสกัดในประเทศไทย ให้สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้โดยไม่จัดเป็นยาเสพติด ตั้งแต่วันที่ 9 มิถุนายน 2565 ยกเว้นสารสกัดที่มีสาร THC เกิน 0.2% โดยน้ำหนักยังเป็นยาเสพติด เพื่อให้สามารถนำกัญชา กัญชงมาใช้ประโยชน์ทางการแพทย์ การดูแลสุขภาพ การสร้างมูลค่าทางเศรษฐกิจ สร้างรายได้ให้แก่ประชาชน ทำให้เกิดกระแสกัญชาเป็นที่น่าสนใจของผู้คนทั่วไป จึงมีผู้ประกอบการหลายรายใช้โอกาสนี้นำเอาส่วนต่าง ๆ ของกัญชามาผสมในอาหารและเครื่องดื่ม สรรค์สร้างเป็นเมนูใหม่ ๆ เพื่อให้ผู้บริโภคได้เลือกลิ้มลองหรือเปิดประสบการณ์ใหม่การนำเอากัญชามาเป็นส่วนประกอบ หรือสรรค์สร้างเมนูใหม่ๆขึ้นมา ทำให้เป็นที่น่าสนใจ ดึงดูดลูกค้าได้เป็นอย่างดี โดยที่สามารถนำส่วนต่าง ๆ ของกัญชามาประกอบหรือใช้ในการปรุงอาหารได้ เช่น การนำเอาใบสดกัญชามาใส่ในเมนูเครื่องดื่ม หรือการนำใบกัญชาไปใช้ในการปรุงอาหาร เช่น การผัด ทอด ต้ม เป็นต้น โดยต้องคำนึงถึงความปลอดภัยของผู้บริโภคเป็นหลัก ดังนั้นผู้คิดค้นเมนูต่าง ๆ จะต้องมีความรู้ความเข้าใจประโยชน์ของส่วนต่าง ๆ ของกัญชา สายพันธุ์ของกัญชา รวมไปถึงปริมาณในการใช้กัญชาไปประกอบเป็นเมนูอาหารโดยที่ไม่ทำให้เกิดอันตรายต่อผู้บริโภค

จากเหตุผลข้างต้นนี้ผู้วิจัยจึงมองเห็นความสำคัญและมีความสนใจที่จะทำการศึกษา เกี่ยวกับการตัดสินใจในการเลือกทำเลที่ตั้งคาเฟ่กัญชา เนื่องด้วยจังหวัดภูเก็ตได้ขึ้นชื่อเป็นแหล่งท่องเที่ยวทำให้มีการเปิดคาเฟ่กัญชาในสถานที่ท่องเที่ยวเป็นจำนวนมากจนเกิดความสนใจของนักท่องเที่ยวทำให้ผู้ประกอบการคาเฟ่กัญชาต้องมีการตัดสินใจในการเลือกเปิดคาเฟ่กัญชาในทำเลที่ตั้งที่เหมาะสมและนักท่องเที่ยวสามารถเดินทางได้อย่างสะดวกและเป็นการกระตุ้นเศรษฐกิจในจังหวัดภูเก็ต ให้เกิดกระแสและมีการเข้าใช้บริการคาเฟ่กัญชาเพื่อเพิ่มรายได้ให้ผู้ประกอบการคาเฟ่และการนำแผนที่ออนไลน์ผ่านเทคโนโลยี Google Maps GIS online ทำให้นักท่องเที่ยวสามารถใช้ในการบอกตำแหน่งทำเลที่ตั้งของคาเฟ่กัญชาได้

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจในการเลือกทำเลที่ตั้งคาเฟ่กัญชา
2. การสร้างแผนที่ออนไลน์ในการแสดงทำเลที่ตั้งคาเฟ่กัญชา บริเวณชุมชนย่านเมืองเก่า ผ่านเทคโนโลยี Google Maps GIS online

การทบทวนวรรณกรรม

ขจรศักดิ์ ไชยวงค์ (2560) ได้นิยามคำว่า การตัดสินใจ หมายถึง การเลือกปฏิบัติหนทางใดหนทางหนึ่งจากหลายหนทางอย่างละเอียดรอบคอบ โดยผู้มีหน้าที่รับผิดชอบในเรื่องใดเรื่องหนึ่งทำการตัดสินใจเลือกทางเลือกที่จะกระทำการสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งมีหลายทางเลือกที่จะนำมาเป็นแนวปฏิบัติเพื่อนำไปสู่เป้าหมายที่วางไว้และบรรลุวัตถุประสงค์ที่ต้องการ เพื่อให้ได้ประโยชน์สูงสุด ภาณุพันธ์ พลอยพันธ์ และชัยชาญ เจริญรักษ์, (2558) ได้นิยามคำว่า ประเภทของการตัดสินใจ มีดังนี้

1. ปัญหาแบบมีโครงสร้าง หมายถึง การตัดสินใจที่เกี่ยวข้องกับการตัดสินใจที่จะเลือกไปนั่งทำงานร้านคาเฟ่กัญชาในทำเลที่ตั้งที่ร้านใกล้กับที่บ้านอยู่เป็นประจำการตัดสินใจแบบมีโครงสร้างจะมีหลักเกณฑ์และขั้นตอนที่ถูกกำหนดไว้อย่างชัดเจน

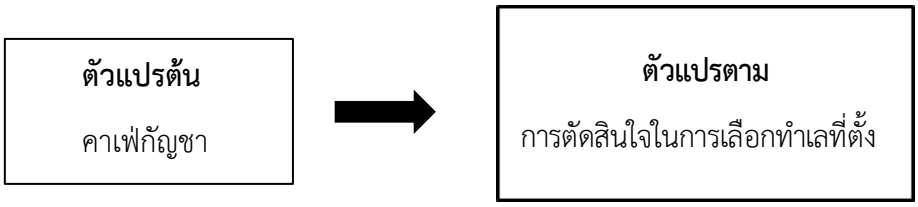
2. ปัญหาแบบไม่มีโครงสร้าง หมายถึง การตัดสินใจที่เกี่ยวข้องกับเรื่องที่ไม่ได้เกิดขึ้นประจำไม่สามารถวางแผนไว้ล่วงหน้า มักเกี่ยวกับสถานที่จอดรถของคาเฟ่กัญชาไม่เพียงพอต่อลูกค้าหรือบรรยากาศสถานที่มีผลต่อการเลือกทำเลที่ตั้งไม่แน่นอนต้องอาศัยข้อมูลจากสภาพแวดล้อมประกอบการใช้วิจารณญาณของผู้ตัดสินใจ

3. ปัญหาแบบกึ่งโครงสร้าง หมายถึง การตัดสินใจที่อยู่ระหว่างในการตัดสินใจเลือกที่ตั้งทำเลว่าเศรษฐกิจของพื้นที่มีผลหรือไม่แบบมีโครงสร้างและการตัดสินใจแบบไม่มีโครงสร้าง โดยเป็นปัญหาแบบผสมที่เราสามารถนำหลักเกณฑ์และขั้นตอนในการความสำคัญกับแก้ปัญหามาประยุกต์กับส่วนหนึ่งของปัญหา

ชลธิชา บุญสนอง (2565) ได้นิยามคำว่า ทำเลที่ตั้ง หมายถึง การจัดหาหรือสรรหาสถานที่ สำหรับประกอบธุรกิจให้มีประสิทธิภาพสูงสุด โดยคำนึงถึง กำไร ค่าใช้จ่าย พนักงาน ความสัมพันธ์กับลูกค้า ความสะดวกตลอดจนสภาพแวดล้อมต่าง ๆ ที่ดีตลอดระยะเวลาที่ประกอบธุรกิจนั้น

อนงนุช ทรงอารมณ์ (2565) ได้นิยามคำว่า คาเฟ่กัญชา หมายถึง ร้านกาแฟที่ขายอาหารประเภทอื่นควบคู่ไปด้วย มีทั้ง อาหารว่าง และกัญชามาผสมในอาหารและเครื่องดื่ม สรรค์สร้างเป็นเมนูใหม่ ๆ เพื่อให้ผู้บริโภคได้เลือกลิ้มลองหรือเปิดประสบการใหม่การนำเอากัญชามาเป็นส่วนประกอบ ทำให้เป็นที่น่าสนใจดึงดูดลูกค้าได้เป็นอย่างดี โดยที่สามารถนำส่วนต่าง ๆ ของกัญชามาประกอบหรือใช้ในการปรุงอาหารได้

กรอบแนวคิด



รูปที่ 1 กรอบแนวคิด

ระเบียบวิธีการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ผู้วิจัยดำเนินการกำหนดขนาดและเลือกกลุ่มตัวอย่าง ดังนี้ กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างจากประชากร คือ ประชาชนในเขตเทศบาลนครภูเก็ต จำนวน 71,655 คน ปีพ.ศ 2567 กำหนดกลุ่มตัวอย่างโดยการใช้สูตรของเครจย์ซีและมอร์แกน (Krejcie and Morgan, 1970; อ้างถึงใน ประภาพร ศรีตระกูล, 2550) และได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 300 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นแบบสอบถามงานวิจัยเรื่องการตัดสินใจในการเลือกทำเลที่ตั้งคาเฟ่กัญชา ของประชาชนในเขตเทศบาลนครภูเก็ต ปีพ.ศ 2567 ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น แบ่งออกเป็น 3 ตอนดังนี้

ตอนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นแบบตรวจสอบรายการ (Checklist) ได้แก่ เพศ อายุ

ตอนที่ 2 แบบสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับการตัดสินใจในการเลือกทำเลที่ตั้งคาเฟ่กัญชาของประชาชนในเขตเทศบาลนครภูเก็ต เป็นแบบตรวจสอบรายการ (Checklist) แบบสอบถามแบบเลือกได้หลายคำตอบ (Multiple choice) และแบบสอบถามประมาณค่า (Rating Scale) ของ Likert มี 5 ระดับ คือ ลักษณะการรับรู้จากแหล่งข้อมูลน้อยที่สุด (1) มีลักษณะการรับรู้จากแหล่งข้อมูลน้อย (2) มีลักษณะการรับรู้จากแหล่งข้อมูลปานกลาง (3) มีลักษณะการรับรู้จากแหล่งข้อมูลมาก (4) และมีลักษณะการรับรู้จากแหล่งข้อมูลมากที่สุด (5)

ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือในการวิจัย

แบบสอบถามการตัดสินใจในการเลือกทำเลที่ตั้งคาเฟ่กัญชาของประชาชนในเขตเทศบาลนครภูเก็ต มีขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือในการวิจัย ดังนี้

1) ศึกษาข้อมูลและเนื้อหา จากตำรา วารสารและเอกสาร งานวิจัยที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับการตัดสินใจในการเลือกทำเลที่ตั้งคาเฟ่กัญชา

2) ศึกษาวิธีการสร้างแบบสอบถาม (Checklist) และแบบสอบถามเป็นแบบประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับของ Likert ถามความคิดเห็นเกี่ยวกับการตัดสินใจในการเลือกทำเลที่ตั้งคาเฟ่กัญชา จากเอกสารและตำราที่เกี่ยวกับหลัก และวิธีการสร้างแบบสอบถาม เช่น แบบสอบถาม: การสร้างและการใช้ของ (อุทุมพร จามรมาน, 2530) และหลักการสร้างและวิเคราะห์เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยของ (วิเชียร เกตุสิงห์, 2530) และ (บุญชม ศรีสะอาด, 2545)

3) สร้างแบบสอบถามเกี่ยวกับการตัดสินใจในการเลือกทำเลที่ตั้งคาเฟ่กัญชา แล้วนำเสนออาจารย์ที่ปรึกษา ตรวจพิจารณาความถูกต้องเหมาะสมของเนื้อหา และสำนวนภาษา ปรับปรุงแก้ไขตามข้อแนะนำ

4) นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขแล้วนำเสนอผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 ท่านเพื่อพิจารณาความสอดคล้องของข้อคำถามแต่ละข้อของแต่ละด้านว่าสอดคล้องกับประเด็นที่ผู้วิจัยกำหนดขึ้น แล้วหาผลรวมของคะแนนในแต่ละข้อของผู้เชี่ยวชาญทั้งหมด เพื่อดูดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ (Index of Item Objective Concurrence : IOC) ตั้งแต่ 0.50-1.00

5) หาคุณภาพแบบสอบถาม โดยนำแบบสอบถามไปทดลองใช้ (Try Out) กับนักศึกษาสาขาสังคมศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน ได้แก่ มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต หาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถามทั้งฉบับ โดยใช้สัมประสิทธิ์อัลฟา (α - Coefficient) ตามวิธีของ Cronbach ได้ค่าความเชื่อมั่น = .876

ผลการศึกษาและอภิปรายผล

การตัดสินใจในการเลือกทำเลที่ตั้งคาเฟ่กัญชา พบว่า ส่วนใหญ่เป็นหญิง 167 คน คิดเป็นร้อยละ 55.70 รองลงมาคือชาย 133 คิดเป็นร้อยละ 44.30 ประชาชนในเขตเทศบาลนครภูเก็ต ส่วนใหญ่อายุ 21-30 ปี คน คิดเป็นร้อยละ 55.70 รองลงมาคือ 31-40 ปี 76 คน คิดเป็นร้อยละ 25.30 อายุ ต่ำกว่า20 ปี 37 คน คิดเป็นร้อยละ 12.30 และอายุ 51 ปีขึ้นไป 8 คน คิดเป็นร้อยละ 2.70

ด้านการตัดสินใจแบบมีโครงสร้างในการเลือกทำเลที่ตั้งคาเฟ่กัญชา ของประชาชนในเขตเทศบาลนครภูเก็ต ส่วนใหญ่ เลือกไปร้านคาเฟ่กัญชาที่ตั้งใกล้บ้าน มีค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$ = 0.81, S.D. .39) จำนวนคนที่ตอบ ใช่ 242 คน คิดเป็นร้อยละ 80.70 และจำนวนคนที่ตอบ ไม่ใช่ 58 คน คิดเป็นร้อยละ 19.30

ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ศรินทิพย์ ถาวรสกุลปัญญา (2563) พบว่า (1) ระดับความเห็นเกี่ยวกับส่วนประสมทางการตลาดบริการ ของผู้บริโภคในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ โดยรวมอยู่ในระดับมาก (2) ระดับความคิดเห็น เกี่ยวกับการตัดสินใจเลือกใช้บริการร้านกาแฟสดสแตนอโลนของผู้บริโภคในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่อยู่ในระดับมาก (3) ส่วนประสมทางการตลาดบริการด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านการส่งเสริมการตลาด และด้านกระบวนการมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการร้านกาแฟสด สแตนอโลนของผู้บริโภคในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ สิ่งแวดล้อมมีผลต่อการตัดสินใจในการเลือกทำเลที่ตั้งคาเฟ่กัญชาของประชาชนในเขตเทศบาลนครภูเก็ตส่วนใหญ่ ให้ความสำคัญกับความสะดวกสบายในการนั่งทำงานในที่ตั้งของร้านคาเฟ่กัญชามีค่าเฉลี่ยปานกลาง ($\bar{x}$= 3.49, S.D. .83) การตัดสินใจในการเลือกทำเลที่ตั้งคาเฟ่กัญชาของประชาชนในเขตเทศบาลนครภูเก็ต ส่วนใหญ่ความสะดวกในการเดินทางไปยังที่ตั้งคาเฟ่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$ = 0.92, S.D. .27) จำนวนคนที่ตอบ ใช่ 275 คน คิดเป็นร้อยละ 8.30 และจำนวนคนที่ตอบ ไม่ใช่ 25 คน คิดเป็นร้อยละ 8.30

ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ขจรศักดิ์ ไชยวงค์ (2560) พบว่า ผู้ที่มีส่วนในการตัดสินใจเลือกทำเลที่ตั้งสาขาของศูนย์การค้าสรรพสินค้าจะทำการพิจารณาเลือกทำเลที่ตั้ง โดยให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านลักษณะที่ดิน ปัจจัย ด้านลูกค้า ปัจจัยด้านคู่แข่งขัน ปัจจัยด้านการคมนาคม ปัจจัยด้านกฎหมายและข้อบังคับ และปัจจัย ด้านโอกาสในการเติบโตของเมือง ในขณะที่ปัจจัยด้านทำเลที่ตั้งที่มีผลต่อการเลือกซื้อสินค้า การตัดสินใจในการเลือกทำเลที่ตั้งคาเฟ่กัญชา ของประชาชนในเขตเทศบาลนครภูเก็ตส่วนใหญ่ ให้ความสำคัญกับความสะอาดและความปลอดภัยของพื้นที่ มีค่าเฉลี่ยมาก ($\bar{x}$ = 3.93, S.D. .84)

ด้านการตัดสินใจแบบไม่มีโครงสร้าง ในการเลือกทำเลที่ตั้งคาเฟ่กัญชา ของประชาชนในเขตเทศบาลนครภูเก็ต ส่วนใหญ่ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมมีผลต่อการเลือกใช้บริการคาเฟ่กัญชามีค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$ = 0.91, S.D. .29) จำนวนคนที่ตอบ ใช่ 272 คน คิดเป็นร้อยละ 90.70 และจำนวนคนที่ตอบ ไม่ใช่ 28 คน คิดเป็นร้อยละ 9.30 การตัดสินใจในการเลือกทำเลที่ตั้งคาเฟ่กัญชา ของประชาชนในเขตเทศบาลนครภูเก็ต ส่วนใหญ่ความเงียบสงบของสถานที่ทำงานมีผลต่อการเลือกที่ตั้งทำเลมาก มีค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$ = 3.84, S.D. .79) การตัดสินใจในการเลือกทำเลที่ตั้งคาเฟ่กัญชาของประชาชนในเขตเทศบาลนครภูเก็ต ส่วนใหญ่ การมีที่จอดรถเพียงพอมีผลต่อการเลือกใช้บริการร้านคาเฟ่มีค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$ = 0.93, S.D. .25) จำนวนคนที่ตอบ ใช่ 279 คน คิดเป็นร้อยละ

93.00 และจำนวนคนที่ตอบ ไม่ใช่ 21 คน คิดเป็นร้อยละ 7.00 การตัดสินใจในการเลือกทำเลที่ตั้งคาเฟ่กัญชาของประชาชนในเขตเทศบาลนครภูเก็ตส่วนใหญ่ ให้ความสำคัญกับบรรยากาศของที่ตั้งร้านคาเฟ่กัญชามีค่าเฉลี่ยมาก ($\bar{X}$ = 3.79, S.D. .77) การตัดสินใจในการเลือกทำเลที่ตั้งคาเฟ่กัญชาของประชาชนในเขตเทศบาลนครภูเก็ต ส่วนใหญ่ความหนาแน่นของประชากรในร้านคาเฟ่กัญชามีผลต่อการเลือกบริการมีค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$ = 0.92, S.D. .27) จำนวนคนที่ตอบ ใช่ 276 คน คิดเป็นร้อยละ 92.00 และจำนวนคนที่ตอบ ไม่ใช่ 24 คน คิดเป็นร้อยละ 8.00 การตัดสินใจในการเลือกทำเลที่ตั้งคาเฟ่กัญชา ของประชาชนในเขตเทศบาลนครภูเก็ต ส่วนใหญ่ที่จอดรถควรมีการจัดทำแผนผังเพื่อความสะดวกในการค้นหา มีค่าเฉลี่ยมาก ($\bar{X}$ = 3.76, S.D. .78) การตัดสินใจในการเลือกทำเลที่ตั้งคาเฟ่กัญชาของประชาชนในเขตเทศบาลนครภูเก็ต ส่วนใหญ่ ความสะดวกในการจอดรถมีผลต่อการกลับมาใช้บริการซ้ำมีค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$ = 0.94, S.D. .23) จำนวนคนที่ตอบ ใช่ 282 คน คิดเป็นร้อยละ 94.00 และจำนวนคนที่ตอบ ไม่ใช่ 18 คน คิดเป็นร้อยละ 6.00 การตัดสินใจในการเลือกทำเลที่ตั้งคาเฟ่กัญชาของประชาชนในเขตเทศบาลนครภูเก็ต ส่วนใหญ่ความสวยงามของภูมิทัศน์รอบๆ มีผลต่อการเลือกเข้าคาเฟ่กัญชามีค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$ = 0.83, S.D. .37) จำนวนคนที่ตอบ ใช่ 248 คน คิดเป็นร้อยละ 82.70 และจำนวนคนที่ตอบ ไม่ใช่ 52 คน คิดเป็นร้อยละ 17.30 การตัดสินใจในการเลือกทำเลที่ตั้งคาเฟ่กัญชาของประชาชนในเขตเทศบาลนครภูเก็ต ส่วนใหญ่การมีแหล่งท่องเที่ยวใกล้เคียงมีผลต่อการเลือกใช้บริการร้านคาเฟ่กัญชามีค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$ = 0.88, S.D. .35) จำนวนคนที่ตอบ ใช่ 263 คน คิดเป็นร้อยละ 87.70 และจำนวนคนที่ตอบ ไม่ใช่ 37 คน คิดเป็นร้อยละ 12.30 การตัดสินใจในการเลือกทำเลที่ตั้งคาเฟ่กัญชาของประชาชนในเขตเทศบาลนครภูเก็ต ส่วนใหญ่ไม่ชอบบรรยากาศของร้านที่มีคนมาก มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$ = 0.87, S.D. .33) จำนวนคนที่ตอบ ใช่ 261 คน คิดเป็นร้อยละ 87.00 และจำนวนคนที่ตอบ ไม่ใช่ 39 คน คิดเป็นร้อยละ 13.0 การตัดสินใจในการเลือกทำเลที่ตั้งคาเฟ่กัญชาของประชาชนในเขตเทศบาลนครภูเก็ต ส่วนใหญ่ร้านคาเฟ่ใกล้เคียงในพื้นที่มีผลต่อการเลือกบริการร้านคาเฟ่กัญชามีค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$ = 0.81, S.D. .39) จำนวนคนที่ตอบ ใช่ 243 คน คิดเป็นร้อยละ 81.00 และจำนวนคนที่ตอบ ไม่ใช่ 57 คน คิดเป็นร้อยละ 19.00 การตัดสินใจในการเลือกทำเลที่ตั้งคาเฟ่กัญชา ของประชาชนในเขตเทศบาลนครภูเก็ต ส่วนใหญ่การมีคาเฟ่อื่นในทำเลที่ตั้งใกล้เคียงมีผลดี มีค่าเฉลี่ยมาก ($\bar{X}$ = 3.55, S.D. .76) การตัดสินใจในการเลือกทำเลที่ตั้งคาเฟ่กัญชาของประชาชนในเขตเทศบาลนครภูเก็ต ส่วนใหญ่การตัดสินใจเลือกทำเลที่ตั้งของคุณขึ้นอยู่กับเศรษฐกิจในปัจจุบันมีค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$ = 0.94, S.D. .24) จำนวนคนที่ตอบ ใช่ 281 คน คิดเป็นร้อยละ 93.70 และจำนวนคนที่ตอบ ไม่ใช่ 19 คน คิดเป็นร้อยละ 6.30 การตัดสินใจในการเลือกทำเลที่ตั้งคาเฟ่กัญชา ของประชาชนในเขตเทศบาลนครภูเก็ต ส่วนใหญ่การพัฒนาเศรษฐกิจในพื้นที่จะมีผลต่อการเลือกทำเลในอนาคต มีค่าเฉลี่ยมาก ($\bar{X}$ = 3.80, S.D. .74)

การตัดสินใจในการเลือกทำเลที่ตั้งคาเฟ่กัญชาของประชาชนในเขตเทศบาลนครภูเก็ต ส่วนใหญ่เคยปรับเปลี่ยนการตัดสินใจเลือกทำเลที่ตั้งตามสถานการณ์ทางเศรษฐกิจมีค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$ = 0.85, S.D. .35) จำนวนคนที่ตอบ ใช่ 256 คน คิดเป็นร้อยละ 85.30 และจำนวนคนที่ตอบ ไม่ใช่ 44 คน คิดเป็นร้อยละ 14.70

ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ นนทฤทธิ์ เพชรานนท์ (2560) พบว่า นักลงทุนในกิจการบริษัทพัฒนาเมือง 10 แห่ง มีแรงจูงใจจาก ประสบการณ์การทำงานในอดีตและปัจจุบัน ที่มีความเกี่ยวข้องกับการพัฒนาเมืองในด้านต่าง ๆ และ จิตสำนึกรักบ้านเกิดที่ต้องการร่วมพัฒนาท้องถิ่นกับหน่วยงานภาครัฐและเอกชนในท้องถิ่นเพื่อร่วม ขับเคลื่อนการพัฒนาเมืองกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง การตัดสินใจในการเลือกทำเลที่ตั้งคาเฟ่กัญชา ของประชาชนในเขตเทศบาลนครภูเก็ต ส่วนใหญ่การตั้งอยู่ในย่านที่มีนักท่องเที่ยวสูงจะเพิ่มลูกค้าให้กับคาเฟ่ มีค่าเฉลี่ยมาก ($\bar{X}$ = 3.86, S.D. .75)

ด้านการตัดสินใจแบบกึ่งโครงสร้าง ในการเลือกทำเลที่ตั้งคาเฟ่กัญชาการตัดสินใจในการเลือกทำเลที่ตั้งคาเฟ่กัญชาของประชาชนในเขตเทศบาลนครภูเก็ต ส่วนใหญ่ทำเลที่ตั้งในย่านธุรกิจจะทำให้คาเฟ่มีลูกค้าประจำมากขึ้นมีค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$ = 0.93, S.D. .26) จำนวนคนที่ตอบ ใช่ 278 คน คิดเป็นร้อยละ 92.70 และจำนวนคนที่ตอบ ไม่ใช่ 22 คน คิดเป็นร้อยละ 7.30 การตัดสินใจในการเลือกทำเลที่ตั้งคาเฟ่กัญชาของประชาชนในเขตเทศบาลนครภูเก็ต ส่วนใหญ่การตั้งคาเฟ่ในทำเลพื้นที่ที่มีความนิยมในกัญชาจะมีโอกาสประสบความสำเร็จสูงมีค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$ = 0.86, S.D. .34) จำนวนคนที่ตอบ ใช่ 259 คน คิดเป็นร้อยละ 86.30 และจำนวนคนที่ตอบไม่ใช่ 41 คน คิดเป็นร้อยละ 13.70 การตัดสินใจในการเลือกทำเลที่ตั้งคาเฟ่กัญชาของประชาชนในเขตเทศบาลนครภูเก็ต ส่วนใหญ่การตั้งคาเฟ่ในทำเลที่มีการเข้าถึงที่ง่ายสามารถเพิ่มจำนวนลูกค้าได้มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$ = 0.94, S.D. .23) จำนวนคนที่ตอบ ใช่ 282 คน คิดเป็นร้อยละ 94.00 และจำนวนคนที่ตอบ ไม่ใช่ 18 คน คิดเป็นร้อยละ 6.00

ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ พรพิมล รักษาคม (2566) พบว่า ปัจจัยด้านทำเลที่ตั้งมีความสัมพันธ์ต่อค่าเช่าของตลาดสดในเขต กรุงเทพตะวันออกอย่างมีนัยสำคัญมี 12 ตัวแปร ตัวแปรที่มีความสัมพันธ์ต่อค่าเช่าตลาดสดมากที่สุด คือ ระยะห่างจากสถานีรถไฟฟ้า ระยะห่างจากศูนย์การค้าชุมชน ระยะห่างจากศูนย์การค้าระดับ ภูมิภาคขนาดใหญ่พิเศษ ระยะห่างจากโรงพยาบาลขนาดใหญ่ และความหนาแน่นของประชากร รองลงมาคือ ความกว้างของถนนหน้าโครงการ ระยะห่างจากถนนสายหลัก และระยะห่างจากถนนสายรอง ต่อมาคือ ระยะห่างจากโรงเรียนมัธยมศึกษาตอนปลาย และระยะห่างจากสวนสาธารณะ ลำดับสุดท้ายคือ ค่าคะแนนการเดินได้ และระยะห่างจากศูนย์การค้าละแวกบ้าน

2. การสร้างแผนที่ออนไลน์ในการแสดงทำเลที่ตั้งคาเฟ่กัญชา บริเวณชุมชนย่านเมืองเก่าผ่านเทคโนโลยี Google Maps GIS online พบว่า การรวบรวมพิกัดของแผนที่ร้านคาเฟ่กัญชา บริเวณถนนชุมชนย่านเมืองเก่า จังหวัดภูเก็ต โดยแบ่งร้านคาเฟ่กัญชา ร้าน MONO GREEN อยู่บริเวณ ถนนดีบุก พิกัดละติจูด7.88577 ลองติจูด 98.38750

ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ โสภาวดี โชติกลาง (2558) พบว่า การประยุกต์เทคโนโลยีของ Google Maps API ในการนำแผนที่เข้ามา แสดงผลบนเว็บเพจโดยมีการทำงานร่วมกับระบบฐานข้อมูลเว็บไซต์ทำให้การสืบค้นและ แสดงผลข้อมูลแหล่งท่องเที่ยวชุมชนผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตเป็นไปได้อย่างสะดวกและรวดเร็ว ร้าน เคลิ้ม WEED DLD TOWN อยู่บริเวณ ถนนพังงา พิกัดละติจูด 7.88420 ลองติจูด 98.39079 ร้านAMSTERJAM อยู่บริเวณ ถนนพังงา พิกัดละติจูด 7.88302 ลองติจูด 98.39079

ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ อรุณี มะฏารัก (2557) พบว่า ระบบสารสนเทศสามารถจัดการข้อมูลได้ทั้งภาพ แผนที่ และตัวอักษร การบันทึกข้อมูลแหล่งท่องเที่ยวสามารถประยุกต์ให้บันทึกได้ทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษ สามารถนำไปต่อยอดเพื่อการบันทึกข้อมูลแหล่งท่องเที่ยวใหม่ ๆ ของจังหวัดอุบลราชธานีได้ ร้าน Tiger Roller อยู่บริเวณ ถนนดีบุก พิกัดละติจูด 7.88310 ลองติจูด 98.38798

ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สยุมโพธิ์ อินทะผิว (2560) พบว่า ประยุกต์ใช้โปรแกรมกูเกิลเอิร์ธ ในการ ออกแบบถนน เพื่อการคัดเลือกแนวเส้นทางถนนเลี่ยงเมือง วงแหวนนครราชสีมาด้านทิศใต้ตอน ที่ 4 รวมทั้งได้ศึกษาและสำรวจสภาพพื้นที่ถึงข้อจำกัด โดยใช้ระบบกำหนดตำแหน่งบน พื้นผิวโลก GPS เป็นตัวระบุพิกัด จากนั้นนำเข้าข้อมูลจากการสำรวจและแสดงผลบนโปรแกรมกู้เกิ้ลเอิร์ธ ซึ่งจะสามารถแสดงสิ่งที่จะเป็นอุอุปสรรคในการออกแบบได้อย่างชัดเจน เช่น หมู่บ้าน ศาสนสถาน โรงเรียน ร้าน ST HERB HEMP Phuket อยู่บริเวณ ถนนเยาวราช พิกัดละติจูด 7.90162 ลองติจูด 98.37784

ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ โชติกา รติชลิยกุล และคณะ (2563) พบว่า ที่ตั้งช่างทำชุดโนราและเครื่องดนตรีโนรา มีระดับความหนาแน่นมากอยู่ในอำเภอเมือง บริเวณตำบล ท่าแคและตำบลท่ามิหรา ระดับความหนาแน่นปานกลางอยู่ที่อำเภอเมือง บริเวณตำบลเขาเจียก ตำบลนาท่อมและบางส่วนของตำบลท่าแค และระดับความหนาแน่นน้อยจะพบกระจายทั่วทั้งจังหวัดพัทลุง การจัดทำเว็บแอปพลิเคชันโดยใช้ Google Map Api เข้ามาช่วยในการทำแผนที่ดิจิตอล โดยมีการแสดงที่ตั้งช่างทำชุดโนราและเครื่องดนตรีโนราและข้อมูลทั่วไปของช่างทำชุดโนราและเครื่องดนตรีโนร ซึ่งได้นำเข้าฐานข้อมูลทั้งหมดลงในเว็บ แอปพลิเคชันแล้วทำการเผยแพร่ ซึ่งสามารถใช้งาน ได้ทันทีและเข้าถึงได้ภายใต้ชื่อ เว็บแอปพลิเคชัน “โนราเมืองลุง” ร้าน Cava Weed อยู่บริเวณ ถนนถลาง พิกัดละติจูด 7.90579 ลองติจูด 98.37777

ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ อรอนงค์ จันอ้น และกนกกร รุ่งเรือง (2558) พบว่า ระบบนี้สามารถช่วยในการตัดสินใจในระดับเบื้องต้นสำหรับนักท่องเที่ยวที่ต้องการเดินทางไปเที่ยวเขาค้อ สิ่งที่แตกต่างไปจากเว็บไซด์แหล่งเที่ยวคือ ระบบนี้สามารถระบุเงื่อนไขระยะทางในการเข้าถึงร้านค้า ร้านอาหาร และปัจจัยอื่น ๆ ที่ใช้ในการทดสอบระบบครั้งนี้ เพื่อช่วยให้ง่ายต่อการตัดสินใจสำหรับผู้ที่ยังไม่เคยไป สามารถแสดงตำแหน่งของแหล่งต่าง ๆ ในบริเวณรอบ ๆ ที่ท่องเที่ยว และที่พัก สามารถดูภาพจาก Google Street View ของสถานที่ต่าง ๆ ได้ในหน้าต่างเดียวกัน

สรุป

พบว่า การสร้างแผนที่ออนไลน์ในการแสดงทำเลที่ตั้งคาเฟ่กัญชา บริเวณชุมชนย่านเมืองเก่าผ่านเทคโนโลยี Google Maps GIS online ทำให้สะดวกในการเดินทางและการนำเทคโนโลยีเข้ามาใช้เพื่อความสะดวกรวดเร็วในการนำทางและการสื่อสารและช่วยนำทางไปยังจุดหมายที่ต้องการเดินทางไปท่องเที่ยว สามารถช่วยลดต้นทุนและลดเวลาในการเดินทางมีความทันสมัยและสามารถพกพาไปได้ทุกที่เพราะเป็น Google Maps GIS online ประชาชนทั่วไปทั้งคนไทยและต่างประเทศสามารถนำมาใช้ได้อย่างสะดวกและเป็นเทคโนโลยีที่รู้จักทั่วไป

ข้อเสนอแนะ

1.การศึกษาวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาวิจัยเชิงผสม เพื่อการตัดสินใจในการเลือกทำเลที่ตั้งคาเฟ่กัญชาซึ่งเป็นการสำรวจความคิดเห็นเบื้องต้นจากการตอบแบบสอบถาม ดังนั้น ทางผู้วิจัยมีความคิดเห็นว่า ในการวิจัยครั้งต่อไป ควรมีการทำการศึกษาเพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงลึก เช่น การสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างแบบรายบุคคลหรือ มีการสนทนาแบบกลุ่ม เพื่อให้มีความเข้าใจพื้นฐานตรงกันและเข้าใจถึงความต้องการที่แท้จริง เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่องานวิจัย

2. สิ่งที่ควรพัฒนาระบบด้านเทคโนโลยี คือ ส่วนของการนำเสนอแผนที่ถนนบริเวณชุมชนย่านเมืองเก่าและเส้นทางการเดินทางของแผนที่ผ่าน Google Maps GIS online ควรพัฒนาระบบให้สามารถแนะนำให้เห็นรูปที่ชัดเจนขึ้น

บรรณานุกรม

ขจรศักดิ์ ไชยวงค์. (2560). *แนวทางการเลือกทำเลที่ตั้งสาขาของศูนย์การค้ามหสรรพสินค้า* [วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์]. Thammasat University Digital Collections. https://archive.cm.mahidol.ac.th/bitstream/123456789/4063/1/TP%20MM.016%202564.pdf

ชลธิชา บุญสนอง. (2565). *การวิเคราะห์เลือกทำเลที่ตั้งศูนย์กระจายสินค้าที่เหมาะสมในเขตกรุงเทพและปริมณฑล*. กรุงเทพฯ: คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.

โชติกา รติชลิยกุล และคณะ. (2563). *รายงานวิจัยการประยุกต์เทคโนโลยีภูมิสารสนเทศเพื่อการสำรวจและจัดทำฐานข้อมูลของ ช่างทำชุดโนราและเครื่องดนตรีโนราเพื่อเพิ่มช่องทางการติดต่อจ้างงานผ่าน ทางเว็บแอปพลิเคชัน* กรณีศึกษา : จังหวัดพัทลุง. มหาวิทยาลัยสงขลา, สงขลา.

นทฤทธิ์ เพชรานนท์. (2565). *การศึกษาแรงจูงใจที่มีผลต่อการตัดสินใจลงทุนในธุรกิจประเภท “บริษัทพัฒนาเมือง”*. กรุงเทพฯ: คณะเศรษฐศาสตร์ธุรกิจ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

บุญชม ศรีสะอาด. (2545). *การวิจัยเบื้องต้น* (พิมพ์ครั้งที่ 7). กรุงเทพฯ: สุวีริยาสาส์น.

ประภาพร ศรีตระกูล. (2550). *แบบฝึกและเอกสารประกอบการเรียนการสอน วิชา 217 720 ระเบียบวิธีวิจัยทางการศึกษา*. ขอนแก่นฯ: คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น.

ปิยะนันต์ จันทร์แขกหล้า และ คณะ. (มกราคม–เมษายน2565). รูปแบบการจัดการธุรกิจกัญชา. *วารสารวิชาการไทยวิจัยและการจัดการ*, *3*(1), 45-52.

พรพิมล รักษาคม. (2566). *ปัจจัยด้านทำเลที่ตั้งที่มีผลต่อค่าเช่าตลาดสด: กรณีศึกษาตลาดสดในเขตกรุงเทพตะวันออก*. กรุงเทพฯ: คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

ภาณุพันธ์ พลอยพันธ์ และ ชัยชาญ เจริญรักษ์. (2558). *การตัดสินใจ.* กรุงเทพฯ: กองการพิมพ์ ที่ดิน.

วิเชียร เกตุสิงห์. (2530). *หลักการสร้างและวิเคราะห์เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย*. กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิช.

ศรินทิพย์ ถาวรสกุลปัญญา. (2563). *ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการร้านกาแฟสดสแตนอโลน ของผู้บริโภคในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่*. นนทบุรีฯ: คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.

สยุมโพธิ์ อินทะผิว. (2560). *การประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสัมผัสระยะไกลในการคัดเลือกแนวเส้นทาง ถนนเลี่ยงเมือง* : กรณีศึกษาถนนวงแหวนนครราชสีมา ด้านทิศใต้ตอนที่ 4. กรุงเทพฯ: คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

โสภาวดี โชติกลาง. (2558). *การพัฒนา WEB MAP SERVICES เพื่อเผยแพร่ข้อมูลแหล่งท่องเที่ยวชุมชนในพื้นที่ชายฝั่งทะเล ภาคตะวันออก* : กรณีศึกษาจังหวัดชลบุรี ระยอง จันทบุรี และตราด. ชลบุรีฯ: คณะภูมิสารสนเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา.

อนงนุช ทรงอารมณ์. (2565). *การให้ความหมาย ที่มาของความหมาย และแนวทางการเลือกใช้บริการคาเฟ่เพื่อสุขภาพใน กรุงเทพมหานคร* [วิทยานิพนธ์ ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศิลปากร]. https://www.su.ac.th/th/index.php

อรอนงค์ จันอ้น และ กนกกร รุ่งเรือง. (2558). *การจัดเตรียมเว็บแอพพลิเคชันสำหรับระบบสนับสนุนการตัดสินใจ เลือกรีสอร์ทที่พักเขาค้อ กรณีศึกษาอำเภอเขาค้อ จังหวัดเพชรบูรณ์*. พิษณุโลกฯ: คณะเกษตรศาสตร์ มหาวิทยาลัยนเรศวร.

อรุณี มะฎารัก. (2557). *การพัฒนาระบบสารสนเทศภูมิศาสตร์เพื่อสนับสนุนข้อมูลแหล่งท่องเที่ยวทางวัฒนธรรม*. อุบลราชธานีฯ: คณะบริหารศาสตร์ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี.

อุทุมพร จามรมาน. (2530). *แบบสอบถาม การสร้างและการใช้งาน.* กรุงเทพฯ: คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

แนวทางการส่งเสริมการตลาดการท่องเที่ยวเชิงเกษตร ตำบลเกาะยอ อำเภอเมืองสงขลา จังหวัดสงขลา

Guidelines for Promoting Agritourism Marketing in Ko Yo Subdistrict, Mueang Songkhla District, Songkhla Province

ขนิษฐา แก้วก่อเกื้อ[1] จิรัชญา จิตต์สัมพันธ์[2] และเศวตฉัตร นาคะชาต[3]

Khanittha Kaewkorkuea[1] Jiratchaya Jitsamphan[2] and Sawettachat Nakachat[3]

นักศึกษาระดับปริญญาตรี[1,2], อาจารย์ที่ปรึกษาวิจัย[3]

หลักสูตรสาขาวิชาการท่องเที่ยว คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย สงขลา[1-3]

E-mail: khanittha.kae@rmutsvmail.com[1]

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้เป็นงานวิจัยเชิงคุณภาพ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา (1) วิเคราะห์สถานการณ์การตลาดการท่องเที่ยวเชิงเกษตร ตำบลเกาะยอ อำเภอเมืองสงขลา จังหวัดสงขลา (2) ศึกษาแนวทางการส่งเสริมการตลาดการท่องเที่ยวเชิงเกษตร ตำบลเกาะยอ อำเภอเมืองสงขลา จังหวัดสงขลา ศึกษาในกลุ่มผู้ให้ข้อมูลสำคัญ จำนวน 30 คน ใช้การสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้างเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล และวิเคราะห์ข้อมูลด้วยการวิเคราะห์เชิงเนื้อหา ผลการวิจัยพบว่า (1) การวิเคราะห์สถานการณ์การตลาดการท่องเที่ยวเชิงเกษตร ตำบลเกาะยอ อำเภอเมืองสงขลา จังหวัดสงขลา พบว่า จุดแข็งคือะผู้ให้บริการมีองค์ความรู้และภูมิปัญญาที่ดี จุดอ่อน คือความสะดวกในการเข้าถึงแหล่งท่องเที่ยวเชิงเกษตรอยู่ในระดับน้อย โอกาสคือสภาพแวดล้อมทางธรรมชาติในพื้นที่มีความอุดมสมบูรณ์ทำให้ได้ผลผลิตทางการเกษตรที่ดี อุปสรรคคือสภาพภูมิอากาศที่เปลี่ยนแปลงไปอาจทำให้ไม่สามารถจัดกิจกรรมได้ตามกำหนด (2) ศึกษาแนวทางการส่งเสริมการตลาดการท่องเที่ยวเชิงเกษตร ตำบลเกาะยอ อำเภอเมืองสงขลา จังหวัดสงขลา พบว่า ด้านผลิตภัณฑ์ควรพัฒนาผลิตภัณฑ์ให้มีความแปลกใหม่มากขึ้น ด้านราคาผู้ประกอบการควรมีการกำหนดราคาผลิตผลทางการเกษตรที่จำหน่ายหน้าร้านให้เป็นไปในทิศทางเดียวกัน ด้านช่องทางการจัดจำหน่ายควรมีประชาสัมพันธ์จากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ด้านการส่งเสริมการตลาดผู้ประกอบการสวนเกษตรในชุชุมชนควรมีการจัดตั้งกลุ่มเพื่อให้บริการด้านการท่องเที่ยว ด้านบุคคลควรมีการฝึกอบรมผู้ประกอบการสวนเกษตรในด้านการบริการการท่องเที่ยวมากขึ้น ด้านกระบวนการควรพัฒนากระบวนการจัดการให้เป็นระบบมากขึ้น ด้านลักษณะทางกายภาพควรพัฒนาภูมิทัศน์ภายในสวนเกษตรให้เป็นระเบียบมากขึ้น ด้านหุ้นส่วนควรมีการสร้างความร่วมมือระหว่างผู้ประกอบการและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องมากขึ้น

คำสำคัญ: แนวทางการส่งเสริมการตลาด การท่องเที่ยวเชิงเกษตร การตลาดการท่องเที่ยว เกาะยอ

Abstract

This qualitative research aims to (1) analyze the marketing situation of agritourism in Koh Yor sub-district, Mueang Songkhla district, Songkhla province, and (2) study guidelines to promote agritourism marketing in Koh Yor sub-district, Mueang Songkhla district, Songkhla province. The study involved 30 key informants, and data were collected through structured interviews. Content analysis was employed to analyze the data. The findings revealed that (1) the analysis of the marketing situation of agritourism in Koh Yor sub-district, Mueang Songkhla district, Songkhla province indicated that strengths included the providers' strong knowledge and wisdom, while weaknesses included limited accessibility to agritourism sites. Opportunities lay in the area's abundant natural environment, which yields high-quality agricultural products. However, climate variability posed a challenge, potentially disrupting scheduled activities. (2) The study of marketing promotion guidelines for agritourism in Koh Yor sub-district found that product development should focus on enhancing novelty. In terms of pricing, agricultural producers should aim to set consistent retail prices. For distribution channels, relevant agencies should help in promoting the sites. Marketing promotion could be enhanced by establishing community-based agricultural tourism groups. In terms of personnel, agritourism operators should receive training in tourism services. Process improvements should focus on systematic management, and physical attributes should include landscaping enhancements within agricultural sites. Additionally, stronger partnerships between operators and relevant agencies should be fostered.

Keywords: Marketing promotion guidelines, agritourism, tourism marketing, Koh Yor

บทนำ

ปัจจุบันการท่องเที่ยวเชิงเกษตรและการท่องเที่ยวชุมชนถือเป็นการท่องเที่ยวที่ได้รับความนิยมจากนักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติ ด้วยรูปแบบการท่องเที่ยวที่มุ่งเน้นประสบการณ์ การสัมผัสวิถีชีวิตเกษตรที่เป็นรากฐานอาชีพหลักของคนไทย ภูมิปัญญาท้องถิ่น ตลอดจนวัฒนธรรมท้องถิ่นของชุมชน โดยการท่องเที่ยวเชิงเกษตรเป็นการท่องเที่ยวที่นำทรัพยากรธรรมชาติ ภูมิปัญญาและวัฒนธรรมท้องถิ่นมาสร้างมูลค่าเพิ่ม ถือเป็นกุญแจดอกแรกที่จะช่วยกระตุ้นเศรษฐกิจได้ในระยะสั้น สร้างงาน สร้างรายได้ให้แก่เกษตรกรและผู้ประกอบการท่องเที่ยวได้เป็นจำนวนมาก ในปี 2567 กรมส่งเสริมการเกษตรได้กำหนดนโยบายและแผนการขับเคลื่อนงานเพื่อให้การส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงเกษตรเกิดประสิทธิภาพ สอดคล้องกับนโยบายของภาครัฐที่ต้องการส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงคุณภาพและยั่งยืนตามหลัก BCG Model (กรมส่งเสริมการเกษตร, 2566)

จังหวัดสงขลาเป็นจังหวัดที่มีความหลากหลายในด้านการท่องเที่ยว ทั้งการท่องเที่ยวทางธรรมชาติ ศิลปวัฒนธรรม ภูมิปัญญาท้องถิ่นชุมชน ตลอดจนสินค้า OTOP จึงต้องส่งเสริมเพื่อสร้างความสามารถในการแข่งขันโดยพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวให้มีการบริการที่ดี มีความปลอดภัยได้มาตรฐาน และการพัฒนาศักยภาพบุคลากรด้านการท่องเที่ยว การบริหารจัดการที่ดี มีการส่งเสริมการท่องเที่ยวในหลากหลายรูปแบบ (จังหวัดสงขลา, 2565) และแหล่งท่องเที่ยวที่มีความน่าสนใจอีกแห่งหนึ่งของจังหวัดสงขลาคือพื้นที่ชุมชนเกาะยอ เป็นเกาะเล็ก ๆ อยู่ในทะเลสาบสงขลา ซึ่งมีน้ำทะเลล้อมรอบเกาะยอ มีสะพานติณสูลานนท์เชื่อมต่อทั้ง 2 ฝั่งเพื่อสะดวกในการสัญจร เกาะยอจึงเปรียบเสมือนขุมทรัพย์กลางทะเลสาบ เพราะอุดมไปด้วยอาหารทะเล และธรรมชาติที่บริสุทธิ์ ชุมชนเกาะยอโดยส่วนใหญ่จะประกอบอาชีพประมง เกษตรกรรม และการทอผ้ามีการเลี้ยงปลากะพงขาวในกระชัง ซึ่งมีรสชาดที่อร่อยที่สุด เนื่องจากเป็นปลา 3 น้ำ คือ เป็นปลากะพงขาวที่อาศัยอยู่ในน้ำทะเลสาบสงขลาทั้งน้ำเค็ม น้ำจืด และน้ำกร่อย จึงทำให้อาหารทะเลมีรสชาดที่อร่อยกว่าที่อื่น ๆ อาชีพเกษตรกรรม ชาวตำบลเกาะยอปลูกทั้งพืชไร่ เช่น ยางพารา และพืชส่วน เช่น ละมุด (สวา) มีรสชาดที่หวาน กรอบอร่อย จำปาดะขนุน ที่มีเฉพาะตำบลเกาะยอ มีลักษณะผิวที่คล้ายกับขนุน มีกลิ่นที่หอมเหมือนจำปาดะ และมีเนื้อคล้ายจำปาดะ แต่จะมีเนื้อที่หนากว่า หวาน และกรอบ ตำบลเกาะยอมีกิจกรรมการท่องเที่ยวเชิงเกษตร เช่น การล่องเรือประมงนำเที่ยว ขนาดเล็กรอบเกาะยอ เพื่อชมความงามของทะเลสาบสงขลา การชมพระอาทิตย์ขึ้น การยกไซนั่ง / โพงพาง การให้อาหารปลากะพงขาวในกระชัง และการนั่งรถรางนำเที่ยวเพื่อชมทัศนีย์ธรรมชาติ การชมพระอาทิตย์ตก ชมวิถีชีวิตการทำประมงพื้นบ้าน การเยี่ยมชมสวนเกษตรสมรม เป็นต้น (องค์การบริหารส่วนตำยลเกาะยอ, 2560)

จากการลงพื้นที่ของผู้วิจัยและได้สัมภาษณ์ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องในการจัดการการท่องเที่ยวเชิงเกษตรในพื้นที่ตำบลเกาะยอ พบว่าเกาะยอเป็นแหล่งท่องเที่ยวที่มีทรัพยากรการท่องเที่ยวเชิงเกษตรมากมาย ในช่วงปี 2563 มีนักท่องเที่ยวให้ความสนใจเข้ามาท่องเที่ยวเชิงเกษตร และซื้อผลิตภัณฑ์การท่องเที่ยวเชิงเกษตรในพื้นที่จำนวนมาก ทำให้ชุมชนมีรายได้จากการท่องเที่ยวเชิงเกษตร แต่ในปัจจุบันมีสถานการณ์นักท่องเที่ยวที่เข้ามายังพื้นที่เพื่อท่องเที่ยวเชิงเกษตรมีจำนวนน้อยลงมาก (ทวี ชาตะวิทยากูล, การสื่อสารส่วนบุคคล, 15 สิงหาคม 2567) จากความสำคัญและปัญหาดังกล่าวทำให้ผู้วิจัยสนใจที่จะศึกษาวิจัยแนวทางการส่งเสริมการตลาดการท่องเที่ยวเชิงเกษตร ตำบลเกาะยอ อำเภอเมืองสงขลา จังหวัดสงขลา เพื่อวิเคราะห์สถานการณ์การตลาดการท่องเที่ยวเชิงเกษตร และศึกษาแนวทางการส่งเสริมการตลาดการท่องเที่ยวเชิงเกษตรตำบลเกาะยอ เพื่อเป็นประโยชน์ต่อผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องในการจัดการการท่องเที่ยวเชิงเกษตรได้พัฒนาสวนเกษตรของตนเองให้ตรงกับความต้องการของนักท่องเที่ยว และกระตุ้นการเดินทางการท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยว เพื่อนำไปสู่การจัดการการท่องเที่ยวเชิงเกษตรได้อย่างมีประสิทธิภาพ

วัตถุประสงค์การวิจัย

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์สองข้อ คือ (1) วิเคราะห์สถานการณ์การตลาดการท่องเที่ยวเชิงเกษตร ตำบลเกาะยอ อำเภอเมืองสงขลา จังหวัดสงขลา และ (2) ศึกษาแนวทางการส่งเสริมการตลาดการท่องเที่ยวเชิงเกษตร ตำบลเกาะยอ อำเภอเมืองสงขลา จังหวัดสงขลา

การทบทวนวรรณกรรม

องค์ประกอบของการท่องเที่ยวเชิงเกษตร

กรมการท่องเที่ยว (2564) ได้กล่าวว่า องค์ประกอบ ข้อกำหนด และตัวชี้วัดที่ถือเป็นเกณฑ์ยอมรับทั้งในเรื่องของปริมาณและคุณภาพของแหล่งท่องเที่ยวเชิงเกษตร ซึ่งประกอบด้วย 4 องค์ประกอบ ได้แก่ 1) ศักยภาพด้านการบริหารจัดการแหล่งท่องเที่ยวเชิงเกษตร 2) ศักยภาพของระบบสาธารณูปโภค สิ่งอำนวยความสะดวก และอุปกรณ์ต่าง ๆ ของแหล่งท่องเที่ยว 3) ศักยภาพการให้บริการของแหล่งท่องเที่ยวเชิงเกษตร และ 4) ศักยภาพการดึงดูดใจของแหล่งท่องเที่ยวเชิงเกษตร

เทิดชาย ช่วยบำรุง (2553, อ้างถึงใน ราณี อิสิชัยกุล, 2557) ได้กล่าวว่า องค์ประกอบของการท่องเที่ยวเชิงเกษตร มี 3 ส่วน ดังนี้

1. ทรัพยากรการท่องเที่ยวการเกษตร คือ ทรัพยากรที่ใช้ในการผลิตผลิตผลทาง การเกษตร ไม่ว่าจะเป็นสิ่งที่เกิดขึ้นเองตามธรรมชาติ เช่น แสงแดด ดิน น้ำ พันธุ์พืช พันธุ์สัตว์ เป็นต้นหรือสิ่งที่สร้างสรรค์โดยมนุษย์ เช่น เครื่องมือทางการเกษตรต่าง ๆ เทคโนโลยีการเกษตร เป็นต้น

2. ตลาดการท่องเที่ยว เนื่องจากตลาดการท่องเที่ยวเชิงเกษตรเป็นตลาดการท่องเที่ยวเฉพาะ (Niche Market) จึงทำให้การจัดการด้านการตลาดมีลักษณะที่เจาะจงเฉพาะกลุ่ม โดยต้องเป็นกลุ่มนักท่องเที่ยวที่มีความสนใจกิจกรรมทางการเกษตร ต้องการที่จะเรียนรู้ประเพณีและวัฒนธรรมท้องถิ่น นักการตลาดจึงจัดกิจกรรมต่าง ๆ ที่ตรงกับความต้องการของนักท่องเที่ยวกลุ่มนี้ และทำการตลาดเจาะเฉพาะนักท่องเที่ยวที่มีความสนใจด้านนี้

3. บริการทางการท่องเที่ยว ในด้านที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวเชิงเกษตร เช่น ที่พัก ซึ่งมีหลายรูปแบบ เช่น ที่พักค้างคืนกับชาวบ้าน หรือที่พักตามเรือกสวนไร่นา ร้านอาหาร การบริการนำเที่ยวให้ความรู้ต่าง ๆ เป็นต้น

แนวคิดการวิเคราะห์การส่งเสริมการตลาด

ฟิลลิป คอตเลอร์ (2546, อ้างถึงใน ภาสกร ทิพชา, 2560) ได้กล่าวว่า ส่วนประสมทางการตลาด คือ เครื่องมือทางการตลาดที่สามารถควบคุมได้ ซึ่งกิจการผสมผสานเครื่องมือเหล่านี้ให้สามารถตอบสนองความต้องการและสร้างความพึงพอใจให้แก่กลุ่มลูกค้าเป้าหมาย ส่วนประสมการตลาดประกอบด้วยทุกสิ่งทุกอย่างที่กิจการใช้เพื่อให้มีอิทธิพลโน้มน้าวความต้องการผลิตภัณฑ์ของกิจการแนวคิดการวางแผนกลยุทธ์ทางการตลาดโดยใช้ส่วนประสมทางการตลาด (8P’s) ประกอบไปด้วย ดังนี้

1. ด้านผลิตภัณฑ์ (Product) หมายถึง แนวทางการตลาดที่เกี่ยวข้องกับผลิตภัณฑ์ที่เป็นองค์ประกอบหลักและเป็นปัจจัยสำคัญในการดำเนินธุรกิจ เกี่ยวกับการเลือกใช้บรรจุภัณฑ์ การออกแบบผลิตภัณฑ์ และอื่น ๆ ที่มีผลต่อการเลือกซื้อตอบสนองให้ตรงกับความต้องการของผู้บริโภคมากที่สุด

2. ด้านราคา (Price) หมายถึง คุณค่าผลิตภัณฑ์ในรูปของตัวเงินที่ต้องกำหนดจำนวนเงินที่ผู้บริโภคจะต้องจ่ายเพื่อให้ได้มาซึ่งผลิตภัณฑ์หรือบริการ

3. ด้านการจัดจำหน่าย (Place) หมายถึง วิธีการจัดจำหน่ายหรือกระบวนการทำงานที่จะทำให้สินค้าหรือบริการไปสู่ตลาด เพื่อให้ผู้บริโภคได้บริโภคสินค้าหรือบริการตามที่ต้องการโดยจะต้องกระจายสินค้าให้ตรงกลุ่มตลาดเป้าหมายมากที่สุด

4. ด้านการส่งเสริมการตลาด (Promotion) หมายถึง วิธีการที่ช่วยส่งเสริมการขายและการเพิ่มยอดขายให้กับธุรกิจ ซึ่งมีอยู่หลายวิธีทั้งทางตรงและทางอ้อม การเลือกใช้กลยุทธ์ต้องใช้ในช่วงเวลาที่เหมาะสม เพื่อสร้างแรงจูงใจให้กับผู้บริโภคและช่วยเพิ่มยอดขายให้ได้มากขึ้น อาทิการโฆษณา การขายโดยใช้พนักงานขายและการส่งเสริมการขาย

5. ด้านบุคลากร (Personal) หมายถึง กลยุทธ์ที่เกี่ยวกับบุคลากรในองค์กรธุรกิจ ที่ทำหน้าที่รับผิดชอบในการติดต่อแสวงหาลูกค้า มีการปฏิสัมพันธ์กับลูกค้าโดยตรง การเสนอขาย เพื่อกระตุ้นให้ลูกค้าเกิดความตั้งใจและตัดสินใจซื้อ เป็นผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับผลิตภัณฑ์ทั้งหมด ซึ่งรวมถึงบุคลากรที่ให้บริการหลังการขายด้วย

6. ด้านกระบวนการ (Process) หมายถึง กิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับขั้นตอน ระเบียบวิธีการในด้านการขายสินค้าหรือบริการที่นำเสนอให้กับผู้บริโภค ทั้งนี้ กระบวนการต้องมีความชัดเจน เพื่อให้พนักงานทุกคนเกิดความเข้าใจตรงกัน ปฏิบัติให้เป็นไปตามเป้าหมายและในทิศทางเดียวกัน

7. ด้านลักษณะทางกายภาพ (Physical Evidence) หมายถึง ส่วนประกอบขององค์กรที่ลูกค้าสามารถสัมผัสได้เป็นรูปธรรมด้วยภาพลักษณ์ที่ดี เช่น อาคารสถานที่มีความสะอาดและมีการตกแต่งที่สวยงาม ทำเลที่ตั้งมีความเหมาะสม มีอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ที่ทันสมัย ทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจ และความแปลกใหม่แตกต่างไปจากคู่แข่งรายอื่น

8. ด้านหุ้นส่วน (Partnership) การตลาดที่เกี่ยวข้องกับอำนาจ เป็นกลยุทธ์ที่ใช้สำหรับควบคุม ต่อรอง แลกเปลี่ยนผลประโยชน์ทางการค้ากับคู่แข่งทางการตลาด เพื่อให้ผู้ประกอบการทั้งหลายนั้นสามารถเจรจาต่อรองเพื่อให้เกิดข้อเสนอที่ดีที่สุด

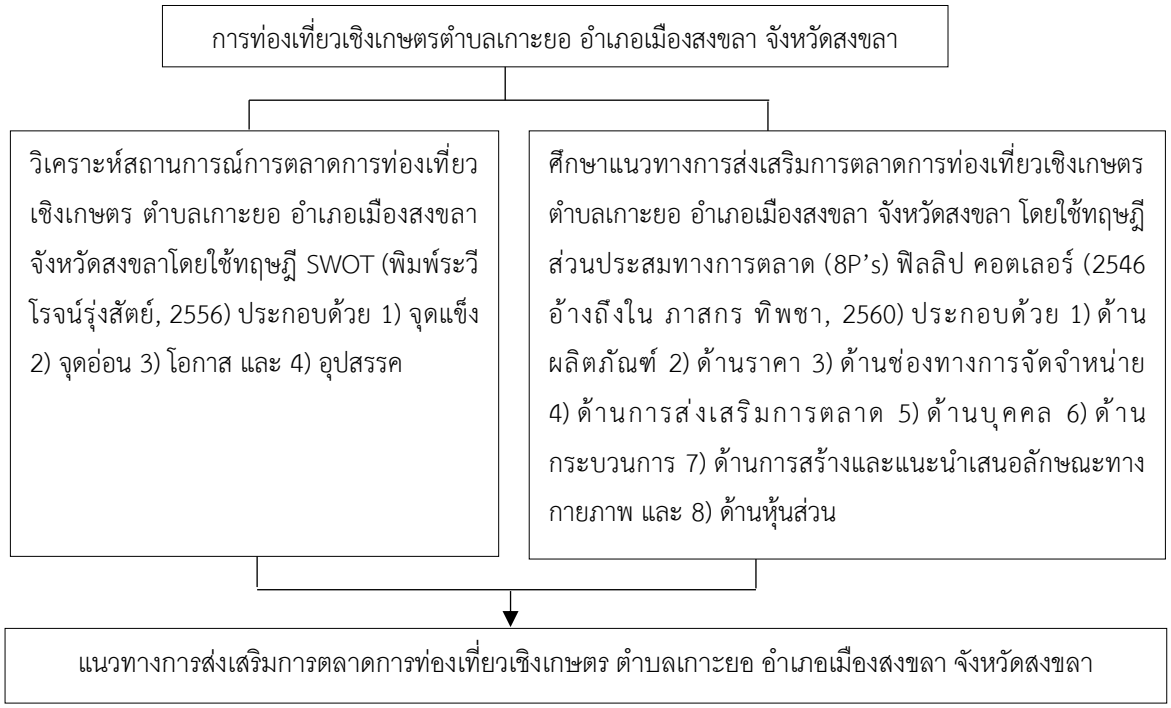
การวิเคราะห์สถานการณ์ SWOT Analysis

พิมพ์รวี โรจน์รุ่งสัตย์ (2556) ได้กล่าวว่า การมองข้อดีข้อเสียที่อาจเกิดขึ้น จากการตีความแบบสว็อท (SWOT คือ S-จุดแข็ง W-จุดอ่อน O-โอกาส และ T-อุปสรรค) วิธีการที่ไม่ยุ่งยากในการมองภาพของชุมชนให้เข้าใจและชัดเจนขึ้นก่อนการพัฒนาการท่องเที่ยว ซึ่งมีการพิจารณาจุดแข็งจุดอ่อนที่เกิดขึ้นในชุมชนเอง รวมทั้งโอกาสและอุปสรรคที่เป็นผลจากภายนอกที่มีต่อชุมชน ทั้งนี้การพิจารณาเพื่อให้เห็นถึงความน่าจะเป็นหรือแนวทางที่ถูกต้องในการดำเนินการพัฒนาการท่องเที่ยวของชุมชนวิธีการนี้เป็นมาตรฐานที่จะช่วยในการพิจารณาประเด็นต่าง ๆ ที่ เกี่ยวเนื่องกับการพัฒนาการท่องเที่ยวได้ชัดเจนยิ่งขึ้น ทำให้สามารถประมวลผลดีและผลเสียที่อาจเกิดขึ้นได้ ก่อนการตัดสินใจดำเนินการพัฒนาการท่องเที่ยว

จากการทบทวนวรรณกรรมที่สำคัญข้างต้นนำมาซึ่งการกำหนดกรอบแนวคิดในการวิจัยนี้ โดยการที่จะศึกษาการตลาดการท่องเที่ยวเชิงเกษตร เพื่อที่จะทราบว่าสถานการณ์การตลาดการท่องเที่ยงเกษตรในพื้นที่เป็นอย่างไร จำเป็นต้องวิเคราะห์สถานการณ์โดยใช้หลักการ SWOT Analysis เพื่อให้ทราบจุดแข็ง จุดอ่อน

ดอกาส และอุปสรรค ในการดำเนินกิจกรรมการท่องเที่ยวเชิงเกษตรในปัจจุบัน เพื่อจะนำไปสู่การกำหนดแนวทางการส่งเสริมการตลาดการท่องเที่ยวเชิงเกษตรได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทั้งนี้การส่งเสริมการตลาดควรดำเนินอย่างรอบด้าน หลักการส่วนประสมทางการตลาดจึงเป็นหลักการที่สำคัญที่จะทำให้ผู้ให้บริการทางการท่องเที่ยว และผู้มีส่วนเกี่ยวข้องในพื้นที่สามารถพัฒนาธุรกิจเพื่อตอบสนองความต้องการของนักท่องเที่ยวได้อย่างมีประสิทธิภาพ

กรอบแนวคิด



รูปที่ 1 กรอบแนวคิด

ระเบียบวิธีการวิจัย

งานวิจัยนี้เป็นงานวิจัยเชิงคุณภาพ มีประชากร ได้แก่ หน่วยงานภาครัฐ หน่วยงานเอกชนหรือผู้ประกอบการ และผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับการตลาดการท่องเที่ยวเชิงเกษตร ตำบลเกาะยอ อำเภอเมืองสงขลา จังหวัดสงขลา

กลุ่มตัวอย่าง คือผู้ให้ข้อมูลสำคัญที่เกี่ยวข้องกับการตลาดการท่องเที่ยวเชิงเกษตร ตำบลเกาะยอ อำเภอเมืองสงขลา จังหวัดสงขลา ใช้การสุ่มแบบเจาะจง จำนวน 30 คน ประกอบด้วย 1) หน่วยงานภาครัฐด้านการท่องเที่ยว จำนวน 18 คน ได้แก่ ตัวแทนจากสำนักงานการท่องเที่ยวและกีฬาจังหวัดสงขลา จำนวน 1 คน ตัวแทนจากองค์การบริหารส่วนตำบลเกาะยอ จำนวน 1 คน ตัวแทนจากผู้ประกอบการสวนผลไม้ จำนวน 4 คน ตัวแทนจากผู้ประกอบการร้านอาหาร จำนวน 4 คน ตัวแทนจากผู้ประกอบการที่พัก

จำนวน 4 คน และตัวแทนจากจากผู้ประกอบการร้านของฝากของที่ระลึก จำนวน 4 คน 2) ประชาชนในพื้นที่ จำนวน 5 คน และนักท่องเที่ยว จำนวน 7 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ใช้แบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสัมภาษณ์ ได้แก่ ชื่อ อายุ อาชีพและตำแหน่งที่เกี่ยวข้องในการท่องเที่ยวเชิงเกษตร

ส่วนที่ 2 สถานการณ์การตลาดการท่องเที่ยวเชิงเกษตร ตำบลเกาะยอ อำเภอเมืองสงขลา จังหวัดสงขลา โดยใช้ทฤษฎี SWOT (พิมพ์ระวี โรจน์รุ่งสัตย์, 2556) ได้แก่ จุดแข็ง จุดอ่อน โอกาสและอุปสรรค

ส่วนที่ 3 ศึกษาแนวทางการส่งเสริมการตลาดการท่องเที่ยวเชิงเกษตร ตำบลเกาะยอ อำเภอเมืองสงขลา จังหวัดสงขลา โดยใช้ทฤษฎีส่วนประสมทางการตลาด (8P’s) (ฟิลลิป คอตเลอร์, 2546 อ้างถึงในภาสกร ทิพชา, 2560) ประกอบด้วย ด้านผลิตภัณฑ์ (Product) ด้านราคา (Price) ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย (Place) ด้านการส่งเสริมการตลาด (Promotion) ด้านบุคคล (People) ด้านกระบวนการ (Process) ด้านการสร้างและแนะนำเสนอลักษณะทางกายภาพ (Physical Evidence) และด้านหุ้นส่วน (Partnership)

ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือวิจัย ผู้วิจัยนำแบบสัมภาษณ์ที่สร้างขึ้นเสนอต่อผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 ท่าน เพื่อทำการตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) และนำมาหาดัชนีความสอดคล้องหรือ IOC (Item Objective Congruence) และนำแบบสัมภาษณ์ที่ผ่านการตรวจสอบจากอาจารย์ผู้ควบคุมวิจัยและผู้ทรงคุณวุฒิทั้ง 3 ท่านมาปรับปรุงแก้ไขให้มีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น และนำไปทดลองใช้ (Try out) กับนักท่องเที่ยวที่เดินทางท่องเที่ยวไปใช้ในการลงพื้นที่เก็บข้อมูลจริง จากนั้นนำแบบสัมภาษณ์ที่ปรับปรุงแก้ไขแล้วให้อาจารย์ผู้ควบคุมวิจัยทำการตรวจสอบอีกครั้งเพื่อให้ได้แบบสัมภาษณ์ที่มีความครอบคลุมเนื้อหา พร้อมนำไปใช้ในการเก็บข้อมูลจริง

การวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยนำเสนอข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง โดยผู้วิจัยได้บันทึกข้อมูลจากการสัมภาษณ์ การสังเกต ด้วยการบันทึกเสียง และการจดบันทึก มาถอดความเป็นสาระสำคัญและวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis)

ผลการศึกษาและอภิปรายผล

1) สถานการณ์การตลาดการท่องเที่ยวเชิงเกษตรตำบลเกาะยอ อำเภอเมืองสงขลา จังหวัดสงขลา แสดงผลการศึกษาดังนี้

ตารางที่ 1 การวิเคราะห์สถานการณ์การตลาดการท่องเที่ยวเชิงเกษตร ตำบลเกาะยอ อำเภอเมืองสงขลา จังหวัดสงขลา

จุดแข็ง	จุดอ่อน
1) ผลไม้เกาะยอที่มีชื่อเสียง รสชาติดี แปรรูปได้หลากหลาย 2) สินค้าทางการเกษตรมีคุณภาพเป็นที่รู้จักและได้รับความนิยมมาก 3) ราคามีความเหมาะสมกับคุณภาพของสินค้า 4) ผู้ดูแลในฐานกิจกรรมมีความรู้ ภูมิปัญญาดี 5) เจ้าของสวนเกษตรมีกระบวนการต้อนรับนักท่องเที่ยวที่ดี 6) บริเวณรอบพื้นที่เกาะมีอากาศดี และภูมิอากาศโดยรวมบริสุทธิ์ 7) สภาพแวดล้อมทางธรรมชาติที่ความอุดมสมบูรณ์ทำให้ได้ผลผลิตทางการเกษตรที่หลากหลาย	1) กิจกรรมของการท่องเที่ยวเชิงเกษตรขาดความหลากหลายมีรูปแบบซ้ำเดิมไม่แปลกใหม่ 2) ความสะดวกในการเข้าถึงแหล่งท่องเที่ยวเชิงเกษตรอยู่ในระดับน้อย เช่นป้ายสื่อความหมาย และป้ายบอกทางไปยังแหล่งท่องเที่ยวเชิงเกษตรต่าง ๆ 3) การประชาสัมพันธ์ทางช่องทางออนไลน์ยังน้อย 4) ประชาชนในพื้นที่ขาดความรู้ ทักษะที่จำเป็นด้านสื่อออนไลน์เพื่อการส่งเสริมการท่องเที่ยว 5) ความร่วมมือจากหน่วยงานภาครัฐบางหน่วยงานที่เกี่ยวกับการท่องเที่ยวเชิงเกษตรยังมีน้อง
โอกาส	**อุปสรรค**
1) คนในชุมชนมีส่วนร่วมในกิจกรรมการท่องเที่ยวเชิงเกษตร 2) ภาครัฐมีนโยบายส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงเกษตรในพื้นที่ 3) ข่าวสารที่เข้าถึงได้รวดเร็วส่งผลให้นักท่องเที่ยวรู้จักสวนเกษตรมากยิ่งขึ้น	1) นโยบายขาดความต่อเนื่องในการส่งเสริม 2) โครงสร้างประชากรในพื้นที่ซึ่งเป็นผู้สูงอายุทำให้การพัฒนาผลิตภัณฑ์ และสื่อประชาสัมพันธ์ออนไลน์ ขาดความแปลกใหม่ดึงดูดความสนใจนักท่องเที่ยว 3) พฤติกรรมนักท่องเที่ยวในพื้นที่ชื่นชอบเพียงแค่การถ่ายภาพกับวิวทิวทัศน์

2) แนวทางการส่งเสริมการตลาดการท่องเที่ยวเชิงเกษตร ตำบลเกาะยอ อำเภอเมืองสงขลา จังหวัดสงขลา

2.1) ด้านผลิตภัณฑ์ (Product)

1) ควรสร้างความเข้มแข็งให้ชุมชนมีการจัดตั้งกฎระเบียบและการจัดการดูแลที่ครบวงจรภายในชุมชน

2) ควรมีกิจกรรมการท่องเที่ยวเชิงเกษตรที่มีความหลากหลาย เพื่อให้นักท่องเที่ยวที่เดินทางมายังตำบลเกาะยอ มีการเลือกซื้อผลิตภัณฑ์ที่เพิ่มมากขึ้น

3) ควรมีหน่วยงานภาครัฐเข้ามาส่งเสริมและสนับสนุนเพื่อผลักดันให้แหล่งท่องเที่ยวเชิงเกษตรในพื้นที่ตำบลเกาะยอเป็นที่รู้จักมากขึ้น

4) ชุมชนในตำบลเกาะยอควรพัฒนาในเรื่องของผลิตภัณฑ์ให้มีความหลากหลายและแปลกใหม่ เพื่อขยายโอกาสของสินค้าให้เป็นที่รู้จักมากยิ่งขึ้น

2.2) ด้านราคา (Price)

1) ผู้ประกอบการควรมีการจัดการในเรื่องของราคาให้เป็นไปอย่างมาตรฐานและแจ้งให้ทราบในช่องทางต่าง ๆ

2.3) ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย (Place)

1) ควรมีการโฆษณา ประชาสัมพันธ์ จากคนในพื้นที่ และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

2) การสร้างเพจ หรือเว็บไซต์ เพื่อที่จะเพิ่มช่องทางการจัดจำหน่ายให้เป็นที่รู้จักมากขึ้น

2.4) ด้านการส่งเสริมการตลาด (Promotion)

1) ผู้ประกอบการควรมีแนวทางในการพัฒนาผลไม้จากสวนให้เป็นสินค้าแปรรูปเพื่อถนอมอาหารให้คงอยู่ได้นานมากยิ่งขึ้น

2) คนในชุมชนควรมีความสามัคคีและจัดตั้งกลุ่ม เพื่อพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวเพื่อเป็นการต่อยอดให้ทุกคนมีส่วนร่วมในการทำกิจกรรม

2.5) ด้านบุคคล (People)

1) ควรมีกิจกรรมให้ประชาชนในพื้นที่มีส่วนร่วมในการทำงาน เพื่อเป็นการพัฒนาศักยภาพของแต่ละบุคคล

2) การฝึกอบรมเพื่อเสริมสร้างความคิดในระบบการทำงานให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

2.6) ด้านกระบวนการ (Process)

1) การพัฒนากระบวนการจัดการให้เป็นระบบ ระเบียบ เพื่อสร้างความเป็นขั้นตอนในการทำงาน

2) การวางโครงสร้างการจัดการของการท่องเที่ยวเชิงเกษตร เพื่อสร้างความตอบโจทย์และเป็นผลลัพธ์เชิงบวก

2.7) ด้านการสร้างและแนะนำเสนอลักษณะทางกายภาพ (Physical Evidence)

1) ควรพัฒนาทัศนียภาพให้มีความงดงามอยู่ตลอดเวลาเพื่อที่จะรองรับนักท่องเที่ยวที่เดินทางมาท่องเที่ยวยังพื้นที่ตำบลเกาะยอ

2.8 ด้านหุ้นส่วน (Partnership)

1) ควรมีการสร้างความร่วมมือของผู้ประกอบการและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องที่จะเข้ามาช่วยส่งเสริมให้การท่องเที่ยวเชิงเกษตรเป็นไปในทิศทางที่ดี

2) ควรมีการส่งเสริมการการระดมทุนเพื่อการพัฒนากิจกรรมทางการท่องเที่ยวละกลุ่มทีมทำงานที่ทำตามโครงสร้าง

3) ควรผลักดันให้ประชาชนเข้าใจกระบวนการทำงานเพื่อพัฒนาศักยภาพให้เป็นไปในทิศทางเดียวกัน

อภิปรายผล

ผลจากการศึกษาวิจัยเรื่อง แนวทางการส่งเสริมการตลาดการท่องเที่ยวเชิงเกษตร ตำบลเกาะยอ อำเภอเมืองสงขลา จังหวัดสงขลา สามารถอภิปรายผลการศึกษาได้ดังนี้

1) การวิเคราะห์สถานการณ์การตลาดการท่องเที่ยวเชิงเกษตร ตำบลเกาะยอ อำเภอเมืองสงขลา จังหวัดสงขลาตำบลเกาะยอ อำเภอ เมืองสงขลา จังหวัดสงขลา มีจุดเด่นเรื่องสภาพแวดล้อมทางธรรมชาติที่ความอุดมสมบูรณ์เป็นอย่างมาก ทำให้ได้ผลิตภัณฑ์ทางการเกษตรที่หลากหลาย เช่น จำปาดะสายพันธุ์ขนุน ปลากะพงทะเลสาบสามน้ำเกาะยอ สวาอีกทั้งยังสร้างอาชีพให้กับชาวบ้านเกาะยอที่ประกอบอาชีพการเกษตร อีกทั้งการส่งเสริมการตลาดมีการโฆษณาผ่านเฟสบุ๊ค ยูทูป TikTok เพื่อให้นักท่องเที่ยวเข้าถึงได้ง่าย การโฆษณา ประชาสัมพันธ์ หรือการส่งเสริมการตลาดการท่องเที่ยวเชิงเกษตรส่งผลให้ตำบลเกาะยอเป็นที่รู้จักดี บุคลากรที่เกี่ยวข้องในด้านการจัดการการท่องเที่ยวมีความรู้และทักษะในการดำเนินงานอย่างมืออาชีพ อย่างไรก็ตามก็ยังคงมีการขาดแคลนบุคลากรและทักษะด้านข้อมูลเชิงหลักการ การส่งเสริมการตลาดการท่องเที่ยวเชิงเกษตรในตำบลเกาะยอโดยมีการออกงานส่งเสริมผลิตภัณฑ์สินค้าทางการเกษตร แต่ยังขาดความน่าสนใจในความหลากหลายของผลิตภัณฑ์สินค้าทางการเกษตรสื่อถึงการจัดการและการส่งเสริมการตลาดที่ไม่ดีพอ นอกจากนั้นภาครัฐมีการกระตุ้นการท่องเที่ยวเชิงเกษตรให้มีการพัฒนาที่ดีขึ้นเรื่อย ๆ เพราะตำบลเกาะยอมีเอกลักษณ์เฉพาะตัวที่ผสมผสานระหว่างธรรมชาติและวัฒนธรรมท้องถิ่น ทำให้กลายเป็นจุดหมายปลายทางที่ดึงดูดนักท่องเที่ยวได้ดีแต่ยังขาดการประชาสัมพันธ์การส่งเสริมการตลาด และกิจกรรมที่น่าสนใจหลากหลายไม่ซ้ำเดิม สอดคล้องกับ งานวิจัยของ พจนา บุญคุ้ม (2562) ได้ศึกษาเรื่องการวิจัยเรื่องการพัฒนารูปแบบบกิจกรรมการท่องเที่ยวเชิงเกษตรเพื่อส่งเสริมตลาดการท่องเที่ยวของตำบลสามพระยา อำเภอชะอำ จังหวัดเพชรบุรี ผลการวิจัยพบว่า 1) กิจกรรมการท่องเที่ยวเชิงเกษตรของพื้นที่ตำบลสามพระยามีกิจกรรมที่หลากหลายและมีศักยภาพในการพัฒนาให้เป็นท่องเที่ยวเชิงเกษตรอย่างยั่งยืน โดยจำแนกกิจกรรมเป็น 3 ด้าน ด้านการปลูกพืช ด้านการประมง และด้านการปศุสัตว์ 2) รูปแบบรรมการท่องเที่ยวเชิงเกษตรในการส่งเสริมตลาดการท่องเที่ยวของตำสามพระยาที่ผู้วิจัยพัฒนาขึ้นคือ คือ เครือข่ายความร่วมมือ (Cooperation Network) และ3) ข้อเสนอเชิงนโยบายในการพัฒนารูปแบบกิจกรรมการท่องเที่ยวเชิงเกษตรเพื่อส่งเสริมตลาดการท่องเที่ยวของตำบลสามพระยา เช่น หน่วยงานที่เกี่ยวข้องทุกภาคส่วนควรนำรูปแบบกิจกรรมการท่องเที่ยวเชิงเกษตรไปขยายผลในกลุ่มสถานศึกษาโดยเฉพาะกลุ่มวิทยาลัยการเกษตรของประเทศ เพื่อนำไปปฏิบัติให้เห็นผลในเชิงรูปธรรมต่อไป และควรพัฒนาความรู้รวมทั้งทักษะในการบริหารจัดการจัดการการท่องเที่ยวเชิงเกษตรโดยเฉพาะในส่วนของกิจกรรมการท่องเที่ยวที่สามารถดึงดูดความสนใจกลุ่มเป้าหมาย

ให้แก่ชุมชนโดยให้ชุมชนมีส่วนร่วมในทุก ๆ ด้าน เช่น การเสนอความคิดเห็นและการบริหารจัดการเพื่อความยั่งยืนของชุมชนสืบต่อไป

2) แนวทางการส่งเสริมการตลาดการท่องเที่ยวเชิงเกษตร ตำบลเกาะยอ อำเภอเมืองสงขลา จังหวัดสงขลา ควรมีการสร้างโปรแกรมทางการท่องเที่ยวและการท่องเที่ยวเชิงเกษตร เพื่อเป็นการต่อยอดให้คนในพื้นที่ได้มีอาชีพและรายได้ เพื่อที่จะทำให้นักท่องเที่ยวที่เดินทางมายังตำบลเกาะยอเกิดความประทับใจ และควรมีหน่วยงานภาครัฐเข้ามาส่งเสริมและสนับสนุนเพื่อผลักดันให้แหล่งท่องเที่ยวเที่ยวเชิงเกษตรในพื้นที่ตำบลเกาะยอเป็นที่รู้จักมากขึ้น เช่น การโฆษณา ประชาสัมพันธ์ การสร้างเพจ หรือเว็บไซต์ และในเรื่องของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น เส้นทางการจราจรที่ปลอดภัยป้ายบอกเส้นทางที่ชัดเจน ทั้งนี้การสร้างความร่วมมือของผู้ประกอบการและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องจะทำให้การท่องเที่ยวเชิงเกษตรเป็นไปในทิศทางที่ดีและเกิดประสิทธิภาพได้อย่างมีความยั่งยืน ซึ่งสอดคล้องกับวิจัยของ สุรีย์ เข็มทอง และภูริพัฒน์ ชาญกิจ (2564) กล่าวว่า ผลการวิจัยรูปแบบการตลาดของการท่องเที่ยวเชิงเกษตรวิถีชุมชนเพื่อคนทั้งมวลในจังหวัดชุมพรมีรายละเอียดด้วยกันทั้งสิ้น 7 ด้าน 1) ด้านผลิตภัณฑ์ ประกอบด้วยฐานกิจกรรมจำนวน 5 ฐาน 2) ด้านราคาประกอบด้วยราคาพิเศษสำหรับกลุ่มนักท่องเที่ยวพิการในช่วง 3 เดือนแรก และระบุราคาให้ชัดเจนในสื่อต่าง ๆ รวมถึงการใช้ mobile application ในการชำระเงิน 3) ด้านการส่งเสริมการตลาด ประกอบด้วย การใช้เครื่องมือสื่อสารทั้งออนไลน์และออฟไลน์ การพัฒนาเว็บไซต์ที่นักท่องเที่ยวทั้งมวลสามารถเข้าถึงได้ ปรับปรุงเนื้อหาการตลาดและใช้สื่อสังคมออนไลน์ พัฒนาเนื้อหาในแผ่นพับ กำหนดกิจกรรมเทศกาลประจำปีและการออกบูธ 4) ด้านการจัดจำหน่าย ประกอบด้วย การใช้เครื่องมือออนไลน์ในการพัฒนาช่องทางการจัดจำหน่าย การปักหมุด บน Google map การทำแผนที่ให้ชัดเจน การทำป้ายบอกทางและสัญลักษณ์ที่ระบุความสามารถในการรองรับนักท่องเที่ยวผู้พิการ และการใช้ระบบออนไลน์ในการจัดจำหน่ายผลิตภัณฑ์การเกษตร 5) ด้านกระบวนการให้บริการ ประกอบด้วย การบริการที่ได้มาตรฐานสำหรับนักท่องเที่ยวทั้งมวล การมีส่วนร่วมของชุมชนในกระบวนการให้บริการในแต่ละฐานความรู้และการให้บริการนักท่องเที่ยว และชุมชนร่วมกำหนดโปรแกรมการท่องเที่ยว 6) ด้านผู้ให้บริการ ประกอบด้วย การมีความรู้และทักษะในการให้บริการนักท่องเที่ยวทั้งมวล การจัดอบรมเกี่ยวกับทักษะในการสื่อสารกับนักท่องเที่ยวทั้งมวล และความสามารถในการถ่ายทอดความรู้ของคนในชุมชน 7) ด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพของแหล่งท่องเที่ยว ประกอบด้วย การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกที่เหมาะสมกับนักท่องเที่ยวทั้งมวล การสร้างพื้นที่ให้มีความปลอดภัยจากสารเคมี การจัดอุปกรณ์ให้พร้อมใช้งานแก่นักท่องเที่ยวผู้พิการ

ข้อเสนอแนะ

1. การจัดทำหมู่บ้านให้มีความโดดเด่น และมีการช่วยสนับสนุน ส่งเสริมให้มีการจัดรวมกลุ่มฝึกอบรมเพื่อแสดงความคิดเห็นหาแนวทางในการพัฒนาครั้งต่อ ๆ ไป รวมไปถึงมีการใช้กลไกและมีการวางโครงสร้างการบริหารงานที่ชัดเจน ทั้งนี้ควรมีการกำหนดขั้นตอนหลักเกณฑ์ให้เป็นไปตามกระบวนการที่มีประสิทธิภาพเพื่อการพัฒนาอย่างยั่งยืน

2. การส่งเสริมการตลาดให้เป็นที่รู้จักที่มากขึ้นควรมีการจัดการในเรื่องของการส่งเสริมจากหน่วยงานภาครัฐ ซึ่งควรให้มีการฝึกอบรมเพื่อที่จะเสริมสร้างประสบการณ์และแนวคิดในการพัฒนาต่อยอดการท่องเที่ยวเชิงเกษตรของตน และการสร้างพื้นที่ในโลกโซเชียลเพื่อเป็นการขยายโอกาสให้เกาะยอเป็นที่รู้จักมากขึ้น

บรรณานุกรม

กรมการท่องเที่ยว. (2564). *มาตรฐานคุณภาพแหล่งท่องเที่ยวเชิงเกษตร.* https://www.dot.go.th/news/inform-department/20

กรมส่งเสริมการเกษตร. (2566). *กรมส่งเสริมการเกษตรพัฒนาเจ้าหน้าที่ มุ่งสู่การส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงเกษตรอย่างยั่งยืนตามหลัก BCG Model.* https://shorturl.asia/pAhYy

จังหวัดสงขลา. (2565). *จังหวัดสงขลา เดินหน้าโครงการ “การขับเคลื่อนจังหวัดที่มีผลสัมฤทธิ์สูง ผลักดันชุมชนท่องเที่ยวแบบมีส่วนร่วมสู่การประเมินมาตรฐาน พัฒนาการท่องเที่ยวโดยชุมชนอย่างยั่งยืน*. https://www.songkhla.go.th/news/detail/7740

พิมพ์ระวี โรจน์รุ่งรัตน์. (2556). *การท่องเที่ยวชุมชน*. บริษัท โอ.เอส. พริ้นติ้ง เฮาส์.

พจนา บุญคุ้ม. (กรกฎาคม-ธันวาคม 2562). การพัฒนารูปแบบกิจกรรมการท่องเที่ยวเชิงเกษตรเพื่อส่งเสริมตลาดการท่องเที่ยวของตำบลสามพระยาอำเภอชะอำ จังหวัดเพชรบุรี. *วารสารสังคมศาสตร์บูรณาการ มหาวิทยาลัยมหิดล, 6*(2), 396-419. https://so02.tci-thaijo.org/index.php/isshmu/article/view/228947

ภาสกร ทิพชา. (2560, 20 กุมภาพันธ์). *ส่วนประสมทางการตลาด (Marketing Mix)*. https://passakorn2326.blogspot.com/

ราณี อิสิชัยกุล. (2557). *การจัดการการท่องเที่ยวเฉพาะทาง*. สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.

สุรีย์ เข็มทอง และ ภูริพัฒน์ ชาญกิจ. (2564). การพัฒนารูปแบบการตลาดของการท่องเที่ยวเชิงเกษตรวิถีชุมชนเพื่อคนทั้งมวลในจังหวัดชุมพร. *วารสารอิเล็กทรอนิกส์การเรียนรู้ทางไกลเชิงนวัตกรรม, 11*(2), 168-190. https://so01.tci-thaijo.org/index.php/e-jodil/article/download/245718/168972/

องค์การบริหารส่วนตำยลเกาะยอ. (2560). *หลงเสน่ห์ เกาะยอ เที่ยววิถีชุมชน หมู่บ้านอุตสาหกรรมสร้างสรรค์ CIV.* https://kohyor.go.th/news/detail/93356

ความคิดเห็นของประชาชนต่อความหวาดกลัวภัยอาชญากรรมในอำเภอเมืองสงขลา

Public Opinion on Fear of Crime in Mueang Songkhla District

ปริศนา หวังกลิ่น[1] รุซดา ยูโซะ[2] ณัฐพล หมีนกาด้า[3] วรรณิศา มาลา[4] สรญา ยีหรีม[5] และพิเชษฐ พิณทอง[6]

Pristsana Whangglin[1] Rusda Yusoh[2] Nattapon Meenkada[3] Wannisa Mala[4]

Soraya Yeereem[5] and Pichate Pintong[6]

นิสิตหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรบัณฑิต[1-5]

อาจารย์ที่ปรึกษา[6]

วิทยาลัยการจัดการเพื่อการพัฒนา มหาวิทยาลัยทักษิณ[1-6]

E-mail: 651101265@tsu.ac.th

บทคัดย่อ

บทความวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ (1) เพื่อศึกษาความคิดเห็นของประชาชนต่อความหวาดกลัวภัยของประชาชนในอำเภอเมืองสงขลา (2) เพื่อสำรวจพฤติกรรมความปลอดภัยของประชาชนเกี่ยวกับความหวาดกลัวภัยอาชญากรรมในอำเภอเมืองสงขลา (3) เพื่อสำรวจการคาดการณ์ของประชาชนต่อการตกเป็นเหยื่ออาชญากรรมในอำเภอเมืองสงขลา การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ เครื่องมือการวิจัย คือ แบบสอบถาม ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 400 ตัวอย่าง วิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรม SPSS ของบริษัท IBM Version 29 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ประกอบด้วย ความถี่ ร้อยละ และค่าเฉลี่ย ผลการศึกษาพบว่า (1) ความคิดเห็นของประชาชนต่อความหวาดกลัวภัยอาชญากรรมประเภทต่อชีวิต ร่างกายและทรัพย์สิน การล็อครถยนต์หรือจักรยานยนต์มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ที่ 4.40 ความถี่ของพฤติกรรมการแสดงออกถึงความหวาดกลัวภัยอาชญากรรมประเภทต่อชีวิต ร่างกายและทรัพย์สิน เช่น เดินคนเดียวนอกบ้านเวลากลางวันเป็นประจำ อยู่ในบ้านเวลากลางวันเป็นประจำ และอยู่ในบ้านเวลากลางคืนเป็นประจำ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.51 (2) พฤติกรรมความปลอดภัยของประชาชนเกี่ยวกับความหวาดกลัวภัยอาชญากรรมอำเภอเมืองสงขลา มีการใช้โซ่หรืออุปกรณ์ล็อคประตูสองชั้นบริเวณที่พักอาศัย คิดเป็นร้อยละ 63.8 (3) การคาดการณ์ความเป็นไปได้ในการตกเป็นเหยื่ออาชญากรรม โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.36 แต่มีการคาดการณ์ความเป็นไปได้ในการตกเป็นเหยื่ออาชญากรรม เกี่ยวกับการบุกรุกขโมยทรัพย์สิน มีค่าเฉลี่ย 3.52 อยู่ในระดับมาก และคาดการณ์ว่าอาจถูกขโมยรถยนต์/จักรยานยนต์ มีค่าเฉลี่ย 3.45 อยู่ในระดับมาก

คำสำคัญ: หวาดกลัวภัย อาชญากรรม ความปลอดภัย พฤติกรรม

Abstract

This research article aims to (1) study the public's opinions on the fear of crime among residents in Mueang District, Songkhla Province, (2) survey the safety behaviors of residents related to the fear of crime in Mueang District, Songkhla Province, and (3) assess the public's perception of their likelihood of becoming crime victims in Mueang District, Songkhla Province. This study employed a quantitative research method, utilizing a questionnaire as the research tool. Data were collected from a total sample of 400 respondents, and analyzed using IBM's SPSS Version 29 software. The statistical analysis included frequency, percentage, and mean. The findings revealed that: (1) public opinion on the fear of crimes related to life, body, and property showed that locking cars or motorcycles had the highest mean score of 4.40. Regarding the frequency of behaviors expressing fear of crimes related to life, body, and property, such as frequently walking alone outside during the day, staying at home during the day, and staying at home at night, these behaviors were rated at a high level, with an overall mean score of 3.51. (2) In terms of safety behaviors, 63.8% of the public in Mueang District, Songkhla Province, used chains or double-lock devices on their residences. (3) The overall perception of the likelihood of becoming a crime victim was at a moderate level, with a mean score of 3.36. However, the perceived likelihood of being a victim of property theft (home invasion) had a higher mean score of 3.52, indicating a high level of concern, while the likelihood of vehicle theft (car/motorcycle) had a mean score of 3.45, also at a high level.

Keywords: Fear of danger, crime, safety, behavior

บทนำ

ปัญหาอาชญากรรมในประเทศไทยมีแนวโน้มในการกระทำความผิดที่สูงขึ้น และมีการกระทำผิดที่หลากหลาย รวมไปถึงรูปแบบการกระทำความผิดที่แตกต่างกัน ปัจจุบันนี้มีข่าวอาชญากรรมเกิดขึ้นเป็นจำนวนมาก ไม่ว่าจะเป็นการประทุษร้ายต่อชีวิต ร่างกาย และทรัพย์สินของประชาชน สิ่งเหล่านี้ส่งผลกระทบต่อประชาชนเป็นอย่างยิ่ง ทำให้ประชาชนมีความรู้สึกหวาดกลัวภัย โดยทั่วไปก็ต้องยอมรับว่าอาชญากรรมนั้นมิใช่เกิดจากสาเหตุใดสาเหตุหนึ่งเพียงสาเหตุเดียว หากแต่มีทั้งสาเหตุต่าง ๆ หลายสาเหตุ รวมทั้งปัจจัยต่าง ๆ อีกด้วย อาชญากรรมส่วนใหญ่เกิดจากสาเหตุทางสังคม สิ่งแวดล้อม ความยากจน สาเหตุทางจิต กรรมพันธุ์ และการบกพร่องทางพันธุกรรม จึงนำไปสู่พฤติกรรมเบี่ยงเบนทางสังคมกลายเป็นอาชญากร นอกเหนือจากนี้การก่อเหตุอาชญากรรมมีแรงจูงใจเป็นสาเหตุหลัก เช่น อาชญากรรมเกี่ยวกับทรัพย์ มีทรัพย์เป็นเหตุจูงใจ

ส่วนอาชญากรรมเกี่ยวกับการฆ่า ทำร้ายร่างกาย มีอารมณ์แค้น โกรธ เกลียด ผิดหวัง เสียใจ เป็นเหตุจูงใจให้เกิดอาชญากรรม จากข้อมูลสถิติของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ พบว่า มีคดีความผิดเกี่ยวกับทรัพย์ ภาพรวมมีการแจ้งความ 58,765 คดี จับกุมได้ 48,070 คดี มีผู้กระทำความผิด 58,006 คน ผลการปฏิบัติงานที่จับได้ 81.8% สำหรับคดีที่มีคนร้ายก่อเหตุมากที่สุด คือ คดีลักทรัพย์ 27,148 รองลงมา การฉ้อโกง (ไม่รวมคดีออนไลน์) 11,874 คดี ยักยอกทรัพย์ 6,218 คดี (กองแผนอาชญากรรม สำนักงานตำรวจแห่งชาติ, 2566)

ในจังหวัดสงขลามีคดีสำคัญที่มีความรุนแรง และสะเทือนขวัญเป็นอย่างมาก จนสื่อมวลชนได้มีการนำไปเผยแพร่แทบทุกสื่อ เช่น คดีของนายศักดิ์ ปากรอ ที่มีการฆ่ายกครัว 5 ชีวิตของครอบครัวตระกูลบุญทวี เกิดขึ้นในอำเภอสิงหนคร จังหวัดสงขลาและคดีที่มีข้อสงสัยเกี่ยวกับความผิดของนายอุดม ที่อาจจะเกี่ยวข้องกับกลุ่มก่อการร้ายบีอาร์เอ็น ซึ่งเป็นกลุ่มที่เกี่ยวข้องกับการก่อความไม่สงบในพื้นที่สามจังหวัดชายแดนภาคใต้ ได้ทำการปล้นเต็นท์รถมือสองที่จังหวัดสงขลา คดีดังกล่าวทำให้ประชาชนชาวสงขลารู้สึกไม่ปลอดภัยและหวาดกลัวภัยต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นยังไม่นับรวมการเกิดอาชญากรรมในพื้นที่ต่าง ๆ ในช่วงเวลาค่ำคืน ซึ่งส่งผลกระทบต่อการใช้ชีวิตปกติของประชาชนอย่างมาก อำเภอเมืองจังหวัดสงขลามีปัญหาเกี่ยวกับการเกิดอาชญากรรมในช่วงเวลากลางคืนเป็นระยะ แม้ว่าจะไม่ได้มีการนำเสนอข่าวผ่านสื่อสารมวลชนต่าง ๆ แต่ในสื่อโซเชียล โดยเฉพาะแอปพลิเคชัน TikTok หากได้มีการค้นหาจะได้พบว่ามีคลิปวีดีโอที่เกี่ยวข้องกับการกระทำความผิดทางอาญาในหลายพื้นที่ สอดคล้องกับข้อมูลของสำนักงานตำรวจแห่งชาติที่มีการรายงานสถิติคดีอาญาคดีความผิดเกี่ยวกับชีวิต ร่างกาย และเพศ จำแนกตามประเภทความผิดรายจังหวัด พบว่าปีพ.ศ.2565 จังหวัดสงขลาเป็นจังหวัดที่มีผู้ต้องหามากที่สุด ในพื้นที่ความรับผิดชอบของตำรวจภูธรภาค 9 ถึง 476 ราย (สำนักงานสถิติแห่งชาติ, 2566)

ดังนั้น เจ้าหน้าที่ตำรวจจึงมีมาตรการเฝ้าระวังการก่ออาชญากรรมโดยทำหน้าที่ตรวจตราดูแลความสงบเรียบร้อยและป้องกันภัยที่จะเกิดขึ้นตลอด 24 ชั่วโมง และที่สำคัญยังมีการลาดตระเวนสายตรวจไปตามตู้แดงในบริเวณที่มีความเสี่ยง โดยเฉพาะบริเวณเปลี่ยวร้างและย่านการค้าที่สำคัญ จะเห็นได้ว่าปัญหาดังกล่าว มีความสำคัญอย่างมาก คณะผู้วิจัยจึงได้ทำการศึกษาเรื่องความหวาดกลัวภัยของประชาชนในอำเภอเมืองสงขลา เพื่อหาคำตอบว่าปัจจุบันนี้ประชาชนมีความหวาดภัยมากน้อยเพียงใด

วัตถุประสงค์ในการวิจัย

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ ดังนี้

1. เพื่อศึกษาความคิดเห็นของประชาชนต่อความหวาดกลัวภัยอาชญากรรมในอำเภอเมืองสงขลา
2. เพื่อสำรวจพฤติกรรมความปลอดภัยของประชาชนเกี่ยวกับความหวาดกลัวภัยอาชญากรรมในอำเภอเมืองสงขลา
3. เพื่อสำรวจการคาดการณ์ของประชาชนต่อการตกเป็นเหยื่ออาชญากรรมในอำเภอเมืองสงขลา

การทบทวนวรรณกรรม

แนวคิดความหวาดกลัวภัย

ความหวาดกลัวภัย คือ ความรู้สึกที่ไม่ปลอดภัยในการดำเนินชีวิต สาเหตุมาจากความวิตกกังวลของผู้ที่เคยประสบพบเจอกับปัญหาโดยตรงทำให้บุคคลนั้นเกิดความหวาดระแวง และตื่นตระหนกเมื่อออกไปใช้ชีวิตด้านนอก สภาพแวดล้อมรอบ ๆ ก็เป็นปัจจัยหลักที่ทำให้ผู้คนรู้สึกไม่ปลอดภัยเช่นเดียวกัน เช่น สภาพแวดล้อมบริเวณบ้านมีแต่เหตุการโจรกรรมเกิดขึ้น ก็ส่งผลต่อสภาพจิตใจของผู้คนที่เคยตกเป็นเหยื่อทำให้บุคคลนั้นเกิดความหวาดระแวงไม่กล้าที่จะออกจากบ้าน Garofalo (1979, อ้างถึงใน จอมเดช ตรีเมฆ, 2565) ได้เคยสำรวจความคิดเห็นของสาธารณะชนเกี่ยวกับอาชญากรรมในปี ค.ศ. 1979 จากจำนวน 13 เมืองใหญ่ในสหรัฐอเมริกาพบว่า ประชาชนส่วนใหญ่รายงานว่า พวกเขาได้กระทำบางสิ่งบางอย่าง อันเป็นการตอบสนองต่ออาชญากรรมหรือความหวาดกลัวของพวกเขา โดยมีสัดส่วนของผู้ตอบที่บอกว่ามีการจำกัดหรือเปลี่ยนวิธีทางในการปฏิบัติกิจกรรมต่าง ๆ ของพวกเขา เพราะความหวาดกลัวอาชญากรรมอยู่ในช่วงระหว่าง 27-56 เปอร์เซ็นต์ และยังพบว่าความถี่ที่พวกเขาได้ปฏิบัติในการตอบโต้อาชญากรรม อันได้แก่ การหลีกเลี่ยง และการป้องกันบ้านของตนเองจะเป็นพฤติกรรมที่พบมากที่สุด โดยพวกเขาจะพักอยู่แต่ในบ้านในเวลากลางคืน และการติดตั้งอุปกรณ์ในการการปิดประตูหน้าต่างบ้านอย่างหนาแน่น

ประเภทอาชญากรรมที่ก่อให้เกิดความหวาดกลัวภัย

ประเภทอาชญากรรมเปลี่ยนแปลงไปไปตามสังคมในยุคปัจจุบัน ความเสียหายต่ออาชญากรรมขึ้นอยู่กับประเภทของอาชญากรรม ซึ่งมีผลกระทบทางด้านจิตใจของคนในสังคมอย่างมาก เช่น คดีฆาตกรรม สะเทือนขวัญ คดีเกี่ยวกับทรัพย์ คดีที่มีผลกระทบโดยตรงกับเหยื่อ ไม่ว่าจะเป็นชีวิต ทรัพย์สิน หรือเสรีภาพ จากปัญหาอาชญากรรมที่กล่าวมาเบื้องต้น ปัญหาอาชญากรรมประเภทหนึ่งที่สร้างความหวาดระแวงต่อการใช้ชีวิตของประชาชนและมีผลกระทบต่อจิตใจในระดับสูง นั้นก็คือ อาชญากรรมเกี่ยวกับทรัพย์ จากสภาพของสังคมในปัจจุบันนั้น เป็นสังคมแห่งการช่วงชิง แก่งแย่ง แข่งขัน วัดคุณค่าของมนุษย์กันที่วัตถุ ความร่ำรวย ความมั่งคั่ง ทุกชีวิตต้องดิ้นรนขวนขวาย เพื่อให้มาซึ่งทรัพย์สินเงินทองและสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เพื่อที่จะดำรงชีวิตอยู่ในสังคมได้ เนื่องจากเงินเป็นที่มาของความต้องการทุก ๆ อย่าง หากลองสังเกตรอบ ๆ สิ่งของทุกอย่างนั้นล้วนมีที่มาจากเงิน ซึ่งมีผู้คนจำนวนมากตัดสินใจใช้วิธีลัดในการที่จะดำรงชีวิตอยู่ได้ในสังคม โดยใช้วิธีการทุจริตเพื่อให้ได้ทรัพย์สินของผู้อื่นมาเป็นของตน อย่างเช่น การลักทรัพย์ การวิ่งราวทรัพย์ ปล้นทรัพย์ หรือยักยอกทรัพย์ ซึ่งการกระทำเล่านี้ล้วนเป็นการก่ออาชญากรรมที่เกี่ยวกับทรัพย์ ซึ่งนับวันจำนวนจะเพิ่มขึ้นเรื่อย ๆ ตามความต้องการใช้เงินของสังคม ยิ่งสังคมมีความต้องการทางด้านวัตถุนิยมมากขึ้นเท่าไหร่ ตัวเลขอาชญากรรมประเภทเกี่ยวกับทรัพย์ก็จะเพิ่มมากขึ้นตามไปด้วย (พิพัฒน์ ชุ่มมณีกุล, 2543)

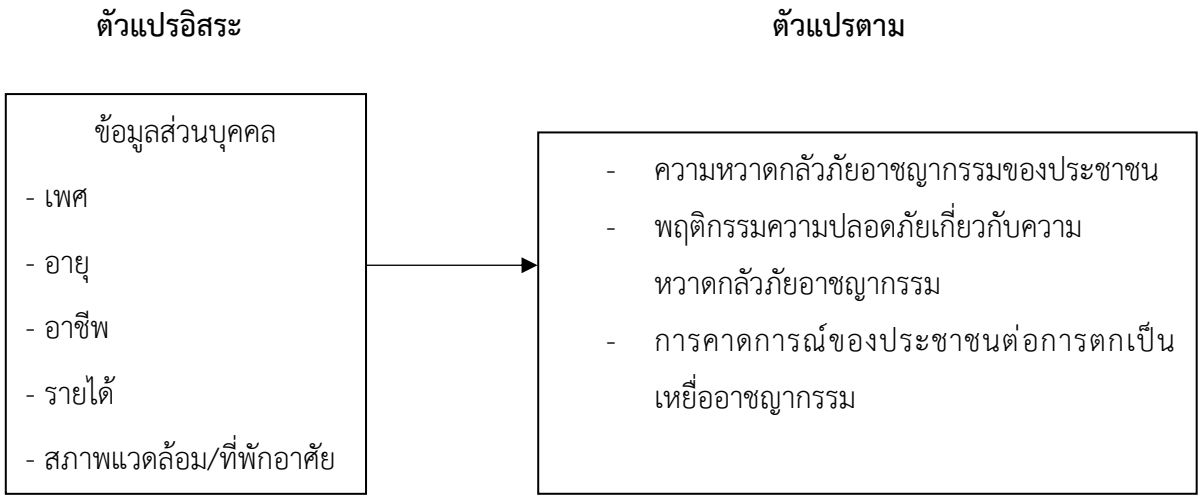
Sacco & Glackman (2009, อ้างถึงใน สมศรี วัฒนชัย, 2561) ให้ความหมายว่าเป็นความรู้สึกที่กังวลว่าตนเองตกอยู่ในสถานการณ์เสี่ยงหรืออยู่ในอันตราย เป็นผลของกระบวนการทางจิตวิทยาอันเกิดจากความไม่มั่นใจในอำนาจในตนที่จะควบคุมป้องกันอาชญากรรมได้ Sacco (2010, อ้างถึงใน สมศรี วัฒนชัย, 2561) ระบุเพิ่มเติมว่าความรู้สึกที่กังวลดังกล่าวเกิดในเพศหญิงมากกว่าเพศชาย

พฤติกรรมที่แสดงออกเมื่อเกิดความหวาดกลัวภัย

พฤติกรรม เป็นการแสดงออกถึงกิริยาท่าทางของสิ่งมีชีวิตที่ตอบสนองต่อสิ่งเร้าทั้งภายในและภายนอก ความหวาดกลัวเป็นการแสดงออกผ่านทางพฤติกรรม เมื่อเราเจอเหตุการณ์ที่ส่งผลกระทบต่อจิตใจ เช่น การโดนทำร้ายร่างกาย การโดนทำร้ายจิตใจ โดนข่มขู่ จี้ปล้น เหตุการณ์เหล่านี้ล้วนเป็นสาเหตุทำให้ผู้คนแสดงพฤติกรรม ที่ก่อให้เกิดความหวาดกลัวภัย Sigmund Freud (Thai PBS, 2566)นักจิตวิทยาและจิตแพทย์ชาวออสเตรีย บิดาแห่งจิตวิทยาสมัยใหม่และศาสตร์ด้านจิตวิเคราะห์ ได้อธิบายทฤษฎีเกี่ยวกับความกลัวไว้ในปี 1926 โดยเขามองว่าความกลัวกับความวิตกกังวลเป็นสิ่งที่มาควบคู่กัน ความรู้สึกวิตกกังวลเป็นอาการที่เกิดขึ้นเพื่อตอบสนองและส่งสัญญาณภัยร้าย ไม่ใช่แค่ความเป็นภัยต่อร่างกาย แต่หมายรวมถึงความกลัวที่จะสูญเสียความรัก สิ่งของที่หวงแหนไปจนถึงความกลัวที่จะถูกทำลายความมั่นใจเหนืออัตตา (Super-Ego) ส่งผลให้เกิดความระแวงสังคมรอบตัว (ก่อเกียรติ ลิ่มวงศ์สกุล, 2562) ได้กล่าวถึงความหวาดกลัวภัยอาชญากรรมของประชาชนชาวไทย ว่าระดับความหวาดกลัวภัยอาชญากรรมของประชาชนไทยในภาพรวมยังมีแนวโน้มสูงขึ้น สะท้อนให้เห็นถึงสถานการณ์ปัจจุบันในสังคมที่ยังเต็มไปด้วยความหวาดกลัวจากภัยอาชญากรรม นอกจากนี้ ประสิทธิภาพการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมของเจ้าหน้าที่ตำรวจยังคงขาดมาตรการที่ดีเพียงพอให้สังคมรู้สึกปลอดภัยโดยเฉพาะประเด็นการบังคับใช้กฎหมายของเจ้าหน้าที่ตำรวจ ซึ่งประชาชนส่วนใหญ่ยังเห็นว่าบกพร่อง อีกทั้ง หากไม่มีการเฝ้าระวังตรวจตราหรือสอดส่องดูแลในชุมชนที่ดีเพียงพอ ปัญหาอาชญากรรมในชุมชนก็จะยิ่งเพิ่มขึ้น

กรอบแนวคิดการวิจัย

จากการศึกษาแนวคิดดังกล่าวข้างต้น คณะผู้วิจัยได้กำหนดกรอบแนวคิดการวิจัยได้ ดังนี้



รูปที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

ระเบียบวิธีการวิจัย

การศึกษานี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) สำหรับการออกแบบการวิจัยเป็นการวิจัยแบบไม่ทดลอง (Non-experimental; Design) เป็นการวิจัยที่นิยมใช้มากที่สุดในทางสังคมศาสตร์รวมทั้งรัฐประศาสนศาสตร์ (สุจิตรา บุณยรัตพันธุ์, 2563) เก็บรวบรวมข้อมูลตั้งแต่วันที่ 13–26 สิงหาคม 2567

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร

สำหรับประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่อำเภอเมืองสงขลา ทั้งสิ้น 118,792 คน จากฐานข้อมูลที่ว่าการอำเภอเมืองสงขลา ส่วนกลุ่มตัวอย่างนั้น ได้มาจากการคำนวณประชากรในเขตพื้นที่อำเภอเมืองสงขลา จะได้กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ ในการทำวิจัยตามสูตร ทาโร่ ยามาเน่ (Yamane,1973) ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 400 ตัวอย่าง/คน ดังนี้

$$n = 1\frac{N}{1 + Ne^2}$$

$n =$ จำนวนกลุ่มตัวอย่าง (400 คน)

$N =$ จำนวนประชากร (118,792 คน)

$e =$ ค่าความคลาดเคลื่อน (กำหนดค่าความคลาดเคลื่อนระดับที่ยอมรับได้ 0.05)

วิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่าง (Sampling Technics) และการเก็บรวบรวมข้อมูล

การสุ่มตัวอย่างใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างที่เป็นไปตามความน่าจะเป็น (Probability Sampling) โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบหลายขั้นตอน (Multistage Cluster Sampling) มีดังนี้

1. ใช้การสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้น (Stratified Sampling) เป็นการแบ่งว่ากลุ่มใดมีมากกว่าจะถูกสุ่มแบ่งได้มากกว่า
2. ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling)

สำหรับการเก็บรวบรวมข้อมูลได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลทุกเขตพื้นที่ในอำเภอเมืองสงขลา ประกอบด้วย 6 กลุ่ม/เขตพื้นที่ ได้แก่ เทศบาลเมืองเขารูปช้าง เทศบาลนครสงขลา เทศบาลตำบลเกาะแต้ว เทศบาลตำบลพะวง องค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งหวัง และองค์การบริหารส่วนตำบลเกาะยอ

เครื่องมือการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ เครื่องมือที่ใช้ คือ แบบสอบถาม โดยนำแบบสอบถามมาจากกองวิจัย กองยุทธศาสตร์ สำนักงานตำรวจแห่งชาติ (2561) เรื่องการสร้างเครื่องมือวัดความหวาดกลัวภัยอาชญากรรมประเภทต่อชีวิต ร่างกาย และทรัพย์สิน ซึ่งเป็นเครื่องมือที่เป็นมาตรฐานในการวัดความหวาดกลัวภัยอาชญากรรมมาใช้ในการวิจัยครั้งนี้ สำหรับการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรม SPSS ของบริษัท IBM Version 29 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ประกอบด้วย ความถี่ ร้อยละ และค่าเฉลี่ย

ผลการศึกษา

จากการศึกษาครั้งนี้ได้ผลการศึกษา ดังนี้

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มากกว่า เพศชาย มีจำนวน 220 คน คิดเป็นร้อยละ 55 มีอายุตั้งแต่ 18-25 ปี คิดเป็นร้อยละ 54 ประกอบอาชีพนักเรียนหรือนักศึกษา มีจำนวน 165 คน คิดเป็นร้อยละ 41.3 พักอาศัยอยู่เขตพื้นที่เทศบาลเมืองเขารูปช้าง มีจำนวนถึง 135 คน คิดเป็นร้อยละ 33.7

ความคิดเห็นต่อความหวาดกลัวภัยอาชญากรรมประเภทต่อชีวิต ร่างกายและทรัพย์สิน

สำหรับการวิเคราะห์ความคิดเห็นเกี่ยวกับพฤติกรรมการแสดงออกถึงความหวาดกลัวภัยอาชญากรรมประเภทต่อชีวิต ร่างกายและทรัพย์สิน มีผลการวิจัยสรุปได้ ดังนี้

ตารางที่ 1 จำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยความคิดเห็นต่อความหวาดกลัวภัยอาชญากรรมประเภทต่อชีวิต ร่างกายและทรัพย์สิน

ประเด็นคำถาม	ระดับพฤติกรรม					$\bar{x}$	$S.D.$	แปลผล
	ตลอดเวลา	บ่อยครั้งมาก	บ่อยครั้ง	เป็นบางครั้ง	ไม่เคยทำ			
ล็อคประตูหน้าต่างเสมอ	223 (55.8)	118 (29.5)	35 (8.8)	20 (5.0)	4 (1.0)	3.43	1.22	มาก (4)
เก็บเงินสดหรือทรัพย์สินมีค่าจำนวนมากไว้ในบ้าน	71 (15.5)	98 (21.4)	87 (21.4)	106 (23.2)	38 (8.3)	3.61	1.11	มาก (4)
ล็อครถยนต์หรือจักรยานยนต์	249 (87.5)	95 (20.8)	34 (7.4)	14 (3.1)	8 (1.8)	4.40	0.92	มากที่สุด (5)
รับทราบถึงปัญหาอาชญากรรมในพื้นที่พักอาศัย	93 (20.4)	116 (25.4)	86 (18.8)	80 (17.5)	25 (5.5)	2.89	1.40	ปานกลาง (3)
การรับรู้ข้อมูลข่าวสารอาชญากรรมที่มีความรุนแรงและซับซ้อนมากขึ้นจากช่องทางสื่อสารต่าง ๆ	100 (21.9)	135 (29.5)	91 (19.9)	60 (13.1)	14 (3.1)	2.51	1.38	น้อย (2)

ประเด็นคำถาม	ระดับพฤติกรรม					$\bar{x}$	$S.D.$	แปลผล
	ตลอดเวลา	บ่อยครั้งมาก	บ่อยครั้ง	เป็นบางครั้ง	ไม่เคยทำ			
อนุญาตให้ลูกไปโรงเรียนโดยลำพัง	65 (14.2)	86 (18.8)	86 (18.8)	68 (14.9)	95 (20.8)	3.83	1.09	มาก (4)
รู้สึกหวาดกลัวอาชญากรรมประเภทรุนแรงและประเภทที่เกิดขึ้นใกล้ตัวขนาดไหน	138 (30.2)	119 (26.0)	90 (19.7)	43 (9.4)	10 (2.2)	2.54	1.46	น้อย (2)
ให้ความสำคัญกับการเข้าร่วมกิจกรรมป้องกันอาชญากรรมในชุมชนมากน้อยเพียงใด	137 (30.0)	128 (28.0)	77 (16.8)	49 (10.7)	9 (2.0)	2.51	1.38	น้อย (2)
มักนำอาวุธติดตัวไปด้วยหรือไม่	51 (11.2)	52 (11.4)	75 (16.4)	96 (21.0)	126 (27.6)	3.61	1.11	มาก (4)
รู้สึกปลอดภัยมากน้อยเพียงใดในการเดินทางในละแวกบ้านของท่านคนเดียวในเวลากลางคืน	81 (17.7)	126 (27.6)	127 (27.8)	54 (11.8)	12 (2.6)	2.54	1.46	น้อย (2)
มีปืนหรืออุปกรณ์ป้องกันตัวภายในรถหรือไม่	57 (12.5)	63 (13.8)	64 (14.0)	71 (15.5)	145 (31.7)	2.54	1.46	น้อย (2)
รวม						3.10	1.27	ปานกลาง

จากตารางที่ 1 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยพฤติกรรมการแสดงออกถึงความหวาดกลัวภัยอาชญากรรมประเภทต่อชีวิต ร่างกายและทรัพย์สิน พบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.10 แต่มีข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ การล็อครถยนต์หรือจักรยานยนต์ ค่าเฉลี่ย 4.40 รองลงมามีค่าเฉลี่ยระดับมาก คือ การอนุญาตให้ลูกไปโรงเรียนโดยลำพัง มีค่าเฉลี่ย 3.83

ตารางที่ 2 จำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยความถี่ของการแสดงออกถึงความหวาดกลัวภัยอาชญากรรมประเภทต่อชีวิต ร่างกายและทรัพย์สิน

ประเด็นคำถาม	ระดับความถี่					$\bar{x}$	$S.D.$	แปลผล
	บ่อยมาก	บ่อย	ปานกลาง	นาน ๆ ครั้ง	ไม่เคยทำ			
เดินคนเดียวนอกบ้านเวลากลางวันเป็นประจำหรือไม่	85 (18.6)	117 (25.6)	100 (21.9)	81 (17.7)	17 (3.7)	3.43	1.15	มาก (4)
เดินคนเดียวนอกบ้านเวลากลางคืนเป็นประจำหรือไม่	44 (9.6)	89 (19.5)	109 (23.9)	120 (26.3)	38 (8.3)	2.95	1.15	น้อย (2)
อยู่ในบ้านเวลากลางวันเป็นประจำหรือไม่	102 (22.3)	122 (26.7)	108 (23.6)	57 (12.5)	11 (2.4)	3.61	1.09	มาก (4)
อยู่ในบ้านเวลากลางคืนเป็นประจำหรือไม่	180 (39.4)	112 (24.5)	71 (15.5)	30 (6.6)	7 (1.5)	4.07	1.04	มาก (4)
รวม						3.51	1.10	มาก

จากตารางที่ 2 จำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ย ด้านความถี่ของการแสดงออกถึงความหวาดกลัวภัยอาชญากรรมประเภทต่อชีวิต ร่างกายและทรัพย์สิน พบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.51 โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ การอยู่บ้านในเวลากลางคืน ค่าเฉลี่ย 4.07 รองลงมา คือ การอยู่บ้านในเวลากลางวัน ค่าเฉลี่ย 3.61 แสดงให้เห็นว่าความถี่ของพฤติกรรมการแสดงออกมีผลต่อความหวาดกลัวภัยเป็นอย่างมาก

พฤติกรรมความปลอดภัยของประชาชนเกี่ยวกับความหวาดกลัวภัยอาชญากรรมอำเภอเมืองสงขลา

สำหรับการวิเคราะห์พฤติกรรมความปลอดภัยของประชาชนเกี่ยวกับความหวาดกลัวภัยอาชญากรรมอำเภอเมืองสงขลา มีผลการวิจัยสรุปได้ ดังนี้

ตารางที่ 3 จำนวน ร้อยละ พฤติกรรมความปลอดภัยของประชาชนเกี่ยวกับความหวาดกลัวภัยอาชญากรรม อำเภอเมืองสงขลา

ประเด็นคำถาม	พฤติกรรม		รวม
	ติดตั้ง/มี	ไม่ติดตั้ง/ไม่มี	
บริเวณที่พักอาศัยของท่านติดตั้งอุปกรณ์รักษาความปลอดภัยภายในหรือภายนอกรอบบริเวณบ้านหรือไม่	238 (59.5)	162 (40.5)	100
บริเวณที่พักอาศัยของท่านมีโซ่หรืออุปกรณ์ล็อคประตูสองชั้นหรือไม่	255 (63.8)	145 (36.2)	100

จากตารางที่ 3 จำนวน ร้อยละ พฤติกรรมความปลอดภัยของประชาชนเกี่ยวกับความหวาดกลัวภัยอาชญากรรมอำเภอเมืองสงขลา พบว่า ส่วนใหญ่มีการติดตั้งอุปกรณ์รักษาความปลอดภัยภายในหรือบริเวณบ้านจำนวน 238 คน คิดเป็นร้อยละ 59.5 มีการใช้โซ่หรืออุปกรณ์ล็อคประตูสองชั้นบริเวณที่พักอาศัยจำนวน 255 คน คิดเป็นร้อยละ 63.8

การคาดการณ์ความเป็นไปได้ในการตกเป็นเหยื่ออาชญากรรม

สำหรับการวิเคราะห์ข้อมูลการคาดการณ์ความเป็นไปได้ในการตกเป็นเหยื่ออาชญากรรมมีผลการวิจัยสรุปได้ ดังนี้

ตารางที่ 4 จำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยการคาดการณ์ความเป็นไปได้ในการตกเป็นเหยื่ออาชญากรรม

ประเด็นคำถาม	การคาดการณ์ความเป็นไปได้ในการตกเป็นเหยื่ออาชญากรรมในละแวกบ้าน						$\bar{x}$	$S.D.$	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	เป็นไปไม่ได้			
บุกรุกขโมยทรัพย์สิน	29 (6.3)	53 (11.6)	132 (28.9)	98 (21.4)	59 (12.9)	29 (6.3)	3.52	1.29	มาก
ปล้นทรัพย์	44 (9.6)	59 (12.9)	114 (24.9)	121 (26.5)	41 (9.0)	21 (4.6)	3.29	1.29	ปานกลาง

ประเด็นคำถาม	การคาดการณ์ความเป็นไปได้ในการตกเป็นเหยื่ออาชญากรรมในละแวกบ้าน						$\bar{x}$	$S.D.$	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	เป็นไปไม่ได้			
รถยนต์/จักรยานยนต์ถูกขโมย	26 (5.7)	51 (11.2)	120 (26.3)	111 (24.3)	65 (14.2)	27 (5.9)	3.45	3.00	มาก
ของในรถหาย	27 (5.9)	36 (7.9)	110 (24.1)	113 (24.7)	69 (15.1)	45 (9.8)	3.26	1.34	ปานกลาง
ข่มขืน	17 (3.7)	29 (6.3)	94 (20.6)	114 (24.9)	66 (14.4)	80 (17.5)	2.94	1.36	ปานกลาง
ทำร้ายร่างกายโดยคนแปลกหน้า	20 (4.4)	36 (7.9)	99 (21.7)	119 (26.0)	67 (14.7)	59 (12.9)	3.11	1.34	ปานกลาง
รวม							3.36	1.60	ปานกลาง

จากตารางที่ 4 จำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยการคาดการณ์ความเป็นไปได้ในการตกเป็นเหยื่ออาชญากรรม พบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.36 แต่มีการคาดการณ์ความเป็นไปได้เกี่ยวกับการบุกรุกขโมยทรัพย์สิน มีค่าเฉลี่ย 3.52 อยู่ในระดับมาก และคาดการณ์ว่าอาจถูกขโมยรถยนต์/จักรยานยนต์ มีค่าเฉลี่ย 3.45 อยู่ในระดับมาก ส่วนการคาดการณ์เกี่ยวกับการถูกข่มขืน มีค่าเฉลี่ย 2.94 อยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งเป็นข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด

อภิปรายผล

พฤติกรรมการแสดงออกเกี่ยวกับความหวาดกลัวภัยอาชญากรรม ประชาชนจะมีพฤติกรรมการล็อครถยนต์หรือจักรยานยนต์อยู่เสมอ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.40 เนื่องจากทางสถานีตำรวจภูธรเมืองสงขลาได้มีข้อมูลสถิติเกี่ยวกับการเกิดอาชญากรรมในพื้นที่อำเภอเมืองสงขลา ในเรื่องของการลักขโมยรถจักรยานยนต์และรถยนต์กันเป็นส่วนใหญ่ ส่วนด้านความถี่ของการแสดงออกถึงความหวาดกลัวภัยอาชญากรรมในการอยู่บ้านช่วงเวลากลางคืน อยู่ในเกณฑ์ระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.07 เนื่องจากในช่วงเวลากลางคืนไม่มีคนพลุกพล่าน จึงทำให้มีโอกาสในการเกิดอาชญากรรมมากกว่าในช่วงเวลากลางวัน นอกจากนั้นแล้วพื้นที่ส่วนใหญ่เป็นพื้นที่เปลี่ยวและมีไฟส่องสว่างที่ไม่เพียงพอ ดังนั้นการพักอาศัยอยู่ที่บ้านในช่วงเวลากลางคืน จะช่วยลดโอกาสในการตกเป็นเหยื่ออาชญากรรมได้มากยิ่งขึ้น ส่วนการคาดการณ์ความเป็นไปได้ใน

การตกเป็นเหยื่ออาชญากรรมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.36 แต่การคาดการณ์ว่าอาจตกเป็นเหยื่อเกี่ยวกับการบุกรุกขโมยทรัพย์สิน และอาจถูกขโมยรถยนต์/รถจักรยานยนต์มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับตรงกับแนวคิดของ กิตติศักดิ์ เจิมสิทธิประเสริฐ, จอมเดช ตรีเมฆ และอารีย์ วิวัฒนาภรณ์ (2557) ในเรื่องทฤษฎีปกตินิสัย (Routine Activity Theory) กล่าวถึง การที่ประชาชนแสดงออกถึงความรู้สึกหวาดกลัว และความรู้สึกไม่มั่นคงต่อชีวิตในแต่ละวัน สาเหตุมาจากการที่บุคคลใดบุคคลหนึ่งได้ประสบพบเจอกับปัญหาที่ตนเองรู้สึกตื่นตระหนก หวาดกลัว และหวาดระแวง เนื่องจากบริบทสภาพแวดล้อมความเป็นอยู่ในแต่ละพื้นที่ไม่เหมือนกัน จึงส่งผลกระทบต่อปัญหาอาชญากรรมส่วนบุคคลที่แตกต่างกัน

ข้อเสนอแนะ

การวิจัยความคิดเห็นของประชาชนต่อความหวาดกลัวภัยอาชญากรรมในพื้นที่อำเภอเมืองสงขลา คณะผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะดังนี้

1. หน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้องควรติดตั้งกล้องวงจรปิดโดยเฉพาะจุดที่มีความเสี่ยงมาก เพื่อลดปัญหาความหวาดกลัวภัยอาชญากรรมของประชาชนและลดโอกาสการกระทำความผิดของอาชญากร

2. ทางสถานีตำรวจภูธรเมืองสงขลาควรมีการเพิ่มความถี่ของการลาดตระเวนพื้นที่ ชุมชน หมู่บ้าน เพื่อให้ประชาชนรู้สึกปลอดภัย

3. เจ้าหน้าที่ตำรวจและฝ่ายปกครองควรเข้มงวดกับการปราบปรามยาเสพติดมากยิ่งขึ้นเพื่อลดปริมาณคดีอาชญากรรม

บรรณานุกรม

กิตติศักดิ์ เจิมประสิทธิ, จอมเดช ตรีเมฆ และ อารณีย วิวัฒนาภรณ. (2557). ความหวาดกลัว อาชญากรรมของประชาชนในหมู่บ้านเมืองเอก ตำบลหลักหก อำเภอเมือง จังหวัด ปทุมธานี. *วารสารรัฐศาสตรและนิติศาสตร มหาวิทยาลัยกาฬสินธุ, 3*(1), 36-47.

กองวิจัย. (2561). *การสร้างเครื่องมือวัดความหวาดกลัวภัยอาชญากรรมต่อชีวิต ร่างกาย และทรัพย์สิน.* สำนักงานยุทธศาสตร์ตำรวจ สำนักงานตำรวจแห่งชาติ. https://research.police.go.th/download/

ก่อเกียรติ ลิ่มวงศ์สกุล. (2562). ความหวาดกลัวภัยอาชญากรรมของประชาชนไทย. *วารสารวิชาการคณะนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี*, *7*(2), 51-63.

กองแผนอาชญากรรม. (2566*). สถิติคดีอาญา.* สำนักงานตำรวจแห่งชาติ. http://thaicrimes.org/crimestat/

จอมเดช ตรีเมฆ. (2565). *ปัญหาอาชญากรรมและนโยบายทางอาญา.* กรุงเทพฯ : เอเชียจิตอล.

พิพัฒน์ ชุ่มมณีกุล. (2543). *ความหวาดกลัวภัยอาชญากรรมของประชาชน* [วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง]. ศูนย์ข้อมูลการวิจัย Digital วช. https://dric.nrct.go.th/Search/SearchDetail/102314

สมศรี วัฒนชัย. (2561). *ความหวาดกลัวอาชญากรรมของผู้พักอาศัยในอพาร์ทเม้นท์ หอพักและคอนโดมิเนียม ในพื้นที่จังหวัดชลบุรี*. [วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยบูรพา] Burapha University Research Information. https://buuir.buu.ac.th/handle/1234567890/7954

สุจิตรา บุณยรัตพันธุ์. (2563). *ระเบียบวิธีวิจัยสำหรับรัฐประศาสนศาสตร์* (พิมพ์ครั้งที่ 19). กรุงเทพฯ: เสมาธรรม.

สำนักงานสถิติแห่งชาติ. (2566, 21 ธันวาคม). *สถิติคดีอาญาคดีความผิดเกี่ยวกับชีวิต ร่างกาย และเพศ จำแนกตามประเภทความผิดรายจังหวัด พ.ศ. 2560–2565.* https://www.nso.go.th

Thai PBS. (2566, 23 กันยายน). *ซิกมุนด์ ฟรอยด์ กับทฤษฎี จิตวิเคราะห์ ความเชื่อมโยงของจิตกับด้านเทคโนโลยีที่น่าสนใจ.* https://www.thaipbs.or.th/news/content/331930

Yamane Taro. (1973). *Statics: An Introduction Analysis.* NY: Joana Cotler Books.

การรับรู้ของประชาชนต่อแอปพลิเคชันเรียกตำรวจได้ทันใจ (Police i lert u) ในพื้นที่อำเภอเมืองสงขลา จังหวัดสงขลา

Public Perception of the "Police i lert u" Application in the Mueang Songkhla District, Songkhla Province

อาคิรา แซ่เบ๊[1] สุธิตา นาควัน[2] มูฮัมหมัดนาเซร์ สามะ[3] สุวิษา คงแป้น[4] อับดุลเลาะ แปแนะ[5] รุ่งนภา บัวตุม[6] และพิเชษฐ พิณทอง[7]

Akira Sae-be[1] Suthita Nakwan[2] Muhammadnasea Sama[3] Suvisa Kongpaen[4] Abdulloh Paenae[5] Rungnapha Buatum[6] and Pichate Pinthong[7]

นิสิตหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรบัณฑิต[1-6]

อาจารย์ประจำหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรบัณฑิต[7]

มหาวิทยาลัยทักษิณ[1-7]

E-mail: 651107076@tsu.ac.th[1]

บทคัดย่อ

บทความวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาการรับรู้แอปพลิเคชันเรียกตำรวจได้ทันใจ (Police i lert u) จากประชนในอำเภอเมือง จังหวัดสงขลา (2) ศึกษาถึงความสามารถในการเข้าถึงแอปพลิเคชันเรียกตำรวจได้ทันใจ (Police i lert u) และ (3) ศึกษาความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับแอปพลิเคชันเรียกตำรวจได้ทันใจ (Police i lert u) โดยใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงประมาณ กลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 400 คน ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงพรรณนา เก็บรวบรวมข้อมูลจากประชาชนในอำเภอเมืองสงขลา จังหวัดสงขลา ผลการศึกษาพบว่า (1) กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ไม่รับรู้เกี่ยวกับแอปพลิเคชันเรียกตำรวจได้ทันใจ (Police i lert u) คิดเป็นร้อยละ 59 และไม่รับรู้ว่ามีไว้เพื่อขอความช่วยเหลือจากเจ้าหน้าที่ตำรวจได้ทันที (2) ความสามารถในการเข้าถึงการใช้แอปพลิเคชันเรียกตำรวจได้ทันใจ (Police i lert u) ส่วนใหญ่มีการเข้าถึงระดับปานกลาง (3) ความคิดเห็นเกี่ยวกับแอปพลิเคชันเรียกตำรวจได้ทันใจ (Police i lert u) ระบบและเทคโนโลยีของแอปพลิเคชันมีความน่าเชื่อถือคิดเป็นร้อยละ 88.7 และมีความสนใจที่จะแนะนำให้กับบุคคลอื่นใช้ต่อคิดเป็นร้อยละ 91.1 สำหรับข้อเสนอแนะสถานีตำรวจภูธรเมืองสงขลาควรทำการประชาสัมพันธ์เพื่อให้ประชาชนได้รับรู้เกี่ยวกับแอปพลิเคชันเรียกตำรวจได้ทันใจ (Police i lert u) อย่างทั่วถึงมากยิ่งขึ้น

คำสำคัญ: การรับรู้ อาชญากรรม การป้องกัน แอปพลิเคชันเรียกตำรวจได้ทันใจ

Abstract

This research article aims to: (1) study the awareness of the Police i lert u application among the residents of Mueang District, Songkhla Province; (2) examine the accessibility of the Police i lert u application; and (3) explore public opinions regarding the Police i lert u application. The study employed a quantitative research methodology, with a sample of 400 people selected using accidental sampling. Data were analyzed using descriptive statistics, with information collected from residents of Mueang District, Songkhla Province. The findings revealed that: (1) the majority of the sample, 59%, were unaware of the Police i lert u application and did not know that it could be used to immediately request police assistance; (2) the accessibility to the Police i lert u application was generally rated as moderate; and (3) 88.7% of respondents found the system and technology of the application to be reliable, and 91.1% expressed interest in recommending it to others. As for recommendations, the Songkhla City Police Station should promote the Police i lert u application more extensively to ensure that the public is better informed about its existence and capabilities.

Keywords: Perception, crime, prevention, police i lert u

บทนำ

อาชญากรรมเป็นปัญหาที่เกิดขึ้นจากการอยู่ร่วมกันในสังคม แต่จะมีความรุนแรงมากน้อยเพียงใด เป็นผลมาจากปัญหาทางการเมืองเศรษฐกิจและสังคมนำไปสู่การประทุษร้ายต่อชีวิต ร่างกายและทรัพย์สิน ส่งผลต่อการดำรงชีวิตประจำวันของประชาชนกลายเป็นปัญหาสังคมและพัฒนาเป็นเงื่อนไขนำไปสู่ปัญหาอาชญากรรมที่สร้างความสูญเสียต่อประชาชนอีกทั้งยังสร้างความเสียหายแก่รัฐเป็นอย่างมาก ข้อมูลเชิงประจักษ์จากฐานข้อมูลของตำรวจภูธรภาค 9 ผู้ต้องหาในคดีอาญาตั้งแต่ปี พ.ศ.2561-2565 มีแนวโน้มเพิ่มมากขึ้น

ตารางที่ 1 สถิติความผิดอาญาเกี่ยวกับชีวิต ร่างกาย และเพศ ปี พ.ศ.2561 – 2565 (จำนวนผู้ต้องหา)

จังหวัด	ปี พ.ศ.2561 – 2565 (ผู้ต้องหา)				
	2561	2562	2563	2564	2565
สงขลา	442	554	526	503	476
สตูล	69	79	78	107	102
ตรัง	281	285	275	266	271
พัทลุง	144	210	132	188	198

จังหวัด	ปี พ.ศ.2561 – 2565 (ผู้ต้องหา)				
	2561	2562	2563	2564	2565
ปัตตานี	112	108	130	123	174
ยะลา	94	106	144	143	197
นราธิวาส	63	118	126	188	189

ที่มา: ตำรวจภูธรภาค 9 (2567)

สำหรับคดีความผิดทางอาญาเกี่ยวกับชีวิต ร่างกาย และเพศที่อยู่ในความรับผิดชอบของตำรวจภูธรภาค 9 มีทั้งสิ้น 7 จังหวัด ประกอบไปด้วย สงขลา สตูล ตรัง พัทลุง ยะลา ปัตตานี และนราธิวาส พบว่าจังหวัดสงขลามีผู้ต้องหาที่กระทำความผิดทางอาญามากที่สุดเมื่อเปรียบเทียบกับจังหวัดอื่น จึงมีความพยายามในการจัดระบบที่ให้มีการช่วยเหลือช่วยลดความเสี่ยงในการเกิดอาชญากรรม เช่น ระบบแจ้งเหตุฉุกเฉิน (SOS CALL POINT SYSTEM) เป็นเทคโนโลโลยีที่จะช่วยผู้ที่ต้องการความช่วยเหลือในกรณีต่าง ๆ สามารถติดต่อขอความช่วยเหลือได้อย่างรวดเร็วยิ่งขึ้น ที่เรียกว่า “ระบบปุ่มกดเรียกขอความช่วยเหลือเหตุฉุกเฉิน” (JT, ม.ป.ป.) แต่อาจมีข้อจำกัดบางอย่างเพราะมีการติดตั้งเพียงบางพื้นที่ในจังหวัดสงขลา หากประชาชนต้องการขอความช่วยเหลือต้องออกจากบ้านเรือนและมากดปุ่มเครื่องดังกล่าว ด้วยเทคโนโลยีที่ทันสมัยเพื่อให้ประชาชนมีความสะดวกในการขอความช่วยเหลือได้ทันท่วงทีและสามารถขอความช่วยเหลือได้ทุกที่ทุกเวลา สำนักงานตำรวจแห่งชาติซึ่งเป็นหน่วยงานที่ดูแลความสงบเรียบร้อยของสังคมและความปลอดภัยในชีวิตของประชาชน จึงได้จัดทำแอปพลิเคชันเรียกตำรวจได้ทันใจ (Police i lert u) (ศูนย์กลางแอปพลิเคชันสำนักงานตำรวจแห่งชาติ, 2567) โดยเชื่อมโยงระบบกับสถานีตำรวจต่าง ๆ ในพื้นที่ทั่วประเทศสามารถเข้าไปช่วยเหลือประชาชนได้ทันทีเมื่อประชาชนกดจากโทรศัพท์มือถือของตนเอง แอพลิเคชันดังกล่าวเป็นระบบร้องทุกข์หรือขอความช่วยเหลือจากตำรวจเพื่อให้ง่ายต่อการแจ้งเหตุและการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจได้อย่างรวดเร็ว

สำหรับสถานีตำรวจภูธรเมืองสงขลาเป็นหน่วยงานหลักในการดูแลความปลอดภัยในชีวิตและประชาชนในพื้นที่ จึงได้ประชาสัมพันธ์แอปพลิเคชันดังกล่าวลงเฟสบุ๊คของสถานีตำรวจภูธรเมืองสงขลา ประชาชนสามารถขอความช่วยเหลือเมื่อเกิดเหตุร้ายหรือเหตุฉุกเฉินได้ทันที แต่ยังไม่ได้มีข้อมูลเชิงประจักษ์ ที่สามารถยืนยันได้ว่าประชาชนได้รับรู้ว่ามีแอปพลิเคชันเรียกตำรวจได้ทันใจ (Police i lert u) มากน้อยเพียงใด เพราะหากประชาชนมีการรับรู้และโหลดแอปพลิเคชันเรียกตำรวจได้ทันใจอาจสะท้อนถึงการป้องกันและแก้ไขปัญหาอาชญากรรมในพื้นที่ได้ดียิ่งขึ้น คณะผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะค้นหาคำตอบต่าง ๆ

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาการรับรู้แอปพลิเคชันเรียกตำรวจได้ทันใจ (Police i lert u) จากประชาชนในอำเภอเมืองจังหวัดสงขลา

2. เพื่อศึกษาถึงความสามารถในการเข้าแอปพลิเคชันเรียกตำรวจได้ทันใจ (Police i lert u) กลุ่มที่เคยใช้งานและไม่เคยใช้งาน

3. เพื่อศึกษาความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับแอปพลิเคชันเรียกตำรวจได้ทันใจ (Police i lert u)

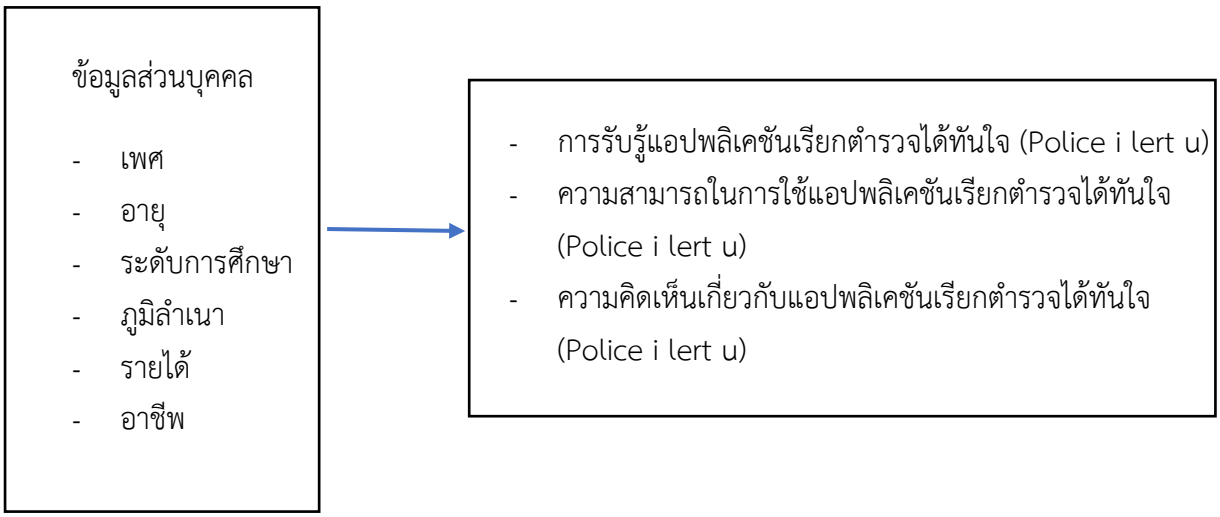
การทบทวนวรรณกรรม

ทฤษฎีการรับรู้ หรือ Perception Theory เป็นกระบวนการที่สัมพันธ์กันระหว่างความเข้าใจความคิด ความรู้สึก ความจำ การเรียนรู้ การตัดสินใจ หนึ่งในองค์ประกอบที่สำคัญของทฤษฎีการรับรู้ คือ สิ่งเร้า (Stimulus) ที่จะทำให้เกิดการรับรู้ เช่น สถานการณ์ เหตุการณ์ สิ่งแวดล้อมรอบกาย (กันยา สุวรรณแสง, 2542)

แนวคิดตำรวจผู้รับใช้ชุมชน (Community Policing Approach) การสนับสนุนการทำงานระหว่างตำรวจกับชุมชน การป้องกัน แก้ไขปัญหาอาชญากรรม ตอบสนอง (Response) ต่อปัญหาและความต้องการของประชาชน มุ่งเน้นการบริการทั้งยามปกติและยามสถานการณ์ฉุกเฉินเมื่อเกิดอาชญากรรม (กฤษณพงศ์ พูตระกูล, 2560)

กรอบแนวคิดการวิจัย

จากการศึกษาทฤษฎีและแนวคิดดังกล่าวข้างต้น คณะผู้วิจัยได้กำหนดกรอบแนวคิดการวิจัยได้ ดังนี้



รูปที่ 1 กรอบแนวคิด

ระเบียบวิธีการวิจัย

บทความวิจัยนี้ใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงปริมาณ ประชากร คือ ประชาชนในอำเภอเมืองจังหวัดสงขลา จำนวน 118,804 คน (กระทรวงสาธารณสุข, 2567) กลุ่มตัวอย่างคำนวนจากสูตรทาโร่ยามาเน่ ได้ทั้งสิ้น จำนวน 400 ตัวอย่าง/คน เครื่องมือที่ใช้ คือ แบบสอบถาม พัฒนามาจากการทบทวนวรรณกรรมและคู่มือการใช้แอปพลิเคชันเรียกตำรวจได้ทันใจ (Police i lert u) มีตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยทั้งในด้านความถูกต้องหรือความแม่นตรงของเนื้อหา (Validity) มีผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่าน ได้ค่าเท่ากับ 0.80 และความเชื่อถือได้ (Reliability) Cronbach's Alpha อยู่ที่ .851 ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) เก็บรวบรวมข้อมูลด้วยการลงพื้นที่ไปแจกแบบสอบถามประชาชนทุกตำบลในอำเภอเมืองสงขลา ทั้งสิ้น 6 ตำบล หากพบประชาชนคนใดจึงขออนุญาตสอบถามความสมัครใจและทำการเก็บรวบรวมข้อมูลของกลุ่มตัวอย่างที่อยู่บริเวณดังกล่าว ได้แบบสอบถามตอบกลับครบ 400 ชุด เนื่องจากคณะผู้วิจัยลงพื้นที่ด้วยกันและช่วยกันตรวจสอบความถูกต้องของการตอบแบบสอบถาม เก็บรวบรวมข้อมูลระหว่างวันที่ 7-16 สิงหาคม 2567 รวมระยะเวลาทั้งสิ้น 10 วัน วิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรม SPSS ของบริษัท IBM Version 26 สถิติที่ใช้เป็นสถิติเชิงพรรณนาในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ จำนวน (ความถี่) ร้อยละ

ผลการศึกษาและอภิปราย

การวิจัยเรื่อง การรับรู้ของประชาชนต่อแอปพลิเคชันเรียกตำรวจได้ทันใจ (Police i lert u) ในพื้นที่อำเภอเมืองสงขลา จังหวัดสงขลา ในครั้งนี้ได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 226 คน คิดเป็นร้อยละ 56.5 มีอายุ 18-25 ปี จำนวน 199 คน คิดเป็นร้อยละ 49.9 มีการการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 245 คน คิดเป็นร้อยละ 61.3 รายได้ต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท จำนวน 178 คน คิดเป็นร้อยละ 45.1

สำหรับผลการวิเคราะห์การรับรู้ของประชาชนต่อแอปพลิเคชันเรียกตำรวจได้ทันใจ (Police i lert u)

ตารางที่ 2 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามการรับรู้ของประชาชนต่อแอปพลิเคชันเรียกตำรวจได้ทันใจ (Police i lert u) ในพื้นที่อำเภอเมืองสงขลา จังหวัดสงขลา

ข้อมูลเกี่ยวกับการรับรู้ของประชาชนต่อแอปพลิเคชันเรียกตำรวจได้ทันใจ (Police i lert u) ในพื้นที่อำเภอเมืองสงขลา จังหวัดสงขลา	รับรู้	ไม่รับรู้
การรับรู้เกี่ยวกับแอปพลิเคชันเรียกตำรวจได้ทันใจ (Police i lert u)	164 (41)	236 (59)
การรับรู้ว่าแอปพลิเคชันเรียกตำรวจได้ทันใจ (Police i lert u) เป็นของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ	170 (42.6)	229 (57.4)
รับรู้หรือไม่ว่า “แอปพลิเคชันเรียกตำรวจได้ทันใจ	175	225

ข้อมูลเกี่ยวกับการรับรู้ของประชาชนต่อแอปพลิเคชันเรียกตำรวจได้ทันใจ (Police i lert u) ในพื้นที่อำเภอเมืองสงขลา จังหวัดสงขลา	รับรู้	ไม่รับรู้
(Police i lert u)” มีเพื่อขอความช่วยเหลือจากเจ้าหน้าที่ตำรวจได้ทันที	(43.8)	(56.3)
รับรู้หรือไม่ว่า “แอปพลิเคชันเรียกตำรวจได้ทันใจ (Police i lert u)” สามารถขอความช่วยเหลือจากสถานีตำรวจภูธรเมืองสงขลาได้ทันที	164 (41)	236 (59)
รับรู้หรือไม่ว่าแอปพลิเคชันเรียกตำรวจได้ทันใจ (Police i lert u) สามารถแจ้งเหตุด่วนเหตุร้ายได้ 24 ชั่วโมง	172 (43)	228 (57)
รับรู้หรือไม่ว่าแอปพลิเคชันเรียกตำรวจได้ทันใจ (Police i lert u) นอกจากแจ้งเหตุฉุกเฉินแล้วยังสารารถเรียกรถพยาบาลฉุกเฉินได้ด้วย	162 (40.5)	238 (59.5)
รับรู้หรือไม่ว่าแอปพลิเคชันเรียกตำรวจได้ทันใจ (Police i lert u) สามารถขอความช่วยเหลือได้ทุกพื้นที่	163 (40.9)	236 (59.1)

ตารางที่ 2 กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ไม่รับรู้เกี่ยวกับแอปพลิเคชันเรียกตำรวจได้ทันใจ (Police i lert u) ในพื้นที่อำเภอเมืองสงขลา จังหวัดสงขลา จำนวน 236 คน คิดเป็นร้อยละ 59 และไม่รับรู้ว่าแอปพลิเคชันเรียกตำรวจได้ทันใจ (Police i lert u) สามารถขอความช่วยเหลือจากสถานีตำรวจภูธรเมืองสงขลาได้ทันทีจำนวนถึง 236 คน คิดเป็นร้อยละ 59 โดยกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ไม่รับรู้ว่าแอปพลิเคชันเรียกตำรวจได้ทันใจ (Police i lert u) สามารถแจ้งเหตุด่วนเหตุร้ายได้ 24 ชั่วโมง จำนวน 229 คน คิดเป็นร้อยละ 57.2

ตารางที่ 3 ร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามข้อมูลเกี่ยวกับความสามารถเข้าถึงการใช้แอปพลิเคชันเรียกตำรวจได้ทันใจ (Police i lert u)

ท่านสามารถเข้าถึงการใช้แอปพลิเคชันเรียกตำรวจได้ทันใจ (Police i lert u) มากน้อยเพียงใด	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ร้อยละ
สามารถเข้าถึงการใช้แอปพลิเคชันเรียกตำรวจได้ทันใจ (Police i lert u) มากน้อยเพียงใด	18.1	20.6	25.6	13.7	22	100

ท่านสามารถเข้าถึงการใช้แอปพลิเคชันเรียกตำรวจได้ทันใจ (Police i lert u) มากน้อยเพียงใด	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ร้อยละ
เจ้าหน้าที่ตำรวจที่เข้ามาช่วยเหลือนั้นมีความพร้อมและให้บริการที่ดีเพียงใด (สำหรับคนที่เคยใช้)	33	31.1	26.2	4.4	5.3	100
ผลลัพธ์ของการแจ้งเหตุผ่านแอปพลิเคชันเรียกตำรวจได้ทันใจ (Police i lert u) เป็นที่น่าพอใจระดับใด (สำหรับคนที่เคยใช้)	39.5	25.9	28.4	1.9	4.3	100
พึงพอใจกับความรวดเร็วในการตอบสนองเหตุการณ์ของเจ้าหน้าที่ตำรวจที่แจ้งผ่านแอปพลิเคชัน (Police i lert u) หรือไม่ (สำหรับคนที่เคยใช้)	38.6	2.5	30.7	3	1.2	100

ตารางที่ 3 ความสามารถเข้าถึงการใช้แอปพลิเคชันเรียกตำรวจได้ทันใจ (Police i lert u) กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เข้าถึงแอปพลิเคชันเรียกตำรวจได้ทันใจระดับปานกลางคิดเป็นร้อยละ 25.6 เจ้าหน้าที่ที่เข้ามาช่วยเหลือมีความพร้อมบริการดีมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 33 ผลลัพธ์ในการแจ้งเหตุแอปพลิเคชันเรียกตำรวจได้ทันใจ (Police i lert u) เป็นที่น่าพอใจมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 39.5 ความพึงพอใจกับความรวดเร็วในการตอบสนองของเจ้าหน้าที่ตำรวจที่แจ้งผ่านแอปพลิเคชันเรียกตำรวจได้ทันใจ (Police i lert u) พึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 38.6

ตารางที่ 4 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างต่อความคิดเห็นเกี่ยวกับแอปพลิเคชันเรียกตำรวจได้ทันใจ (Police i lert u) ด้านความน่าเชื่อถือระบบและเทคโนโลยีของแอปพลิเคชันเรียกตำรวจได้ทันใจ

ระบบและเทคโนโลยีของแอปพลิเคชันเรียกตำรวจได้ทันใจ (Police i lert u) มีความน่าเชื่อถือ	จำนวน	ร้อยละ
มีความน่าเชื่อถือ	337	88.7
ไม่มีความน่าเชื่อถือ	43	11.3
รวม	380	100

* กลุ่มตัวอย่างไม่ตอบ จำนวน 20 คน *

ตารางที่ 4 กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความคิดเห็นเกี่ยวกับแอปพลิเคชันเรียกตำรวจได้ทันใจด้านความน่าเชื่อถือระบบและเทคโนโลยีของแอปพลิเคชันเรียกตำรวจได้ทันใจ (Police i lert u) พบว่า มีความน่าเชื่อถือ จำนวน 337 คน คิดเป็นร้อยละ 88.7

ตารางที่ 5 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างต่อความคิดเห็นเกี่ยวกับแอปพลิเคชัน (Police i lert u) ด้านความสนใจที่จะแนะนำแอปพลิเคชัน ฯ ให้กับบุคคลอื่นใช้

มีความสนใจที่จะแนะนำแอปพลิเคชันเรียกตำรวจได้ทันใจ (Police i lert u) ให้กับบุคคลอื่นใช้	จำนวน	ร้อยละ
แนะนำบุคคลอื่นต่อ	350	91.9
ไม่แนะนำบุคคลอื่นต่อ	31	8.1
รวม	381	100

* กลุ่มตัวอย่างไม่ตอบ จำนวน 19 คน *

ตารางที่ 5 กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่จะแนะนำบุคคลอื่นใช้ต่อ จำนวน 350 คน คิดเป็นร้อยละ 91.1 ไม่แนะนำบุคคลอื่นต่อ จำนวน 31 คิดเป็นร้อยละ 8.1

ตารางที่ 6 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างต่อความคิดเห็นเกี่ยวกับแอปพลิเคชันเรียกตำรวจได้ทันใจ (Police i lert u) สำหรับคนที่ไม่เคยใช้แอปพลิเคชันเรียกตำรวจได้ทันใจ (Police i lert u)

ถ้าไม่เคยใช้แอปพลิเคชันเรียกตำรวจได้ทันใจ (Police i lert u) ท่านจะโหลดมาไว้ที่โทรศัพท์มือถือ	จำนวน	ร้อยละ
โหลดแน่นอน	267	68.3
ขอคิดดูก่อน	113	28.9
ไม่คิดจะโหลดแน่นอน	11	2.8
รวม	391	100

* กลุ่มตัวอย่างไม่ตอบ จำนวน 9 คน *

ตารางที่ 6 สำหรับคนที่ไม่เคยใช้แอปพลิเคชันเรียกตำรวจได้ทันใจ (Police i lert u) กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ตอบว่า โหลดแน่นอน จำนวน 267 คน คิดเป็นร้อยละ 68.3

ตารางที่ 7 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างต่อความคิดเห็นเกี่ยวกับแอปพลิเคชันเรียกตำรวจได้ทันใจ (Police i lert u) ในสถานการณ์ฉุกเฉินจะเลือกใช้แอปพลิเคชัน ฯ เป็นอันดับแรก

ในสถานการณ์ฉุกเฉินจะเลือกใช้แอปพลิเคชันเรียกตำรวจได้ทันใจ (Police i lert u) เป็นอันดับแรก	จำนวน	ร้อยละ
เลือกใช้	320	82.9
ไม่เลือกใช้	66	17.1
รวม	386	100

* กลุ่มตัวอย่างไม่ตอบ จำนวน 14 คน *

ตารางที่ 7 แสดงให้เห็นถึงข้อมูลเกี่ยวกับข้อมูลเกี่ยวกับในสถานการณ์ฉุกเฉินจะเลือกใช้แอปพลิเคชันเรียกตำรวจได้ทันใจ (Police i lert u) เป็นอันดับแรก กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เลือกใช้ จำนวน 320 คน คิดเป็นร้อยละ 82.9

อภิปรายผล

จากการศึกษาการรับรู้ของประชาชนต่อแอปพลิเคชันเรียกตำรวจได้ทันใจ (Police i lert u) ในพื้นที่อำเภอเมืองสงขลา จังหวัดสงขลา สามารถสรุปและอภิปรายผล ได้ดังนี้

ผลการเปรียบเทียบกับบุคคลที่เคยใช้งานแอปพลิเคชันเรียกตำรวจได้ทันใจ (Police i lert u) และบุคคลไม่เคยใช้งานแอปพลิเคชันเรียกตำรวจได้ทันใจ (Police i lert u) จากการศึกษาการเข้าใช้งานแอปพลิเคชันเรียกตำรวจได้ทันใจ (Police i lert u) ค่อนข้างน้อย และไม่เคยใช้งานแอปพลิเคชันเรียกตำรวจได้ทันใจ (Police i lert u) เป็นส่วนใหญ่ เพราะประชาชนในพื้นที่อำเภอเมือง จังหวัดสงขลา ไม่ค่อยได้รู้จักแอปพลิเคชันเรียกตำรวจได้ทันใจ (Police i lert u) การที่ประชาชนไม่รับรู้อาจมีปัจจัยมาจากการประชาสัมพันธ์ของสำนักงานตำรวจแห่งชาติหรือสถานีตำรวจภูธรเมืองสงขลาอาจยังไม่ทั่วถึงเท่าที่ควร หากนำทฤษฎีการรับรู้ หรือ Perception Theory มาอธิบายเกี่ยวกับกระบวนการรับรู้จะมีลักษณะเป็นการความเข้าใจความคิด ความรู้สึก ความจำการเรียนรู้ การตัดสินใจ หนึ่งในองค์ประกอบที่สำคัญของทฤษฎีการรับรู้ คือ สิ่งเร้า (Stimulus) ที่จะทำให้เกิดการรับรู้ เช่น สถานการณ์ เหตุการณ์ สิ่งแวดล้อมรอบกาย เพราะฉะนั้นการรับรู้ของประชาชนเกิดจากประสบการณ์หรือเหตุการณ์ที่ประชาชนได้เผชิญกับอาชญากรรมที่เกิดขึ้นกับตนเอง แอปพลิเคชันดังกล่าวสามารถขอความช่วยเหลือจากตำรวจได้ทันที แต่ผลการศึกษากลับพบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ไม่รับรู้ว่าแอปพลิเคชันเรียกตำรวจได้ทันใจ (Police i lert u) มีเพื่อขอความช่วยเหลือจากตำรวจได้ทันที และผลการศึกษาเกี่ยวกับการเข้าถึงการใช้แอปพลิเคชันเรียกตำรวจได้ทันใจ (Police i lert u) ส่วนใหญ่เข้าถึงระดับปานกลาง สอดคล้องกับงานวิจัยของณัฐดนัย บำรุงศรี (2562) ทำการศึกษาเรื่องแนวทางในการพัฒนาการใช้แอพพลิเคชั่น Police i lert u ผลการศึกษาพบว่า ปัญหาและอุปสรรคของประชาชนในการเข้าถึงการตัดสินใจใช้งานแอพพลิเคชั่น Police i lert u โดยภาพรวมส่วนใหญ่จะเป็นปัญหาด้านการประชาสัมพันธ์ เนื่องจากประชาชนส่วนใหญ่ไม่รู้จักแอพพลิเคชัน Police i lert u จึงทำให้ไม่มั่นใจในการตัดสินใจใช้งานในด้านปัญหาและอุปสรรคของผู้ใช้งานแอพพลิเคชัน Police i lert u

สำหรับประเด็นที่น่าสนใจของผลการวิจัยครั้งนี้ พบว่า ผู้ที่เคยใช้แอปพลิเคชันเรียกตำรวจได้ทันใจ (Police i lert u) เจ้าหน้าที่ตำรวจที่เข้ามาช่วยเหลือมีความพร้อมในการบริการในระดับดีมากที่สุด ผลลัพธ์ในการแจ้งเหตุแอปพลิเคชันดังกล่าวเป็นที่น่าพอใจมากที่สุด มีความพึงพอใจกับความรวดเร็วในการตอบสนองของเจ้าหน้าที่ตำรวจที่แจ้งผ่านแอปพลิเคชันเรียกตำรวจได้ทันใจ (Police i lert u) มากที่สุดและจะใช้บริการแอปพลิเคชันเรียกตำรวจได้ทันใจ (Police i lert u) ต่อไปในอนาคตถึงร้อยละ 91.1 สอดคล้องกับแนวคิดตำรวจผู้รับใช้ชุมชน (Community Policing Approach) ที่การสนับสนุนการทำงานระหว่างตำรวจกับชุมชนการป้องกัน แก้ไขปัญหาอาชญากรรม ตอบสนอง (Response) ต่อปัญหาและความต้องการของประชาชนมุ่งเน้นการบริการทั้งยามปกติและยามสถานการณ์ฉุกเฉินเมื่อเกิดอาชญากรรม การที่เจ้าหน้าที่ตำรวจได้เร่งรีบในการเข้าไปช่วยเหลือประชาชนทันทีเมื่อได้รับข้อมูลจากแอปพลิเคชันดังกล่าวเป็นการตอบสนองต่อปัญหาหรือสถานการณ์ฉุกเฉินที่เกิดขึ้นเพื่อจัดการกับอาชญากรรม ในส่วนของความคิดเห็นเกี่ยวกับแอปพลิเคชันเรียกตำรวจได้ทันใจ (Police i lert u) กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ตอบว่า มีความน่าเชื่อถือด้านระบบและเทคโนโลยีของแอปพลิเคชันมีความสนใจที่จะแนะนำให้กับบุคคลอื่นใช้ต่อ สำหรับคนที่ไม่เคยใช้แอปพลิเคชันเรียกตำรวจได้ทันใจ (Police i lert u) จะเลือกโหลดแน่นอน และในสถานการณ์ฉุกเฉินจะเลือกใช้แอปพลิเคชันเป็นอันดับแรก แสดงให้เห็นว่าประชาชนที่ไม่เคยใช้แอปพลิเคชันเรียกตำรวจได้ทันใจ (Police i lert u) มี

ความเชื่อมั่นต่อแอปพลิเคชันดังกล่าวว่าสามารถขอความช่วยเหลือจากเจ้าหน้าที่ตำรวจได้ตามที่ประชาชนต้องการ แอปพลิเคชันเรียกตำรวจได้ทันใจ (Police i lert u) ถึงแม้ว่าโดยภาพรวมประชาชนจะยังคงไม่รับรู้ว่ามีแอปพลิเคชันเรียกตำรวจได้ทันใจ (Police i lert u) ก็ตาม ซึ่งเป็นหน้าที่ของสถานีตำรวจภูธรเมืองสงขลาที่จะทำการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนได้รับรู้มากขึ้นอันจะก่อให้เกิดผลประโยชน์สูงสุดต่อความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะเชิงการปฏิบัติ

1. สถานีตำรวจภูธรเมืองสงขลาควรทำการประชาสัมพันธ์โดยใช้สื่อที่หลากหลายและเหมาะสมกับทุกกลุ่ม ทุกช่วงวัย เช่น การมีรถแห่ประชาสัมพันธ์เข้าไปตามหมู่บ้าน ชุมชน รวมถึงการติดป้ายโปสเตอร์สำหรับกลุ่มชาวบ้านทั่วไปหรือผู้สูงวัย การใช้สื่อโซเชียล เฟสบุ๊ค ยูทูป ติ๊กต๊อก เพื่อเข้าถึงกลุ่มวัยรุ่น ทำหนังสือและทำโปสเตอร์ส่งไปไปยังหน่วยงานราชการ และบริษัทต่าง ๆ ให้บุคลากรภาครัฐและเอกชนได้เข้าถึง เพื่อให้ได้รับรู้เกี่ยวกับแอปพลิเคชันเรียกตำรวจได้ทันใจ (Police i lert u) อย่างทั่วถึงมากยิ่งขึ้น

2. ควรให้ความรู้เกี่ยวกับการใช้และช่องทางการเข้าถึงแอปพลิเคชันเรียกตำรวจได้ทันใจ (Police i lert u) แก่ประชาชนในอำเภอเมืองสงขลาและอำเภอต่าง ๆ เพื่อให้ประชาชนได้ใช้ประโยชน์เมื่อเกิดเหตุการณ์ฉุกเฉินหรือมีความจำเป็นที่ต้องการขอความช่วยเหลือจากเจ้าหน้าที่ตำรวจ

3. นำคู่มือการใช้แอปพลิเคชันเรียกตำรวจได้ทันใจ (Police i lert u) ของสำนักงานตำรวแห่งชาติทำการส่งต่อให้กับประชาชนผ่านคิวอาร์โค้ดหรือแจกจ่ายตามพื้นที่ต่าง ๆ

ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

1. ควรทำการศึกษาความต้องการการใช้การแอปพลิเคชันเรียกตำรวจได้ทันใจ (Police i lert u) ในพื้นที่รับผิดชอบของสถานีตำรวจภูธรเมืองสงขลาและสถานีตำรวจภูธรอื่นในจังหวัดสงขลา และจังหวัดอื่น ๆ

2. ควรทำการศึกษาเปรียบเทียบการรับรู้และประสิทธิภาพ ประสิทธิผลของการใช้แอปพลิเคชันเรียกตำรวจได้ทันใจ (Police i lert u) ในพื้นที่ของสถานีตำรวจภูธรเมืองสงขลาและสถานีตำรวจภูธรอื่นในจังหวัดสงขลา และจังหวัดอื่น ๆ

3) ควรศึกษาปัญหาและอุปสรรคของการใช้แอปพลิเคชันเรียกตำรวจได้ทันใจ (Police i lert u)

บรรณานุกรม

กระทรวงสาธารณสุข. (2567, 20 กรกฎาคม). *รายงานข้อมูลอำเภอเมืองสงขลา.* https://3doctor.hss.moph.go.th/main/rp_tambon?region=12&prov=OTA%3D&provn=4Liq4LiH4LiC4Lil4Liy&ampid=9001&ampn=4LmA4Lih4Li34Lit4LiH4Liq4LiH4LiC4Lil4Liy

กฤษณพงศ์ พูตระกูล. (2560). *การป้องกันอาชญากรรมในทศวรรษหน้ากับการพัฒนาระบบตำรวจ.* นนทบุรี: โรงพิมพ์ มติชนปากเกร็ด.

กันยา สุวรรณแสง. (2542). *จิตวิทยาทั่วไป* (พิมพ์ครั้งที่ 4). กรุงเทพ ฯ: อักษรพิทยา.

ณัฐดนัย บำรุงศรี. (2562). *แนวทางในการพัฒนาการใช้แอพพลิเคชัน Police i lert u [*วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐศาสตรมหาบัณฑิต]. จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. Chula Digital Collections. https://digital.car.chula.ac.th/chulaetd/9827/

ตำรวจภูธรภาค 9. (2567). *ข้อมูลสถิติคดีอาญา.* https://www.police9.go.th/

ศูนย์กลางแอปพลิเคชันสำนักงานตำรวจแห่งชาติ สำนักงานตำรวจแห่งชาติ. (2567). *Police i lert u.* https://apps.police.go.th/apps.php?id=7

JT. (ม.ป.ป.*). ระบบแจ้งเหตุฉุกเฉินตู้ปุ่มกดเรียกแจ้งขอความช่วยเหลือเหตุฉุกเฉิน (SOS Call Point).* https://jtsolutionsandconsult.com/parkingsystem/sos-call-point/

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชน

Operational Efficiency of the Office of the Private Education Commission

ศุภสิทธิ์ ทองน้อย[1] และวิลาสินี จินตลิขิตดี[2]

Supasit Thongnoi[1] and Vilasinee Jintalikhitdee[2]

นักศึกษาหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต[1], อาจารย์ที่ปรึกษาหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต[2]

วิทยาลัยการเมืองและการปกครอง มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา กรุงเทพมหานคร[1,2]

E-mail: s66563833001@ssru.ac.th[1]

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ดังนี้ (1) เพื่อศึกษาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชน และ (2) เพื่อเปรียบเทียบประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชนจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ ดำเนินการวิจัยโดยเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 167 คน จากแบบสอบถาม โดยวิธีการสุ่มตัวอย่าง แบบง่าย วิเคราะห์ข้อมูลด้วยการแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว ผลการวิจัยประกอบด้วย (1) บุคลากรของสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชนมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก และ (2) บุคลากรของสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชนที่มีปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศ อายุ รายได้ต่อเดือน และระยะเวลาที่ปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน แต่ปัจจัยส่วนบุคคลด้านระดับการศึกษาในภาพรวมมีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านปริมาณงานและระยะเวลาในการปฏิบัติงานมีความแตกต่างกัน

คำสำคัญ: ประสิทธิภาพ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน สำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชน

Abstract

The purposes of this study were (1) to describe the operational efficiency of the Office of the Private Education Commission and (2) to evaluate the operational efficiency based on personal factors. This study was conducted by a quantitative approach. Data were collected from 167 participants by using questionnaire. The data obtained were analyzed by using frequency distribution, percentage, mean, standard deviation, t-test, and one-way ANOVA. Findings indicated that (1) The personnel of the Office of the Private Education Commission exhibit a high overall level of operational efficiency, and (2) Personal factors such as gender,

age, monthly income, and length of service do not yield significant differences in their perceptions of operational efficiency. However, there is a statistically significant difference at the 0.05 level in the overall perception of operational efficiency based on educational attainment. Furthermore, when analyzed by specific dimensions, significant differences were found in operational efficiency related to workload and time of performance.

Keywords: Efficiency, operational efficiency, office of the private education commission

บทนำ

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานเป็นปัจจัยสำคัญที่ได้รับการกล่าวถึงอย่างต่อเนื่องในทั้งภาคเอกชนและภาครัฐ โดยเฉพาะในยุคปัจจุบันที่มีการเปลี่ยนแปลงของบริบททางเศรษฐกิจและสังคมอย่างรวดเร็ว ซึ่งการมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานเป็นความสามารถของบุคลากรในการใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างเต็มศักยภาพ เพื่อให้บรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมายขององค์การ (สาวิตรี สองศรี, 2560) การปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพนั้น ไม่เพียงแค่ส่งผลให้การปฏิบัติงานเป็นไปอย่างราบรื่น แต่ยังเป็นกลไกสำคัญที่ช่วยให้องค์การสามารถตอบสนองต่อความท้าทายใหม่ ๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ (Drucker, 1999)

ในบริบทของภาครัฐ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานเป็นสิ่งที่ได้รับความสนใจอย่างมาก เนื่องจากการดำเนินงานที่มีประสิทธิภาพจะช่วยเพิ่มความสามารถในการตอบสนองต่อความต้องการของประชาชน ซึ่งมีความคาดหวังต่อการบริการที่รวดเร็วและมีคุณภาพมากขึ้น (สถาบันพระปกเกล้า, 2557) เช่น การเกิดขึ้นของการบริหารงานภาครัฐแนวใหม่ที่มุ่งเน้นการเพิ่มขีดสมรรถนะของระบบราชการผ่านการปรับปรุงกระบวนการปฏิบัติงานให้ทันสมัยและสามารถดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

สำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชน มีบทบาทสำคัญในการดูแลและพัฒนาการศึกษาในภาคเอกชน โดยทำหน้าที่ส่งเสริมและสนับสนุนโรงเรียนเอกชนในหลายมิติ เช่น การจัดสรรงบประมาณ การพัฒนาหลักสูตร และการฝึกอบรมครู (สำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชน, ม.ป.ป.) ทั้งนี้ การเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชนมีความสำคัญอย่างยิ่งในการตอบสนองต่อความคาดหวังที่สูงขึ้นของโรงเรียนเอกชนและประชาชน อย่างไรก็ตามหน่วยงานยังคงเผชิญกับปัญหาที่เกิดจากระบบราชการที่ยึดตามกฎระเบียบที่ซับซ้อนและอุปสรรคจากทัศนคติและค่านิยมแบบเดิม (พระครูใบฎีกาวิชาญ ทรงราศี, และเสาวลักษณ์ โกศลกิตติอัมพร, 2564) ส่งผลให้ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานลดลง เช่น การดำเนินงานที่ใช้ระยะเวลานาน การขาดการสนับสนุนการพัฒนาทักษะของบุคลากร การขาดการบูรณาการระหว่างแผนกต่าง ๆ นอกจากนี้ ทัศนคติและค่านิยมแบบเดิม ของบุคลากรที่ยึดติดกับการปฏิบัติงานตามกรอบแบบเก่า ส่งผลให้ไม่สามารถนำแนวคิดหรือวิธีการใหม่ ๆ มาปรับใช้ในการพัฒนาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานได้อย่างเต็มที่

จากปัญหาดังกล่าว จึงจำเป็นต้องศึกษาเพื่อให้สำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชนสามารถตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อมและบริบทในปัจจุบันได้อย่างมีประสิทธิผล ซึ่งสามารถนำไปใช้ในการวางแผน ปรับปรุง และพัฒนาการดำเนินงานของหน่วยงานให้บุคลากรสามารถปรับตัวและปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชน
2. เพื่อเปรียบเทียบประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชนจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

การทบทวนวรรณกรรม

แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

ความหมายของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

Millet (1954) กล่าวว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน คือ การสร้างผลงานที่ทำให้เกิดความพึงพอใจและประโยชน์สูงสุดจากการทำงาน โดยพิจารณาจากการให้บริการที่มีคุณภาพ ซึ่งประกอบด้วยการให้บริการที่เท่าเทียม รวดเร็ว ทันเวลา เพียงพอ ต่อเนื่อง และมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่องเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการอย่างเหมาะสม

พระนุชิต นาคเสโน และ พระครูปริยัติวรเมธี (ทิพย์มณี) (2565) กล่าวว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน คือ การจัดการงานให้บรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้โดยมีประสิทธิภาพ ใช้ทรัพยากรอย่างประหยัดและดำเนินงานในระยะเวลาที่เหมาะสม พร้อมทั้งทำให้ทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องพอใจ ซึ่งใช้ทรัพยากร 6 M ได้แก่ คน (Man) เงิน (Money) วัสดุอุปกรณ์ (Material) วิธีการจัดการ (Management) เครื่องจักร (Machine) และการตลาด (Market)

กล่าวโดยสรุป ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน หมายถึง ความสามารถในการดำเนินงานที่สามารถบรรลุเป้าหมายขององค์กรได้อย่างมีประสิทธิผล โดยใช้ทรัพยากรที่มีอยู่ให้เกิดประโยชน์สูงสุด ทั้งนี้การดำเนินงานควรมีคุณภาพ สม่ำเสมอ และสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างรวดเร็วและเพียงพอ นอกจากนี้ยังต้องคำนึงถึงการจัดสรรทรัพยากรอย่างประหยัดและคุ้มค่า เพื่อให้ทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องได้รับความพึงพอใจ

องค์ประกอบของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

Peterson and Plowman (1953) จำแนกประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานประกอบด้วย 4 องค์ประกอบ ได้แก่

1. ด้านคุณภาพงาน โดยความสำคัญอยู่ที่ผู้ปฏิบัติงานและผู้รับบริการจะต้องพึงพอใจกับงานที่ดำเนินการ ซึ่งต้องมีความถูกต้องและมาตรฐานคุณภาพสูง องค์การจะได้รับผลดีจากการมีผลงานที่มีคุณภาพนี้ด้วย

2. ด้านปริมาณงาน โดยการปฏิบัติงานต้องได้ผลลัพธ์ที่ตรงตามเป้าหมายที่องค์การกำหนด ซึ่งต้องสัมพันธ์กับแผนงานและเวลาที่กำหนดไว้ รวมถึงต้องสามารถรับมือกับปริมาณงานที่เหมาะสมกับจำนวนบุคลากรที่มีอยู่

3. ด้านระยะเวลาเวลาในการปฏิบัติงาน เป็นการใช้เวลาในการดำเนินงานต้องเหมาะสมกับปริมาณและลักษณะของงานที่ได้รับ การพัฒนากระบวนการและเทคนิคในการทำงานเป็นสิ่งสำคัญ เพื่อเพิ่มความเร็วในการดำเนินงานและให้เป็นไปตามกรอบเวลาที่กำหนด

4. ด้านค่าใช้จ่ายในการปฏิบัติงาน เป็นค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นต้องมีความเหมาะสม โดยมุ่งให้เกิดประโยชน์สูงสุดและลดการสูญเสียให้น้อยที่สุดซึ่งรวมถึงการใช้ทรัพยากรทั้งด้านวัสดุ เทคโนโลยีและทรัพยากรมนุษย์อย่างคุ้มค่า

ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

Herzberg, Mausner & Snyderman (1959) ได้อธิบายถึงปัจจัยที่นำไปสู่ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานและส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานผ่านทฤษฎีสองปัจจัย (Herzberg's Two Factor Theory) ซึ่งประกอบด้วย

1. ปัจจัยจูงใจ (Motivation Factors) เป็นปัจจัยที่กระตุ้นและสร้างแรงบันดาลใจให้ผู้ปฏิบัติงานรู้สึกรักงานที่ทำ ซึ่งจะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ปัจจัยเหล่านี้รวมถึงความสำเร็จในงาน การได้รับการยอมรับ ลักษณะของงาน ความรับผิดชอบ และโอกาสในการเติบโต

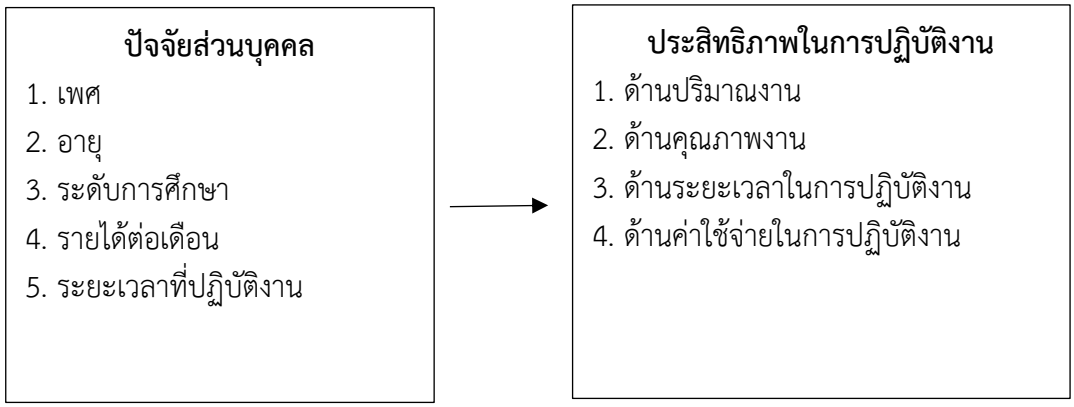
2. ปัจจัยค้ำจุน (Maintenance Factors) เป็นปัจจัยที่ช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง ประกอบด้วยค่าตอบแทน โอกาสในการก้าวหน้า ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ลักษณะของงาน นโยบายการบริหาร สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ความมั่นคงในงาน และวิธีการปกครองของผู้บังคับบัญชา หากไม่มีปัจจัยเหล่านี้ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจะลดลง

2. ข้อมูลเกี่ยวกับสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชน

สำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชน (ม.ป.ป.) เป็นหน่วยงานรัฐในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ โดยมีฐานะเทียบเท่ากรม มีอำนาจและหน้าที่ส่งเสริมและประสานงานด้านการศึกษาเอกชน การกำกับดูแลให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องให้ปฏิบัติตามกฎหมาย รวมทั้งมีหน้าที่เสนอนโยบายและยุทธศาสตร์ที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาการศึกษาเอกชน รวมถึงกำหนดเกณฑ์มาตรฐานด้านวิชาการ การประกันคุณภาพ และสนับสนุนการวิจัยเพื่อยกระดับคุณภาพการศึกษา หน่วยงานนี้ยังดำเนินการเกี่ยวกับการสนับสนุนทางการเงินให้กับโรงเรียนเอกชน และคุ้มครองสิทธิของครูและบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาเอกชน อีกทั้งยังทำหน้าที่เป็นศูนย์ข้อมูลและทะเบียนกลางด้านการศึกษาเอกชน พร้อมทั้งติดตาม ตรวจสอบและประเมินผลการจัดการศึกษา และสนับสนุนการทำงานร่วมกับหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง

กรอบแนวคิด

การศึกษาเรื่องประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชน ผู้วิจัยใช้แนวคิดของ Peterson and Plowman (1953) ที่แบ่งประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานออกเป็น 4 ด้าน ได้แก่ ด้านคุณภาพงาน ด้านปริมาณงาน ด้านระยะเวลาในการปฏิบัติงาน และด้านค่าใช้จ่ายในการปฏิบัติงานเพื่อสร้างกรอบแนวคิดในการวิจัย เนื่องจากเป็นองค์ประกอบที่สะท้อนถึงความสามารถในการปฏิบัติงานในองค์การได้อย่างครอบคลุม โดยมีตัวแปรอิสระ ได้แก่ ปัจจัยส่วนบุคคล คือ เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน และระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน ซึ่งสามารถสร้างกรอบแนวคิดในการวิจัย ดังนี้



รูปที่ 1 กรอบแนวคิด

ระเบียบวิธีการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร สำหรับการวิจัยครั้งนี้ คือ บุคลากรของสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชน จำนวน 294 คน

กลุ่มตัวอย่าง การวิจัยในครั้งนี้ ทำการวิจัยกับบุคลากรของสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชน จำนวน 167 คน ประกอบด้วย ข้าราชการ พนักงานราชการ และลูกจ้าง ซึ่งกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยคำนวณจากสูตรหาขนาดกลุ่มตัวอย่างของของเครซี่และมอร์แกนและใช้การสุ่มตัวอย่างแบบง่าย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล การวิจัยครั้งนี้ใช้เครื่องมือในการเก็บข้อมูล คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) ที่สร้างขึ้นจากการศึกษาแนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง โดยผู้วิจัยได้หาค่าความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) โดยนำแบบสอบถามไปให้ผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 ท่าน ทำการตรวจสอบ พบว่าแบบสอบถามทั้งฉบับมีค่าดัชนีความสอดคล้อง IOC (Index of Item Objective Congruence : IOC) เท่ากับ 1.00 จึงได้นำไปทดลองใช้ (Try Out) จำนวน 30 ชุดเพื่อหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) พบว่า แบบสอบถามมีค่าสัมประสิทธิ์ความเชื่อมั่น (Cornbrash’s alpha) ทั้งฉบับ เท่ากับ 0.97 ซึ่งแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 2 ส่วน ได้แก่

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล โดยเป็นแบบสำรวจรายการ (Checklist) ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน และระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน 4 ด้าน ได้แก่ ด้านปริมาณงาน ด้านคุณภาพงาน ด้านระยะเวลาในการปฏิบัติงาน และด้านค่าใช้จ่ายในการปฏิบัติงาน

โดยส่วนที่ 2 เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) โดยเกณฑ์การให้คะแนนแบ่งออกเป็น 5 ระดับ (บุญชม ศรีสะอาด, 2553) ดังนี้

ระดับความคิดเห็น	**คะแนน**
ระดับความคิดเห็นมากที่สุด	5 คะแนน
ระดับความคิดเห็นมาก	4 คะแนน
ระดับความคิดเห็นปานกลาง	3 คะแนน
ระดับความคิดเห็นน้อย	2 คะแนน
ระดับความคิดเห็นน้อยที่สุด	1 คะแนน

วิธีการเก็บข้อมูล

ผู้วิจัยมีวิธีการเก็บข้อมูลดังนี้

1. ผู้วิจัยได้ทำหนังสือขอความอนุเคราะห์เก็บข้อมูลผ่านบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทาเพื่อขออนุญาตในการเก็บข้อมูลจากสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชน

2. ผู้วิจัยทำการแจกจ่ายและติดตามเก็บคืนแบบสอบถามด้วยตนเอง

3. เมื่อได้รับแบบสอบถามครบถ้วนแล้ว ผู้วิจัยได้ทำการตรวจสอบความสมบูรณ์และความถูกต้องของข้อมูล จากนั้นจึงนำข้อมูลที่ได้รับไปวิเคราะห์ทางสถิติต่อไป

การวิเคราะห์ข้อมูล

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล วิเคราะห์ด้วยค่าความถี่และค่าร้อยละ

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน วิเคราะห์ด้วยค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน แล้วกำหนดคะแนนโดยใช้หลักเกณฑ์มาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับของ Likert (1987) ดังนี้

คะแนนเฉลี่ย	**แปลผล**
4.21 – 5.00	ระดับมากที่สุด
3.41 – 4.20	ระดับมาก
2.61 – 3.40	ระดับปานกลาง
1.81 – 2.60	ระดับน้อย
1.00 – 1.80	ระดับน้อยที่สุด

ผลการศึกษาและอภิปรายผล

ผลการศึกษา

บุคลากรของสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชนที่ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 82.00 มีอายุตั้งแต่ 41 ปี ขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 43.60 มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีและปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 65.30 มีรายได้ต่อเดือน 25,001 - 35,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 68.30 และมีระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน 5 - 10 ปี คิดเป็นร้อยละ 32.30

ผลการศึกษาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชน สามารถสรุปได้ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ข้อมูลประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชน จำแนกเป็นรายด้าน

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชน	ค่าเฉลี่ย	S.D.	แปลผล	อันดับ
1. ด้านคุณภาพงาน	4.25	.47	มากที่สุด	1
2. ด้านระยะเวลาในการปฏิบัติงาน	4.21	.53	มากที่สุด	2
3. ด้านค่าใช้จ่ายในการปฏิบัติงาน	4.07	.60	มาก	3
4. ด้านปริมาณงาน	4.04	.53	มาก	4
รวม	**4.14**	**.53**	**มาก**	

จากตารางที่ 1 พบว่า บุคลากรของสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชน มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 4.14, S.D. = .53) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านโดยเรียงจากมากไปหาน้อย พบว่า ลำดับแรก คือ ด้านคุณภาพงาน อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.25, S.D. = .47) รองลงมา คือ ด้านระยะเวลาในการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.21, S.D. = .53) และด้านที่บุคลากรมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานน้อยที่สุด คือ ด้านปริมาณงาน อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 4.04, S.D. = .53) ตามลำดับ

ในส่วนของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านต่าง ๆ สามารถอธิบายได้ดังนี้

1. ด้านคุณภาพงาน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.25, S.D. = .58) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ โดยเรียงจากมากไปหาน้อย พบว่า ลำดับแรก คือ การมีความพยายามในการพัฒนาคุณภาพงานอย่างต่อเนื่อง อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.36, S.D. = .58) รองลงมา คือ มีการวางแผนเพื่อพัฒนากระบวนการปฏิบัติงานอยู่เสมอ อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.26, S.D. = .62) และข้อที่บุคลากรมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานน้อยที่สุด คือ คุณภาพของงานที่ได้รับผิดชอบเป็นที่ยอมรับของผู้บริหารอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย =4.19, S.D. = .57) ตามลำดับ

2. ด้านระยะเวลาในการปฏิบัติงาน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.21, S.D. = .62) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ โดยเรียงจากมากไปหาน้อย พบว่า ลำดับแรก คือ มีการจัดลำดับความสำคัญของงานเพื่อทำให้เสร็จตามเวลา อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.31, S.D. = .61) รองลงมา คือ การมีความสามารถในการปฏิบัติงานให้เสร็จภายในเวลาที่กำหนด อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.30, S.D. = .60) และข้อที่บุคลากรมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานน้อยที่สุด คือ การมีความสามารถในการปฏิบัติงานเร่งด่วนได้ โดยไม่กระทบกับคุณภาพของงาน อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 4.08, S.D. = .67) ตามลำดับ

3. ด้านค่าใช้จ่ายในการปฏิบัติงาน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 4.07, S.D. = .68) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ โดยเรียงจากมากไปหาน้อย พบว่า ลำดับแรก คือ มีการใช้ทรัพยากรในการปฏิบัติงาน อย่างคุ้มค่าและประหยัด อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 4.17, S.D. = .66) รองลงมา คือ มีการบริหารทรัพยากรให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดในการผลิตผลงาน อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 4.10, S.D. = .70) และข้อที่บุคลากรมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานน้อยที่สุด คือ มีการควบคุมค่าใช้จ่ายในการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 4.02, S.D. = .70) ตามลำดับ

4. ด้านปริมาณงาน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 4.05, S.D. = .65) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ โดยเรียงจากมากไปหาน้อย พบว่า ลำดับแรก คือ การมีความสามารถในการจัดการงานที่ได้รับมอบหมายให้เสร็จตามกำหนดเวลา อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.21, S.D. = .63) รองลงมา คือ การมีความสามารถในการบริหารงานให้มีความเหมาะสมกับเป้าหมายและระยะเวลาที่ได้รับ อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 4.20, S.D. = .58) และข้อที่บุคลากรมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานน้อยที่สุด คือ ปริมาณงานที่ทำเกินมาตรฐานที่องค์การกำหนดไว้ อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 3.86, S.D. = .75) ตามลำดับ

ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชนจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล โดยการวิจัยครั้งนี้ตั้งสมมติฐานไว้ว่า บุคลากรของสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชนที่มีปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน และระยะเวลาที่ปฏิบัติงานแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน ผลปรากฏดังนี้

1. สมมติฐานย่อยที่ 1 เพศของบุคลากรของสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชนที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน พบว่า ผลการเปรียบเทียบประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชนจำแนกตามเพศ บุคลากรที่มีเพศแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน (Sig = .27) ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชน ด้านปริมาณงาน ด้านคุณภาพงาน ด้านระยะเวลาในการปฏิบัติงาน และด้านค่าใช้จ่ายในการปฏิบัติงาน ไม่มีความแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 (Sig = .32, .20, .13 และ .46 ตามลำดับ)

2. สมมติฐานย่อยที่ 2 อายุของบุคลากรของสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชนที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน พบว่า ผลการเปรียบเทียบประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชนจำแนกตามอายุ บุคลากรที่มีอายุแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน (Sig = .86) ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ของสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชน ด้านปริมาณงาน ด้านคุณภาพงาน ด้านระยะเวลาในการปฏิบัติงาน และด้านค่าใช้จ่ายในการปฏิบัติงาน ไม่มีความแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 (Sig = .80, .93, 1.00 และ .40 ตามลำดับ)

3. สมมติฐานย่อยที่ 3 ระดับการศึกษาของบุคลากรของสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชนที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน พบว่า ผลการเปรียบเทียบประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชนจำแนกตามระดับการศึกษา บุคลากรที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 (Sig = .03) ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านคุณภาพงานและด้านค่าใช้จ่ายในการปฏิบัติงานไม่มีความแตกต่างกัน (Sig = .17 และ .25 ตามลำดับ) แต่ด้านปริมาณงานและด้านระยะเวลาในการปฏิบัติงานมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 (Sig = .03 และ .00 ตามลำดับ)

4. สมมติฐานย่อยที่ 4 รายได้ต่อเดือนของบุคลากรของสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชนที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน พบว่า ผลการเปรียบเทียบประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชนจำแนกตามรายได้ต่อเดือน บุคลากรที่รายได้ต่อเดือนแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน (Sig = .58) ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชน ด้านปริมาณงาน ด้านคุณภาพงาน ด้านระยะเวลาในการปฏิบัติงาน และด้านค่าใช้จ่ายในการปฏิบัติงาน ไม่มีความแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 (Sig = .34, .37, 1.00 และ .98 ตามลำดับ)

5. สมมติฐานย่อยที่ 5 ระยะเวลาที่ปฏิบัติงานของบุคลากรของสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชนที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน พบว่า ผลการเปรียบเทียบประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชน จำแนกตามระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน บุคลากรที่มีระยะเวลาที่ปฏิบัติงานแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน (Sig = .80) ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชน ด้านปริมาณงาน ด้านคุณภาพงาน ด้านระยะเวลาในการปฏิบัติงาน และด้านค่าใช้จ่ายในการปฏิบัติงาน ไม่มีความแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .05 (Sig = .67, .66, .80 และ .96 ตามลำดับ)

อภิปรายผล

จากผลการศึกษาพบว่า สำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชนมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในภาพรวมอยู่ในระดับมาก แสดงให้เห็นถึงการบริหารจัดการอย่างมีประสิทธิภาพ ทั้งยังช่วยให้การปฏิบัติงานขององค์การสอดคล้องกับความต้องการที่เปลี่ยนแปลงไปของสังคมและประชาชน ส่งผลให้หน่วยงานสามารถดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและปรับตัวได้รวดเร็วตามบริบทที่เปลี่ยนแปลงอย่างต่อเนื่อง โดยมีประเด็นสำคัญสามารถอภิปรายได้ดังนี้

1. ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชนที่โดดเด่นที่สุด คือ คือด้านคุณภาพงาน สะท้อนถึงความเชี่ยวชาญและทักษะวิชาชีพของบุคลากร รวมทั้งกระบวนการบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพ การที่บุคลากรสามารถผลิตผลงานที่มีคุณภาพได้อย่างต่อเนื่องนั้น เป็นผลจากการที่องค์การสนับสนุนการพัฒนาทักษะ ความรู้ และสร้างสภาพแวดล้อมในการทำงานที่เอื้อต่อการทำงานที่ดี และการที่บุคลากรมีความเข้าใจในบทบาทหน้าที่และมีความรับผิดชอบร่วมกับเป้าหมายขององค์การก็มีบทบาทสำคัญในการทำให้บุคลากรสามารถผลิตผลงานคุณภาพสูงอย่างต่อเนื่อง สอดคล้องกับงานวิจัยของพงศ์ชนัตฐ เลิศวรสิน และปนันดา จันทร์สุกรี (2564) ที่เน้นว่าการสร้างสภาพแวดล้อมการทำงานที่เอื้อต่อความคิดสร้างสรรค์และการกระจายอำนาจในองค์การ จะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์การได้

2. ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่อยู่ในอันดับน้อยที่สุดของสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชน คือ ด้านปริมาณงาน ซึ่งสะท้อนถึงปัญหาจากภาระงานที่มากเกินกว่าความสามารถในการจัดการที่เหมาะสม การมีปริมาณงานมากเกินไปส่งผลให้บุคลากรขาดเวลาในการปฏิบัติงานอย่างละเอียดตามที่คาดหวัง ต้องเร่งรัดทำงานเพื่อให้ทันตามกำหนดเวลา ซึ่งอาจส่งผลกระทบต่อคุณภาพของงานอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ นอกจากนี้ ภาระงานที่มากเกินไปยังเป็นปัจจัยสำคัญที่ก่อให้เกิดความเครียดสะสมในที่ทำงาน ความเครียดและความเหนื่อยล้าจากการทำงานหนักต่อเนื่องไม่เพียงกระทบต่อคุณภาพงานเท่านั้น แต่ยังส่งผลเสียต่อสุขภาพของบุคลากรในระยะยาว ซึ่งอาจนำไปสู่การหมดไฟในการทำงาน (Burnout) และอาจเกิดการลาออก ที่ทำให้ประสิทธิภาพขององค์การโดยรวมลดลง ทั้งนี้ การสร้างวัฒนธรรมการปฏิบัติงานที่ส่งเสริมการร่วมมือกันในทีม การกระจายงานอย่างเหมาะสม และการสนับสนุนปัจจัยที่จำเป็นจะช่วยให้บุคลากรสามารถจัดการปริมาณงานได้ดีขึ้น เพิ่มความคล่องตัวในการปฏิบัติงาน สอดคล้องกับงานวิจัยของธีรโชค ชมสินธุ์จีระศักดิ์ (2566) ที่เน้นว่าการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานควรอาศัยการสนับสนุนด้านทรัพยากรที่เหมาะสม การกระจายภาระงานตามความถนัด และการสร้างสภาพแวดล้อมการปฏิบัติงานที่เอื้อต่อความร่วมมือภายในทีม ซึ่งจะช่วยลดข้อจำกัดในการทำงานข้ามสายงานและเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยรวม

ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชนจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล สามารถอภิปรายผลได้ดังนี้

1. ระดับการศึกษาของบุคลากรในสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชน มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน โดยบุคลากรที่มีการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรีมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยรวมสูงกว่าบุคลากรที่มีการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีและปริญญาตรีอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า ระดับการศึกษาของบุคลากรที่แตกต่างกัน จะมีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านปริมาณงานและด้านระยะเวลาในการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งแสดงให้เห็นว่าระดับการศึกษาที่สูงขึ้นมีส่วนช่วยเพิ่มทักษะ ความเชี่ยวชาญ และความสามารถในการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น การศึกษาจึงเป็นปัจจัยสำคัญในการพัฒนาคุณภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร

2. บุคลากรที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานสูงกว่าผู้ที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีและปริญญาตรี เนื่องจากมีทักษะในการจัดการงาน ทั้งในด้านการบริหารเวลาและปริมาณงานอย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น ซึ่งการศึกษาระดับสูงช่วยให้บุคลากรเหล่านี้สามารถจัดลำดับความสำคัญของงาน และแก้ไขปัญหาได้ดีกว่า รวมถึงสามารถปรับตัวต่อสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงได้ดี สอดคล้องกับงานวิจัยของกัญญาณัฐ เจริญศิลป์ (2564) ที่กล่าวว่าบุคลากรที่มีประสบการณ์และความรู้มากกว่าย่อมมีประสิทธิภาพในการทำงานสูงขึ้น ซึ่งเน้นถึงความสำคัญของการพัฒนาความรู้และทักษะให้สอดคล้องกับการปฏิบัติงาน

3. บุคลากรที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีและปริญญาตรี มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานน้อยกว่าบุคลากรที่มีการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี เนื่องจากความแตกต่างด้านทักษะ ความรู้ และประสบการณ์ในการจัดการภาระงาน โดยบุคลากรที่มีการศึกษาระดับสูงมักได้รับการฝึกฝนในเชิงวิชาการที่เข้มข้น มีทักษะการวิเคราะห์ปัญหา และการบริหารจัดการที่ดี ส่งผลให้สามารถจัดการงานที่ซับซ้อนและมีปริมาณมากได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น นอกจากนี้ บุคลากรที่มีการศึกษาสูงยังสามารถปรับตัวเข้ากับเทคโนโลยีและนวัตกรรมใหม่ ๆ ที่นำมาใช้ในองค์กรได้อย่างรวดเร็ว ส่งผลให้เกิดผลลัพธ์ที่ดีต่อการปฏิบัติงาน ในขณะที่บุคลากรที่มีการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีและปริญญาตรีอาจประสบปัญหาในการบริหารจัดการเวลาหรือภาระงานมาก ซึ่งอาจเกิดจากการขาดทักษะในการจัดการงานพร้อมกันหลายอย่าง หรือการใช้เครื่องมือและนวัตกรรมที่มีความซับซ้อน

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะจากผลการศึกษา ควรให้ความสำคัญกับการปรับปรุงประสิทธิภาพในการจัดการปริมาณงาน โดยเฉพาะการประยุกต์ใช้นวัตกรรมที่ช่วยลดภาระงาน และการปรับโครงสร้างองค์การให้ยืดหยุ่นยิ่งขึ้น เพื่อให้สามารถจัดการปริมาณงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงในยุคปัจจุบัน รวมทั้งส่งเสริมการพัฒนาศักยภาพของบุคลากร และสนับสนุนการศึกษาต่อในระดับที่สูงขึ้น เพื่อยกระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป ควรพิจารณาศึกษาตัวแปรอื่น ๆ ที่อาจมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานเพิ่มเติม เช่น สภาพแวดล้อมในการทำงาน วัฒนธรรมขององค์กร ทัศนคติของบุคลากรต่อการเปลี่ยนแปลง รวมถึงการสนับสนุนจากผู้บริหาร นอกจากนี้ยังควรคำนึงถึงปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน เช่น ความพร้อมในด้านโครงสร้างพื้นฐานและทรัพยากร การศึกษาปัจจัยเหล่านี้จะช่วยให้มีความเข้าใจในมุมมองที่หลากหลายและชัดเจนยิ่งขึ้น

บรรณานุกรม

กัญญาณัฐ เจริญศิลป์. (2564). *ปัจจัยที่มีผลต่อการพัฒนาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของตำรวจจราจรโครงการพระราชดำริ* [การค้นคว้าอิสระรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์]. มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา.

ธีรโชค ชมสินธุ์จีระศักดิ์. (2566). *ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐานในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19)* [การค้นคว้าอิสระรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์]. มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา.

บุญชม ศรีสะอาด. (2553). *การวิจัยเบื้องต้น* (พิมพ์ครั้งที่ 9). กรุงเทพมหานคร: สุวีริยาสาส์น.

พงศ์ชนัตฐ์ เลิศวรสิน และ ปนันดา จันทร์สุกรี. (2564). วัฒนธรรมองค์การที่ส่งเสริมนวัตกรรมในบริบทของภาครัฐ: กรณีศึกษากรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย. *วารสารสมาคมรัฐประศาสนศาสตร แห่งประเทศไทย, 5*(1), 43–58. https://so06.tci-thaijo.org/index.php/bim/article/view/255177

พระครูใบฎีกาวิชาญ ทรงราศี และ เสาวลักษณ์ โกศลกิตติอัมพร. (2564). การพัฒนาประสิทธิภาพและคุณภาพของการปฏิบัติงานภาครัฐ. *วารสารการบริหารการปกครองและนวัตกรรมท้องถิ่น, 5*(3), 61-72. https://so03.tci-thaijo.org/index.php/JLGISRRU/article/view/255839/172611

พระนุชิต นาคเสโน และ พระครูปริยัติวรเมธี (ทิพย์มณี). (2565). การสร้างแรงจูงใจเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรตามหลักพุทธธรรม. *วารสารพุทธนวัตกรรมและการจัดการ, 8*(1), 80–88. https://so06.tci-thaijo.org/index.php/bim/article/view/255177

สถาบันพระปกเกล้า. (2557). *การบริหารงานภาครัฐแนวใหม่.* http://wiki.kpi.ac.th/index.php?title=%E0%B8%81%E0%B8%B2%E0%B8%A3%E0%B8%9A%E0%B8%A3%E0%B8%B4%E0%B8%AB%E0%B8%B2%E0%B8%A3%E0%B8%87%E0%B8%B2%E0%B8%99%E0%B8%A0%E0%B8%B2%E0%B8%84%E0%B8%A3%E0%B8%B1%E0%B8%90%E0%B9%81%E0%B8%99%E0%B8%A7%E0%B9%83%E0%B8%AB%E0%B8%A1%E0%B9%88

สาวิตรี สองศรี. (2560). ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานเศรษฐกิจ การคลัง. ใน กฤษฎา มูฮัมหมด, *การประชุมนำเสนอผลงานวิจัยระดับบัณฑิตศึกษา ครั้งที่ 12 ปีการศึกษา 2560*. มหาวิทยาลัยรังสิต.

สำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชน. (ม.ป.ป.). *ประวัติความเป็นมา*. https://opec.go.th/aboutus?cate_id=2

Drucker, P. F. (1999). *Management challenges for the 21st century*. New York: Harper Business.

Herzberg, F., Mausner, B., & Snyderman, B. B. (1959). *The motivation to work* (2nd ed.). New Jersey: John Wiley & Sons.

Likert, R. (1987). *The method of constructing an attitude scale*. New York: The Science Press.

Millet, John D. (1954). *Management in the public service*. New York: Mcgraw-Hill.

Peterson, E., & Plowman, G. E. (1953). *Business organization & management* (3rd ed.). Homewood: Richard D. Irwin Inc.

การนำนโยบายไปปฏิบัติ: กรณีศึกษาโครงการถังขยะเปียกลดโลกร้อนขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยขมิ้น อำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี

Policy Implementation: A Case Study of Food Waste Management Campaign of the Huai Khamin Subdistrict Administrative Organization, Nong Khae, Saraburi

ณัฐชนน ต้นมาลี[1] และดวงพร อุไรวรรณ[2]

Natchanon Tonmalee[1] and Duangporn Auraiwan[2]

นักศึกษาหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์ ปทุมธานี[1]

อาจารย์ประจำหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์ ปทุมธานี[2]

มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์[1,2]

E-mail: Duangporn.au@vru.ac.th[2]

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์ (1) เพื่อสำรวจระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความสำเร็จในการดำเนินโครงการถังขยะเปียกลดโลกร้อนขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยขมิ้น อำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี และ (2) เพื่อระบุปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จของโครงการถังขยะเปียกลดโลกร้อน การศึกษานี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ กลุ่มตัวอย่างในการศึกษามีจำนวน 370 คน เครื่องมือที่ใช้ คือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ คือ การแจกแจงความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์ถดถอยพหุ ผลการวิจัย (1) ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความสำเร็จในการดำเนินโครงการถังขยะเปียกลดโลกร้อนขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยขมิ้น อำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี อยู่ในระดับมากที่สุด (2) ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จของการดำเนินโครงการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 มีจำนวน 5 ตัวแปร คือ ปัจจัยด้านข้อความนโยบาย ปัจจัยด้านการสนับสนุนจากผู้มีอำนาจ ปัจจัยด้านจิตสำนึกของผู้ปฏิบัติ ปัจจัยด้านผู้นำคนสำคัญและปัจจัยด้านการกำกับตรวจสอบ จากผลการศึกษาครั้งนี้มีข้อเสนอแนะ ดังนี้ ก) สร้างแรงจูงใจในการมีส่วนร่วมของประชาชนพื้นที่ ข) การเสริมสร้างความพร้อมในการปฏิบัติงานของบุคลากรและ ค) การกำหนดตัวชี้วัดของความสำเร็จและการจัดการประกวดชุมชนจัดการขยะดีเด่น

คำสำคัญ: การนำนโยบายไปปฏิบัติ ปัจจัยกำหนดความสำเร็จของนโยบาย โครงการถังขยะเปียกลดโลกร้อน

Abstract

The purposes of this study were (1) to survey the level of opinions on the success of Food Waste Management Campaign of Huai Khamin Subdistrict Administrative Organization, Nong Khae District, Saraburi Province and (2) to identify the factors that influence the success of Food Waste Management Campaign. This study was conducted by a quantitative approach.

Data were collected 370 people by using questionnaires. The statistics used for analysis were frequency distribution, percentage, mean, standard deviation, and multiple regression. Results showed that (1) The level of opinions on the success of Food Waste Management Campaign of Huai Khamin Subdistrict Administrative Organization, Nong Khae District, Saraburi Province was at the highest level. (2) The factors that influenced the success of the project implementation, with statistical significance at the .05 level, consisted of 5 variables: policy statement, support from authorities, practitioner consciousness, leadership and supervision factor. From the results of this study, the following recommendations are made: a) creating incentives for local people's participation; b) strengthening personnel readiness to perform their duties; and c) setting indicators of success and organizing a competition for outstanding waste management communities.

Keywords: Policy implementation, factors determining policy success, food waste management campaign

บทนำ

ในปัจจุบันประเทศไทยกำลังเผชิญกับความท้าทายต่อการพัฒนาที่ยั่งยืน เนื่องจากปัญหาการเปลี่ยนแปลงทางสภาพภูมิอากาศ ซึ่งเป็นสถานการณ์ที่เกิดขึ้นในระดับโลกโดยมีสาเหตุมาจากการพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศที่พัฒนาแล้วในช่วงหลังปฏิวัติอุตสาหกรรม ซึ่งเป็นตัวเร่งสำคัญที่ทำให้เกิดการสั่งสมของปริมาณก๊าซเรือนกระจกในชั้นบรรยากาศทำให้เกิดปรากฏการณ์ก๊าซเรือนกระจก ดังนั้น รัฐบาลจึงได้มีการกำหนดนโยบายการดำเนินงานด้านการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ โดยการประกาศขับเคลื่อนโครงการถังขยะเปียกลดโลกร้อน เพื่อการรักษาการเติบโตทางเศรษฐกิจและการยกระดับคุณภาพชีวิตของประชาชนให้ดียิ่งขึ้น รวมถึงการรักษาความสมดุลของระบบนิเวศ ความสมบูรณ์ของทรัพยากรธรรมชาติและคุณภาพสิ่งแวดล้อมที่มีอยู่ (กองประสานการจัดการการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ, 2566) และในวันที่ 12 พฤศจิกายน 2565 กระทรวงมหาดไทยได้มีการประกาศขับเคลื่อนโครงการถังขยะเปียกลดโลกร้อนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นซึ่งสอดคล้องกับนโนบายของกระทรวงมหาดไทยในการดำเนินงานด้านการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศและยังเป็นการดำเนินการตามนโยบายสำคัญในการแก้ไขปัญหาขยะตามแผนปฏิบัติการจัดการขยะมูลฝอยชุมชน “จังหวัดสะอาด” ที่มีมาอย่างต่อเนื่องภายใต้กรอบการดำเนินงานจำนวน 3 ระยะ ได้แก่ (1) ต้นทาง คือ การลดปริมาณขยะ การคัดแยกขยะ (2) กลางทาง คือ การจัดทำระบบเก็บขนอย่างมีประสิทธิภาพและ (3) ปลายทาง คือ ขยะมูลฝอยได้รับการกำจัดอย่างถูกต้องตามหลักวิชาการ ซึ่งการจัดทำถังขยะเปียกลดโลกร้อนเป็นการจัดการขยะต้นทาง ช่วยลดปริมาณขยะเปียกหรือเศษอาหารที่มีปริมาณน้ำหนักมากที่สุดและยังสามารถลดภาระงบประมาณขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการจัดการขยะ ลดการปล่อย

ก๊าซเรือนกระจกจากบ่อฝังกลบ ทางกระทรวงมหาดไทยจึงขอให้จังหวัดดำเนินการขับเคลื่อนโครงการขยะเปียกลดโลกร้อนตามแนวปฏิบัติที่กำหนด โดยมีการกำกับ ติดตามและบูรณาการการทำงานของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทั้งระดับจังหวัด อำเภอ และองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้มีการจัดทำแผนการดำเนินงานในพื้นที่ ทั้งนี้ทางองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยขมิ้นได้มีการดำเนินการตามนโยบายดังกล่าวของกระทรวงมหาดไทย โดยมีการจัดทำกรอบยุทธศาสตร์ด้านการพัฒนาบริหารจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ซึ่งได้มีการกำหนดแนวทางในการพัฒนาเรื่องการบริหารจัดการขยะมูลฝอยและสิ่งแวดล้อมไว้และได้มีการประชาสัมพันธ์สร้างการรับรู้ความเข้าใจ สร้างความตระหนักและความร่วมมือจากพี่น้องประชาชนในการคัดแยกขยะเศษอาหารหรือขยะเปียกในครัวเรือน เพื่อให้การดำเนินโครงการถังขยะเปียกลดโลกร้อนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นบรรลุเป้าหมาย (กระทรวงมหาดไทย, 2565)

จากเหตุผลข้างต้น ผู้วิจัยได้เห็นถึงความสำคัญของการจัดทำนโยบายการดำเนินงานด้านการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ ที่ได้มีการดำเนินการภายใต้โครงการถังขยะเปียกลดโลกร้อน จึงต้องการศึกษาระดับความสำเร็จในการดำเนินโครงการถังขยะเปียกลดโลกร้อนขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยขมิ้น อำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรีและศึกษาปัจจัยที่ก่อให้เกิดความสำเร็จในการดำเนินโครงการและผลลัพธ์ที่เกิดจากการดำเนินโครงการเพื่อนำมาวิเคราะห์เป็นข้อเสนอแนะในการพัฒนาโครงการให้เกิดความเหมาะสม

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อสำรวจระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความสำเร็จในการดำเนินโครงการถังขยะเปียกลดโลกร้อนขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยขมิ้น อำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี
2. เพื่อระบุปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จของโครงการถังขยะเปียกลดโลกร้อนขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยขมิ้น อำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี

การทบทวนวรรณกรรม

ความหมายของการนำนโยบายไปปฏิบัติ

วรเดช จันทรศร (2551) กล่าวว่า การนำนโยบายไปปฏิบัติ หมายถึง การศึกษาองค์กรที่รับผิดชอบว่าสามารถชี้นำและกระตุ้นให้ทรัพยากรทางการบริหารเพื่อขับเคลื่อนสิ่งสำคัญทั้งหมดของการปฏิบัติงานให้เกิดผลสำเร็จตามนโยบายที่ระบุไว้ การศึกษาที่ผ่านมานั้นมุ่งเน้นสนใจในด้านนโยบายเฉพาะเรื่องมากกว่าการสร้างทฤษฎีการนำนโยบายไปปฏิบัติแบบเบ็ดเสร็จ

สมบัติ ธำรงธัญวงศ์ (2550) กล่าวว่า การนำนโยบายไปปฏิบัติ หมายถึง ความพยายาม ความสามารถในการรวบรวมคนและทรัพยากรทางการบริหาร และกระตุ้นบุคลากรให้ปฏิบัติงาน บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การ

มยุรี อนุมานราชธน (2556) กล่าวว่า การนำนโยบายไปปฏิบัติ หมายถึง การแปลงวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ในนโยบายซึ่งอาจเป็นกฎหมายหรือคำสั่งของรัฐบาลให้เป็นแนวทาง แผนงาน โครงการหรือกิจกรรมที่เป็นรูปธรรมประกอบด้วย การจัดหาทรัพยากรต่าง ๆ เพื่อดำเนินการให้สำเร็จลุล่วงตามวัตถุประสงค์

ขั้นตอนของการนำนโยบายไปปฏิบัติ

วรเดช จันทรศร (2551) ได้ให้ความหมายของการนำนโยบายไปปฏิบัติไว้ว่า การนำนโยบายไปปฏิบัตินั้นมีขั้นตอนหลักอยู่ 2 ขั้นตอน คือ ขั้นตอนระดับมหภาค (Macro) และขั้นตอนระดับจุลภาค (Micro) ดังนี้

1. ขั้นตอนระดับมหภาค (Macro Implementation) เป็นการแปลงนโยบายออกเป็นแนวทางปฏิบัติแบบแผนโครงการ โดยหน่วยงานที่รับผิดชอบ ได้แก่ กระทรวง ทบวง กรม หรือราชการส่วนกลาง จากนั้นทำให้หน่วยงานในระดับท้องถิ่นยอมรับแนวทางที่จะนำไปปฏิบัติงานตามแบบแผนงานโครงการที่กำหนด หรือผลของการแปลงนโยบายนั้นไปปฏิบัติ

2. ขั้นตอนระดับจุลภาค (Micro Implementation) เป็นขั้นตอนที่นโยบายที่มาจากส่วนกลางถูกนำมาปฏิบัติในสภาพแวดล้อมของแต่ละท้องถิ่นซึ่งมีความแตกต่างกัน ในขั้นตอนนี้มีความเกี่ยวพันกับการยอมรับนโยบายของหน่วยงานในระดับท้องถิ่น ซึ่งจะนำไปสู่การปรับปรุงวิธีการของการปฏิบัติงานของแต่ละหน่วยงานเพื่อให้สอดคล้องกับนโยบายและแนวทางที่ส่วนกลางได้กำหนดการดำเนินการของในขั้นตอนแรกในระดับมหภาค ในระดับจุลภาคนี้มี 3 ขั้นตอนหลักที่ต้องปฏิบัติ คือ 1. ขั้นตอนการระดมพลัง (Mobilization) เป็นขั้นตอนที่หน่วยงานระดับท้องถิ่นจะพิจารณาการรับนโยบายและหาการสนับสนุนจากท้องถิ่น 2. ขั้นตอนการปฏิบัติ(Deliverer Implementation) เป็นการครอบคลุมถึงกระบวนการในการปรับเปลี่ยนให้โครงการถูกยอมรับแล้วออกมาในรูปของการปฏิบัติจริง และ3. ขั้นตอนการสร้างความต่อเนื่อง (Institutionalization or Continuation) เป็นการครอบคลุมถึงการหาวิธีการที่จะทำให้นโยบายถูกปรับเปลี่ยนตามความเหมาะสมและได้รับการยอมรับจนบรรลุตามเป้าหมาย

ปัจจัยที่นำไปสู่ความสำเร็จในการนำนโยบายไปปฏิบัติ

Van Meter and Van Horn (1975) ได้กล่าวถึง ปัจจัยแห่งความสำเร็จหรือความล้มเหลวของการนำนโยบายไปปฏิบัติไว้ 7 ประการ ได้แก่ มาตรฐานและวัตถุประสงค์ของนโยบาย งบประมาณและแรงจูงใจอื่น ๆ การมีส่วนร่วมของผู้ปฏิบัติและผู้รับบริการ การติดต่อสื่อสารระหว่างหน่วยงาน คุณลักษณะของหน่วยงานที่ปฏิบัติ สภาวะทางด้านเศรษฐกิจและการสนับสนุนของหน่วยงายที่ปฏิบัติ

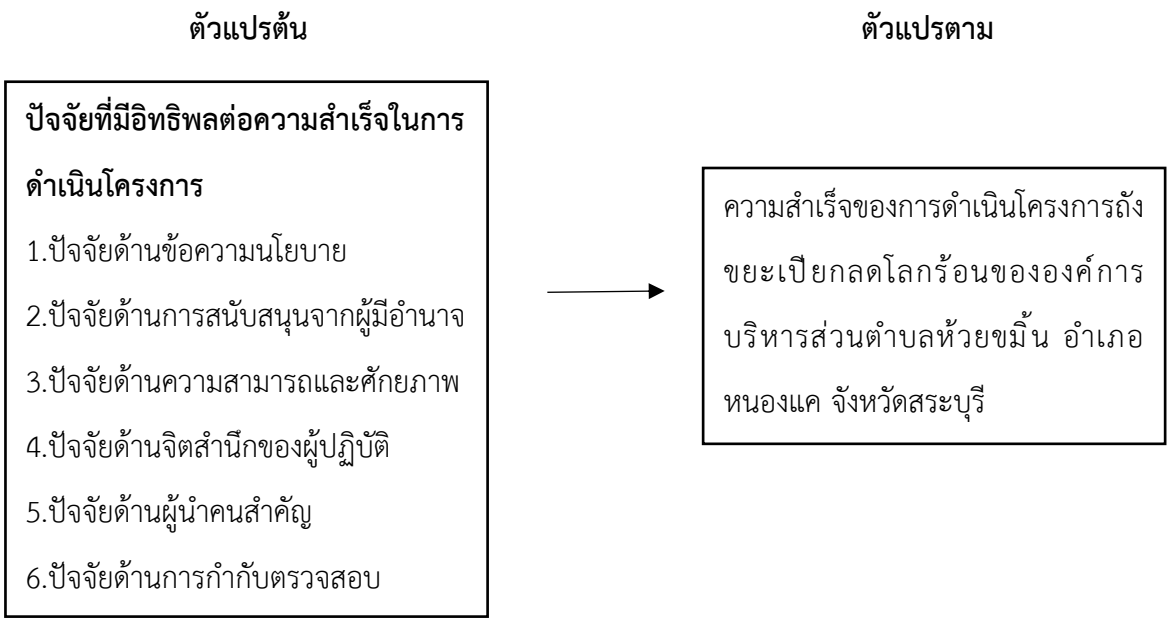
กล้า ทองขาว (2551) ได้กล่าวถึง ปัจจัยที่กำหนดความสำเร็จหรือความล้มเหลวของการนำนโยบายไปปฏิบัติไว้ 6 ประการ ได้แก่ 1) ปัจจัยด้านข้อความนโยบาย หมายถึง ข่าวสารนโยบายที่มีการระบุถึงวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายของนโยบายตลอดจนขั้นตอนหรือแนวปฏิบัติต่าง ๆ 2) ปัจจัยด้านการสนับสนุนจากผู้มีอำนาจ หมายถึง การได้รับการสนับสนุนจากผู้นำทุกๆ ระดับที่จะทำให้นโยบายนั้นประสบความสำเร็จในการนำไปปฏิบัติ 3) ปัจจัยด้านศักยภาพและความสามารถขององค์กรที่นำนโยบายไปปฏิบัติ หมายถึง ลักษณะสำคัญขององค์กร เช่น โครงสร้าง ความรู้ ความสามารถ ทักษะของทีมงาน ประสบการณ์ของผู้นำ ความเพียงขอของทรัพยากรทางการเงินและการบริหาร เป็นต้น 4) ด้านจิตสำนึกของผู้ปฏิบัตินโยบาย หมายถึง ความคิด

หรือเจตคติต่อนโยบายของบุคลากรระดับปฏิบัติการ รวมถึงความรู้ความเข้าใจในนโยบาย 5) ด้านผู้นำคนสำคัญ หมายถึง การริเริ่ม การแสดงบทบาท การไกล่เกลี่ยหรือประนีประนอม ตลอดจนการส่งเสริมสนับสนุนการนำนโยบายไปปฏิบัติของผู้นำคนสำคัญและ 6) ด้านการกำกับตรวจสอบ หมายถึง การประเมินผลและการให้แรงเสริมแก่ผู้ปฏิบัติ รวมถึงการกำกับและการตรวจสอบการปฏิบัติงานของบุคคลและองค์กรที่รับผิดชอบ

ลิขิต ธีรเวคิน (2540) ได้กล่าวว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการนำนโยบายไปปฏิบัติ ประกอบด้วย แหล่งที่มาของนโยบาย ความชัดเจนของนโยบาย การสนับสนุนนโยบาย ความซับซ้อนในการบริหาร สิ่งจูงใจสำหรับผู้ปฏิบัติและการจัดสรรทรัพยากร

กรอบแนวคิด

การศึกษาเรื่องการนำนโยบายไปปฏิบัติ: กรณีศึกษาโครงการถังขยะเปียกลดโลกร้อนขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยขมิ้น อำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี ผู้วิจัยได้นำปัจจัยที่กำหนดความสำเร็จหรือความล้มเหลวของการนำนโยบายไปปฏิบัติของกล้า ทองขาว (2551) มาใช้เป็นกรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัยโดยทำการศึกษาตัวแปรต้น และตัวแปรตาม ดังนี้



รูปที่ 1 กรอบแนวคิด

ระเบียบวิธีการวิจัย

การศึกษาครั้งนี้เป็นงานวิจัยเชิงปริมาณ ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ ประชาชนในพื้นที่ตำบลห้วยขมิ้น อำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี โดยมีจำนวนประชากร รวมทั้งสิ้น 4,516 คน ขนาดกลุ่มตัวอย่างที่จะนำมาศึกษาวิจัย คำนวณโดยใช้สูตรการคำนวณของทาโร ยามาเน่ (Taro Yamane) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% และความคลาดเคลื่อนของการสุ่มกลุ่มตัวอย่างที่ระดับ .05 คำนวณได้ 367.45 คน เพื่อให้ได้กลุ่มตัวอย่างเป็นจำนวน

เต็มผู้ศึกษาจึงใช้ขนาดกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 370 คน การศึกษาวิจัยครั้งนี้ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างโดยใช้หลักความน่าจะเป็น (probability sampling) ด้วยวิธีการสุ่มแบบชั้นภูมิอย่างเป็นสัดส่วน (Proportional Stratified Sampling) โดยจำแนกตามสัดส่วนของแต่ละหมู่บ้าน ดังนั้นจะได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างแยกเป็นประเภทของแต่ละหมู่บ้าน ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 จำนวนกลุ่มตัวอย่างประชาชนในพื้นที่ตำบลห้วยขมิ้น อำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี

ลำดับ	หมู่บ้าน	จำนวนคน	
		ประชากร (คน)	กลุ่มตัวอย่าง(คน)
1	หมู่ 1 บ้านห้วยทองหลาง	272	22
2	หมู่ 2 บ้านห้วยทองหลาง	353	29
3	หมู่ 3 บ้านห้วยทองหลาง	352	29
4	หมู่ 5 บ้านห้วยขมิ้น	157	13
5	หมู่ 7 บ้านโคกกระถิน	619	51
6	หมู่ 8 บ้านโคกกระถิน	1,358	111
7	หมู่ 9 บ้านห้วยขมิ้น	233	19
8	หมู่ 10 บ้านหนองโพธิ์	126	10
9	หมู่ 11 บ้านบ้านลาด	81	7
10	หมู่ 12 บ้านหัวบึง	452	37
11	หมู่ 13 บ้านหัวเขว้า	429	35
12	หมู่ 14 บ้านหนองจิก	84	7
	รวมทั้งสิ้น	**4,516**	**370**

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความสำเร็จของโครงการถังขยะเปียกลดโลกร้อนขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยขมิ้น อำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี ซึ่งเป็นแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) วัดค่า 5 ระดับ แบ่งออกเป็น 4 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถามเป็นแบบเลือกตอบ(Checklist) เกี่ยวกับเพศ อายุ วุฒิการศึกษา และรายได้

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จของการดำเนินโครงการถังขยะเปียกลดโลกร้อนขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยขมิ้น อำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี

ตอนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับความสำเร็จของการดำเนินโครงการถังขยะเปียกลดโลกร้อนขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยขมิ้น อำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี

ตอนที่ 4 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อเสนอแนะและความคิดเห็นอื่น ๆ ซึ่งเป็นแบบสอบถามปลายเปิด

วิธีการสร้างเครื่องมือและการตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ

ผู้วิจัยศึกษาค้นคว้า ตำรา วารสาร บทความ งานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม จากนั้นนำข้อมูลที่ได้จากการทบทวนวรรณกรรมมาวิเคราะห์และสรุป เพื่อใช้ประกอบการสร้างแบบสอบถาม โดยมีเนื้อหาและขอบเขตคลอบคลุมกับสิ่งที่ผู้วิจัยต้องการศึกษาและนำร่างแบบสอบถามเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาวิจัยเพื่อตรวจสอบเนื้อหาและภาษาที่ใช้ในแบบสอบถาม จากนั้นนำแบบสอบถามที่ผ่านความเห็นจากอาจารย์ที่ปรึกษาวิจัยเสนอให้ผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 ท่าน เพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรงตามเนื้อหา (Content Validity) และความเหมาะสมในการใช้ภาษา จากนั้นนำผลการตรวจสอบแบบสอบถามจากผู้เชี่ยวชาญแต่ละท่านมาปรับปรุงแก้ไขตามข้อเสนอแนะและคำนวณหาค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามและวัตถุประสงค์ (Index-Objective Congruence : IOC) และมีการวิเคราะห์หาความเชื่อมั่นของชุดแบบสอบถามด้วยการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาครอนบาคเท่ากับ 0.98 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.70 แสดงว่าแบบสอบถามมีความน่าเชื่อถือ

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS (Statistical Package for Social Science) โดยใช้สถิติวิจัยที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัย มี 2 ส่วน ดังนี้

1. สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) คือ ความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

2. เชิงอนุมาน (Inferential Statistics) คือ การวิเคราะห์ถดถอยพหุ (Multiple Regression Analysis) เพื่อทดสอบสมมติฐานหาปัจจัยที่มีอิทธิพลระหว่างตัวแปรต้นกับตัวแปรตาม โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป

ผลการศึกษา

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของประชากรในพื้นที่ตำบลห้วยขมิ้น อำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี แบ่งออกเป็นเพศ อายุ วุฒิการศึกษาและรายได้

จำแนกตามเพศ ผลการวิเคราะห์ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีจำนวน 190 คน คิดเป็นร้อยละ 51.4 และเพศชาย มีจำนวน 180 คน คิดเป็นร้อยละ 48.6

จำแนกตามอายุ ผลการวิเคราะห์ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุ 51 ขึ้นไป มีจำนวน 175 คน คิดเป็นร้อยละ 47.3 รองลงมาคือ อายุระหว่าง 30 – 40 ปี มีจำนวน 91 คน คิดเป็นร้อยละ 24.6 และน้อยที่สุดคือ อายุต่ำกว่า 30 ปี มีจำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 7.6

จำแนกตามวุฒิการศึกษา ผลการวิเคราะห์ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีวุฒิการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย หรือ ปวช. มีจำนวน 178 คน คิดเป็นร้อยละ 48.1 รองลงมาคือ วุฒิการศึกษาระดับประถมศึกษา มีจำนวน 121 คน คิดเป็นร้อยละ 32.7 และน้อยที่สุดคือ วุฒิการศึกษาระดับปริญญาตรี มีจำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 4.9

จำแนกตามรายได้ต่อเดือน ผลการวิเคราะห์ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีรายได้ต่อเดือน 10,001 - 15,000 บาท มีจำนวน 219 คน คิดเป็นร้อยละ 59.2 รองลงมาคือ มีรายได้ต่อเดือน 5,000 - 10,000 บาท มีจำนวน 119 คน คิดเป็นร้อยละ 32.2 และน้อยที่สุดคือ มีรายได้ต่อเดือน 20,000 บาทขึ้นไป มีจำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.3

ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความสำเร็จในการดำเนินโครงการถังขยะเปียกลดโลกร้อนขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยขมิ้น อำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี

ตารางที่ 2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับความสำเร็จในการดำเนินโครงการถังขยะเปียกลดโลกร้อนขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยขมิ้น อำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี

n = 370

ความสำเร็จ	ระดับความคิดเห็น		การแปลผล
	$\bar{x}$	S.D.	
ท่านเห็นถึงความสำเร็จของการดำเนินโครงการตามวัตถุประสงค์ที่ได้การกำหนดไว้	4.43	0.49	มาก
ท่านเห็นถึงผลกระทบที่ลดลงในด้านสิ่งแวดล้อมของชุมชนหลังมีการดำเนินโครงการ	4.47	0.50	มาก
ท่านมีส่วนร่วมในการพัฒนาและแก้ไขปัญหาในการดำเนินโครงการ	4.36	0.48	มาก
ท่านเห็นถึงการมีส่วนร่วมของประชาชนภายในพื้นที่ในการดำเนินโครงการ	4.85	0.36	มากที่สุด
ท่านได้รับผลประโยชน์ที่เกิดจากการเข้าร่วมดำเนินโครงการที่ส่งผลดีต่อท่าน	4.84	0.36	มากที่สุด
รวม	**4.58**	**0.32**	**มากที่สุด**

ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการความสำเร็จของการดำเนินโครงการถังขยะเปียกลดโลกร้อนขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยขมิ้น อำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับความสำเร็จของการดำเนินโครงการถังขยะเปียกลดโลกร้อนขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยขมิ้น อำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.58 (S.D = 0.32) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ท่านเห็นถึงการมีส่วนร่วมของประชาชนภายในพื้นที่ในการดำเนินโครงการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.85 (S.D = 0.36) รองลงมาคือ ท่านได้รับผลประโยชน์ที่เกิดจากการเข้าร่วมดำเนินโครงการที่ส่งผลดีต่อท่าน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 (S.D = 0.36) และน้อยที่สุดคือ ท่านมีส่วนร่วมด้านการพัฒนาและแก้ไขปัญหาในการดำเนินโครงการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.36 (S.D = 0.48)

ผลการสร้างสมการพยากรณ์เกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จในการดำเนินโครงการถังขยะเปียกลดโลกร้อนขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยขมิ้น อำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี

ตารางที่ 3 การวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณเพื่อการทดสอบสมมติฐาน

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.764[a]	.584	.568	.201

a. Predictors: (Constant), ปัจจัยด้านการกำกับตรวจสอบ (X_6), ปัจจัยด้านการสนับสนุนจากผู้มีอำนาจ (X_2), ปัจจัยด้านความสามารถและศักยภาพ (X_3), ปัจจัยด้านข้อความนโยบาย (X_1), ปัจจัยด้านจิตสำนึกของผู้ปฏิบัติ (X_4), ปัจจัยด้านผู้นำคนสำคัญ (X_5)

จากตารางที่ 3 พบว่า ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณมีค่า .764 ซึ่งเป็นค่าที่แสดงถึงความสัมพันธ์ระหว่างกลุ่มของตัวแปรอิสระทั้งหมดในสมการกับตัวแปรตามและความสามารถของการทำนายความแปรปรวนของสมการนี้อยู่ที่ 58%

ตารางที่ 4 การทดสอบปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จในการดำเนินโครงการถังขยะเปียกลดโลกร้อนขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยขมิ้น อำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี

ตัวแปรพยากรณ์	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
ค่าคงที่ (Constant)	1.606	.295		5.448	.000
ปัจจัยด้านข้อความนโยบาย (X_1)	.372	.070	-.544	-5.273	.000*
ปัจจัยด้านการสนับสนุนจากผู้มีอำนาจ (X_2)	.373	.056	.300	6.623	.000*
ปัจจัยด้านความสามารถและศักยภาพ (X_3)	.071	.045	.093	1.587	.113
ปัจจัยด้านจิตสำนึกของผู้ปฏิบัติ (X_4)	.476	.147	.669	3.243	.001*
ปัจจัยด้านผู้นำคนสำคัญ (X_5)	.341	.163	-.495	-2.094	.037*
ปัจจัยด้านการกำกับตรวจสอบ (X_6)	.439	.127	.567	3.452	.001*

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4 พบว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จในการดำเนินโครงการถังขยะเปียกลดโลกร้อนขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยขมิ้น อำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 มีจำนวน 5 ตัวแปร ได้แก่ ปัจจัยด้านข้อความนโยบาย ปัจจัยด้านการสนับสนุนจากผู้มีอำนาจ ปัจจัยด้านจิตสำนึกของผู้ปฏิบัติ ปัจจัยด้านผู้นำคนสำคัญและปัจจัยด้านการกำกับตรวจสอบ ซึ่งผลการศึกษาการวิจัย พบว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จของการดำเนินโครงการถังขยะเปียกลดโลกร้อนขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยขมิ้น อำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี คือ ปัจจัยด้านข้อความนโยบาย เมื่อเพิ่มขึ้น 1 หน่วย ความสำเร็จในการดำเนินโครงการถังขยะเปียกลดโลกร้อนจะเพิ่มขึ้น .372 หน่วย ปัจจัยด้านการสนับสนุนจากผู้มีอำนาจ เมื่อเพิ่มขึ้น 1 หน่วย ความสำเร็จในการดำเนินโครงการถังขยะเปียกลดโลกร้อนจะเพิ่มขึ้น .373 หน่วย ปัจจัยด้านจิตสำนึกของผู้ปฏิบัติ เมื่อเพิ่มขึ้น 1 หน่วย ความสำเร็จในการดำเนินโครงการถังขยะเปียกลดโลกร้อนจะเพิ่มขึ้น .476 หน่วย ปัจจัยด้านผู้นำคนสำคัญ เมื่อเพิ่มขึ้น 1 หน่วย ความสำเร็จในการดำเนินโครงการถังขยะเปียกลดโลกร้อนจะเพิ่มขึ้น .341 หน่วย ปัจจัยด้านการกำกับตรวจสอบ เมื่อเพิ่มขึ้น 1 หน่วย ความสำเร็จในการดำเนินโครงการถังขยะเปียกลดโลกร้อนจะเพิ่มขึ้น .439 หน่วย ส่วนปัจจัยด้านความสามารถและศักยภาพ ไม่มีผลต่อความสำเร็จในการดำเนินโครงการถังขยะเปียกลดโลกร้อนขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยขมิ้น อำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

สามารถเขียนสมการพยากรณ์ ได้ดังนี้

$$Y = 1.606 + (.372X_1 + .373X_2 + .071X_3 + .476X_4 + .341X_5 + .439X_6)$$

การอภิปรายผล

ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความสำเร็จในการดำเนินโครงการถังขยะเปียกลดโลกร้อนขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยขมิ้น อำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับความสำเร็จในการดำเนินโครงการถังขยะเปียกลดโลกร้อนขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยขมิ้น อำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด สอดคล้องกับงานวิจัยของจรูญ ฟูเทพ (2560) ได้ทำการวิจัยเรื่องการจัดการขยะมูลฝอยของชุมชนวัดเจดีย์ทอง ตำบลคลองควาย อำเภอสามโคก จังหวัดปทุมธานี ผลการศึกษา พบว่า ประสิทธิผลการจัดการ ขยะมูลฝอยของชุมชนวัดเจดีย์ทอง ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด

ผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จในการดำเนินโครงการถังขยะเปียกลดโลกร้อนขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยขมิ้น อำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี ผลวิจัยพบว่า

ปัจจัยด้านข้อความนโยบาย ก่อให้เกิดความสำเร็จในการดำเนินโครงการถังขยะเปียกลดโลกร้อนขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยขมิ้น อำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เป็นไปตามสมมติฐานที่ผู้วิจัยตั้งไว้ ซึ่งทางองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยขมิ้นได้มีการแจ้งรายละเอียดวัตถุประสงค์ของการจัดทำโครงการถังขยะเปียกลดโลกร้อนอย่างชัดเจนรวมถึงแจ้งรายละเอียดของแผนการดำเนินโครงการถังขยะเปียกลดโลกร้อน และแจ้งรายละเอียดขั้นตอนในการปฏิบัติโครงการถังขยะเปียกลดโลก

ร้อนอย่างถูกต้องชัดเจนตามแบบแผนการดำเนินโครงการที่ได้มีการจัดเตรียมไว้ ซึ่งสอดคล้องกับการวิจัยของ ภูริพงษ์ รัตนานิคม, ภาสกร ดอกจันทร์, และกัมปนาท วงษ์วัฒนพงษ์ (2567) ได้ศึกษาเรื่อง แนวทางการนำนโยบายการบริหารจัดการขยะมูลฝอยไปปฏิบัติในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เขตอำเภอเมืองเลย จังหวัดเลย ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยด้านเนื้อหาสาระของนโยบายที่ส่งผลต่อความสำเร็จของการนำนโยบายการบริหารจัดการขยะมูลฝอยไปปฏิบัติมากที่สุด คือ มาตรฐานของนโยบายและวัตถุประสงค์ของนโยบาย

ปัจจัยด้านการสนับสนุนจากผู้มีอำนาจและปัจจัยด้านผู้นำคนสำคัญ ก่อให้เกิดความสำเร็จในการดำเนินโครงการถังขยะเปียกลดโลกร้อนขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยขมิ้น อำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เป็นไปตามสมมติฐานที่ผู้วิจัยตั้งไว้ เนื่องจากผู้นำชุมชนในพื้นที่ตำบลห้วยขมิ้นให้การสนับสนุนและให้ความร่วมมือเป็นอย่างดีในการดำเนินโครงการถังขยะเปียกลดโลกร้อน ซึ่งสอดคล้องงานวิจัยของ อรดี ภาพลงาม และสุขุมวิทย์ ไสยโสภณ (2565) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยแห่งความสำเร็จของการบริหารจัดการขยะมูลฝอยชุมชน เทศบาลตำบลโนนหวาย อำเภอหนองวัวซอ จังหวัดอุดรธานี ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยด้านภาวะผู้นำ ผู้นำที่มีความเข้มแข็ง การลงพื้นที่ติดตามการทำงานของชุมชนด้วยตนเอง รวมถึงการให้คำแนะนำและการหาแนวทางแก้ไขปัญหาของชุมชน เป็นปัจจัยแห่งความสำเร็จของการบริหารจัดการขยะมูลฝอยชุมชน

ปัจจัยด้านจิตสำนึกของผู้ปฏิบัติ ก่อให้เกิดความสำเร็จในการดำเนินโครงการถังขยะเปียกลดโลกร้อนขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยขมิ้น อำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เป็นไปตามสมมติฐานที่ผู้วิจัยตั้งไว้ ซึ่งทางบุคลากรขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยขมิ้นที่รับผิดชอบโครงการนี้มีความมุ่งมั่น ตั้งใจในการดำเนินโครงการถังขยะเปียกลดโลกร้อนและบุคลากรที่รับผิดชอบเข้าใจถึงวัตถุประสงค์และขั้นตอนวิธีในการปฏิบัติซึ่งสามารถนำไปถ่ายทอดต่อได้อย่างถูกต้อง สามารถเสริมสร้างการมีส่วนร่วมจากประชาชนได้เพื่อประโยชน์ต่อส่วนรวมอย่างแท้จริงและองค์กรก็จะได้ประโยชน์จากการดำเนินโครงการนี้เช่นกัน ซึ่งสอดคล้องกับการวิจัยของ ปิยวรรณ เสนคำ และนิรวรรณ แสนโพธิ์ (2565) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยความสำเร็จในการจัดการขยะมูลฝอยขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดนครพนม ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยการบริหาร ได้แก่ ด้านผู้นำ ด้านบุคลากรผู้รับผิดชอบงานและบุคลากรผู้ปฏิบัติงาน ด้านงบประมาณ ด้านขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานและด้านวิธีการดำเนินงาน เป็นปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ทางบวกกับการจัดการขยะมูลฝอยขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดนครพนม

ปัจจัยด้านการกำกับตรวจสอบ ก่อให้เกิดความสำเร็จในการดำเนินโครงการถังขยะเปียกลดโลกร้อนขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยขมิ้น อำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เป็นไปตามสมมติฐานที่ผู้วิจัยตั้งไว้ เพราะทางองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยขมิ้นมีการเข้ามาประเมินผลลัพธ์ที่ได้จากการดำเนินโครงการอย่างต่อเนื่องและมีการเข้ามาตรวจสอบทรัพยากรที่ใช้ในการดำเนินโครงการถังขยะเปียกลดโลกร้อนร่วมถึงการเข้ามาช่วยเหลือปรับปรุงแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นระหว่างการดำเนินโครงการ ซึ่งสอดคล้องกับการวิจัยของ มานพ วุฒิกร (2561) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิผลการนำนโยบายที่ดินแห่งชาติ พ.ศ.2557 ไปปฏิบัติในเขตปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรมตำบลระบำและตำบลลานสัก อำเภอลานสัก

จังหวัดอุทัยธานี ผลวิจัยพบว่า ปัจจัยด้านการควบคุมหรือการกำกับมีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อประสิทธิผลการนำนโยบายที่ดินแห่งชาติ พ.ศ.2557 ไปปฏิบัติในเขตปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม ต.ระบำและต.ลานสัก อ.ลานสัก จ.อุทัยธานี ซึ่งทางหน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้องมีระบบการติดตามการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง จะมีการประเมินผล (ความสำเร็จหรือล้มเหลว) และหลังจากได้ประเมินผลผ่านไปแล้วหน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้องได้ทำการปรับปรุงแก้ไขการดำเนินงาน

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1. สร้างแรงจูงใจในการมีส่วนร่วมของประชาชนพื้นที่ เพื่อให้การดำเนินโครงการเกิดประสิทธิภาพสูงสุด โดยการใช้นโยบายด้านภาษี การพิจารณาจัดสรรงบประมาณ โดยกำหนดตัวชี้วัดเชิงประจักษ์ในการจัดการขยะเปียก ได้แก่ น้ำหนักของปริมาณขยะที่บรรทุกบนรถยนต์ขนขยะ ระดับคุณภาพของขยะ ต้องไม่เปียกไม่เน่า หรือส่งกลิ่นเหม็น ซึ่งการลดค่าใช้จ่ายในการจัดการขยะสามารถนำมาแปรเปลี่ยนเป็นสาธารณูปโภคเพิ่มเติมให้แก่ชุมชนได้

2. การเสริมสร้างความพร้อมในการปฏิบัติงานของบุคลากร ได้แก่ ฐานข้อมูลสำหรับการบริหารจัดการขยะ การทิ้งขยะ การรายงานถึงคุณภาพในการคัดแยกขยะ เพื่อเป็นสถิติในการวางแผนปฏิบัติงานของหน่วยงาน แสดงถึงความโปร่งใสและจริงจังในการจัดการขยะอย่างเป็นรูปธรรม

3. การกำหนดตัวชี้วัดของความสำเร็จและการจัดการประกวดชุมชนจัดการขยะดีเด่น เพื่อสร้างความภูมิใจให้แก่คนในชุมชนนั้น ๆ และเป็นการกระตุ้นให้ทุกชุมชนเห็นคุณค่าของการจัดการขยะ เมื่อทุกชุมชนสามารถดำเนินการผ่านเกณฑ์ตามตัวชี้วัดแล้ว หน่วยงานจะต้องยกระดับตัวชี้วัดขึ้นเพื่อสร้างผลักดันและแรงจูงใจใหม่ๆให้แก่ชุมชุนเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการจัดการขยะให้ดียิ่งขึ้นต่อไป

ข้อเสนอแนะการวิจัยครั้งต่อไป

1. การศึกษาปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้นระหว่างการดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับแผนการดำเนินโครงการถังขยะเปียกลดโลกร้อน จากประชาชนในพื้นที่ตำบลห้วยขมิ้น อำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี ทั้งในเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพเพื่อให้ได้ในข้อมูลเชิงลึกและเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาโครงการ

2. การศึกษาเปรียบเทียบกับพื้นที่อื่น ๆ ทั้งประเด็นด้านความสำเร็จของโครงการ ปัญหาและอุปสรรคตลอดจนแนวปฏิบัติของแต่ละพื้นที่ เพื่อนำข้อมูลมาวิเคราะห์และสรุปเป็นภาพรวมของโครงการในระดับจังหวัดและระดับประเทศ ทั้งนี้จะเป็นประโยชน์ในการพัฒนาหรือต่อยอดโครงการเพื่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลอย่างสูงสุด

บรรณานุกรม

กระทรวงมหาดไทย. (2565). *การขับเคลื่อนโครงการถังขยะเปียกลดโลกร้อนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามนโยบายการจัดการขยะและดำเนินงานด้านการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศของกระทรวงมหาดไทย*. กรุงเทพมหานคร: กระทรวงมหาดไทย.

กล้า ทองขาว. (2551). *เอกสารประกอบการสอนชุดวิชานโยบายสาธารณะและการวางแผน หน่วยที่ 6 เรื่องการนำนโยบายไปปฏิบัติ*. นนทบุรี: สำนักวิชาการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.

กองประสานการจัดการการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ. (2566). *แผนแม่บทรองรับการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ* . กรุงเทพมหานคร: สำนักงานนโยบายและแผนทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม.

จรูญ ฟูเทพ. (2560). *การจัดการขยะมูลฝอยของชุมชนวัดเจดีย์ทอง จังหวัดปทุมธานี* [การค้นคว้าอิสระปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์]. มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร.

ปิยวรรณ เสนคำ และ นิรวรรณ แสนโพธิ์. (กรกฎาคม-ธันวาคม 2565). ปัจจัยความสำเร็จในการจัดการขยะมูลฝอยขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดนครพนม. *วารสารวิจัยสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี, 11*(2), 165–175.

ภูริพงษ์ รัตนานิคม, ภาสกร ดอกจันทร์, และ กัมปนาท วงษ์วัฒนพงษ์. (พฤษภาคม 2567). แนวทางการนำนโยบายการบริหารจัดการขยะมูลฝอยไปปฏิบัติในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เขตอำเภอเมืองเลย จังหวัดเลย. *Journal of Roi Kaensarn Academi, 9*(5), 619–636.

มยุรี อนุมานราชธน. (2556). *นโยบายสาธารณะ.* กรุงเทพมหานคร: เอ็กซเปอร์เน็ท.

มานพ วุฒิกร. (2561). *ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิผลการนำนโยบายที่ดินแห่งชาติ พ.ศ.2557 ไปปฏิบัติในเขตปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรมตำบลระบำและตำบลลานสัก อำเภอลานสัก จังหวัดอุทัยธานี* [รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรังสิต]. rsuir-library.rsu.ac.th. https://rsuir-library.rsu.ac.th/handle/123456789/683

ลิขิต ธีรเวคิน. (2540). *การนำนโยบายไปปฏิบัติ : นโยบายไทยช่วยไทย.* กรุงเทพฯ: สำนักงานเลขานุการคณะกรรมการปฏิรูประบบราชการ สำนักนายกรัฐมนตรี.

วรเดช จันทรศร. (2551). *ทฤษฎีการนำนโยบายสาธารณะไปปฏิบัติ* (พิมพ์ครั้งที่3). กรุงเทพมหานคร: พริกหวานกราฟฟิคฟอร์แมท.

สมบัติ ธำรงธัญวงศ์. (2550). *นโยบายสาธารณะ:แนวความคิด การวิเคราะห์และกระบวนการ* (พิมพ์ครั้งที่ 16). กรุงเทพมหานคร: เสมาธรรม.

อรดี ภาพลงาม และ สุขุมวิทย์ ไสยโสภณ. (พฤษภาคม-สิงหาคม 2565). ปัจจัยแห่งความสำเร็จของการบริหารจัดการขยะมูลฝอยชุมชน เทศบาลตำบลโนนหวาย อำเภอหนองวัวซอ จังหวัดอุดรธานี. *วารสารสถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม, 9*(2), 507–522.

Van Meter, D. S., & Van Horn, C. E. (1975, January). The Policy Implementation Process: A Conceptual Framework. *Administration and Society, 6*(4), 445–488.

ทัศนคติของประชาชนต่อการพัฒนาถนนสาธารณะและระบบไฟส่องสว่างในพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งใหญ่ อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา

The Public Attitude towards the Development of Public Roads and Street Lighting Systems in the Area of Thung Yai Subdistrict Administrative Organization, Hat Yai District, Songkhla Province

ซุไลมาน กุเล็ง[1] เซาฟัฮ เฮง[2] นิรุสนา ศรีสวัสดิ์[3] เพชรรัตน์ แก้วประกอบ[4] และอภิวัฒน์ สมาธิ[5]

Sulaiman Kuleng[1] Saofah Heng[2] Nirusna Srisawat[3] Phetcharat Keawprakop[4] and Apiwat Samathi[5]

นิสิต[1-4], อาจารย์ที่ปรึกษา[5]

วิทยาลัยการจัดการเพื่อการพัฒนา มหาวิทยาลัยทักษิณ วิทยาเขตสงขลา[1-5]

E-mail: bkmoble920@gmail.com[4]

บทคัดย่อ

บทความงานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา (1) ปัญหาและผลกระทบต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งใหญ่ อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา ในการพัฒนาถนนสาธารณะและระบบไฟส่องสว่าง (2) ความต้องการของประชาชนต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งใหญ่ อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา ในการพัฒนาถนนสาธารณะและระบบไฟส่องสว่างและ (3) แนวทางกำหนดนโยบายพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานสำหรับองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งใหญ่ อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา รูปแบบการวิจัยเป็นแบบผสมผสานประกอบด้วย การวิจัยเชิงปริมาณจากกลุ่มตัวอย่าง 367 คน จากการเก็บแบบสอบถามได้ค่าความเชื่อมั่น เท่ากับ 0.95 ผ่านเกณฑ์ทุกด้าน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิจัยเชิงคุณภาพจากการสัมภาษณ์เชิงลึก จำนวน 8 คน ใช้การวิเคราะห์เนื้อหาแล้วนำมาเขียนบรรยายเชิงพรรณนา ผลการวิจัยพบว่า (1) ทัศนะและความพึงพอใจในการพัฒนาถนนสาธารณะและระบบไฟส่องสว่างมีค่าเฉลี่ย 3.60 โดยด้านความต้องการมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3.96 ด้านบริการสาธารณะมีค่าเฉลี่ย 3.46 ลำดับสุดท้ายคือ ด้านปัญหาและผลกระทบมีค่าเฉลี่ย 3.40 อยู่ในระดับปานกลาง (2) ปัจจัยส่วนบุคคลเช่น อายุ เพศ และอาชีพ มีความสัมพันธ์กับทัศนะของประชาชนอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ส่วนศาสนาไม่มีผลต่อทัศนะดังกล่าว (3) ข้อเสนอแนะจากการวิจัย ได้แก่ 1.พัฒนากลไกติดตามและประเมินผลโครงการ 2.พัฒนาโครงการที่ตอบสนองความต้องการ เช่น ออกแบบถนนให้ปลอดภัยและซ่อมบำรุงถนนและไฟส่องสว่างเดือนละ 1 ครั้ง 3.วางแผนปรับปรุงโครงสร้างพื้นฐานที่ชัดเจนทั้งระยะเวลาและงบประมาณ

คำสำคัญ: ทัศนคติ การพัฒนา โครงสร้างพื้นฐาน

Abstract

The objective of this research article is to study: (1) the problems and impacts on the operations of the Thung Yai Subdistrict Administrative Organization, Hat Yai District, Songkhla Province, in the development of public roads and street lighting systems; (2) the public's needs regarding the operations of the Thung Yai Subdistrict Administrative Organization in developing public roads and street lighting systems; and (3) policy recommendations for infrastructure development for the Thung Yai Subdistrict Administrative Organization, Hat Yai District, Songkhla Province. The research design is a mixed-methods approach, consisting of quantitative research with a sample of 367 respondents through a survey, which yielded a reliability score of 0.95, meeting the criteria for all aspects. The statistical methods used for data analysis include percentages, mean, and standard deviation. Additionally, qualitative research was conducted through in-depth interviews with 8 individuals, and the data were analyzed using content analysis and presented descriptively. The research findings are as follows: (1) The attitudes and satisfaction levels toward the development of roads and street lighting had an average score of 3.60. The highest average score was for the "needs" aspect (3.96), followed by "public services" (3.46), and the lowest score was for "problems and impacts" (3.40), all of which fall within a moderate range. (2) Personal factors such as age, gender, and occupation were found to have a statistically significant relationship with the public's attitudes, while religion did not influence these attitudes. (3) The recommendations from the research include: 1. Developing mechanisms for monitoring and evaluating projects. 2. Developing projects that meet public needs, such as designing safer roads and maintaining roads and street lighting once a month. 3. Planning for infrastructure improvements with clear timelines and budget allocations.

Keywords: Attitude, development, infrastructure

บทนำ

โครงสร้างพื้นฐาน (Infrastructure) เป็นสิ่งปลูกสร้างและระบบพื้นฐานที่รองรับการขยายตัวของชุมชนที่มาพร้อมกับ ระบบสาธารณูปโภค ระบบขนส่ง ระบบการสื่อสาร (ศูนย์วิจัยและสนับสนุนเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน, 2565) โครงสร้างพื้นฐานมีความสำคัญต่อการพัฒนาประเทศในทุก ๆ ด้าน เช่น ส่งเสริมเศรษฐกิจ พัฒนาคุณภาพชีวิต เพิ่มศักยภาพของประเทศและยกระดับคุณภาพชีวิตของประชาชน ซึ่งประเทศไทยมีการพัฒนามากกว่าประเทศเพื่อนบ้านในอาเซียน (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและ

สังคมแห่งชาติ, 2554) รองลงมาจากประเทศสิงคโปร์ โดยมีโครงสร้างพื้นฐานหลักในการสร้างประสิทธิ รูปที่เป็นปัจจัยสำคัญ เพื่อสร้างขีดความสามารถในการแข่งขันต่อการพัฒนาประเทศในด้านต่าง ๆ ซึ่งประเทศไทยได้มีการให้บริการสาธารณะด้านโครงสร้างพื้นฐาน เช่น ไฟฟ้า น้ำประปา ถนน การขนส่งคมนาคม เป็นต้น เพราะการให้บริการสาธารณะเป็นหน้าที่ของรัฐที่ต้องจัดให้ประชาชนในประเทศ ให้ได้รับความปลอดภัยและความสะดวกในการใช้ชีวิตหากประเทศไทยมีโครงสร้างพื้นฐานเพียงพอจะส่งผลให้มีความมั่นคงในทุกด้านไม่ว่าในด้านเศรษฐกิจ ด้านคมนาคม ด้านไฟฟ้า ด้านอินเทอร์เน็ต ด้านพลังงาน เป็นต้น ทำให้โครงสร้างพื้นฐานของประเทศไทยมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ดังนั้นการจัดบริการสาธารณะเกี่ยวกับถนนสาธารณะและระบบไฟส่องสว่าง จึงมีความจำเป็นอย่างมากในการดำรงชีวิตของประชาชนทุกพื้นที่

ในปัจจุบันโครงสร้างพื้นฐานในเรื่องของถนนสาธารณะและระบบไฟส่องสว่าง มีความจำเป็นและสำคัญต่อการใช้ชีวิตประจำวัน เพราะประชาชนต้องใช้ถนนในการสัญจรควบคู่กับไฟฟ้าในทุกพื้นที่ที่มีการใช้รถใช้ถนน เพื่อเพิ่มความปลอดภัยในการสัญจรให้กับผู้ใช้รถใช้ถนนในเวลากลางคืน ยังเพิ่มทัศนวิสัยในการมองเห็นให้เหมือนกลางวัน ซึ่งแต่ละพื้นที่มีความต้องการใช้ไฟฟ้าที่แตกต่างกันในแต่ละสภาพของถนน สภาพการจราจร สภาพแวดล้อม นอกจากนี้ถนนและไฟฟ้ายังมีประโยชน์ในด้านความปลอดภัยเพื่อป้องกันการโจรกรรมสำหรับผู้ใช้รถใช้ถนน

องค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งใหญ่ อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา เป็นพื้นที่ที่มีถนนสาธารณะและระบบไฟส่องสว่างยังเข้าถึงไม่ทั่วทุกสาย เนื่องจากบริเวณพื้นที่นี้เป็นที่ลาดเชิงเขา พื้นที่บางส่วนจะเป็นภูเขา ประชาชนจึงมีอาชีพด้านการเกษตรเป็นหลัก โดยพื้นที่ส่วนใหญ่ขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งใหญ่ อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา จะใช้ประโยชน์ในการทำสวนยาง สวนมะพร้าว จำปะดะ ทุเรียนบ้าน สะตอ และพืชล้มลุก เช่น มันเทศ แตงกวา แตงโม ผักต่าง ๆ (แผนพัฒนาท้องถิ่นองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งใหญ่ อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา, 2566) ซึ่งบริเวณโดยรอบมีพื้นที่ติดกับ ตำบลท่าข้าม ตำบลคอหงส์ ตำบลคลองแห (ตัวเมืองหาดใหญ่) ที่ได้รับการพัฒนาอย่างทั่วถึงแล้ว มีถนน 4 เลน ระบบไฟฟ้าทั่วถึงทุกสาย สื่อให้เห็นว่าเป็นเมืองเศรษฐกิจที่มีความเจริญ

จากที่กล่าวมาทั้งหมดในการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานมีความสำคัญทั้งด้านการส่งเสริมเศรษฐกิจ พัฒนาคุณภาพชีวิต เพิ่มศักยภาพของประเทศยกระดับคุณภาพชีวิตของประชาชน และมีองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ใกล้ชิดกับประชาชนมากที่สุดเข้ามามีส่วนร่วมในการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานให้ประชาชน ทำให้โครงสร้างพื้นฐานของประเทศไทยมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น แต่ในพื้นที่ตำบลทุ่งใหญ่มีบางส่วนที่ได้รับการพัฒนาแล้วคือ มีถนนสาธารณะและระบบไฟส่องสว่างเข้าถึงแล้ว แต่บางส่วนยังไม่ได้รับการพัฒนามากนัก เช่นในส่วนของไฟส่องสว่างที่ยังขาดแคลนอยู่บางพื้นที่ ส่งผลต่อความปลอดภัยในการเดินทางและปัญหาถนนสาธารณะที่ยังไม่ลาดยาง เมื่อมีฝนตกหนักน้ำก็จะกัดเซาะถนนส่งผลให้ถนนเกิดการชำรุด ทำให้ประชาชนสัญจรยากลำบาก และอีกหนึ่งปัญหาคือปัญหาเนื่องจากองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งใหญ่มีงบประมาณไม่เพียงพอในการพัฒนา ทำให้คณะผู้วิจัยมีความสนใจในเรื่องความคิดของประชาชนต่อการพัฒนาระบบ

โครงสร้างพื้นฐานเกี่ยวกับถนนสาธารณะและระบบไฟส่องสว่างขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งใหญ่ อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัญหาและผลกระทบต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งใหญ่ อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา ในการพัฒนาถนนสาธารณะและระบบไฟส่องสว่าง

2. เพื่อศึกษาความต้องการของประชาชนต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งใหญ่ อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา ในการพัฒนาถนนสาธารณะและระบบไฟส่องสว่าง

3. เพื่อเสนอแนวทางการกำหนดนโยบายการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานให้กับองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งใหญ่ อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา ในการพัฒนาถนนสาธารณะและระบบไฟส่องสว่าง

การทบทวนวรรณกรรม

แนวคิดเกี่ยวกับการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน

สามารถ ยิ่งกำแหง (2553, อ้างถึงใน สถาบันวิถีใหม่ คณะรัฐศาสตร์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, สื่อการเรียนรู้ด้วยตนเองจากนวัตกรรมท้องถิ่นไทยเล่มที่ 12, 2550) ได้กล่าวไว้ว่า "น้ำไหลไฟสว่าง ทางดี" เป็นตัวบ่งชี้คุณภาพชีวิตของคนในชุมชนมาช้านานบ่งบอกถึงความสำคัญของระบบสาธารณูปโภค สาธาธารณูปการ หรือที่เรียกว่า "โครงสร้างพื้นฐาน" ของชุมชน วันนี้ถ้าองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทำการสำรวจความต้องการบริการสาธารณะของประชาชน หรือลองประมวลข้อมูลการร้องเรียน ข้อเรียกร้องของประชาชนเกี่ยวกับบริการสาธารณะ ก็จะพบว่าบริการสาธาธารณะที่ประชาชนต้องการให้สร้างหรือซ่อมบำรุงรักษาเร่งด่วนลำดับแรก ๆ ยังคงเป็นเรื่องสาธารณูปโภค สาธารณูปการ เช่น ถนน สะพานทางเดิน ทางระบายน้ำ น้ำประปา ไฟฟ้า แสงสว่าง สวนสาธารณะ คูคลองส่งน้ำ ฯลฯ เป็นต้น ซึ่งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทุกแห่งสามารถรับรู้และตระหนักถึงความต้องการด้านโครงสร้างพื้นฐานของชุมชนเป็นอย่างดี ดังอำนาจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตาม พ.ร.บ. กำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 มาตรา 16 กำหนดให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีอำนาจหน้าที่ในการจัดระบบการบริการสาธาธารณะเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่น

ความหมายของโครงสร้างพื้นฐาน หมายถึง สิ่งอำนวยความสะดวกพื้นฐานต่าง ๆ ได้แก่ ถนน สะพานทางเดินเท้าชลประทาน ระบบไฟฟ้า ระบบน้ำประปา โทรคมนาคม ที่เทศบาลตำบลให้บริการแก่ประชาชน

ความจำเป็นของโครงสร้างพื้นฐานองค์การบริหารส่วนตำบลมีภารกิจที่ต้องหาแนวทางในการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานเพื่อยกระดับคุณภาพชีวิตของประชาชนในพื้นที่ให้มีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้นรองรับการเจริญเติบโตของชุมชนในอนาคตจึงต้องมีการพัฒนาระบบโครงสร้างพื้นฐานที่จำเป็น ดังนี้

1) มีถนนโครงข่ายเชื่อมระหว่างชุมชนในเขตเทศบาลและตำบลข้างเคียง เพื่อใช้ในการขนส่งผลผลิตทางการเกษตรและสัญจรไปมาเพื่อติดต่อกันในด้านอื่น ๆ

2) มีสะพานสำหรับข้ามแม่น้ำ ลำคลองอย่างเพียงพอ

3) มีทางเดินเท้าให้ประชาชนเพื่อความปลอดภัยในการสัญจรทางเท้า

4) มีระบบชลประทานอย่างเพียงพอในการทำการเกษตร

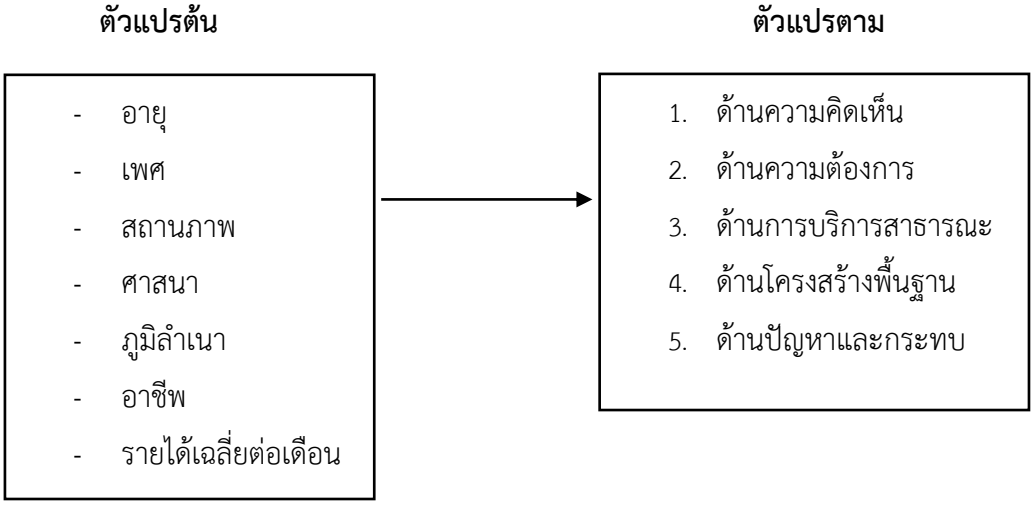
5) มีระบบไฟฟ้าที่เพียงพอต่อความต้องการของประชาชน และไฟฟ้าแสงสว่างสาธารณะที่เพียงพอเพื่อความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน

6) มีระบบน้ำประปาที่สะอาด ปลอดภัยและเพียงพอต่อการอุปโภคบริโภค

7) มีระบบโทรคมนาคมที่ทั่วถึงและเพียงพอสำหรับประชาชนในพื้นที่เพื่อให้ทันต่อข้อมูลข่าวสารที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วในยุคปัจจุบันและอนาคต

กรอบแนวคิด

เรื่อง ทัศนคติของประชาชนต่อการพัฒนาถนนสาธารณะและระบบไฟส่องสว่าง ในพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งใหญ่ อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา



รูปที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

ระเบียบวิธีวิจัย

งานวิจัยนี้ใช้ระเบียบวิธีการวิจัยรูปแบบผสมผสานประกอบด้วย (quantitative research) การวิจัยเชิงปริมาณและการวิจัยเชิงคุณภาพ (qualitative research) พื้นที่วิจัย คือ องค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งใหญ่ อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา จำนวนประชากรทั้งสิ้น 5,484 คน ส่วนกลุ่มตัวอย่างนั้นได้มาจากการนำตัวเลขประชากรในพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งใหญ่ ข้างต้นมาทำการคำนวณตามสูตร TARO YAMANE ด้วยความเชื่อมั่น 95% และความคลาดเคลื่อน 5% ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 367 ตัวอย่าง/คน วิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่าง (Sample Technics) โดยเทคนิคการสุ่มแบบบังเอิญ เป็นใครก็ได้ที่สามารถให้ข้อมูลได้ครบถ้วน โดยมีอายุ 18 ปีขึ้นไป เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย มี 2 ชนิด ได้แก่ 1) แบบสอบถาม (questionnaire)

ในการเก็บรวบรวมข้อมูลกลุ่มตัวอย่าง ใช้ศึกษาทัศนะของประชาชนในพื้นที่ตำบลทุ่งใหญ่ 2) แบบสัมภาษณ์ โดยใช้เครื่องมือ คือ แนวคำถามการสัมภาษณ์ในการเก็บรวบรวมข้อมูลผู้ให้ข้อมูลหลักจำนวนทั้งสิ้น 8 คน โดยคณะผู้วิจัยทำการสัมภาษณ์รองนายกองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งใหญ่ อย่างน้อย 1 คน ประธานสภาองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งใหญ่ และสมาชิกสภา องค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งใหญ่ หมู่ที่ 5 อย่างน้อย 1 คน และประชาชนในพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งใหญ่ อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา จำนวน 6 ราย เลือกจากหมู่บ้านละ 1 คน โดยรวบรวมข้อมูล ระหว่างเดือน กรกฎาคม ถึงเดือน กันยายน พ.ศ. 2567 และนำข้อมูลเชิงปริมาณมาวิเคราะห์ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติเพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์ (SPSS : Statistical packages for the social science) ด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์โปรแกรม SPSS V.20.0 และใช้สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้ 1. นำข้อมูลเชิงปริมาณที่เก็บได้จากแบบสอบถามนำมาลงเลขรหัส จากนั้นทำการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ หาค่าความถี่ ร้อยละ และหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระและตัวแปรตาม โดยใช้ค่า X^2 (chi-square), ANOVA-Test และ Regression-Test จากนั้นจะทำการสุ่มข้อมูลการวิจัยเชิงคุณภาพ ใช้การวิเคราะห์เนื้อหาแล้วนำมาเขียนบรรยายเชิงพรรณนาโดยดูค่าจากตารางเพื่อทดสอบสมมติฐาน 2. นำข้อมูลเชิงคุณรูปที่ได้จากการสัมภาษณ์มาวิเคราะห์ร่วมกับข้อมูลเชิงปริมานว่ามีความเหมือนหรือแตกต่างกันอย่างไร ซึ่งจะสามารถเข้าใจในข้อมูลเชิงลึกได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ผลการศึกษาและอภิปรายผล

วัตถุประสงค์ข้อที่ 1 เพื่อศึกษาปัญหาและผลกระทบต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งใหญ่ อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา ในการพัฒนาถนนสาธารณะและระบบไฟส่องสว่าง

ตารางที่ 1 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยแสดงทัศนะต่อการดำเนินโครงการต่าง ๆ และระดับความพึงพอใจต่อการพัฒนาถนนสาธารณะและระบบไฟส่องสว่าง ประเด็นด้านปัญหาและผลกระทบ

ด้านปัญหาและผลกระทบ	$(\bar{x})$	S.D	ระดับ
1. ปัญหาถนนสาธารณะบางจุดยังไม่ได้ลาดยางทำให้การสัญจรมีความยากลำบากเสี่ยงต่อการเกิดอุบัติเหตุ	3.66	0.983	มาก
2. ปัญหาถนนบางสายมีระบบไฟส่องสว่างไม่ทั่วถึงมีความเสี่ยงต่อการเกิดอุบัติเหตุในการสัญจร	3.65	0.934	มาก
3. การก่อสร้างถนนทำให้มีฝุ่นละออง	3.18	0.937	มาก
4. การก่อสร้างรบกวนการใช้ชีวิตประจำวันของท่านมากน้อยเพียงใด	3.11	0.968	มาก

จากตารางที่ 1 พบว่า จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยแสดงทัศนะต่อการดำเนินโครงการต่าง ๆ และระดับความพึงพอใจต่อการพัฒนาถนนสาธารณะและระบบไฟส่องสว่างในประเด็นด้านปัญหาและผลกระทบ

โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.40 เมื่อพิจารณาเป็นข้อสามารถเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ได้แก่ มากที่สุดเป็น ลำดับที่ 1 คือ ปัญหาถนนสาธารณะบางจุดยังไม่ได้ลาดยางทำให้การสัญจรมีความยากลำบาก เสี่ยงต่อการเกิดอุบัติเหตุ ค่าเฉลี่ย 3.66 อยู่ในระดับมาก ลำดับที่ 2 คือ ปัญหาถนนบางสายมีระบบไฟส่องสว่างไม่ทั่วถึง มีความเสี่ยงต่อการเกิดอุบัติเหตุในการสัญจร ค่าเฉลี่ย 3.65 อยู่ในระดับมาก ลำดับที่ 3 คือ การก่อสร้างถนนทำให้มีฝุ่นละออง ค่าเฉลี่ย 3.18 อยู่ในระดับปานกลาง ลำดับที่ 4 หรือลำดับสุดท้าย คือ การก่อสร้างรบกวนการใช้ชีวิตประจำวันของท่านมากน้อยเพียงใด ค่าเฉลี่ย 3.11 อยู่ในระดับปานกลาง

วัตถุประสงค์ข้อที่ 2 เพื่อศึกษาความต้องการของประชาชนต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งใหญ่ อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา ในการพัฒนาถนนสาธารณะและระบบไฟส่องสว่าง

ตารางที่ 2 พบว่า จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยแสดงทัศนะต่อการดำเนินโครงการต่าง ๆ และระดับความพึงพอใจต่อการพัฒนาถนนสาธารณะและระบบไฟส่องสว่างในประเด็นด้านความต้องการ

ด้านความต้องการ	$(\bar{x})$	S.D	ระดับ
1. ท่านต้องการให้ อบต.ทุ่งใหญ่ มีการสร้างถนนสาธารณะให้มีคุณรูปที่ดี แข็งแรงและคงทน	4.11	0.976	มาก
2. ท่านต้องการให้ อบต.ทุ่งใหญ่ มีการสร้างระบบไฟส่องสว่างให้มีคุณรูปที่ดี ประหยัดไฟและส่องสว่างทุกพื้นที่	4.18	0.934	มาก
3. ท่านต้องการให้ อบต.ทุ่งใหญ่ ดูแลรักษาความสะอาดของถนนมากน้อยเพียงใด	4.04	0.937	มาก
4. ท่านต้องการให้ อบต.ทุ่งใหญ่ ติดตั้งป้ายสัญลักษณ์จราจรเพื่อเพิ่ม	3.78	0.968	มาก
5. ท่านต้องการให้ อบต.ทุ่งใหญ่ ทำเส้นทางสำหรับช่องจักรยาน	3.69	0.944	มาก

จากตารางที่ 2 พบว่า จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยแสดงทัศนะต่อการดำเนินโครงการต่าง ๆ และระดับความพึงพอใจต่อการพัฒนาถนนสาธารณะและระบบไฟส่องสว่างในประเด็นด้านความต้องการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.96 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ สามารถเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ได้แก่ มากที่สุดเป็น ลำดับที่ 1 คือ ท่านต้องการให้ อบต. ทุ่งใหญ่มีการสร้างระบบไฟส่องสว่างให้มีคุณรูปที่ดีประหยัดไฟและส่องสว่างทุกพื้นที่ มีค่าเฉลี่ย 4.18 อยู่ในระดับมาก ลำดับที่ 2 คือ ท่านต้องให้ อบต. ทุ่งใหญ่มีการสร้างถนนสาธารณะให้มีคุณรูปที่ดีแข็งแรงและคงทน มีค่าเฉลี่ย 4.11 อยู่ในระดับมาก ลำดับที่ 3 คือ ท่านต้องการให้ อบต. ทุ่งใหญ่ดูแลรักษาความสะอาดของถนนมากน้อยเพียงใด มีค่าเฉลี่ย 4.04 อยู่ในระดับมาก ลำดับที่ 4 คือ ท่านต้องการให้ อบต. ทุ่งใหญ่ติดตั้งป้ายสัญลักษณ์จารจรเพื่อเพิ่มความปลอดภัยในการสัญจร มีค่าเฉลี่ย 3.78 อยู่ในระดับมาก และลำดับที่ 6 หรือลำดับสุดท้าย คือ ท่านต้องการให้ อบต. ทุ่งใหญ่ทำเส้นทางสำหรับช่องจักรยาน มีค่าเฉลี่ย 3.69 อยู่ในระดับมาก

วัตถุประสงค์ข้อที่ 3 เพื่อเสนอแนวทางการกำหนดนโยบายการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานให้กับองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งใหญ่ อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา ในการพัฒนาถนนสาธารณะและระบบไฟส่องสว่าง

จากการวิจัยเรื่อง "ทัศนคติของประชาชนต่อการพัฒนาถนนสาธารณะและระบบไฟส่องสว่างในพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งใหญ่ อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา มีข้อเสนอแนะในการนำผลวิจัยไปใช้ ดังนี้

1. ควรพัฒนากลไกในการติดตามและประเมินผลการดำเนินโครงการหลังจากที่ดำเนินการแล้ว เพื่อให้แน่ใจว่าตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนอย่างแท้จริง

2. ควรนำข้อมูลที่ได้จากการเสนอแนวทางการพัฒนาโครงการที่ตอบสนองต่อความต้องการของประชาชน เช่น การออกแบบถนนให้มีความปลอดภัยมากขึ้น หรือการติดตั้งไฟสาธารณะในพื้นที่ที่ขาดแคลน และควรมีการดูแลรักษาหรือซ่อมบำรุงถนนสาธารณะและระบบไฟส่องสว่างให้บ่อยครั้งขึ้น เช่น 1 ครั้ง/เดือน

3. ควรมีพัฒนาแผนการดำเนินงานที่มีขั้นตอนชัดเจนในการปรับปรุงถนนและระบบไฟสาธารณะ รวมถึงระยะเวลาและงบประมาณที่จำเป็น

อภิปรายผล

จากการดำเนินการคณะผู้วิจัยอภิปรายผลตามประเด็น ดังนี้

ผลการดำเนินงานในการประเมินระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งใหญ่ อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา ต่อการพัฒนาถนนสาธารณะและระบบไฟสร้างสว่างในพื้นที่ของผู้ตอบแบบสอบถามโดยรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งแบ่งเป็น 3 ด้านด้านความต้องการอยู่ในระดับมาก ด้านบริการสาธารณะ/โครงสร้างพื้นฐานอยู่ในระดับมาก และด้านปัญหาและผลกระทบอยู่ในระดับปานกลาง สอดคล้องกับผลงานวิจัยของ (รุ่งธรรม ธรรมรักษ์, 2561) ได้ทำการศึกษาเรื่อง การศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการพัฒนาระบบโครงสร้างพื้นฐานด้านการคมนาคม กรณีศึกษา: เขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลบางแก้ว อำเภอบางพลี จังหวัดสมุทรปราการ ที่พบว่า ภาพรวมอิทธิพลต่อการพัฒนาระบบโครงสร้างพื้นฐานด้านคมนาคมของผู้ตอบแบบสอบถามอยู่ในระดับมากที่สุด

ข้อเสนอแนะจากการศึกษา

1. ต้องการให้ทาง อบต. ติดตั้งระบบไฟส่องสว่างให้ทั่วถึง โดยเฉพาะถนนสายที่ประชาชนใช้สัญจรในการประกอบอาชีพ (การเกษตร)

2. ต้องการให้ทาง อบต. ดูแลรักษาหรือซ่อมบำรุงถนนสาธารณะและระบบไฟส่องสว่างในพื้นที่ให้รวดเร็วหรือบ่อยครั้งขึ้น

3. ต้องการให้ทาง อบต. สร้างถนนสาธารณะและระบบไฟส่องสว่างให้มีคุณรูปที่ดี แข็งแรง คงทนและเพิ่มความถี่ในการตรวจสอบถนนสาธารณะและระบบไฟส่องสว่างให้บ่อยครั้งขึ้น

4. ต้องการให้ อบต. ติดตั้งป้ายเครื่องหมายสัญลักษณ์จราจรเกี่ยวกับการจำกัดน้ำหนัก ความเร็วและเครื่องหมายสัญลักษณ์จราจรอื่น ๆ เพื่อลดการเกิดอุบัติเหตุหรือเพื่อลดการชำรุดของถนน

บรรณานุกรม

แผนพัฒนาท้องถิ่นองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งใหญ่ อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา. (2566). *แผนพัฒนาท้องถิ่น พ.ศ. 2566-2570 ฉบับทบทวน ครั้งที่ 1/2566.*

รุ่งธรรม ธรรมรักษ์. (2561). *การศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการพัฒนาระบบโครงสร้างพื้นฐานด้านการคมนาคมกรณีศึกษา* [วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยบูรพา]. https://buuir.buu.ac.th/bitstream/1234567890/7461/1/Fulltext.pdf

ศูนย์วิจัยและสนับสนุนเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน. (2565). *โครงสร้างพื้นฐานที่ทนทานพร้อมรับการเปลี่ยนแปลง*. https://www.sdgmove.com/2021/07/06/sdg-vocab-28-resilient-infrastructure/

สามารถ ยิ่งกำแหง. (2553). *แนวทางการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานของชาวบ้านหินหล่อง ในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลตะเคียน อ.ด่านขุนทด จ.นครราชสีมา* [วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี]. http://eng.sut.ac.th/ce/struc/21SAMART/SAMART.pdf

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมห่งชาติ. (2554). *รายงานสถานะโครงสร้างพื้นฐานของประเทศไทย*. https://www.nesdc.go.th

ปัจจัยที่ส่งผลต่อความยากจนของประเทศไทย

Factors Affecting Poverty in Thailand

ปวันรัตน์ คงช่วย[1] และบุษกร ถาวรประสิทธิ์[2]

Pawanrat Khongchuai[1] and Bussagone Tavonprasith[2]

นิสิต[1], อาจารย์[2]

คณะเศรษฐศาสตร์และบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยทักษิณ[1,2]

E-mail: tbussagone@tsu.ac.th[2]

บทคัดย่อ

งานวิจัยในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ (1) เพื่ออธิบายสถานการณ์ความยากจนของประเทศไทย และ (2) เพื่อวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อความยากจนของประเทศไทย โดยใช้ข้อมูลทุติยภูมิแบบอนุกรมเวลารายปี ตั้งแต่ปี พ.ศ.2550-2564 รวม 15 ปี ผลการศึกษาพบว่า (1) จำนวนประชาชนที่ยากจนในประเทศไทยมีจำนวนลดลงจากอดีต อย่างไรก็ตามเมื่อเปรียบเทียบทั้ง 4 ภาคโดยเฉลี่ยจะพบว่าภาคตะวันออกเฉียงเหนือเป็นภาคที่มีจำนวนคนจนมากที่สุดในประเทศไทย รองลงมาคือ ภาคเหนือ ภาคใต้ และภาคกลาง ตามลำดับ (2) ปัจจัยที่ส่งผลต่อความยากจนของประเทศไทย กรณีภาคกลาง ภาคเหนือ ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ภาคใต้ และรวมทุกภาค คือ รายได้ต่อหัว มีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงกันข้าม นอกจากนั้นในกรณีของภาคตะวันออกเฉียงเหนือและรวมทุกภาค อัตราเงินเฟ้อและจำนวนการว่างงาน ส่งผลต่อความยากจนของประเทศไทยในทิศทางเดียวกัน ดังนั้นควรมีการวางแผนเพื่อยกระดับรายได้ของประชาชนในทุกภาค เพื่อให้ประชาชนมีรายได้ต่อหัวเพิ่มขึ้นการแก้ปัญหาความยากจนของประชาชน

คำสำคัญ: ปัจจัย ความยากจน สถานการณ์ความยากจน ประเทศไทย

Abstract

This research aims (1) to describe the poverty situation in Thailand and (2) to analyze the factors affecting poverty in Thailand by using secondary data in the form of annual time series from 2007-2021, a total of 15 years. The results of the study found that (1) the number of poor people in Thailand has decreased from the past. However, when comparing all 4 regions, on average, the Northeastern region has the highest number of poor people in Thailand, followed by the North, the South and the Central region, respectively. (2) The factor affecting poverty in Thailand, in the case of the Central, the North, the Northeastern, the Southern region and all regions combined, is per capita income, which has an inverse relationship. In addition, in the case of the Northeastern region and all regions combined, the

inflation rate and unemployment rate affect poverty in Thailand in the same direction. Therefore, there should be a plan to raise the income of people in all regions in order for people to have higher income per capita and solve the problem of poverty for the people.

Keywords: Factors, poverty, poverty situation, Thailand

บทนำ

ความยากจนเป็นศัพท์บัญญัติของคำว่า Poverty ซึ่งเป็นสรูปที่ประชาชนในประเทศมีความเป็นอยู่ที่ต่ำกว่ามาตรฐาน กล่าวคือไม่มีรายได้ที่เพียงพอที่จะใช้จ่ายในการซื้อสิ่งของและบริการที่จำเป็นขั้นพื้นฐานในการดำรงชีพ (สำนักงานราชบัณฑิตยสภา, 2566) ซึ่งความยากจนเป็นปัญหาที่เกิดขึ้นในสังคมไทยที่สั่งสมมาเป็นระยะเวลายาวนานส่งผลให้เกิดความทุกข์ยากในการดำเนินชีวิตรวมถึงการขาดโอกาสที่จะพัฒนาคุณภาพชีวิตในหลายๆด้านและส่งผลต่อการพัฒนาในระดับประเทศตามมา

ประเด็นความยากจนของประชาชนในประเทศไทยล้วนมีอยู่ทุกภูมิภาคและเป็นปัญหาที่มีมาตั้งแต่อดีตจนถึงปัจจุบันโดยแต่ละภูมิภาคจะมีลักษณะภูมิประเทศและอาชีพหลักที่แตกต่างกันออกไป โดยภาคเหนือพื้นที่เป็นเทือกเขาสูงสลับที่ราบหุบเขา มีอาชีพหลักคือ การเกษตร อุตสาหกรรมในครัวเรือนเช่นการทำเครื่องเงิน การแกะสลักไม้ ภาคกลางลักษณะภูมิประเทศส่วนใหญ่เป็นที่ราบลุ่มแม่น้ำ เป็นภาคที่มีประชากรหนาแน่นที่สุดเนื่องจากพื้นที่มีความอุดมสมบูรณ์ การคมนาคมสะดวก มีอัตราการเพิ่มประชากรสูงเนื่องจากมีการอพยพเข้ามีความหลากหลายในการประกอบอาชีพภาค ตะวันออกเฉียงเหนือลักษณะภูมิประเทศเป็นที่ราบสูงแอ่งกระทะ อาชีพหลักคือการประกอบอาชีพทางเกษตรกรรม ส่วนภาคใต้ลักษณะภูมิประเทศเป็นคาบสมุทรมีทะเลขนาบ 2 ด้านคืออ่าวไทยและอันดามัน การประกอบอาชีพทำอุตสาหกรรมเหมืองแร่การเกษตรกรรมและการประมง

ความยากจนคือปัญหาสำคัญอีกหนึ่งปัญหาที่ส่งผลในด้านแง่ลบต่อการพัฒนาประเทศ โดยตั้งแต่ปี พ.ศ.2550-2564 ข้อมูลจากการสำรวจภาวะเศรษฐกิจและสังคมของครัวเรือน สำนักงานสถิติแห่งชาติ (2566) พบว่า จำนวนประชาชนที่ที่มีความยากจนลดลงจากเดิมคือ ในปี พ.ศ.2550 ภาคกลาง มีจำนวนคนจน 2,022,000 คน ภาคเหนือมีจำนวนคนจน 2,961,000 คน ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ มีจำนวนคนจน 5,823,000 คน ภาคใต้มีจำนวนคนจน 1,643,000 คน ในปี พ.ศ.2564 ภาคกลางมีจำนวนคนจน 657,000 คน ภาคเหนือมีจำนวนคนจน 763,000 คน ภาคตะวันออกเฉียงเหนือมีจำนวนคนจน 2,122,000 คน ภาคใต้มีจำนวนคนจน 1,061,000 คน

ดังนั้นผู้วิจัยจึงได้ศึกษาถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อความยากจนของประเทศไทย โดยศึกษาสถานการณ์ของความยากจนในแต่ละภูมิภาคและวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อความยากจนของประเทศไทย เพื่อให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้แก่ สำนักงานสภาพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ กระทรวงมหาดไทย องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น เป็นต้น นำข้อมูลไปใช้เพื่อเป็นแนวทางในการกำหนดการแก้ไขปัญหาความยากจนของประเทศไทย

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่ออธิบายสถานการณ์ความยากจนของประเทศไทย
2. เพื่อวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อความยากจนของประเทศไทย

การทบทวนวรรณกรรม

ความยากจน (Poverty) หมายถึง ความยากจนในเชิงเศรษฐกิจซึ่งพิจารณาที่ระดับรายได้หรือฐานะทางเศรษฐกิจของบุคคล ว่ามีรายได้ไม่เพียงพอกับการดำรงชีพได้ตามมาตรฐานขั้นต่ำหรือมีรายได้ต่ำกว่ามาตรฐานคุณภาพชีวิตขั้นต่ำที่ยอมรับได้ในแต่ละสังคม ทั้งนี้การนิยามความยากจนให้ครอบคลุมถึงการขาดแคลนที่อยู่อาศัย การขาดโอกาสในการเข้าถึงบริการสาธารณสุข การขาดโอกาสด้านการศึกษา การไม่มีงานทำ การไร้ซึ่งอำนาจตลอดจนการตกอยู่ในความเสี่ยง และความหวาดกลัว นอกจากนั้นสหประชาชาติได้ให้ความหมายของความยากจนว่า หมายถึง ความขัดสนในโอกาสและทางเลือกของมนุษย์ที่จะนำไปสู่การดำรงชีวิตที่ยืนยาว สุขภาพแข็งแรง และทำให้ไม่สามารถไปสู่มาตรฐานการดำรงชีวิตที่ดีได้ นอกจากนี้ยังรวมถึงความขัดสนทางเสรีภาพ ความมีศักดิ์ศรี การให้เกียรติตัวเองและผู้อื่น ความยากจนยังสะท้อนถึงความไม่เพียงพอในทรัพยากร ความเปราะบางต่อเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น โดยไม่คาดคิด อาทิ ความเจ็บป่วย ความรุนแรง และความสูญเสีย รวมทั้งการขาดอำนาจต่อรอง และขาดศักยภาพในการเรียกร้องสิทธิ ทั้งสิทธิทางการเมือง สังคม และเศรษฐกิจในการดำรงอยู่ในสังคม (สุพิชชา โชติกำจร, 2564)

สำหรับแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความยากจนที่สำคัญ ได้แก่

1. ทฤษฎีวัฏจักรแห่งความยากจน (The Vicious Circle of Poverty) ความยากจนเป็นปัญหาที่มีความสำคัญต่อการพัฒนาประเทศชาติ โดนเฉพาะการพัฒนาของประเทศกำลังพัฒนาที่ต้องประสบพบเจอกับจุดบอดในการพัฒนาหรือกับดักความยากจนที่ส่งผลกระทบต่อการพัฒนาประเทศที่พัฒนาแล้ว ความยากจนโดยตัวของมันเองเป็นปัจจัยที่ก่อให้เกิดหรือตอกย้ำปัญหาความยากจนในประเทศ โดยทำให้เกิดวงจรหรือวัฏจักรของความยากจนที่ไม่อาจหลุดพ้นได้ ทั้งนี้โดยเกิดขึ้นทั้งทางด้านอุปสงค์และอุปทาน เนื่องจากความยากจนหรือความมีรายได้ต่ำทำให้ประชาชนไม่มีอำนาจซื้อขาย ขนาดตลาดจึงแคบเกินกว่าที่จะกระตุ้นให้เกิดการลงทุน การลงทุนที่น้อยเกินไปมีผลทำให้รายได้ต่ำไม่เพียงพอต่อการดำรงชีวิต กลายเป็นวัฏจักรแห่งความยากจน

2. ทฤษฎีระบบเศรษฐกิจทวิลักษณ์ (Dual Economy) ความยากจนที่เกิดจากการพัฒนาที่มุ่งความเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจของประเทศที่กำลังพัฒนาเป็นสาเหตุที่ทำให้เกิดความเหลื่อมล้ำทางเศรษฐกิจและสังคมระหว่างเมืองและชนบท ภาคอุตสาหกรรมและภาคเกษตรกรรม ความแตกต่างทำให้เกิดระบบเศรษฐกิจแบบทวิลักษณ์ สาเหตุความยากจนจากลักษณะเฉพาะของระบบเศรษฐกิจแบบทวิลักษณ์ของประเทศกำลังพัฒนามีส่วนก่อให้เกิดความยากจน

3. ทฤษฎีความยากจนจากอัตราค่าแรงขั้นต่ำ (Minimum Wage Poverty Theory) วิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างอัตราค่าแรงขั้นต่ำและระดับความยากจน โดยชี้ให้เห็นว่าค่าแรงขั้นต่ำที่ต่ำสามารถเป็นสาเหตุให้ประชาชนอยู่ในวงจรความยากจน เนื่องจากไม่สามารถครอบคลุมค่าใช้จ่ายพื้นฐานได้

4. ทฤษฎีความยากจนจากค่าใช้จ่าย (Cost of Living Poverty Theory) เน้นการวิเคราะห์ความยากจนโดยพิจารณาจากค่าใช้จ่ายที่จำเป็นต่อการดำรงชีวิตในระดับที่เหมาะสม ทฤษฎีนี้แสดงให้เห็นว่าความยากจนเกิดขึ้นเมื่อรายได้ไม่เพียงพอที่จะครอบคลุมค่าใช้จ่ายพื้นฐาน เช่น อาหาร ที่อยู่อาศัย และการดูแลสุขภาพ

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความยากจนและความเหลื่อมล้ำทางเศรษฐกิจของประเทศไทย ได้แก่ วรายุทธ พลาศรี (2556) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความยากจนของครัวเรือนในชนบท กรณีศึกษาจังหวัดมหาสารคาม มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความยากจนของครัวเรือนในชนบทจังหวัดมหาสารคาม ผลจากการศึกษาพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อความยากจนของครัวเรือน ได้แก่ ระดับการศึกษาของหัวหน้าครัวเรือน ขนาดของครัวเรือน รายได้ ค่าใช้จ่ายและหนี้สินของครัวเรือน สอดคล้องกับ พิมพ์พร เกษดี (2565) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความยากจนและความเหลื่อมล้ำของรายได้ของผู้มีรายได้น้อย กรณีศึกษาอำเภอเมือง จังหวัดเพชรบูรณ์ มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความยากจนและความเหลื่อมล้ำทางรายได้ของผู้มีรายได้น้อยกรณีศึกษาอำเภอเมือง จังหวัดเพชรบูรณ์ มีวัตถุประสงค์เพื่อหาแนวทางในการพัฒนาและส่งเสริมผู้มีรายได้น้อย ผลการศึกษาพบว่า เพศ อายุ อาชีพ ระดับการศึกษา และรายได้มีอิทธิพลต่อความยากจน ในขณะที่งานวิจัยที่ศึกษาภาพรวมของทั้งประเทศ ได้แก่ ชาคร เลิศนิทัศน์ (2559) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยทางเศรษฐกิจและการเมืองที่มีผลต่อความจนและความเหลื่อมล้ำทางเศรษฐกิจในสังคมไทยในช่วงปี พ.ศ. 2531-2556 มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยทางเศรษฐกิจและการเมืองที่ส่งผลต่อความยากจนและความเหลื่อมล้ำทางเศรษฐกิจในสังคมไทยในช่วงปี พ.ศ.2531-2556 ผลจากการศึกษาพบว่า ปัจจัยทางเศรษฐกิจที่แสดงผ่านข้อมูลการศึกษา ปัจจัยทางด้านรายได้ส่งผลต่อความยากจนและความเหลื่อมล้ำในระดับความมีอิทธิพลสูง ซึ่งแตกต่างจากข้อมูลการลงทุนโดยตรงจากต่างประเทศและข้อมูลสารณสุขที่ส่งผลในระดับความมีอิทธิพลต่ำ สอดคล้องกับ สุพิชชา โชติกำจร (2564) ได้ศึกษาเรื่อง ภาวะความยากจนและปัจจัยที่มีผลต่อความยากจนในประเทศไทย มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาสถานการณ์ความยากจนในประเทศไทย และศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความยากจนในประเทศไทย ผลการศึกษาพบว่า สถานการณ์ความยากจนในประเทศไทยจำนวนคนจนและสัดส่วนคนจนในประเทศไทยในช่วงปี พ.ศ.2541-2562 มีแนวโน้มลดลงแต่อย่างไรกามยังมีประชากรที่ยังคงเผชิญกับปัญหาความยากจนเรื้อรัง ปัจจัยที่มีผลต่อความยากจนในประเทศไทยพบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อความยากจนที่ระดับนัยสำคัญ 0.10 แสดงว่าหากรายได้เฉลี่ยต่อหัวของประชากรเพิ่มขึ้นและจำนวนผู้สำเร็จการศึกษาขั้นพื้นฐานในประเทศเพิ่มขึ้นก็จะส่งผลทำให้สัดส่วนคนจนในประเทศลดลง ส่วนจำนวนการว่างงานที่เพิ่มขึ้นจะส่งผลให้สัดส่วนคนจนในประเทศเพิ่มขึ้น ในขณะที่ สุพนิดา จิระสินวรรธนะ (2565) ได้ศึกษาเรื่อง ความยากจนในผู้สูงอายุไทยการเปลี่ยนแปลงและปัจจัยเสี่ยง การศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความยากจน

ของผู้สูงอายุไทยและปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความยากจนของผู้สูงอายุไทยในปี พ.ศ.2560 และปี พ.ศ.2564 ผลการศึกษาพบว่าสัดส่วนผู้สูงอายุอายุในไทยที่ยากจนลดลงจากร้อยละ 39.0 ในปี พ.ศ.2560 เป็นร้อยละ 34.1 ในปีพ.ศ.2564 โดยปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความยากจนของผู้สูงอายุไทยอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติทั้งในปี พ.ศ.2560 และปี พ.ศ.2564 ประกอบด้วย อายุ จำนวนสมาชิกในครัวเรือน สถานภาพสมรส เขตที่อยู่อาศัย สถานภาพการทำงาน

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความยากจนของประเทศไทย โดยใช้ข้อมูลทุติยภูมิแบบอนุกรมเวลา (Time series) เป็นข้อมูลรายปีตั้งแต่ปี พ.ศ.2550 ถึงปี พ.ศ.2564 รวมเป็นระยะเวลา 15 ปี โดยใช้โปรแกรม EViews ในการวิเคราะห์ข้อมูล จากการศึกษาทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องสามารถเขียนในรูปสมการได้ดังนี้

$$Y_i = \beta_0 + \beta_1 \text{INF} + \beta_2 \text{UN} + \beta_3 \text{Wage} + \beta_4 \text{GDP} + \varepsilon$$

กำหนดให้

Y_i = จำนวนประชาชนที่ยากจนในประเทศไทยแยกตามภูมิภาค (หน่วย: พันคน)

$_i$ = ภาคกลาง ภาคเหนือ ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ภาคใต้ รวมทุกภาค

INF = อัตราเงินเฟ้อ (หน่วย: %ต่อปี) มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน

UN = จำนวนการว่างงาน (หน่วย: คน) มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน

Wage = อัตราค่าแรงขั้นต่ำ (หน่วย: บาท) มีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงกันข้าม

GDP = รายได้ต่อหัว (หน่วย: บาท/ปี) มีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงกันข้าม

ε = ความคลาดเคลื่อน

ผลการวิจัย

สถานการณ์ความยากจนของประเทศไทย

สำหรับสถานการณ์ความยากจนของประเทศไทย โดยใช้ข้อมูลจำนวนประชาชนที่ยากจน จำแนกตามภาคต่าง ๆ ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2550-2564 รวม 15 ปี สามารถแสดงดังตารางที่ 1

ในปี พ.ศ.2550 ภาคกลางมีจำนวนคนจนจำนวน 2,022 พันคน และปี พ.ศ.2564 ภาคกลางมีจำนวนคนจนจำนวน 657 พัน โดยมีจำนวนคนจนในภาคกลางมากที่สุดปี พ.ศ.2551 คือมีจำนวน 2,195 พันคน มีจำนวนคนจนในภาคกลางน้อยที่สุดปี พ.ศ. 2564 คือมีจำนวน 657 พันคน

ในปี พ.ศ. 2550 ภาคเหนือมีจำนวนคนจนจำนวน 2,961 พันคน และปี พ.ศ. 2564 ภาคเหนือมีจำนวนคนจนจำนวน 763 พันคน โดยมีจำนวนคนจนในภาคเหนือมากที่สุดปี พ.ศ. 2551 คือมีจำนวน 3,329 พันคน มีจำนวนคนจนในภาคเหนือน้อยที่สุดปี พ.ศ. 2564 คือมีจำนวน 763 พันคน

ในปี พ.ศ. 2550 ภาคตะวันออกเฉียงเหนือมีจำนวนคนจนจำนวน 5,823 พันคน และปี พ.ศ. 2564 ภาคตะวันออกเฉียงเหนือมีจำนวนคนจนจำนวน 1,873 พันคน โดยมีจำนวนคนจนในภาคตะวันออกเฉียงเหนือมากที่สุดปี พ.ศ. 2551 คือมีจำนวน 5,966 พันคน มีจำนวนคนจนในภาคตะวันออกเฉียงเหนือน้อยที่สุดปี พ.ศ. 2562 คือมีจำนวน 1,548 พันคน

ในปี พ.ศ. 2550 ภาคใต้มีจำนวนคนจนจำนวน 1,643 พันคน และปี พ.ศ. 2564 ภาคใต้มีจำนวนคนจนจำนวน 1,061 พันคน โดยมีจำนวนคนจนในภาคใต้มากที่สุดปี พ.ศ. 2550 คือมีจำนวน 1,643 พันคน มีจำนวนคนจนในภาคใต้น้อยที่สุดปี พ.ศ. 2554 คือมีจำนวน 903 พันคน

ซึ่งจะพบว่าจำนวนประชาชนที่ยากจนในประเทศไทยมีจำนวนลดลงจากอดีต เห็นได้จากใน ปี พ.ศ. 2550 มีจำนวนคนจนรวมทุกภาคจำนวน 12,449 พันคน ซึ่งต่างจาก ปี พ.ศ. 2564 ที่มีจำนวนคนจน รวมทุกภาคลดลงคือมีจำนวน 4,354 พันคน เมื่อเปรียบเทียบทั้ง 4 ภาคจะพบว่าภาคตะวันออกเฉียงเหนือเป็นภาคที่มีจำนวนคนจนมากที่สุดในประเทศไทย

ตารางที่ 1 ข้อมูลสถิติจำนวนประชาชนที่ยากจน จำแนกรายภาค พ.ศ.2550-2564 (หน่วย:พันคน)

ปี	ภาคกลาง	ภาคเหนือ	ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ	ภาคใต้	รวมทุกภาค
2550	2,022	2,961	5,823	**1,643**	12,449
2551	**2,195**	**3,329**	**5,966**	1,443	**12,933**
2552	1,972	2,700	3,275	1,487	9,434
2553	1,958	2,603	4,790	1,263	10,614
2554	1,905	1,869	3,426	**903**	8,103
2555	1,309	2,030	3,739	1,202	8,280
2556	1,015	1,951	3,285	1,013	7,264
2557	943	1,539	3,215	1,272	6,969
2558	833	1,021	1,939	924	4,717
2559	1,010	1,148	2,432	1,163	5,753
2560	888	1,135	2,154	1,120	5,297
2561	1,025	1,227	2,166	1,232	5,650
2562	882	770	**1,548**	1,084	**4,284**
2563	684	774	2,122	1,124	4,704
2564	**657**	**763**	1,873	1,061	4,354

ที่มา: สำนักงานสถิติแห่งชาติ (2566)

2. ปัจจัยที่ส่งผลต่อความยากจนของประเทศไทย

จากการวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อความยากจนของประเทศไทย โดยใช้ข้อมูลทุติยภูมิแบบอนุกรมเวลา เป็นข้อมูลรายปีตั้งแต่ ปีพ.ศ.2550 ถึงปีพ.ศ.2564 รวมเป็นระยะเวลา 15 ปี โดยใช้โปรแกรม EViews โดยมีการตรวจสอบปัญหา Multicollinearity และ Autocorrelation ในกรณีที่มีปัญหาจะมีการแก้ไขก่อนที่จะนำมาใช้ข้อมูล โดยในการตรวจสอบปัญหา Multicollinearityด้วยวิธีการ Variance Inflation Factor (VIF) พบว่าไม่เกิดปัญหา Multicollinearity และการตรวจสอบปัญหา Autocorrelation สามารถดูจากค่าสถิติ Durbin-Watson (D.W.)พบว่า พบว่า จำนวนประชาชนที่ยากจนในภาคกลาง จำนวนประชาชนที่ยากจนในภาคเหนือ จำนวนประชาชนที่ยากจนในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ จำนวนประชาชนที่ยากจนในภาคใต้ และจำนวนประชาชนที่ยากรวมทุกภูมิภาค ไม่เกิดปัญหา Autocorrelation

ตารางที่ 2 ปัจจัยที่ส่งผลต่อความยากจนของประเทศไทย

ตัวแปรตาม / ตัวแปรอิสระ	ภาคกลาง		ภาคเหนือ		ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ		ภาคใต้		รวมทุกภาค	
	β	Sig	β	Sig	β	Sig	β	Sig	β	Sig
Cons	2610710	0.001	4351918	0.000	5801621	0.001	1286223	0.008	14050472	0.000
INF	10195298	0.056	11658526	0.079	39441816	0.004**	1622074	0.651	62897714	0.003**
UN	1.057	0.083	1.152	0.127	2.635	0.056	0.803	0.070	5.647	0.013**
GDP	-9.785	0.000**	-16.879	0.000**	-21.865	0.000**	-2.223	0.008**	-50.752	0.000**
Wage	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
ค่าสถิติ										
R^2	0.889		0.926		0.914		0.583		0.852	
Adjusted R^2	0.859		0.906		0.890		0.469		0.939	
Durbin-Watson	1.714		1.993		2.118		2.358		2.147	
F-statistic	29.405**		45.778**		38.794**		5.129**		72.626**	

หมายเหตุ: **ตัวแปรอิสระที่มีอิทธิพลกับตัวแปรตามที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

จากตารางที่ 2 ปัจจัยที่ส่งผลต่อความยากจนของประเทศไทย พบว่า จำนวนประชาชนที่ยากจนในภาคกลางมีค่า R^2 เท่ากับ 0.889 มีค่า Adjusted R^2 เท่ากับ 0.859 ค่า Durbin-Watson เท่ากับ 1.714 ค่า F-statistic เท่ากับ 29.405 ซึ่งมีค่า Significant ที่ 0.000 น้อยกว่าระดับนัยสำคัญ 0.05 หมายความว่ามีตัวแปรอิสระอย่างน้อยหนึ่งตัวที่ส่งผลต่อตัวแปรตาม ตัวแปรอิสระที่ส่งผลต่อจำนวนประชาชนที่ยากจนในภาคกลาง คือ รายได้ต่อหัว ส่งผลในทิศทางตรงกันข้าม

จำนวนประชาชนที่ยากจนในภาคเหนือ มีค่า R^2 เท่ากับ 0.926 ค่า Adjusted R^2 เท่ากับ 0.926 ค่า Durbin-Watson เท่ากับ 1.993 ค่า F-statistic เท่ากับ 45.778 ซึ่งมีค่า Significant ที่ 0.000 น้อยกว่าระดับ

นัยสำคัญ 0.05 หมายความว่ามีตัวแปรอิสระอย่างน้อยหนึ่งตัวที่ส่งผลต่อตัวแปรตาม ตัวแปรอิสระที่ส่งผลต่อจำนวนประชาชนที่ยากจนในภาคเหนือคือ รายได้ต่อหัว ส่งผลในทิศทางตรงกันข้าม

จำนวนประชาชนที่ยากจนในภาคตะวันออกเฉียงเหนือมีค่า R^2 เท่ากับ 0.914 ค่า Adjusted R^2 เท่ากับ 0.890 ค่า Durbin-Watson เท่ากับ 2.118 ค่า F-statistic เท่ากับ 38.794 ซึ่งมีค่า Significant ที่ 0.000 น้อยกว่าระดับนัยสำคัญ 0.05 หมายความว่ามีตัวแปรอิสระอย่างน้อยหนึ่งตัวที่ส่งผลต่อตัวแปรตาม ตัวแปรอิสระที่ส่งผลต่อจำนวนประชาชนที่ยากจนในภาคตะวันออกเฉียงเหนือคือ รายได้ต่อหัว ส่งผลในทิศทางตรงกันข้าม และอัตราเงินเฟ้อ ส่งผลในทิศทางเดียวกัน

จำนวนประชาชนที่ยากจนในภาคใต้มีค่า R^2 เท่ากับ 0.583 ค่า Adjusted R^2 เท่ากับ 0.469 ค่า Durbin-Watson เท่ากับ 2.358 ค่า F-statistic เท่ากับ 5.129 ซึ่งมีค่า Significant ที่ 0.018 น้อยกว่าระดับนัยสำคัญ 0.05 หมายความว่ามีตัวแปรอิสระอย่างน้อยหนึ่งตัวที่ส่งผลต่อตัวแปรตาม ตัวแปรอิสระที่ส่งผลต่อจำนวนประชาชนที่ยากจนในภาคใต้คือ รายได้ต่อหัว ส่งผลในทิศทางตรงกันข้าม

จำนวนประชาชนที่ยากจนรวมทุกภาคมีค่า R^2 เท่ากับ 0.852 ค่า Adjusted R^2 เท่ากับ 0.939 ค่า Durbin-Watson เท่ากับ 2.147 ค่า F-statistic เท่ากับ 72.626 ซึ่งมีค่า Significant ที่ 0.000 น้อยกว่าระดับนัยสำคัญ 0.05 หมายความว่ามีตัวแปรอิสระอย่างน้อยหนึ่งตัวที่ส่งผลต่อตัวแปรตาม ตัวแปรอิสระที่ส่งผลต่อจำนวนประชาชนที่ยากจนรวมทุกภาค ประกอบด้วย อัตราเงิน ส่งผลในทิศทางเดียวกัน จำนวนการว่างงาน ส่งผลในทิศทางเดียวกัน และรายได้ต่อหัว ส่งผลในทิศทางตรงกันข้าม

สรุปและอภิปรายผลการศึกษา

การศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความยากจนของประเทศไทย มีวัตุประสงค์เพื่อศึกษาสถานการณ์ความยากจนของประเทศไทย และปัจจัยที่ส่งผลต่อความยากจนของประเทศไทย โดยใช้ข้อมูลทุติยภูมิแบบอนุกรมเวลา โดยข้อมูลที่ใช้คือ จำนวนประชาชนที่ยากจนของประเทศไทยแยกตามภาค ประกอบไปภาคกลาง ภาคเหนือ ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ภาคใต้ และรวมทุกภาค เป็นข้อมูลรายปีตั้งแต่ปี พ.ศ.2550 ถึง ปี พ.ศ.2564 รวมเป็นระยะเวลา 15 ปี ผลการศึกษาสถานการณ์ความยากจนของประเทศไทย พบว่า จำนวนประชาชนที่ยากจนในประเทศไทยมีจำนวนลดลงจากอดีต เห็นได้จากในปี พ.ศ. 2550 มีจำนวนคนจนรวมทุกภาคจำนวน 12,449 พันคน ในขณะที่ปี พ.ศ. 2564 ที่มีจำนวนคนจน รวมทุกภาคลดลงคือมีจำนวน 4,354 พันคน อาจเนื่องมากจากในช่วงที่ผ่านมาประเทศไทยได้มีการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน เน้นการพัฒนาด้านอุตสาหกรรม การบริการด้านการท่องเที่ยว เป็นจำนวนมาก ดังนั้นจึงทำให้จำนวนประชาชนที่ยากจนลดลง อย่างไรก็ตามเมื่อเปรียบเทียบทั้ง 4 ภาคโดยเฉลี่ยจะพบว่าภาคตะวันออกเฉียงเหนือเป็นภาคที่มีจำนวนคนจนมากที่สุดในประเทศไทย รองลงมาคือ ภาคเหนือ ภาคใต้ และภาคกลาง ตามลำดับ อาจเนื่องมาจากภาคตะวันออกเฉียงเหนือมีจำนวนประชากรที่เยอะที่สุด ในขณะที่ความอุดมสมบูรณ์ของพื้นที่มีน้อยที่สุด

สำหรับปัจจัยที่ส่งผลต่อความยากจนของประเทศไทย กรณีภาคกลาง ภาคเหนือ ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ภาคใต้ และรวมทุกภาค คือ รายได้ต่อหัว ซึ่งมีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงกันข้าม เป็นไป

ตามสมมติฐานที่วางไว้ กล่าวคือ เมื่อรายได้ต่อหัวเพิ่มขึ้นส่งผลให้จำนวนประชาชนที่ยากจนลดลง สอดคล้องกับงานวิจัยของ วรายุทธ พลาศรี (2556) พิมพ์พร เกษดี (2565) ชาคร เลิศนิทัศน์ (2559) และ สุพิชชา โชติกำจร (2564) ที่กล่าวว่า รายได้ตัวหัวที่เพิ่มขึ้นจะส่งผลให้จำนวนประชาชนที่ยากจนลดลง นอกจากนั้นปัจจัย ได้แก่ อัตราเงินเฟ้อ และจำนวนการว่างงาน ส่งผลต่อความยากจนของประเทศไทย ในกรณีของภาคตะวันออกเฉียงเหนือและรวมทุกภาค ซึ่งมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน เป็นไปตามสมมติฐานที่วางไว้เนื่องจากอัตราเงินเฟ้อเพิ่มขึ้น ระดับราคาสินค้าสูงขึ้นกระทบต่อการดำรงชีพของประชน ส่งผลให้จำนวนประชาชนที่ยากจนเพิ่มขึ้น ขณะที่จำนวนการว่างงานที่เพิ่มขึ้น ทำให้ประชาชนไม่มีรายได้ ส่งผลให้จำนวนประชาชนที่ยากจนรวมทุกภาคเพิ่มขึ้น สอดคล้องกับงานวิจัยของ สุพนิดา จิระสินวรรธนะ (2565) ที่กล่าวว่า จำนวนการว่างงานที่เพิ่มขึ้นส่งผลต่อจำนวนคนจนเพิ่มขึ้น

ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อความยากจนของประเทศไทย หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ สำนักงานสภาพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ กระทรวงมหาดไทย องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น เป็นต้น นำข้อมูลไปใช้เพื่อเป็นแนวทางในการกำหนดการแก้ไขปัญหาความยากจนของประเทศไทย ดังนี้

1. จำนวนประชาชนที่ยากจนในภาคตะวันออกเฉียงเหนือมีจำนวนประชาชนที่ยากจนสูงกว่าภูมิภาคอื่น ดังนั้นหน่วยงานด้านพื้นที่ควรศึกษาเจาะลึกเพื่อยกระดับรายได้ของประชาชนในพื้นที่ดังกล่าว นอกจากนั้นหน่วยงานด้านงบประมาณควรจัดสรรงบในการพัฒนาพื้นที่ให้ทั่วถึงและพิจารณาการใช้งบประมาณให้มีประสิทธิภาพ

2. ปัจจัยด้านรายได้ต่อหัว เป็นปัจจัยที่สำคัญในการช่วยลดจำนวนประชาชนที่ยากจนลง ดังนั้นหน่วยงานทั้งภาครัฐและภาคเอกชนที่เกี่ยวข้อง ควรมีการวางแผนการจัดการรองรับและช่วยเหลือด้านรายได้ เช่น จัดตั้งโครงการสร้างงานสร้างรายได้ให้แก่ประชาชน จัดอบรมให้ความรู้ในเรื่องการจัดสรรรายได้หรือการบริหารรายได้ การพัฒนาฝีมือแรงงานของประชาชนเพื่อสร้างมูลค่าเพิ่มของสินค้าและผลิตภัณฑ์ เป็นต้น เพื่อให้ประชาชนมีรายได้ต่อหัวเพิ่มขึ้น ลดปัญหารายได้ไม่เพียงพอต่อค่าใช้จ่าย เป็นการแก้ปัญหาความยากจนของประชาชน

3. ปัจจัยด้านอัตราเงินเฟ้อและจำนวนการว่างงาน เป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อจำนวนประชาชาชนที่ยากจนในประเทศไทย ดังนั้นหน่วยงานภาครัฐและเอกชนที่เกี่ยวข้องควรมีการเข้ามาช่วยเหลือประชาชน เช่น ลดค่าครองชีพให้แก่คนไทย ควบคุมระดับราคาสินค้าที่จำเป็นในการดำรงชีวิต สนับสนุนกลุ่มแม่บ้านให้มีงานทำ จัดอบรมเพิ่มทักษะการประกอบอาชีพด้านต่าง ๆ เป็นต้น เพื่อให้ประชาชนลดภาระค่าครองชีพ รวมทั้งลดการว่างงานและมีการทำงานเพิ่มขึ้น ซึ่งจะช่วยแก้ปัญหาความยากจนของประชาชน

บรรณานุกรม

ชาคร เลิศนิทัศน์. (2559). *การศึกษาปัจจัยทางเศรษฐกิจและการเมืองที่มีผลต่อความจนและความเหลื่อมล้ำทางเศรษฐกิจในสังคมไทยในช่วงปี พ.ศ. 2531-2556* [ภาคนิพนธ์ศิลปศาสตรบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์]. https://cis.tu.ac.th/uploads/ci/academic-work/bachelor-thesis/bachelor-thesis-1.pdf

พิมพ์พร เกษดี. (2565). ปัจจัยที่มีผลต่อความยากจนและความเหลื่อมล้ำของรายได้ของผู้มีรายได้น้อย กรณีศึกษาอำเภอเมือง จังหวัดเพชรบูรณ์. *วารสารวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏเลย*, *17*(61), 26-35.

วรายุทธ พลาศรี. (2556). การศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความยากจนของครัวเรือนในชนบท กรณีศึกษาจังหวัดมหาสารคาม. *วารสาร มรม.(มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์*, *7*(1), 29-38.

สำนักงานราชบัณฑิตยสภา. (2566). *ความยากจน.* http://legacy.orst.go.th

สำนักงานสถิติแห่งชาติ. (2566). *จำนวนคนจน.* http://statbbi.nso.go.th

สุพนิดา จิระสินวรรธนะ. (2565). *ความยากจนในผู้สูงอายุไทยการเปลี่ยนแปลงและปัจจัยเสี่ยง* [วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรดุษฎีบัณฑิต, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย]. Chula Digital Collections. https://digital.car.chula.ac.th/cgi/viewcontent.cgi?article=7386&context=chulaetd

สุพิชชา โชติกำจร. (2564). การศึกษาภาวะความยากจนและปัจจัยที่มีผลต่อความยากจนในประเทศไทย. *วารสารวิทยาการจัดการปริทัศน์*, *23*(2), 63-71.

หนี้สาธารณะของประเทศไทย

Public Debt of Thailand

อรัญญา สันปาน[1] และบุษกร ถาวรประสิทธิ์[2]

Aranya Sanpan[1] and Bussagone Tavonprasith[2]

นิสิต[1], อาจารย์[2]

คณะเศรษฐศาสตร์และบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยทักษิณ[1,2]

E-mail: tbussagone@tsu.ac.th[2]

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์ (1) เพื่อศึกษาสถานการณ์ของหนี้สาธารณะของประเทศไทย (2) เพื่อวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อหนี้สาธารณะของประเทศไทย โดยใช้ข้อมูลทุติยภูมิแบบอนุกรมเวลารายปี ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2551 - 2565 รวม15ปี ใช้การวิเคราะห์สมการถดถอยเชิงซ้อน ผลการวิจัยประกอบด้วย (1) สถานการณ์ของหนี้สาธารณะของประเทศไทยส่วนใหญ่จะเป็นหนี้รัฐบาลรองลงมาคือหนี้รัฐวิสาหกิจหนี้รัฐวิสาหกิจที่ทำธุรกิจในภาคการเงินหนี้หน่วยงานของรัฐบาลและหนี้กองทุนเพื่อการฟื้นฟูตามลำดับ (2) ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อหนี้สาธารณะของประเทศไทย พบว่า จำนวนแรงงาน ผลิตภัณฑ์มวลรวมภายในประเทศและอัตราดอกเบี้ย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ดังนั้นหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในเรื่องการจัดทำงบประมาณต้องบริหารจัดการงบให้มีประสิทธิภาพรวมทั้งต้องส่งเสริมสนับสนุนให้มีการลงทุนเพิ่มเพื่อให้มีการจ้างงานประชาชนมีรายได้เพื่อลดการก่อหนี้สาธารณะของประเทศไทยลง

คำสำคัญ: หนี้สาธารณะ ปัจจัย ประเทศไทย

Abstract

The purposes of this study were (1) to study the situation of Thailand's public debt (2) to analyze the factors affecting Thailand's public debt, using secondary data in the form of time series, annually from 2008 to 2022, a total of 15 years, using multiple regression analysis. The research results consist of (1) The situation of Thailand's public debt is mostly government debt, followed by state enterprise debt, state enterprise debt in the financial sector, government agency debt, and debt for the rehabilitation fund, respectively. (2) The factors that influence Thailand's public debt are found to be the number of workers, gross domestic product, and interest rates, which are statistically significant at 0.05. Therefore, agencies involved in budget preparation must manage the budget effectively, including promoting and

supporting additional investment to create employment and income for the people, in order to reduce Thailand's public debt.

Keywords: Public debt, factors, Thailand

บทนำ

การก่อหนี้สาธารณะของรัฐบาลถือเป็นเครื่องมือทางการคลังเพื่อใช้ในการจ่ายให้แก่ประชาชน ประเทศไทยเริ่มมีการก่อหนี้สาธารณะขึ้นเมื่อใช้แผนพัฒนาเศรษฐกิจแห่งชาติ โดยการกู้ยืมเงินส่วนใหญ่เป็นการกู้เพื่อใช้จ่ายลงทุนตามแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ซึ่งหนี้สาธารณะถือเป็นปัจจัยที่สำคัญและเป็นการกู้ยืมเงินเพื่อประครองวิกฤตเศรษฐกิจในประเทศ การก่อหนี้สาธารณะของไทยมีไม่มากนัก จนกระทั่งประเทศไทยเกิดวิกฤติการณ์ทางเศรษฐกิจรัฐบาลได้กู้เงินจากต่างประเทศและภายในประเทศเพื่อแก้ปัญหาเศรษฐกิจฟื้นฟูและพัฒนาสถาบันการเงินรวมถึงปรับโครงสร้างทางเศรษฐกิจและสังคมจากภาวะเศรษฐกิจที่เกิดขึ้นส่งผลให้ภาระหนี้โดยรวมของประเทศเพิ่มขึ้นอย่างมาก

หนี้สาธารณะหมายถึงหนี้สินทั้งหมดที่รัฐบาลกู้ยืมมาเพื่อใช้ในการดำเนินนโยบายทางการเงินและการบริหารประเทศเพื่อสนับสนุนงบประมาณในการดำเนินงานพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานหรือกระตุ้นเศรษฐกิจเมื่อรายได้จากภาษีไม่เพียงพอที่จะครอบคลุมค่าใช้จ่ายของรัฐ สำหรับหนี้สาธารณะของประเทศไทย สามารถแบ่งเป็น (1) หนี้รัฐบาล คือ หนี้ที่รัฐบาลกู้โดยตรงตามจุดประสงค์ที่แตกต่างกัน จะมีการกู้ยืมมาเพื่อชดเชยการขาดดุลงบประมาณของรัฐบาลเพื่อพัฒนาเศรษฐกิจและสังคม (2) หนี้รัฐวิสาหกิจคือ หนี้รัฐวิสาหกิจที่ไม่เป็นสถาบันการเงินทั้งหนี้ที่รัฐบาลค้ำประกันและไม่ค้ำประกันจะมีการกู้ยืมมาเพื่อตอบสนองนโยบายของรัฐบาลขึ้นอยู่กับลักษณะของโครงการและฐานะทางการเงินของรัฐวิสาหกิจ (3) หนี้รัฐวิสาหกิจที่ทำธุรกิจในภาคการเงิน คือ หนี้ของรัฐวิสาหกิจที่เป็นสถาบันการเงินที่รัฐบาลค้ำประกันขึ้นอยู่กับลักษณะของโครงการและฐานะทางการเงินของรัฐวิสาหกิจ (4) หนี้กองทุนเพื่อการฟื้นฟู คือ การฟื้นฟูพัฒนาระบบสถาบันการเงินจะมีการกู้ยืมเงินเพื่อให้สามารถดำเนินมาตรการให้ความช่วยเหลือทางการเงินให้มีความมั่นคงและเสถียรภาพมากขึ้น (5) หนี้หน่วยงานของรัฐ คือ หนี้ที่หน่วยงานของรัฐก่อขึ้นเพื่อใช้จ่ายตามความจำเป็นของหน่วยงาน (ณัฐนิชา เทพพรพิทักษ์, 2567) โดยจากข้อมูลของกระทรวงการคลังหนี้สาธารณะของประเทศไทยช่วงปี พ.ศ. 2551-2565พบว่าการก่อหนี้สาธารณะประเภทหนี้รัฐบาล หนี้รัฐวิสาหกิจ หนี้รัฐวิสาหกิจที่ทำธุรกิจในภาคการเงิน หนี้กองทุนเพื่อการฟื้นฟู และหนี้หน่วยงานรัฐ ในปีพ.ศ. 2551 มีจำนวน 2,162,110.65 988,439.71 102,346.29 138,218.61 และ 17,116.14ล้านบาท ตามลำดับ ในขณะที่ พ.ศ. 2565 มีจำนวน 9,163,637.00 955,633.21 248,108.49 0.00 และ6,522.89 ล้านบาท ตามลำดับ (กระทรวงการคลัง, 2567)

ความสำคัญของการบริหารหนี้สาธารณะอย่างถูกหลักการทางการบริหารการคลังคือ เพื่อให้รัฐบาลสามารถรักษาเสถียรภาพทางเศรษฐกิจและความน่าเชื่อถือทางการเงินของประเทศ การบริหารหนี้สาธารณะที่ดีควรเน้นการควบคุมระดับหนี้ไม่ให้สูงจนเกินไปเพื่อป้องกันไม่ให้เกิดความเสี่ยงต่อเสถียรภาพทางการเงินและ

เศรษฐกิจ การจัดการหนี้สาธารณะควรมีความโปร่งใส มีประสิทธิภาพและสอดคล้องกับแผนการเงินระยะยาวของประเทศเพื่อสร้างความมั่นใจให้กับนักลงทุนและประชาชน

จากเหตุผลที่กล่าวข้างต้น ดังนั้นจึงศึกษาเรื่องหนี้สาธารณะของประเทศไทย โดยศึกษาเกี่ยวกับสถานการณ์ของหนี้สาธารณะของประเทศไทยและเพื่อวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อหนี้สาธารณะของประเทศไทย เพื่อให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้แก่ สำนักงานบริหารหนี้สาธารณะ กระทรวงการคลัง สำนักงานสภาพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ เป็นต้น ใช้เป็นแนวทางในการกำหนดนโยบายเกี่ยวกับการก่อหนี้สาธารณะ การบริหารจัดการหนี้สาธารณะ เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการจัดการหนี้สาธารณะของประเทศไทย

วัตถุประสงค์การวิจัย

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์สองข้อ คือ (1) เพื่อศึกษาสถานการณ์ของหนี้สาธารณะของประเทศไทย และ (2) เพื่อวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อหนี้สาธารณะของประเทศไทย

การทบทวนวรรณกรรม

แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

หนี้สาธารณะ หมายถึง ภาระหนี้สินที่รัฐบาลกู้ยืมมาเพื่อนำไปใช้ในการดำเนินนโยบายและโครงการของรัฐ ทั้งนี้อาจมีวัตถุประสงค์เพื่อส่งเสริมการพัฒนาเศรษฐกิจ การเพิ่มรายได้ของรัฐ การลงทุนในโครงสร้างพื้นฐาน การให้บริการสาธารณะ การรักษาเสถียรภาพทางเศรษฐกิจ หรือเพื่อชดเชยการขาดดุลงบประมาณที่เกิดขึ้น (สำนักงานบริหารหนี้สาธารณะ, 2530)

หนี้สาธารณะสามารถแบ่งออกได้เป็นหนี้ในประเทศและหนี้ต่างประเทศ โดยการกู้ยืมหนี้ในประเทศหมายถึงการระดมทุนจากแหล่งเงินทุนในประเทศ เช่น ธนาคารพาณิชย์ สถาบันการเงิน หรือประชาชนทั่วไป ในขณะที่หนี้ต่างประเทศหมายถึงการกู้ยืมจากองค์กรหรือสถาบันการเงินระหว่างประเทศเงินระหว่าง เช่น ธนาคารโลก (World Bank) หรือกองทุน การเงินระหว่างประเทศ (IMF)

การบริหารจัดการหนี้สาธารณะเป็นสิ่งที่มีความสำคัญอย่างยิ่ง เนื่องจากหากระดับหนี้สูงเกินไปอาจส่งผลกระทบต่อความมั่นคงทางการเงินของประเทศและสร้างภาระให้แก่รุ่นต่อไปในการชำระหนี้และดอกเบี้ย การมีหนี้สาธารณะอยู่ในระดับที่เหมาะสมสามารถช่วยส่งเสริมการเติบโตทางเศรษฐกิจได้ในขณะที่หนี้สาธารณะที่สูงเกินไปอาจส่งผลให้เกิดภาวะความเสี่ยงทางเศรษฐกิจ เช่น อัตราดอกเบี้ยที่สูงขึ้นหรือลดความสามารถในการลงทุนโครงการของภาครัฐ

หนี้รัฐบาล คือ หนี้ที่รัฐบาลกู้โดยตรงตามจุดประสงค์ที่แตกต่างกัน เช่นการก่อหนี้เพื่อฟื้นฟูและเสริมสร้างความมั่นคงทางเศรษฐกิจ การก่อหนี้เพื่อชดเชย การขาดดุลงบประมาณ การบริหารหนี้การก่อหนี้เพื่อการพัฒนาระบบบริหารจัดการทรัพยากรน้ำและระบบขนส่งทางถนนระยะเร่งด่วน และการก่อหนี้เพื่อแก้ปัญหาการระบาดของโควิด-19

หนี้รัฐวิสาหกิจ คือ หนี้รัฐวิสาหกิจที่ไม่เป็นสถาบันการเงินทั้งหนี้ที่รัฐบาลค้ำประกันและไม่ค้ำประกัน เช่น เงินกู้ชดเชยมาตรการลดภาระค่าครองชีพของการไฟฟ้านครหลวง การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค การรถไฟแห่งประเทศไทยและเงินกู้ของการเคหะแห่งชาติ

หนี้รัฐวิสาหกิจที่ทำธุรกิจในภาคการเงินที่รัฐบาลค้ำประกัน คือ หนี้ของรัฐวิสาหกิจที่เป็นสถาบันการเงินที่รัฐบาลค้ำประกันประกอบด้วยหนี้ในประเทศและหนี้ต่างประเทศ เช่น เงินกู้ของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรเพื่อใช้ในโครงการรับจำน้ำข้าวเปลือก โครงการแทรกแซงมันสำปะหลัง สำหรับตัวอย่างของหนี้ของรัฐวิสาหกิจที่ไม่เป็นสถาบันการเงิน

หนี้กองทุนเพื่อการฟื้นฟู คือ หนี้ที่กองทุนเพื่อการฟื้นฟูฯ ได้ก่อขึ้นเพื่อให้สามารถดำเนินมาตรการให้ความช่วยเหลือทางการเงินเพื่อฟื้นฟูและพัฒนาระบบสถาบันการเงินให้มีความมั่นคงและเสถียรภาพ โดยเฉพาะเมื่อมีวิกฤติการณ์ร้ายแรงเกิดขึ้นในระบบสถาบันการเงินภายใต้กรอบนโยบายของธนาคารแห่งประเทศไทย

หนี้หน่วยงานของรัฐ คือ หนี้ที่หน่วยงานของรัฐก่อขึ้นเพื่อใช้จ่ายตามความจำเป็นของหน่วยงานโดยประกอบด้วยหนี้ที่รัฐบาลค้ำประกันและหนี้ที่รัฐบาลไม่ได้ค้ำประกัน

การบริหารการคลังการบริหารหนี้สาธารณะของประเทศไทยอย่างถูกต้องและมีประสิทธิภาพ คือ สิ่งที่มีความสำคัญอย่างยิ่งในการเสริมสร้างความมั่นคงทางการคลังและส่งเสริมการพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศ หลักการสำคัญในการบริหารหนี้สาธารณะมีหลักการดังนี้

1. การรักษาเสถียรภาพทางเศรษฐกิจ คือการบริหารหนี้สาธารณะต้องทำให้มั่นใจว่าระดับหนี้อยู่ในระดับที่สามารถบริหารจัดการได้เพื่อป้องกันปัญหาด้านเสถียรภาพทางเศรษฐกิจในระยะยาว

2. การเพิ่มประสิทธิภาพในการใช้จ่ายภาครัฐ คือเงินที่ได้จากการกู้ยืมควรถูกใช้ไปในการลงทุนที่สร้างมูลค่าและประโยชน์สูงสุด เช่น โครงการโครงสร้างพื้นฐานที่ช่วยส่งเสริมการเติบโตทางเศรษฐกิจ

3. การควบคุมต้นทุนการกู้ยืม คือควรเลือกแหล่งเงินกู้ที่มีต้นทุนต่ำและมีความเสี่ยงเบี้ยและค่าใช้จ่ายต่ำเพื่อลดภาระดอกเบี้ยและค่าใช้จ่ายในการชำระหนี้ในอนาคต

4. การจัดการความเสี่ยง คือการจัดการบริหารหนี้สาธารณะควรมีการจัดการความเสี่ยงที่เกี่ยวข้อง เช่น ความเสี่ยงด้านอัตราดอกเบี้ยและอัตราแลกเปลี่ยนเพื่อป้องกันผลกระทบต่อเศรษฐกิจในกรณีที่เกิดการเปลี่ยนแปลงอย่างฉับพลัน

5. ความโปร่งใสและความรับผิดชอบ คือการเปิดเผยข้อมูลเกี่ยวกับหนี้สาธารณะควรทำอย่างโปร่งใสและมีความรับผิดชอบเพื่อให้ประชาชนสามารถตรวจสอบและรับรู้สถานะหนี้สาธารณะได้อย่างชัดเจน

แนวคิดเกี่ยวกับหนี้สาธารณะ โดยนักเศรษฐศาสตร์สำนักคลาสสิคมีความเชื่อว่าประเทศควรมีการบริหารประเทศตามศักยภาพและทุนที่มีโดยไม่มีการเพิ่มภาระของรัฐบาลด้วยการกู้ยืมเงินเพื่อบริหารประเทศ เพราะจะนำไปสู่การทำให้ประเทศล้มละลายจากการขาดวินัยในการบริหาร ภาระการชำระดอกเบี้ย ปัญหาเงินเฟ้อที่เพิ่มสูงขึ้นและปัญหามูลค่าของเงินที่ลดลง กล่าวคือรัฐบาลควรทำทุกวิถีทางเพื่อหลีกเลี่ยงการจัดทำงบประมาณแบบขาดดุล เพราะการจัดทำงบประมาณแบบขาดดุลจะนำไปสู่การก่อหนี้สาธารณะและนำ

ประเทศไปถึงจุดล้มละลายในที่สุด ในขณะที่นักเศรษฐศาสตร์สำนักเคนส์ มีความเชื่อว่าการก่อหนี้สาธารณะในปัจจุบันไม่ได้เป็นภาระการชำระหนี้ในอนาคตและเป็นเรื่องปกติที่รัฐบาลในประเทศ โดยเฉพาะประเทศที่กำลังพัฒนาสามารถกระทำได้เนื่องจากประเทศเหล่านี้มีขาดการดุลงบประมาณอย่างต่อเนื่องสำหรับโครงสร้างพื้นฐานของประเทศ ดังนั้นหนี้สาธารณะจึงเป็นปัจจัยสำคัญที่ช่วยในการเพิ่มมูลค่าทางเศรษฐกิจและนำไปสู่รายได้ของรัฐบาลที่เพิ่มขึ้นในอนาคต

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

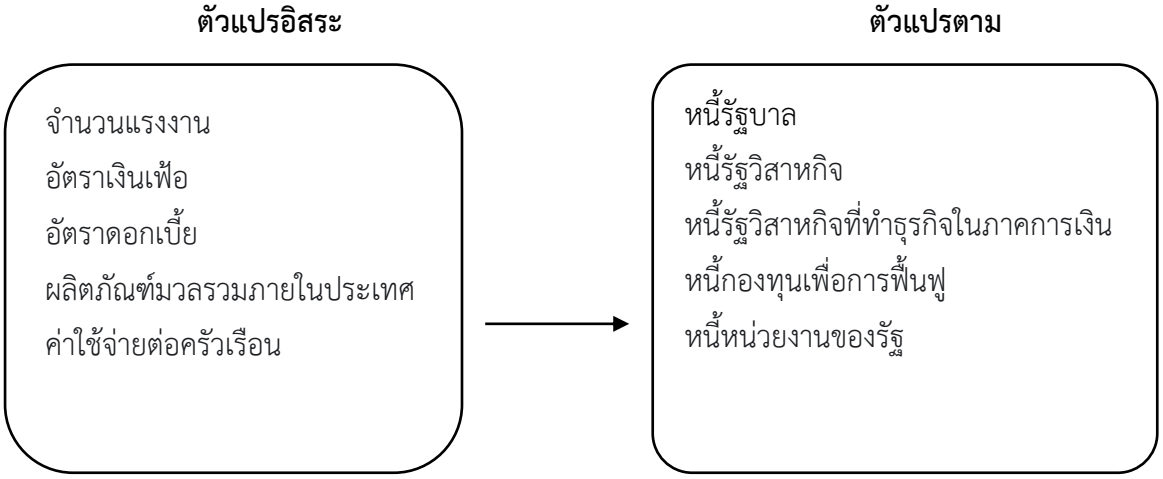
สำหรับงานวิจัยส่วนใหญ่จะศึกษาเชื่อมโยงระหว่างหนี้สาธารณะกับการเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจ ได้แก่ ชิดตะวัน ชนะกุล (2563) ศึกษาเรื่อง หนี้สาธารณะและการเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจ กรณีศึกษากลุ่มประเทศอเมริกาใต้ ผลการศึกษาพบว่า ตัวแปรที่ส่งผลทางบวกต่อการเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจอย่างมีนัยสำคัญ ได้แก่จำนวนปีในการเข้าศึกษาเฉลี่ยการลงทุนและการเปิดประเทศในขณะที่หนี้สาธารณะมีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงกันข้ามกับการเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจ กุลสุรัตน์ ม่วงทอง (2548) ศึกษาเรื่องบทบาทของหนี้สาธารณะที่มีผลกระทบต่อการเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจของประเทศไทย ผลการวิจัยพบว่า ตัวแปรทางเศรษฐศาสตร์มหภาคที่สำคัญที่มีผลต่ออัตราการเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจของประเทศ นอกจากนี้ยังได้ทำการทดสอบสมมติฐานเชิงปริมาณโดยใช้แบบจำลองเศรษฐกิจมหภาคระบบสมการชุดประกอบด้วยตัวแปรตาม คือจำนวนแรงงาน หนี้สาธารณะ อัตราดอกเบี้ยเงินกู้ มูลค่ารายรับจากภาษี มูลค่าการก่อหนี้ต่างประเทศสุทธิของภาคเอกชน อัตราแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ ดัชนีราคาสินค้าเข้า และดัชนีราคาสินค้าออก ส่วนตัวแปรอิสระประกอบด้วยการบริโภคภาคเอกชน การบริโภคภาครัฐบาล การลงทุนภาคเอกชน การ ลงทุนภาครัฐบาล การส่งออก การนำเข้า และอุปสงค์ปริมาณเงินภายในประเทศ ตัวแปรดังกล่าวมีอิทธิพลที่จะกำหนดการเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจ กัญญ์สุดา นิ่มอนุสสรณ์กุล และคณะ (2556) ศึกษาเรื่องการวิเคราะห์ผลกระทบของหนี้สาธารณะต่ออัตราการเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจด้วยวิธีการถดถอยแบบควอนไทลผลการวิจัยพบว่าหนี้สาธารณะมีผลกระทบทางลบต่ออัตราการเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจในทุกกลุ่มประเทศ แต่บางกลุ่มประเทศอาจมีผลกระทบแค่บางช่วงของอัตราการเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจเท่านั้นและกลุ่มประเทศเกือบทุกกลุ่มมีผลการศึกษาสอดคล้องกับวิธีการถดถอยโดยทั่วไปและพบว่าขนาดของผลกระทบของหนี้สาธารณะต่ออัตราการเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจไม่ได้ขึ้นอยู่กับระดับหนี้สาธารณะที่มีอยู่ของกลุ่มประเทศนั้น และ ภูเบต เส็นบัตร (2565) ศึกษาเรื่อง ผลกระทบของหนี้สาธารณะต่อเศรษฐกิจไทย ผลการวิจัยพบว่า หนี้สาธารณะส่งผลให้เศรษฐกิจของไทยขยายตัวดีขึ้น แต่ผลการศึกษาดังกล่าวเป็นการแสดงถึงผลกระทบภายใต้ข้อสมมติฐานที่ว่าระดับของหนี้สาธารณะไม่สูงเกินกว่าร้อยละ 60 ของผลิตภัณฑ์มวลภายในประเทศ ดังนั้นหากระดับของหนี้สาธารณะสูงขึ้นจนมากกว่าระดับร้อยละ 60 ต่อGDPผลการประมาณค่าอาจมีการเปลี่ยนแปลงไปเนื่องจากโครงสร้างและภาระของหนี้สาธารณะอาจจะเปลี่ยนแปลงไปเช่นกัน

ในขณะที่บางงานวิจัยศึกษาภาวการณ์ก่อหนี้สาธารณะ ได้แก่ รัตนา นิ่งน้อยและวนิดา วัฒนชีวโนปกรณ์ (2550) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่เป็นตัวกำหนดการก่อหนี้สาธารณะของประเทศไทย กรณีศึกษาหลังเกิดวิกฤตเศรษฐกิจ ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยที่เป็นตัวกำหนดการก่อหนี้สาธารณะในประเทศที่สำคัญ ได้แก่

อัตราดอกเบี้ยภายในประเทศ อัตราเงินเฟ้อ ผลิตภัณฑ์มวลรวมภายในประเทศ ตัวแปรหุ่น ซึ่งเป็นผลกระทบที่เกิดจากปัจจัยภายในและปัจจัยภายนอกต่อการก่อหนี้ในประเทศปัจจัยที่เป็นตัวกำหนดการก่อหนี้สาธารณะต่างประเทศที่สำคัญได้แก่ อัตราแลกเปลี่ยน อัตราดอกเบี้ยต่างประเทศ ทุนสำรองระหว่างประเทศ ตัวแปรหุ่นซึ่งเป็นผลกระทบจากภายนอกประเทศต่อการก่อหนี้ต่างประเทศ ศาสตรา สุดสวาสดิ์ และประสพโชค มั่งสวัสดิ์ (2555) ศึกษาเรื่อง ระดับหนี้สาธารณะของประเทศไทยกับวิกฤติหนี้ ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยทางเศรษฐกิจมหภาคที่มีผลต่อการเกิดวิกฤติหนี้ ผลการศึกษาพบว่าไม่เพียงปัจจัยสัดส่วนหนี้สาธารณะต่อ GDP เท่านั้นที่มีผลต่อการเกิดวิกฤติหนี้ที่เกิดขึ้นโดยการผิดนัดชำระหนี้หรือการพักชำระหนี้ทั้งภายในและภายนอกประเทศแต่ทั้งนี้ยังมีปัจจัยทางเศรษฐกิจมหภาคที่ส่งผลต่อโอกาสของการเกิดวิกฤติหนี้ปัจจัยสัดส่วนหนี้สาธารณะต่อGDP กลับไม่ใช่ปัจจัยที่มีนัยสำคัญต่อการเกิดวิกฤติเศรษฐกิจที่ประเทศต้องเข้ารับความช่วยเหลือทางการเงินจาก IMF นอกจากนี้ปัจจัยและโอกาสของการเกิดวิกฤติหนี้ พบว่ามีความแตกต่างกันระหว่างประเทศที่พัฒนาแล้วและประเทศที่กำลังพัฒนา

กรอบแนวคิด

สำหรับกรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัยนี้ได้พัฒนามาจากหลักการวิเคราะห์สามารถสรุปได้ ดังนี้



รูปที่ 1 กรอบแนวคิด

ระเบียบวิธีการวิจัย

การศึกษาหนี้สาธารณะของประทศไทย โดยใช้ข้อมูลทุติยภูมิแบบอนุกรมเวลา (Time series) รายปีตั้งแต่ปีพ.ศ. 2551 - 2565 รวม15ปี โดยใช้การวิเคราะห์สมการถดถอยเชิงซ้อน (Multiple regression) จากการศึกษาทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องสามารถเขียนรูปสมการได้ ดังนี้

$$DEBT_i = \beta_0 + \beta_1 Lab + \beta_2 INF + \beta_3 IRR + \beta_4 GDP + \beta_5 EPH + \varepsilon i$$

โดยกำหนดให้

DEBT = หนี้สาธารณะของประเทศไทย (หน่วย: ล้านบาท)

i = หนี้รัฐบาล หนี้รัฐวิสาหกิจ หนี้รัฐวิสาหกิจที่ทำธุรกิจในภาคการเงิน หนี้กองทุนเพื่อการฟื้นฟู และหนี้หน่วยงานของรัฐ

Lab = จำนวนแรงงาน (หน่วย: ล้านคน) มีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงกันข้าม

INF = อัตราเงินเฟ้อ (หน่วย: ร้อยละ) มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน

IRR = อัตราดอกเบี้ย (หน่วย: ร้อยละ) มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน

GDP = ผลิตภัณฑ์มวลรวม (หน่วย: พันล้านบาท) มีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงกันข้าม

EPH = ค่าใช้จ่ายต่อครัวเรือน (หน่วย: บาท) มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน

ผลการศึกษา

สถานการณ์หนี้สาธารณะของประเทศไทย

จากตารางที่ 1 จำนวนหนี้สาธารณะของประเทศไทยจากปีพ.ศ. 2551 – 2565 จำแนกเป็นหนี้รัฐบาล โดยปีพ.ศ. 2551 มีจำนวณของหนี้รัฐบาลทั้งหมด 2,162,110.65 ล้านบาทและปีพ.ศ. 2565 มีจำนวณของหนี้รัฐบาลทั้งหมด 9,163,673.00 ล้านบาท โดยมีจำนวณหนี้รัฐบาลสูงสุดในปีพ.ศ. 2565 มีจำนวณของหนี้รัฐบาลทั้งหมด 9,163,673.00 ล้านบาท และมีจำนวณหนี้รัฐบาลต่ำสุดในปีพ.ศ. 2551

หนี้รัฐวิสาหกิจ โดยปีพ.ศ. 2551มีจำนวณของหนี้รัฐวิสาหกิจทั้งหมด 988,439.71 ล้านบาท และปีพ.ศ. 2565 มีจำนวณของหนี้รัฐวิสาหกิจทั้งหมด 955,633.21 ล้านบาท โดยมีจำนวณหนี้รัฐวิสาหกิจสูงสุดในปีพ.ศ. 2556 มีจำนวณของหนี้รัฐวิสาหกิจทั้งหมด 1,112,973.85 ล้านบาท และมีจำนวณหนี้รัฐวิสาหกิจต่ำสุดในปี พ.ศ. 2564

หนี้รัฐวิสาหกิจที่ทำธุรกิจในภาคการเงิน โดยปีพ.ศ. 2551 มีจำนวณของหนี้รัฐวิสาหกิจที่ทำธุรกิจในภาคการเงินทั้งหมด 102,346.29 ล้านบาทและปีพ.ศ. 2565 มีจำนวณของหนี้รัฐวิสาหกิจที่ทำธุรกิจในภาคการเงินทั้งหมด 248,108.49 ล้านบาท โดยมีจำนวณหนี้รัฐวิสาหกิจที่ทำธุรกิจในภาคการเงินสูงสุดในปี พ.ศ. 2557 มีจำนวณของหนี้รัฐวิสาหกิจที่ทำธุรกิจในภาคการเงินทั้งหมด 626,508.19 ล้านบาท และมีจำนวณหนี้รัฐวิสาหกิจที่ทำธุรกิจในภาคการเงินต่ำสุด ในปีพ.ศ. 2551- 2550

หนี้กองทุนเพื่อการฟื้นฟู โดยปีพ.ศ. 2551 มีจำนวณของหนี้กองทุนเพื่อการฟื้นฟูทั้งหมด 138,218.61 ล้านบาท และปีพ.ศ. 2565 มีจำนวณของหนี้กองทุนเพื่อการฟื้นฟูทั้งหมด 0 ล้านบาท โดยมีจำนวณหนี้กองทุนเพื่อการฟื้นฟูสูงสุด ในปี พ.ศ. 2558 มีจำนวณของหนี้กองทุนเพื่อการฟื้นฟูทั้งหมด 542,296.35 ล้านบาท และมีจำนวณหนี้กองทุนเพื่อการฟื้นฟูต่ำสุด ในปีพ.ศ. 2555 - 2565

หนี้หน่วยงานของรัฐ โดยปีพ.ศ. 2551 มีจำนวณของหนี้หน่วยงานของรัฐทั้งหมด 17,116.14 ล้านบาท และปีพ.ศ. 2565 มีจำนวณของหนี้หน่วยงานของรัฐทั้งหมด 6,522.89 ล้านบาท โดยมีจำนวณหนี้หน่วยงาน

ของรัฐสูงสุดในปีพ.ศ. 2559 มีจำนวณของหนี้หน่วยงานของรัฐทั้งหมด 22,317.69 ล้านบาทและมีจำนวณหนี้หน่วยงานของรัฐต่ำสุดในปี พ.ศ. 2552 และ 2554

ตารางที่ 1 หนี้สาธารณะของประเทศไทย ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2551-2565 (หน่วย: ล้านบาท)

ปี พ.ศ.	จำนวนหนี้สาธารณะของประเทศไทย (หน่วย: ล้านบาท)				
	หนี้รัฐบาล	หนี้รัฐวิสาหกิจ	หนี้รัฐวิสาหกิจที่ทำธุรกิจในภาคการเงิน	หนี้กองทุนเพื่อการฟื้นฟู	หนี้หน่วยงานของรัฐ
2551	2,162,110.65	988,439.71	102,346.29	138,218.61	17,116.14
2552	2,586,513.18	1,108,580.32	208,702.02	98,146.48	0
2553	2,907,482.31	1,083,982.57	177,179.43	61,445.18	222.2
2554	3,181,158.89	1,079,748.57	156,941.96	30,445.18	0
2555	3,515,010.95	1,064,287.82	352,207.35	0	5,732.21
2556	3,774,819.49	1,112,973.85	541,932.01	0	834.69
2557	3,965,455.02	1,087,393.88	626,508.19	0	11,457.02
2558	4,157,394.78	1,065,199.18	542,296.35	0	18,432.88
2559	4,471,220.22	994,794.29	500,054.33	0	22,317.69
2560	4,959,164.41	970,216.31	426,321.04	0	13,629.55
2561	5,450,220.01	954,129.74	367,634.93	0	8,968.54
2562	5,664,175.96	892,597.67	335,921.18	0	9,106.74
2563	6,734,881.76	795,980.76	309,472.36	0	7,821.47
2564	8,203,698.67	845,639.91	281,041.62	0	7,162.82
2565	9,163,673.00	955,633.21	248,108.49	0	6,522.89

ที่มา: กระทรวงการคลัง (2567)

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อหนี้สาธารณะของประเทศไทย

จากการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของปัจจัยที่ส่งผลต่อหนี้สาธารณะของประเทศไทย โดยใช้ข้อมูลทุติยภูมิแบบอนุกรมเวลาเป็นข้อมูลรายปีตั้งแต่พ.ศ. 2551–2565 รวม15ปี โดยมีการทดสอบ Multicollinearity และ Autocorrelation ในกรณีที่เกิดปัญหาจะมีการแก้ไขก่อนที่จะนำมาใช้วิเคราะห์ข้อมูล โดยในการตรวจสอบปัญหา Multicollinearity ด้วยวิธีการของ Variance Inflation Factor (VIF) เพื่อใช้

ทดสอบความเป็นอิสระของตัวแปร โดยค่า VIF ต้องไม่เกิน 10 ซึ่งพบว่าค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของตัวแปรอิสระ (VIF) มากกว่า 10 จึงทำให้ เกิดปัญหาMulticollinearity จึงต้องตัดตัวแปรที่มีค่ามากกว่า 10 ออกที่ละตัว จึงเหลือตัวแปรที่มีค่าน้อยกว่า10โดยการตัดตัวแปรค่าใช้จ่ายต่อครัวเรือนและทำการทดสอบปัญหา Multicollinearity ด้วยวิธี Variance Inflation Factor (VIF)อีกครั้ง ซึ่งสามารถสรุปได้ว่าตัวแปรอิสระที่เหลือทุกตัวมีค่าสถิติ VIF ต่ำกว่า 10 จึงไม่เกิดปัญหา Multicollinearity

หลังจากนั้นมีการตรวจสอบปัญหา Autocorrelation สามารถดูจากค่าสถิติ Durbin-Watson (D.W.) ซึ่งพบว่า หนี้รัฐบาล หนี้รัฐวิสาหกิจ หนี้รัฐวิสาหกิจที่ทำธุรกิจในภาคการเงิน หนี้กองทุนเพื่อการฟื้นฟูและหนี้หน่วยงานของรัฐ เกิดปัญหา Autocorrelation โดยมีค่า (D.W) เท่ากับ 0.998 1.352 1.229 1.675 และ 1.095 ตามลำดับ ซึ่งค่าที่ได้เกิดปัญหา Autocorrelation ที่มีค่าสถิติDurbin-Watson (D.W.) ค่าสถิติน้อยกว่า 1.5 หรือมากกว่า 2.5 คือกรณีจึงทำการแก้ปัญหา Autocorrelation ด้วยวิธีการ Correcting for Serial Correlation : ARMA Models ซึ่งหลังจากแก้ปัญหาเรียบร้อยแล้ว สามารถแสดงผลได้ดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อหนี้สาธารณะของประเทศไทย

ตัวแปรตาม / **ตัวแปรอิสระ**	**หนี้รัฐบาล**	**หนี้ รัฐวิสาหกิจ**	**หนี้ รัฐวิสาหกิจ ภาคการเงิน**	**หนี้กองทุน เพื่อการฟื้นฟู**	**หนี้หน่วยงาน รัฐ**
	B (sig)	**B (sig)**	**B (sig)**	**B (sig)**	**B (sig)**
Constant	33310800 (0.018)	447061.2 (0.656)	-919058.0 (0.659)	1457614 (0.000)	-22117.79 (0.874)
Lab	-1023956 (0.013)**	-11124.00 (0.681)	22023.22 (0.692)	-33534.39 (0.001)**	391.230 (0.916)
INF	291490.8 (0.081)	-5814.042 (0.678)	23358.01 (0.520)	4127.877 (0.356)	1358.992 (0.544)
IRR	1010465 (0.004)**	-3072.734 (0.856)	11824.42 (0.770)	-3160.632 (0.556)	587.270 (0.816)
GDP	0.226 (0.024)**	-0.000175 (0.978)	0.000 (0.983)	-0.011 (0.000)**	0.000 (0.873)
EPH	-	-	-	-	-
AR(-1)	1.599	0.436	0.419	-	0.607
AR(-2)	0.861	-0.636	0.392	-	-0.06

ตัวแปรตาม / ตัวแปรอิสระ	หนี้รัฐบาล	หนี้ รัฐวิสาหกิจ	หนี้ รัฐวิสาหกิจ ภาคการเงิน	หนี้กองทุน เพื่อการฟื้นฟู	หนี้หน่วยงาน รัฐ
	B (sig)	**B (sig)**	**B (sig)**	**B (sig)**	**B (sig)**
ค่าสถิติ					
R^2	0.777	0.285	0.229	0.888	0.221
Adjusted R^2	0.611	-0.250	-0.347	0.844	-0.362
F-statistic	**4.666****	0.533	0.398	**19.937****	0.379
Durbin-Watson	2.147	2.210	1.911	1.675	1.815

หมายเหตุ: ** คือตัวแปรอิสระที่มีอิทธิพลต่อตัวแปรตามที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

จากตารางที่ 2 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อหนี้สาธารณะของประเทศไทย กรณีหนี้รัฐบาลพบว่าค่า R_2 เท่ากับ 0.777 ค่าAdjusted R_2 เท่ากับ 0.611 ค่าDurbin-Watson เท่ากับ 2.147 ค่าF- statistic เท่ากับ 4.666 ซึ่งมีค่าSignificantที่ 0.024 หมายความว่ามีตัวแปรอิสระอย่างน้อยหนึ่งตัวที่มีผลกับตัวแปรตาม ตัวแปรอิสระที่มีอิทธิพลต่อหนี้สาธารณะของประเทศไทยที่ได้จากหนี้รัฐบาล ได้แก่ จำนวนแรงงาน มีค่าสัมประสิทธิ์เท่ากับ -1,010,465 มีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงข้ามกันอัตราดอกเบี้ยมีค่าสัมประสิทธิ์เท่ากับ 1,023,956 มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันและผลิตภัณฑ์มวลรวมภายในประเทศมีค่าสัมประสิทธิ์เท่ากับ 0.226 มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน

หนี้รัฐวิสาหกิจพบว่าค่า R_2 เท่ากับ 0.285 ค่าAdjusted R_2 เท่ากับ -0.250 ค่าDurbin-Watson เท่ากับ 2.210 ค่าF- statistic เท่ากับ 0.533 ซึ่งมีค่าSignificant ที่ 0.770 หมายความว่าไม่มีตัวแปรอิสระที่มีผลกับตัวแปรตาม

หนี้รัฐวิสาหกิจที่ทำธุรกิจในภาคการเงินพบว่าค่าR_2 เท่ากับ 0.229 ค่าAdjusted R_2 เท่ากับ -0.347 ค่าDurbin-Watson เท่ากับ 1.911 ค่าF- statistic เท่ากับ 0.398 ซึ่งมีค่าSignificant ที่ 0.860 หมายความว่าไม่มีตัวแปรอิสระที่มีผลกับตัวแปรตาม

หนี้กองทุนการฟื้นฟู พบว่า ค่า R_2 เท่ากับ 0.888 ค่าAdjusted R_2 เท่ากับ 0.844 ค่าDurbin-Watson เท่ากับ 1.675 ค่าF- statistic เท่ากับ 19.937 ซึ่งมีค่าSignificant ที่ 0.000 หมายความว่า มีตัวแปรอิสระที่มีผลกับตัวแปรตาม ตัวแปรอิสระที่มีอิทธิพลต่อหนี้สาธารณะของประเทศไทยที่ได้จากหนี้กองทุนการฟื้นฟู ได้แก่ จำนวนแรงงาน มีค่าสัมประสิทธิ์ เท่ากับ -33,534.39 มีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงข้าม และผลิตภัณฑ์มวลรวม ภายในประเทศ มีค่าสัมประสิทธิ์ เท่ากับ -0.011 มีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงกันข้าม

หนี้หน่วยงานของรัฐพบว่าค่า R_2 เท่ากับ 0.221 ค่าAdjusted R_2 เท่ากับ -0.362 ค่าDurbin-Watson เท่ากับ 1.815 ค่าF- statistic เท่ากับ 0.379 ซึ่งมีค่าSignificant ที่ 0.872 หมายความว่าไม่มีตัวแปรอิสระที่มีผลกับตัวแปรตาม

สรุปและอภิปรายผล

การศึกษาเรื่อง หนี้สาธารณะของประเทศไทย มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาสถานการณ์ของหนี้สาธารณะและเพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อหนี้สาธารณะของประเทศไทย โดยใช้ข้อมูลทุติยภูมิแบบอนุกรมเวลา (Time series) รายปีตั้งแต่ปี พ.ศ. 2551 - 2565 รวม 15 ปี โดยใช้การวิเคราะห์สมการถดถอยเชิงซ้อน (Multiple regression) ผลการศึกษาพบว่า สถานการณ์ของหนี้สาธารณะของประเทศไทยจำแนกเป็น หนี้รัฐบาล หนี้รัฐวิสาหกิจ หนี้รัฐวิสาหกิจที่ทำธุรกิจในภาคการเงิน หนี้กองทุนเพื่อการฟื้นฟู และหนี้หน่วยงานของรัฐ ในปี พ.ศ. 2551 มีจำนวน 2,162,110.65 988,439.71 102,346.29 138,218.61และ17,116.14ล้านบาท ตามลำดับ ในขณะที่พ.ศ. 2565 มีจำนวน 9,163,637.00 955,633.21 248,108.49 0.00 และ6,522.89 ล้านบาทตามลำดับ โดยส่วนใหญ่จะเป็นหนี้รัฐบาล รองลงมาคือ หนี้รัฐวิสาหกิจ และหนี้รัฐวิสาหกิจที่ทำธุรกิจในภาคการเงิน ตามลำดับ

สำหรับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อหนี้สาธารณะของประเทศไทยพบว่าปัจจัยที่มีอิทธิพลได้แก่ จำนวนแรงงาน ซึ่งมีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงกันข้าม ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานหลักนั่นคือเมื่อจำนวนแรงงานเพิ่มขึ้นทำให้จำนวนหนี้รัฐบาลและหนี้กองทุนการฟื้นฟูลดลง เนื่องจากการที่มีแรงงานเพิ่มขึ้น แสดงว่าเศรษฐกิจดีมีการลงทุนมากทำให้ต้องการจ้างแรงงานมาก ดังนั้นรัฐบาลจึงมีภาระในการช่วยเหลือประชาชนลดลง สามารถลดภาระการก่อหนี้สาธารณะได้

ผลิตภัณฑ์มวลรวมภายในประเทศ ซึ่งมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกับหนี้รัฐบาล เนื่องจากรัฐบาลมีรายจ่ายที่เป็นภาระผูกพันในบางรายการซึ่งถึงแม้ผลิตภัณฑ์มวลรวมเพิ่มขึ้นก็อาจต้องมีภารหนี้รัฐบาลเพิ่มขึ้นด้วยในขณะที่ ผลิตภัณฑ์มวลรวมภายในประเทศมีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงกันข้ามกับหนี้กองทุนเพื่อการฟื้นฟู เนื่องจากเมื่อผลิตภัณฑ์มวลรวมเพิ่มขึ้นแสดงถึงเศรษฐกิจในภาพรวมดีขึ้นมีการลงทุนมากขึ้นดังนั้นกองทุนฟื้นฟูจึงไม่จำเป็นต้องสามารถภาระหนี้เพื่อพยุงสถานะของกองทุนฟื้นฟูสอดคล้องกับงานวิจัยของ ชิดตะวัน ชนะกุล (2563); กุลสุรัตน์ ม่วงทอง (2548); กัญญ์สุดา นิ่มอนุสสรณ์กุล และคณะ (2556); ภูเบต เส็นบัตร (2565)

อัตราดอกเบี้ย มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับหนี้รัฐบาลเนื่องจากอัตราดอกเบี้ยคือต้นทุนในการกู้ยืมหากอัตราดอกเบี้ยสูงแสดงถึงต้นทุนกู้ยืมสูงทำให้มีการลงทุนลดลง ซึ่งอาจเป็นช่วงเศรษฐกิจฝืดเคืองส่งผลให้รัฐบาลต้องใช้นโยบายผ่อนคลาย ซึ่งทำให้รัฐบาลต้องใช้จ่ายมากขึ้นส่งผลให้ก่อหนี้รัฐบาลเพิ่มขึ้นด้วย สอดคล้องกับงานวิจัยของ กุลสุรัตน์ ม่วงทอง (2548) บทบาทของหนี้สาธารณะที่มีผลกระทบต่อการเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจของประเทศไทย

ข้อเสนอแนะ

การศึกษาเรื่อง หนี้สาธารณะของประเทศไทย หน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้แก่ สำนักงานบริหารหนี้สาธารณะ กระทรวงการคลัง สำนักงานสภาพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ เป็นต้น ใช้เป็นแนวทางในการกำหนดนโยบายเกี่ยวกับ การก่อหนี้สาธารณะ การบริหารจัดการหนี้สาธารณะ เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการจัดการหนี้สาธารณะของประเทศไทย ดังนี้

1. หนี้สาธารณะของประเทศไทยส่วนใหญ่เป็นหนี้รัฐบาล ซึ่งเป็นหนี้ที่รัฐบาลการก่อหนี้เพื่อชดเชยการขาดดุลงบประมาณ เนื่องจากประเทศไทยมีรายได้ไม่เพียงพอกับรายจ่าย ดังนั้นหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในเรื่องการจัดทำงบประมาณต้องบริหารจัดการงบให้มีประสิทธิภาพ นอกจากนั้นหน่วยงานที่จัดเก็บรายได้ควรเพิ่มฐานภาษีในการจัดเก็บเพิ่มขึ้นเพิ่มเพิ่มแหล่งรายได้ให้กับรัฐบาล

2. จำนวนแรงงาน เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อหนี้สาธารณะของประเทศไทย ดังนั้น หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับจำนวนแรงงาน ควรให้ความสนใจในเรื่องของการจัดงานนัดพบตลาดแรงงาน การพัฒนาฝีมือแรงงาน รวมทั้งการส่งเสริมการลงทุนเพื่อให้เกิดการจ้างแรงานเพิ่มขึ้น ซึ่งการที่มีจำนวนแรงงานเพิ่มขึ้น แสดงว่าเศรษฐกิจดี มีการลงทุนมาก ประชาชนมีรายได้ ดังนั้นรัฐบาลจึงมีภาระในการช่วยเหลือประชาชนลดลง สามารถลดภาระการก่อหนี้สาธารณะได้

3. ผลิตภัณฑ์มวลรวมภายในประเทศ เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อหนี้สาธารณะของประเทศไทย ดังนั้นหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ควรให้ความสนใจในเรื่องของการเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจ การพัฒนาเศรษฐกิจและสังคม ทำให้ประชาชนมีความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น มีการลงทุนเพิ่มขึ้น ซึ่งจะส่งผลให้เศรษฐกิจดีขึ้น ทำให้รัฐบาลสามารถลดภาระการใช้จ่ายลดลง รวมทั้งลดการก่อหนี้สาธารณะในรูปแบบต่าง ๆ ลงได้

บรรณานุกรม

กระทรวงการคลัง. (2567). *ข้อมูลหนี้สาธารณะ.*ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารสำนักงานปลัดกระทรวงการคลัง. https://www.mof.go.th.

กัญญ์สุดา นิ่มอนุสสรณ์กุล, ชัยวัฒน์ นิ่มอนุสสรณ์กุล, อนัสปรีย์ ไชยวรรณ, และกาญจนา โชคถาวร. (2556). การวิเคราะห์ผลกระทบของหนี้สาธารณะต่ออัตราการเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจด้วยวิธีการถดถอยแบบควอนไทล์. *วารสารเศรษฐศาสตร์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 17*(2), 89-115.

กุลสุรัตน์ ม่วงทอง. (2548). *บทบาทของหนี้สาธารณะที่มีผลกระทบต่อการเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจของประเทศไทย.* กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย.

ชิดตะวัน ชนะกุล. (2563). *รายงานวิจัยเรื่องหนี้สาธารณะและการเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจ กรณีศึกษากลุ่มประเทศอเมริกาใต้.* กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ คณะเศรษฐศาสตร์ ภาควิชาเศรษฐศาสตร์.

ภูเบต เส็นบัตร. (2565). *ผลกระทบของหนี้สาธารณะต่อเศรษฐกิจไทย.* คลังสารสนเทศของสถาบันนิติบัญญัติ. https://dl.parliament.go.th/

รัตนา นิ่งน้อย และ วนิดา วัฒนชีวโนปกรณ์. (2550). *ปัจจัยที่เป็นตัวกำหนดการก่อหนี้สาธารณะ ของประเทศไทย: กรณีศึกษาหลังเกิดวิกฤตทางเศรษฐกิจ.* คณะเศรฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย.

ศาสตรา สุดสวาสดิ์ และ ประสพโชค มั่งสวัสดิ์. (2555). ระดับหนี้สาธารณะของประเทศไทยกับวิกฤติหนี้. *วารสารเศรษฐศาสตร์ธรรมศาสตร์, 30*(1), 39-82.

สำนักงานหนี้สาธารณะ. (2530). *หนี้สาธารณะ หมายถึงอะไร ?.* https://www.pdmo.go.th/th/faq-debt

หนี้สินของครัวเรือนในประเทศไทย

Household Debt in Thailand

รอปีอ๊ะ หะยีตาแหละ[1] และบุษกร ถาวรประสิทธิ์[2]

Ropi-ah Hayitalaeh[1] and Bussagone Tavonprasith[2]

นิสิต[1], อาจารย์[2]

คณะเศรษฐศาสตร์และบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยทักษิณ[1,2]

E-mail: tbussagone@tsu.ac.th[2]

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ (1) เพื่ออธิบายสภาวะหนี้สินของครัวเรือนไทย และ (2) เพื่อวิเคราะห์ปัจจัยทางเศรษฐกิจที่ส่งผลต่อหนี้สินของครัวเรือนไทย โดยจำแนกหนี้สินออกเป็น 3 ประเภท ได้แก่ หนี้สินเพื่อการใช้จ่ายในครัวเรือน หนี้สินจากการทำธุรกิจที่ไม่ใช่การเกษตร และหนี้สินจากการทำการเกษตร การศึกษานี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ โดยใช้ข้อมูลอนุกรมเวลา รายปี ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2544–2564 รวม 20 ปี จากแหล่งข้อมูลทางเศรษฐกิจต่าง ๆ เช่น สำนักงานสถิติแห่งชาติ และได้ทำการวิเคราะห์โดยใช้สมการถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) ผลการวิจัยพบว่า (1) สภาวะหนี้สินของครัวเรือนไทยส่วนใหญ่เกิดจากการใช้จ่ายภายในครัวเรือน รองลงมาคือหนี้สินจากการทำการเกษตร และหนี้สินจากการทำธุรกิจที่ไม่ใช่การเกษตร (2) ปัจจัยทางเศรษฐกิจที่มีผลต่อหนี้สินเพื่อการใช้จ่ายในครัวเรือนและหนี้สินรวม ได้แก่ ค่าใช้จ่ายและอัตราการว่างงาน ซึ่งมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ นอกจากนี้หนี้สินจากการทำการเกษตร พบว่าค่าใช้จ่ายมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับหนี้สินอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

คำสำคัญ: หนี้สินครัวเรือน ปัจจัยทางเศรษฐกิจ ประเทศไทย

Abstract

This research aims to (1) describe the debt situation of Thai households and (2) analyze the economic factors affecting household debt in Thailand. Household debt is classified into three categories: debt for household expenditures, debt from non-agricultural business activities, and debt from agricultural activities. This study is quantitative research using annual time-series data from 2001 to 2021 (20 years), sourced from various economic databases such as the National Statistical Office. The analysis was conducted using Multiple Regression Analysis. The research findings reveal that (1) the majority of household debt in Thailand arises from household expenditures, followed by debt from agricultural activities and debt from non-agricultural business activities, respectively. (2) Economic factors that significantly impact

household debt for expenditures and total debt include household spending and the unemployment rate, both of which show a statistically significant positive relationship. In addition, debt from agricultural activities is found to have a statistically significant positive relationship with household spending at the 0.05 level.

Keywords: Economic factors, household debt, Thailand

บทนำ

หนี้สินครัวเรือนในประเทศไทยเป็นปัญหาเศรษฐกิจและสังคมที่ทวีความรุนแรงมากขึ้นในช่วงไม่กี่ปีที่ผ่านมา โดยเฉพาะในช่วงการระบาดของโควิด-19 ซึ่งส่งผลให้เศรษฐกิจไทยชะลอตัว การบริโภคและการลงทุนลดลงอย่างมาก อัตราการว่างงานพุ่งสูงขึ้น ทำให้ประชาชนจำนวนมากขาดรายได้และต้องพึ่งพาการกู้ยืมเพื่อดำรงชีวิต ปัญหานี้เกิดขึ้นท่ามกลางความท้าทายทางเศรษฐกิจที่ประเทศไทยต้องเผชิญมาตั้งแต่ก่อนโควิด เช่น สงครามการค้าระหว่างประเทศมหาอำนาจ และค่าครองชีพที่สูงขึ้น ส่งผลให้ประชาชนมีอำนาจในการจับจ่ายน้อยลง และขาดความมั่นคงทางการเงิน หนี้สินครัวเรือนในไทยประกอบไปด้วยหนี้สินที่เกิดจากการใช้จ่ายในครัวเรือน การดำเนินธุรกิจที่ไม่ใช่การเกษตร และการลงทุนในอาชีพเกษตรกรรม โดยภาระหนี้ ที่สูงขึ้นอย่างต่อเนื่องนี้สร้างผลกระทบทางเศรษฐกิจอย่างชัดเจน ประชาชนที่มีภาระหนี้สูงมักจะลดการบริโภคและการออม ส่งผลให้การขับเคลื่อนเศรษฐกิจชะลอตัว ขณะที่สถาบันการเงินต้องเผชิญความเสี่ยงจากหนี้เสีย ที่อาจเพิ่มขึ้น (ธนาคารแห่งประเทศไทย, 2566) นอกจากนี้ ผลกระทบทางสังคมยังปรากฏในรูปแบบของความเครียดและปัญหาครอบครัว รวมถึงการเพิ่มขึ้นของความเหลื่อมล้ำทางสังคม แม้ว่ารัฐบาลจะดำเนินนโยบายเพื่อลดภาระหนี้สินของครัวเรือนผ่านการกำกับดูแลสินเชื่อ การส่งเสริมการออม และการให้ความรู้ด้านการเงิน แต่นโยบายเหล่านี้ยังคงต้องเผชิญอุปสรรคจากปัญหาเศรษฐกิจที่ยังไม่ฟื้นตัวอย่างเต็มที่ และการเข้าถึงแหล่งเงินทุนที่ไม่ทั่วถึง ดังนั้น การศึกษานี้มุ่งเน้นวิเคราะห์ปัจจัยที่เป็นต้นเหตุของการเพิ่มขึ้นของหนี้สินครัวเรือน ตลอดจนผลกระทบต่อเศรษฐกิจและสังคม เพื่อนำไปสู่การเสนอนโยบายที่สามารถแก้ไขปัญหาได้อย่างมีประสิทธิภาพ เพิ่มเสถียรภาพทางการเงิน และลดความเหลื่อมล้ำในสังคมไทย

สำหรับข้อมูลสถิติจำนวนหนี้สินของครัวเรือนในประเทศไทย (สำนักงานสถิติแห่งชาติ, 2567) พบว่าหนี้สินรวมในประเทศ ในปี พ.ศ. 2544 มีทั้งหมด 5,329,796 บาท โดยเป็นหนี้สินที่กู้มาเพื่อใช้จ่ายในครัวเรือน 3,265,958 บาท ใช้จ่ายในธุรกิจที่ไม่ใช่การเกษตร 1,004,328 บาท และใช้จ่ายในการทำการเกษตร 1,059,483 บาท ในปี พ.ศ. 2564 มีหนี้สินรวมทั้งหมด 10,210,250 บาท ซึ่งส่วนใหญ่เป็นการกู้เพื่อใช้จ่ายในครัวเรือน 6,912,754 บาท ใช้จ่ายในการทำธุรกิจที่ไม่ใช่เกษตรทำ 1,307,083 บาท และเพื่อใช้จ่ายในการทำการเกษตร 1,990,413 บาท โดยทั่วไปแล้ว พบว่า หนี้สินส่วนใหญ่กว่าครึ่งหนึ่งของครัวเรือนในประเทศเป็นหนี้สินที่กู้มาเพื่อใช้จ่ายในครัวเรือน รองลงมาคือ เพื่อใช้ทำการเกษตร และใช้ในการทำธุรกิจที่ไม่ใช่การเกษตร

จากเหตุผลที่กล่าวมาข้างต้น ดังนั้นจึงมีความสนใจที่จะศึกษาเรื่องหนี้สินของครัวเรือนในประเทศไทย ในประเด็นสภาวะหนี้สินของครัวเรือนไทย และปัจจัยทางเศรษฐกิจที่ส่งผลต่อหนี้สินของครัวเรือนไทย เพื่อให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ กระทรวงการคลัง กระทรวงพาณิชย์ และธนาคารแห่งประเทศไทย เป็นต้น สามารถนำผลการศึกษาไปใช้เป็นแนวทางในการส่งเสริมการบริหารจัดการทางการเงินแก่ครัวเรือน ส่งเสริมการป้องกันไม่ให้เกิดภาวะหนี้สินที่สูงเกินควร และเป็นแนวทางสำหรับสถาบันการเงินในการให้ความรู้แก่ลูกค้าเพื่อป้องกันความเสี่ยงต่อธนาคาร

วัตถุประสงค์การวิจัย

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์สองข้อ คือ (1) อธิบายสภาวะหนี้สินของครัวเรือนไทย และ (2) วิเคราะห์ปัจจัยทางเศรษฐกิจที่ส่งผลต่อหนี้สินของครัวเรือนไทย

การทบทวนวรรณกรรม

เอกสารที่เกี่ยวข้อง

หนี้ครัวเรือน หมายถึง เงินที่สถาบันการเงินให้กู้ยืมแก่บุคคลธรรมดาที่มีถิ่นที่อยู่ภายในประเทศ โดยบุคคลธรรมดานั้นอาจนำเงินที่กู้ยืมไปใช้จ่ายต่าง ๆ หรือเพื่อประกอบธุรกิจ ซึ่งหนี้ครัวเรือนเป็นปัญหาที่พบบ่อยในสังคมไทย โดยเฉพาะในช่วงที่เกิดปัญหาเศรษฐกิจตกต่ำ หรือช่วงที่ประสบปัญหาการว่างงานหรือรายรับลดลง ข้อมูลหนี้ครัวเรือนครอบคลุมเฉพาะเงินให้กู้ยืมของสถาบันการเงิน 2 กลุ่ม ที่ธนาคารแห่งประเทศไทยเก็บข้อมูลได้ กลุ่มแรก คือ สถาบันการเงินที่รับฝากเงิน ซึ่งประกอบด้วย ธนาคารพาณิชย์ สถาบันการเงินเฉพาะกิจที่รับฝากเงิน สหกรณ์ออมทรัพย์ และสถาบันรับฝากเงินอื่น ๆ กลุ่มที่สอง คือ สถาบันการเงินอื่น ๆ ที่ไม่ใช่ธนาคาร (non-bank) ได้แก่ บริษัทบัตรเครดิต สินเชื่อเช่าซื้อ และสินเชื่อส่วนบุคคล บริษัทประกันภัยและประกันชีวิต บริษัทหลักทรัพย์ ธุรกิจบริหารสินทรัพย์สถาบันการเงิน โรงรับจำนำ และสถาบันการเงินอื่น ๆ ทั้งนี้ หนี้ครัวเรือนไม่รวมถึงหนี้นอกระบบ (อานันท์ เกียรติสารพิภพ, 2566)

ประเภทของหนี้ สามารถแบ่งออกได้เป็นหลายประเภทตามลักษณะและวัตถุประสงค์ของการก่อหนี้ โดยหลัก ๆ แล้วสามารถจำแนกได้เป็น 1. หนี้เพื่อการบริโภค เป็นหนี้ที่เกิดจากการใช้จ่ายในชีวิตประจำวัน เช่น การกู้ยืมเพื่อซื้อสินค้าบริโภค การกู้ซื้อรถยนต์ หรือการใช้บัตรเครดิต 2. หนี้เพื่อการลงทุน เป็นหนี้ที่เกิดจากการกู้ยืมเพื่อนำไปลงทุนในสินทรัพย์หรือธุรกิจ เช่น การกู้เพื่อซื้อบ้าน หรือการกู้เพื่อเปิดกิจการ 3. หนี้เพื่อการศึกษา เป็นหนี้ที่เกิดจากการกู้ยืมเพื่อใช้จ่ายในการศึกษา เช่น สินเชื่อเพื่อการศึกษา 4. หนี้สินเชื่ออสังหาริมทรัพย์ เป็นหนี้ที่เกี่ยวข้องกับการซื้อหรือการปรับปรุงอสังหาริมทรัพย์ เช่น การกู้เพื่อซื้อบ้านหรือคอนโด 5. หนี้สินเชื่อเพื่อธุรกิจ เป็นหนี้ที่เกิดจากการกู้ยืมเพื่อนำไปใช้ในการดำเนินธุรกิจทั้งในด้านการผลิต การขาย หรือการขยายกิจการ แต่ละประเภทของหนี้มีผลต่อเสถียรภาพทางการเงินของครัวเรือนและระบบเศรษฐกิจโดยรวม (ธนาคารแห่งประเทศไทย, 2566)

แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

ทฤษฎีตัวแบบพฤติกรรมผู้บริโภคของคอตเลอร์และอาร์มสตรอง (ดารา ที่ปะปาล, 2554) ได้คิดตัวแบบเพื่ออธิบายพฤติกรรมการซื้อของผู้บริโภค โดยอาศัยทฤษฎีทางจิตวิทยามาประยุกต์ใช้ทางการตลาด โดยยึดถือแนวคิดที่ว่า พฤติกรรมจะเกิดขึ้นได้จะต้องมีสาเหตุหรือมีสิ่งเร้า (Stimulus) ทำให้เกิด และจากสิ่งเร้าจะกลายเป็นแรงจูงใจให้แสดงพฤติกรรมต่าง ๆ ออกมาเพื่อสนองตอบ (Response) ต่อสิ่งเร้านั้น กล่าวอีก นัยหนึ่งก็คือเป็นการประยุกต์ "S-R Theory" ซึ่งเป็นทฤษฎีจิตวิทยาดั้งเดิม มาเป็นตัวแบบ แสดงการซื้อของผู้บริโภค สิ่งเร้าทางการตลาดประกอบด้วยผลิตภัณฑ์ (Product) ราคา (Price) การจัดจำหน่าย (Place) และการส่งเสริมการตลาด (Promotion) ซึ่งเป็นปัจจัยที่สามารถควบคุมได้ ส่วนสิ่งเร้าอื่น ๆ ได้แก่ ปัจจัย ตัวแปรที่ไม่สามารถควบคุมได้ อยู่ในสิ่งแวดล้อมรอบ ๆ ตัวผู้บริโภคมีอิทธิพลผลักดันต่อการซื้อของ ผู้บริโภค อาทิเช่น สภาวะเศรษฐกิจ เทคโนโลยี การเมือง และวัฒนธรรม สิ่งเร้าใจทั้งหมดเหล่านี้จะเป็นตัวนำเข้า (Input) เข้าสู่กล่องดำ (สมอง) ผ่านกระบวนการตัดสินใจซื้อที่เกิดขึ้นภายในสมองหรือกล่องดำ ซึ่งมองไม่เป็นและจะปรากฏแสดงผลออกมา (Output) อันเป็นพฤติกรรมตอบสนองที่มองเห็นได้ คือ การตัดสินใจซื้อสินค้า เลือกผลิตภัณฑ์ เลือกผู้จำหน่าย เลือกเวลาซื้อ และจำนวน ซื้อ เป็นต้น

สิ่งเร้าต่าง ๆ สามารถแปรเปลี่ยนเป็นพฤติกรรมตอบสนองเกิดขึ้นภายในใจกล่องดำเกิดจากองค์ประกอบ 2 ส่วน ส่วนแรก คือเกิดจากลักษณะของปัจจัยอิทธิพลที่มีต่อการรับรู้ และปฏิกิริยา ตอบสนองต่อสิ่งเร้าของผู้บริโภค ได้แก่ ปัจจัยทางด้านวัฒนธรรม สังคม บุคคล และ จิตวิทยา ส่วนที่สอง เกิดจากกระบวนการตัดสินใจของผู้ซื้อเอง (Buyer's Decision Process) ที่มีผลกระทบต่อพฤติกรรมของผู้ซื้อประกอบด้วย 5 ขั้นตอน คือ

รับรู้ความจำเป็น (Need Recognition)
แสวงหาข้อมูล (Information Search)
ประเมินทางเลือก (Evaluation Of Alternatives)
ตัดสินใจซื้อ (Purchase Decision)
พฤติกรรมหลังการซื้อ (Post-Purchase Behavior)

ทฤษฎีความเสี่ยงและความไม่แน่นอน (Risk and Uncertainty Theory) อธิบายถึงการตัดสินใจของครัวเรือนภายใต้สถานการณ์ที่มีความเสี่ยงและความไม่แน่นอน ซึ่งอาจจะเกิดขึ้นจากการเปลี่ยนแปลงในเศรษฐกิจ อัตราดอกเบี้ย หรือเหตุการณ์ไม่คาดคิดที่มีผลกระทบต่อการเงินของครัวเรือน ตัวอย่างเช่น ในสถานการณ์ที่เศรษฐกิจไม่แน่นอน ครัวเรือนอาจเลือกที่จะก่อหนี้เพื่อรองรับค่าใช้จ่ายที่ไม่คาดคิดในอนาคต หรือเพื่อลดความเสี่ยงจากการต้องพึ่งพาแหล่งเงินทุนภายนอกที่มีต้นทุนสูงเกินไป

การตัดสินใจในสภาวะนี้มักจะต้องพิจารณา 2 ปัจจัยสำคัญ ได้แก่ ความเสี่ยง (Risk) ที่สามารถคำนวณความน่าจะเป็นได้ (เช่น การลงทุนในหุ้น) และ ความไม่แน่นอน (Uncertainty) ที่ไม่สามารถทำนายได้แน่ชัด (เช่น การเปลี่ยนแปลงทางการเมืองหรือเศรษฐกิจ) ซึ่งอาจทำให้ครัวเรือนตัดสินใจลงทุนหรือก่อหนี้ในลักษณะที่มีความเสี่ยงสูงเพื่อเตรียมตัวรับมือกับอนาคตที่ไม่แน่นอน

ทฤษฎีการออม (Saving) อธิบายว่าการออมมีความสัมพันธ์กับรายได้ที่สามารถใช้จ่ายได้จริงและ การบริโภคของครัวเรือน เมื่อครัวเรือนได้รับรายได้และหักภาษีออก ส่วนที่เหลือจะใช้ในการบริโภค ส่วนที่เหลือจากการบริโภคนั้นจะถูกออมไว้ เรียกว่า "การออมทรัพย์" การออมเปรียบเสมือนการดึงเงินออก จากวงจรเศรษฐกิจ ทำให้กระแสรายได้และรายจ่ายในช่วงเวลาเดียวกันไม่เท่ากัน และบริโภค (Theory of Consumption) หมายถึง การใช้สินค้าและบริการเพื่อตอบสนองความต้องการของมนุษย์ ไม่ว่าจะเป็นการใช้เพื่อการบริโภคโดยตรงหรือการผลิตสินค้าและบริการอื่น ๆ การบริโภคไม่เพียงแต่หมายถึงการรับประทานอาหารเท่านั้น แต่รวมถึงการใช้สินค้าหรือบริการ เช่น การพบแพทย์ การท่องเที่ยว หรือการประกันภัย การบริโภคแบ่งออกเป็น 2 ประเภท

1. การบริโภคไม่คงทน (Nondurable Goods Consumption) การบริโภคสินค้าที่ใช้แล้วหมดไป เช่น อาหาร ยา

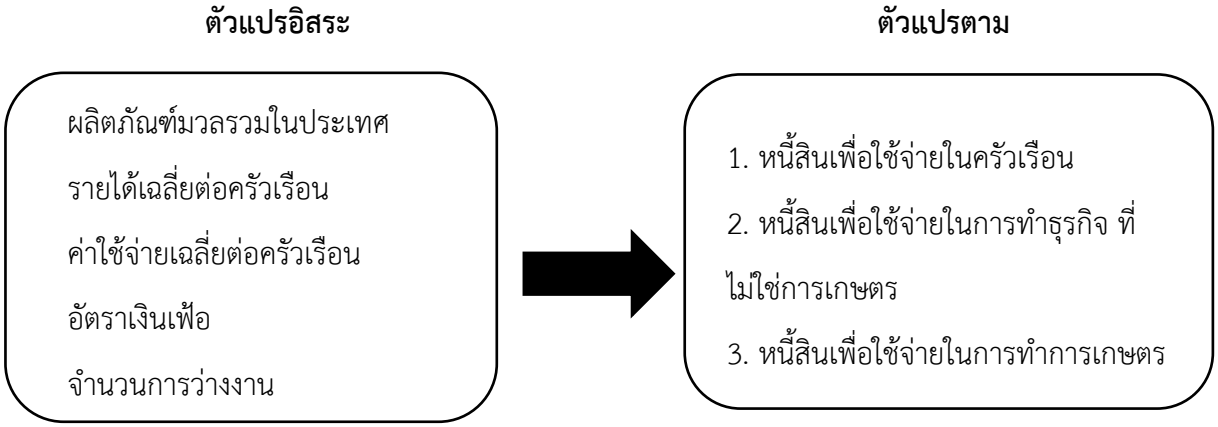
2. การบริโภคสินค้าคงทน (Durable Goods Consumption) การบริโภคสินค้าที่สามารถใช้ซ้ำได้ เช่น บ้าน รถยนต์ (วิรงรอง ภูวิชัย, 2548)

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

สำหรับงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับหนี้สินครัวเรือนที่สำคัญ ได้แก่ กมลพรรณ โคจรตระกูล และศิวพงศ์ ธีรอำพน (2566) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการก่อหนี้ครัวเรือนในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโควิด-19 ผลการวิจัยพบว่าปัจจัยที่ส่งผลต่อการก่อหนี้ ได้แก่ อายุของหัวหน้าครัวเรือน สถานภาพสมรส ระดับการศึกษารายได้และค่าใช้จ่ายต่อเดือน การได้รับสวัสดิการของรัฐ และความสามารถในการกู้ยืมเพื่อตอบสนองต่อเหตุฉุกเฉิน งานวิจัยชี้ว่าปัจจัยหลักที่ส่งผลต่อหนี้ครัวเรือนคือ รายได้ไม่แน่นอน การขาดสิทธิสวัสดิการ และการไม่ได้รับความช่วยเหลือจากภาครัฐในช่วงวิกฤติ ผลการศึกษานี้เสนอให้ภาครัฐแก้ไขปัญหาเพื่อช่วยลดหนี้ครัวเรือนในอนาคต ตัวอย่าง วิจิตต์ศรี สงวนวงศ์ (2565) ศึกษาสภาวะหนี้สินครัวเรือนไทยและปัจจัยทางเศรษฐกิจที่ส่งผลต่อหนี้สินครัวเรือนไทย จำแนกตาม 4 วัตถุประสงค์ ได้แก่ หนี้สินเพื่อใช้จ่ายในครัวเรือน, หนี้สินเพื่อการเกษตร, หนี้สินเพื่อทำธุรกิจที่ไม่ใช่การเกษตร, และหนี้สินเพื่อซื้อหรือเช่าซื้อบ้านและที่ดิน ผลการวิจัยพบว่า อัตราการเติบโตของหนี้สินครัวเรือนต่อ GDP ของประเทศไทยเพิ่มขึ้นเรื่อย ๆ ในช่วงเวลานี้ โดยหนี้สินครัวเรือนส่วนใหญ่ใช้จ่ายในครัวเรือน รองลงมาเป็นหนี้เพื่อเช่าซื้อที่ดินและบ้าน สำหรับปัจจัยทางเศรษฐกิจที่ส่งผลต่อหนี้สินครัวเรือน พบว่า 1) หนี้สินเพื่อใช้จ่ายในครัวเรือน มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับรายได้เฉลี่ยต่อเดือน เงินอุดหนุน และ GDP แต่มีความสัมพันธ์เชิงลบกับค่าใช้จ่าย ภาษีเงินได้ และภาษีสรรพสามิต 2) หนี้สินเพื่อการเกษตร มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับรายได้เฉลี่ยต่อเดือน และความสัมพันธ์เชิงลบกับเงินอุดหนุนและการลงทุน และ 3) หนี้สินเพื่อทำธุรกิจที่ไม่ใช่การเกษตร มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับรายได้เฉลี่ยต่อเดือน และความสัมพันธ์เชิงลบกับเงินอุดหนุน ภาษีสรรพสามิต การลงทุน และ GDP อารีรัตน์ ลุนลลาด (2563) ศึกษาเรื่อง ภาวะหนี้สินของครัวเรือนเกษตรทำนาเปรียบเทียบกับหนี้สินของครัวเรือนที่ประกอบอาชีพอื่น ผลการศึกษาพบว่า ตัวแปรที่สำคัญต่อภาระหนี้สินของครัวเรือน ได้แก่ การมีสมาชิกที่จบปริญญาตรี

รายได้ต่อหัว มูลค่าสินทรัพย์ทั้งหมด เงินรับโอนในรอบปี และค่าใช้จ่ายในครัวเรือน นอกจากนี้ พบว่าครัวเรือนที่มีที่ดินทำการเกษตรมากจะมีภาระหนี้สินด้านการเกษตรเพิ่มขึ้น ซึ่งสะท้อนให้เห็นว่าการประกอบอาชีพด้านการเกษตรมีต้นทุนสูง และการทำการเกษตรมากขึ้นจะทำให้ค่าใช้จ่ายสูงขึ้นตามไปด้วย และ อรรถสุดา เลิศกุลวัฒน์ (2563) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อหนี้ภาคครัวเรือนในประเทศไทย ผลการศึกษาแสดงให้เห็นว่าปัจจัยทางเศรษฐกิจและสังคมมีผลกระทบต่อหนี้สินรวมของครัวเรือนอย่างมีนัยสำคัญ โดยปัจจัยทางเศรษฐกิจ เช่น รายได้ต่อครัวเรือนและค่าใช้จ่ายในการบริโภคมีผลกระทบทางบวก ส่วนอัตราเงินเฟ้อส่งผลกระทบทางลบ ซึ่งอาจเกิดจากความยืดหยุ่นของอุปสงค์ที่ต่ำ ทำให้ครัวเรือนมีการก่อหนี้เพิ่มขึ้น ในด้านปัจจัยทางสังคม พบว่าการศึกษา จำนวนประชากรในวัยเด็ก และสถานภาพการสมรสมีผลกระทบทางบวกต่อหนี้สินรวมเช่นกัน โดยปัจจัยทางเศรษฐกิจมีผลกระทบสูงต่อหนี้เพื่อการใช้จ่ายและหนี้ธุรกิจที่ไม่ใช่การเกษตร ในขณะที่ปัจจัยทางสังคมมีผลกระทบสูงต่อหนี้การเกษตรและหนี้เพื่อการซื้อหรือเช่าบ้านและที่ดิน

กรอบแนวคิด



รูปที่ 1 กรอบแนวคิด

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเดินทางมาท่องเที่ยวในประเทศไทยของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ โดยใช้ข้อมูลทุติยภูมิแบบอนุกรมเวลา (Time series) เป็นข้อมูลรายปีตั้งแต่ปี พ.ศ.2544-2564 ในการวิเคราะห์ข้อมูลสมการถดถอยเชิงซ้อน (Multiple regression) จากเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องสามารถเขียนในรูปแบบสมการได้ดังนี้

$$Di = \beta_0 + \beta_1 GDP + \beta_2 INC + \beta_3 EXP + \beta_4 INF + \beta_5 UN + \varepsilon_i \qquad (1)$$

กำหนดให้

Di = หนี้สิ้น (หน่วย: บาท) แบ่งเป็น หนี้สินเพื่อใช้จ่ายในครัวเรือน หนี้สินเพื่อใช้ทำธุรกิจที่ไม่ใช่การเกษตรหนี้สินเพื่อใช้ทำการเกษตร

GDP = ผลิตภัณฑ์มวลรวมในประเทศ (หน่วย: พันล้าน) มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน

INCOME = รายได้ต่อครัวเรือน (หน่วย: บาท) มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน

EXPEND = ค่าใช้จ่ายต่อครัวเรือน (หน่วย: บาท) มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน

INF = อัตราเงินเฟ้อ (หน่วย: % ต่อปี) มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน

UN = จำนวนการว่างงาน (หน่วย: คน) มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน

ε = ความคลาดเคลื่อน

ตารางที่ 1 หนี้สินของครัวเรือนในประเทศไทย จำแนกตามวัตถุประสงค์ (หน่วย: บาท)

ปี	เพื่อใช้จ่ายในครัวเรือน	เพื่อใช้จ่ายในการทำธุรกิจที่ไม่ใช่การเกษตร	เพื่อใช้จ่ายในการทำการเกษตร	หนี้สินรวม
2544	3,265,985	**1,004,328**	1,059,483	5,329,796
2545	3,382,217	1,012,079	1,084,027	5,478,323
2546	3,112,732	1,130,073	1,190,735	5,433,540
2547	**2,274,164**	1,115,379	1,408,362	**4,797,905**
2548	2,472,109	1,208,901	1,302,362	4,983,372
2549	2,444,090	1,331,131	1,384,148	5,159,369
2550	2,997,705	1,283,445	1,490,429	5,771,579
2551	3,207,705	1,104,790	1,601,103	5,913,598
2552	3,115,585	**1,478,406**	1,828,910	6,422,901
2553	3,684,192	1,326,817	1,703,731	6,714,740
2554	3,781,993	1,038,565	1,572,024	6,392,582
2555	4,302,931	1,305,415	1,410,865	7,019,211
2556	4,455,875	1,421,671	1,875,496	7,753,042
2557	5,829,048	1,201,472	1,920,964	8,951,484
2558	5,904,471	1,466,195	2,025,271	9,395,937
2559	5,809,407	1,427,043	2,157,927	9,394,377
2560	5,735,862	1,378,249	2,345,935	9,460,046
2561	5,915,374	1,291,947	**2,617,638**	9,824,959
2562	6,710,852	1,174,436	1,743,120	9,628,408
2563	6,870,749	1,265,089	1,665,925	9,801,763
2564	**6,912,754**	1,307,083	1,990,413	**10,210,250**

ที่มา: สำนักงานสถิติแห่งชาติ (2567)

ผลการวิจัย

จากตารางที่ 1 หนี้สินของครัวเรือนในประเทศไทยปี พ.ศ.2544-2564 จำแนกตามวัตถุประสงค์ คือ หนี้สินเพื่อใช้จ่ายในครัวเรือน ในปี พ.ศ.2544 มีหนี้สินทั้งหมด 3,265,985 บาท และปี พ.ศ.2564 มีหนี้สินทั้งหมด 6,912,754 บาท โดยมีหนี้สินเพื่อใช้จ่ายในครัวเรือนมากที่สุดปี พ.ศ.2564 จำนวน 6,912,754 บาท และต่ำที่สุดปี พ.ศ.2547 จำนวน 2,274,164 บาท

หนี้สินเพื่อใช่ในการทำธุรกิจที่ไม่ใช่การเกษตร ในปี พ.ศ.2544 มีหนี้สิน ทั้งหมด 1,004,328 บาท และปี พ.ศ.2564 มีหนี้สินทั้งหมด 1,307,083 บาท โดยมีหนี้สินเพื่อใช่ในการทำธุรกิจที่ไม่ใช่การเกษตรมากที่สุดปี พ.ศ.2552 จำนวน 1,478,406 บาท และต่ำที่สุดปี พ.ศ.2544 จำนวน 1,004,328 บาท

หนี้สินเพื่อใช้ในการทำการเกษตร ในปี พ.ศ.2544 มีหนี้สินทั้งหมด 1,059,483 บาท และปี พ.ศ. 2564 หนี้สินเพื่อใช้ในการทำการเกษตร ทั้งหมด1,990,413 บาท โดยมีหนี้สินเพื่อใช้ในการทำการเกษตรมากที่สุดปี พ.ศ.2561 จำนวน 2,617,638 บาท และต่ำที่สุดปี พ.ศ.2544 จำนวน 1,059,483 บาท

หนี้สินรวมใน ปี พ.ศ.2544 มีหนี้สินรวมทั้งหมด 5,329,796 บาท และปี พ.ศ.2564 หนี้สินรวมทั้งหมด 10,210,250 บาท โดยหนี้สินรวมมากที่สุดปี พ.ศ.2564 จำนวน 10,210,250 บาท และต่ำที่สุดปี พ.ศ.2547 จำนวน 4,797,905 บาท โดยหนี้สินส่วนใหญ่จะเป็นหนี้สินเพื่อใช้จ่ายในครัวเรือน รองลงมาหนี้สินเพื่อใช้ในการทำการเกษตร และหนี้สินเพื่อใช้ในการทำธุรกิจที่ไม่ใช่การเกษตรตามลำดับ

การวิเคราะห์ปัจจัยเศรษฐกิจที่ส่งผลต่อหนี้สินของครัวเรือนในประเทศไทย โดยใช้ข้อมูลทุติยภูมิแบบอนุกรมเวลา ข้อมูลรายปีตั้งแต่ปี พ.ศ.2551-2564 โดยใช้โปรแกรม E-Views โดยมีการตรวจสอบปัญหา Multicollinearity และ Autocorrelation ในกรณีที่มีปัญหาจะมีการแก้ไขก่อนที่จะนำมาใช้ข้อมูล โดยในการตรวจสอบปัญหา Multicollinearity ด้วยวิธีการ Variance Inflation Factor (VIF) ซึ่งต้องต่ำกว่า 10 จะไม่เกิดปัญหา Multicollinearity ในกรณีที่เกิดปัญหาจะมีการแก้ไขก่อนที่จะเอามาวิเคราะห์ข้อมูลและการตรวจสอบปัญหา Autocorrelation สามารถดูจากค่าสถิติ Durbin-Watson (D.W.) ซึ่งพบว่า ทุกสมการไม่เกิดปัญหา Autocorrelation โดยมีค่า D.W. เท่ากับ 1.533, 1.804, 1.516, และ 1.894 ตามลำดับ

ผลการศึกษา

จากตารางที่ 2 ปัจจัยทางเศรษฐกิจที่ส่งผลต่อหนี้สินครัวเรือนของในประเทศไทย พบว่า หนี้สินเพื่อใช้จ่ายในครัวเรือน มีค่า R^2 เท่ากับ 0.88 ค่า Adjusted R^2 เท่ากับ 0.85 ค่าสถิติ Durbin-Watson เท่ากับ 1.533 ค่า F-statistic เท่ากับ 31.383 ซึ่งมีค่า Significant เท่ากับ 0.000 น้อยกว่าระดับนัยสำคัญ 0.05 หมายความว่า มีตัวแปรอิสระอย่างน้อยหนึ่งตัวที่ส่งผลต่อตัวแปรตาม ได้แก่ ค่าใช้จ่ายมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับหนี้สินเพื่อใช้จ่ายในครัวเรือน ที่ค่าสัมประสิทธิ์ เท่ากับ 493.06 และจำนวนการว่างงาน มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับหนี้สินเพื่อใช้จ่ายในครัวเรือน ที่ค่าสัมประสิทธิ์ เท่ากับ 2.80

หนี้สินเพื่อใช้จ่ายในการทำธุรกิจที่ไม่ใช่การเกษตร มีค่า R^2 เท่ากับ 0.522 ค่า Adjusted R^2 เท่ากับ 0.403 ค่าสถิติ Durbin-Watson เท่ากับ 1.804 ค่า F-statistic เท่ากับ 4.385 ซึ่งมีค่า Significance เท่ากับมากกว่าระดับนัยสำคัญ 0.05 หมายความว่า ไม่มีตัวแปรอิสระที่ส่งผลต่อตัวแปรตาม

หนี้สินเพื่อใช้จ่ายในการทำเกษตร พบว่า ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของปัจจัยทางเศรษฐกิจที่มีอิทธิพลต่อหนี้สินครัวเรือนในประเทศไทย มีค่า R^2 เท่ากับ 0.71 ค่า Adjusted R^2 เท่ากับ 0.648 มีค่าสถิติ Durbin-Watson เท่ากับ 1.516 มีค่า F-statistic เท่ากับ 10.238 ซึ่งมีค่า Significance น้อยกว่าระดับนัยสำคัญ 0.05 หมายความว่า มีตัวแปรอิสระอย่างน้อยหนึ่งตัวที่ส่งผลต่อตัวแปรตาม ได้แก่ ค่าใช้จ่ายมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับหนี้สินเพื่อใช้จ่ายในการทำการเกษตรที่ค่าสัมประสิทธิ์เท่ากับ 90.26

หนี้สินรวม พบว่า ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของปัจจัยทางเศรษฐกิจที่มีอิทธิพลต่อหนี้สินครัวเรือนในประเทศไทย มีค่า R^2 เท่ากับ 0.95 ค่า Adjusted R^2 เท่ากับ 0.937 ค่าสถิติ Durbin-Watson เท่ากับ 1.894 มีค่า F-statistic เท่ากับ 75.490 ซึ่งมีค่า Significance น้อยกว่าระดับนัยสำคัญ 0.05 หมายความว่า มีตัวแปรอิสระอย่างน้อยหนึ่งตัวที่ส่งผลต่อตัวแปรตาม ได้แก่ ค่าใช้จ่าย มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียว กันกับหนี้สินรวม ที่ค่าสัมประสิทธิ์เท่ากับ 572.95 จำนวนการว่างงานมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับหนี้สินรวมที่ค่าสัมประสิทธิ์ เท่ากับ 2.51

ตารางที่ 2 ผลการศึกษาปัจจัยทางเศรษฐกิจที่มีอิทธิพลต่อหนี้สินครัวเรือนในประเทศไทย

ตัวแปรตาม / ตัวแปรอิสระ	หนี้สินใช้จ่ายในครัวเรือน		หนี้สินใช้จ่ายในการทำธุรกิจ		หนี้สินใช้จ่ายในการทำการเกษตร		หนี้สินรวม	
	β	**Sig**	**β**	**Sig**	**β**	**Sig**	**β**	**Sig**
Constant	-5442691.0	0.032	1745526.0	0.001	71048.88	0.940	-362611.	0.076
GDP	0.169	0.202	-0.033	0.183	-0.02	0.687	0.11	0.290
EXPEND	493.06	0.000***	-10.36	0.544	90.26	0.023**	572.95	0.000***
INF	-253133.3	0.797	-360512.8	0.065	-19531.9	0.960	-633178.	0.437
UN	2.80	0.056**	-0.45	0.097	0.16	0.774	2.51	0.039**
INCOME	-	-	-	-	-	-	-	-
ค่าสถิติ								
R^2	0.886		0.522		0.719		0.959	
Adjusted R^2	0.858		0.403		0.648		0.937	
Durbin-Watson	1.533		1.804		1.516		1.894	
F-statistic	31.383**		4.385		10.238**		75.490**	

หมายเหตุ: **, *** คือมีระดับนัยสำคัญที่ .05 และ .01 ตามลำดับ

สรุปและอภิปรายผลการวิจัย

การศึกษาเรื่องหนี้สินของครัวเรือนในประเทศไทย มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาสภาวะหนี้สินของครัวเรือนไทย และปัจจัยทางเศรษฐกิจที่ส่งผลต่อหนี้สินของครัวเรือนในประเทศไทย โดยจำแนกตามวัตถุประสงค์ ได้แก่ หนี้สินเพื่อใช้จ่ายในครัวเรือน หนี้สินเพื่อใช้ในการทำธุรกิจที่ไม่ใช่การเกษตร หนี้สินเพื่อใช้ในการทำการเกษตร และหนี้สินรวม ใช้ข้อมูลอนุกรมเวลา รายปีระหว่างปี พ.ศ.2544-2564 รวม 20 ปี และใช้วิธีวิเคราะห์สมการถดถอยพหุคูณ (Multiple regression) ผลการศึกษาพบว่า หนี้สินครัวของเรือนในประเทศไทยส่วนใหญ่จะเป็นหนี้สินเพื่อใช้จ่ายในครัวเรือน หนี้สินเพื่อใช้จ่ายในการทำการเกษตร และหนี้สินเพื่อใช้จ่ายในการทำธุรกิจที่ไม่ใช่การเกษตร ตามลำดับ สำหรับปัจจัยทางเศรษฐกิจที่มีอิทธิพลต่อหนี้สินครัวเรือนเพื่อใช้จ่ายในครัวเรือน คือ ค่าใช้จ่าย จำนวนการว่างงาน ปัจจัยทางเศรษฐกิจที่มีอิทธิพลต่อหนี้สินเพื่อใช้จ่ายในการทำการเกษตรคือ ค่าใช้จ่าย และปัจจัยทางเศรษฐกิจที่มีอิทธิพลต่อหนี้สินรวม คือ ค่าใช้จ่าย และจำนวนการว่างงาน

ผลการวิเคราะห์แสดงให้เห็นว่า ปัจจัยทางเศรษฐกิจที่มีอิทธิพลต่อหนี้สินครัวเรือนเพื่อใช้จ่ายในครัวเรือน คือ ค่าใช้จ่าย และจำนวนการว่างงาน ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานหลัก กล่าวคือ เมื่อค่าใช้จ่ายเพิ่มขึ้น ส่งผลให้หนี้สินเพื่อใช้จ่ายในครัวเรือนเพิ่มขึ้น สอดคล้องกับงานวิจัยของ กมลพรรณ โคจรตระกูล และศิวพงศ์ธีร อำพน (2566), และอรรถสุดา เลิศกุลวัฒน์ (2563) ที่กล่าวว่า เมื่อค่าใช้จ่ายเพิ่มขึ้น จะส่งผลให้ครัวเรือนมีหนี้สินเพิ่มขึ้น ส่วนจำนวนการว่างงาน ตรงตามสมมติฐานหลัก กล่าวคือ เมื่อจำนวนการว่างงานเพิ่มขึ้น ทำให้หนี้สินเพื่อใช้จ่ายในครัวเรือนเพิ่มขึ้น อาจเนื่องมาจากเมื่อการว่างเพิ่มขึ้น ทำให้ไม่มีรายได้ แต่ก็ยังต้องดำรงชีวิตต้องมีค่าใช้จ่ายจากการอุปโภคบริโภค ซึ่งต้องก่อหนี้ก่อสินเพื่อการใช้จ่าย

ปัจจัยทางเศรษฐกิจที่มีอิทธิพลต่อหนี้สินครัวเรือนเพื่อใช้จ่ายในการทำการเกษตร คือ ค่าใช้จ่าย ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานหลัก เมื่อค่าใช้จ่ายเพิ่มขึ้น ทำให้หนี้สินเพื่อใช้จ่ายในการทำการเกษตรเพิ่มขึ้น สอดคล้องกับงานวิจัยของ กมลพรรณ โคจรตระกูล และศิวพงศ์ธีร อำพน (2566), และอรรถสุดา เลิศกุลวัฒน์ (2563) ที่กล่าวว่า เมื่อค่าใช้จ่ายเพิ่มขึ้น จะส่งผลให้ครัวเรือนมีหนี้สินเพิ่มขึ้น

ปัจจัยทางเศรษฐกิจที่มีอิทธิพลต่อหนี้สินรวม คือ ค่าใช้จ่าย และจำนวนการว่างงาน ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานหลัก เมื่อค่าใช้จ่ายเพิ่มขึ้น ทำให้หนี้สินรวมเพิ่มขึ้น สอดคล้องกับงานวิจัยของ กมลพรรณ โคจรตระกูล และศิวพงศ์ธีร อำพน (2566), และอรรถสุดา เลิศกุลวิฒน์ (2563) ที่กล่าวว่า เมื่อค่าใช้จ่ายเพิ่มขึ้น จะส่งผลให้ครัวเรือนมีหนี้สินเพิ่มขึ้น ส่วนจำนวนการว่างงาน ตรงตามสมมติฐานหลัก กล่าวคือ เมื่อจำนวนการว่างงานเพิ่มขึ้น ทำให้หนี้สินรวม อาจเนื่องมาจาก เมื่อการว่างเพิ่มขึ้น ทำให้ไม่มีรายได้ แต่ก็ยังต้องดำรงชีวิต ต้องมีค่าใช้จ่ายจากการอุปโภคบริโภค ซึ่งต้องก่อหนี้ก่อสินเพื่อการใช้จ่าย

ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาเรื่อง หนี้สินของครัวเรือนในประเทศไทย ผลการศึกษาที่ได้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ กระทรวงมหาดไทย กระทรวงเกษตรและสหกรณ์ กรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ และกระทรวงเกษตรและ

สหกรณ์ ธนาคารพาณิชย์ เป็นต้น นำข้อมูลใช้เป็นแนวทางในการบริหารจัดการทางการเงินแก่ครัวเรือน การป้องกันการเกิดภาวะหนี้สินที่มากเกินไป ดังนี้

1. ปัญหาหนี้สินครัวเรือนในประเทศไทยส่วนใหญ่เกิดจากการก่อหนี้เพื่ออุปโภคบริโภคที่ไม่ได้สร้างรายได้ ซึ่งสะท้อนถึงความไม่สมดุลระหว่างรายได้และรายจ่าย การแก้ไขปัญหานี้ควรเริ่มจากการปรับพฤติกรรมการบริโภคในครัวเรือน โดยเน้นการวางแผนการเงินที่ดี เช่น การตั้งงบประมาณรายเดือน การลดค่าใช้จ่ายที่ไม่จำเป็น และการให้ความสำคัญกับการใช้จ่ายในสิ่งจำเป็นก่อน ขณะเดียวกัน ภาครัฐควรออกนโยบายลดภาระค่าใช้จ่ายในครัวเรือน เช่น การลดหรือผ่อนชำระค่าสาธารณูปโภค รวมถึงการส่งเสริมการออมและการลงทุนระยะยาว และการเข้าถึงแหล่งเงินทุนที่มีดอกเบี้ยต่ำสำหรับครัวเรือนที่ประสบปัญหาหนี้สิน นอกจากนี้ รัฐควรผลักดันนโยบายกระตุ้นเศรษฐกิจที่ครอบคลุมและเป็นธรรม โดยเฉพาะกลุ่มคนที่มีรายได้น้อยหรือกำลังเผชิญปัญหาหนี้สินอย่างหนัก

2. การจัดทำหลักสูตรฝึกอบรมด้านการบริหารจัดการหนี้สินและการวางแผนการเงิน สำหรับครัวเรือนทั่วประเทศ โดยเฉพาะกลุ่มที่มีรายได้น้อยหรือกลุ่มที่เสี่ยงต่อการก่อหนี้เป็นสิ่งสำคัญที่สามารถช่วยลดปัญหาหนี้สินครัวเรือน ซึ่งเป็นหนึ่งในปัญหาเศรษฐกิจที่ส่งผลกระทบต่อเสถียรภาพทางการเงินของครัวเรือน โดยเฉพาะกลุ่มที่มีรายได้ต่ำหรือกลุ่มที่มีความเสี่ยงสูงที่จะประสบปัญหาหนี้สินจากการใช้จ่ายที่เกินตัวหรือจากการขาดการวางแผนการเงินที่ดี

3. ปัจจัยด้านค่าใช้จ่ายเป็นสาเหตุสำคัญที่ทำให้หนี้สินครัวเรือนเพิ่มขึ้น เมื่อค่าใช้จ่ายสูงขึ้น ประชาชนจึงต้องก่อหนี้เพื่อใช้จ่ายในการดำรงชีวิตหรือประกอบอาชีพ ซึ่งทำให้หนี้สินรวมของประเทศสูงขึ้นได้ ดังนั้น รัฐบาลควรช่วยลดภาระค่าใช้จ่ายของประชาชน เช่น การสนับสนุนการลดค่าครองชีพหรือการจัดบริการต่าง ๆ เช่น รถโมบาย ที่สามารถช่วยลดค่าใช้จ่ายในชีวิตประจำวันของประชาชน โดยการดำเนินการดังกล่าวจะช่วยลดภาระหนี้สินและบรรเทาความเครียดทางการเงินให้กับครัวเรือนได้

บรรณานุกรม

กมลพรรณ โคจรตระกูล และ ศิวพงศ์ธีร อำพน. (ธันวาคม 2566). ปัจจัยที่มีผลต่อการก่อหนี้ครัวเรือนในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโควิด-19. *วารสารสังคมศาสตร์ปัญญาพัฒน์, 6*(2), 171-186.

ดารา ทีปะปาล. (2554, 11 ตุลาคม). *ตัวแบบพฤติกรรมผู้บริโภค.* การสื่อสารตลาด. https://free4marketingad.blogspot.com/2011/10

ธนาคารแห่งประเทศไทย. (2566). *สำรวจภาระหนี้*. ธนาคารแห่งประเทศไทย. https://www.bot.or.th/th/satang-story/managing-debt/debt-prioritise.html

ธนาคารแห่งประเทศไทย. (2566). *สถานการณ์หนี้ครัวเรือนไทย*. ธนาคารแห่งประเทศไทย. https://www.bot.or.th/th/research-and-publications/articles-and-publications/bot-magazine/Phrasiam-67-2/2567-info-debt-situation.html

วิจิตต์ศรี สงวนวงศ์. (พฤศจิกายน 2565). ปัจจัยทางเศรษฐกิจที่มีผลต่อหนี้สินของครัวเรือนในประเทศไทย. *วารสารอิเล็กทรอนิกส์การเรียนรู้ทางไกลเชิงนวัตกรรม, 13*(1), 199-211.

วิรงรอง ภูวิชัย. (2548). *ทฤษฎีการออม.* ห้องสมุด มหาวิทยาลัยขอนแก่น. http://mslib.kku.ac.th/elib/multim/books/Economic2557/CHANYA%20%20PASURAK/05-ch2.pdf

สำนักงานสถิติแห่งชาติ. (2567). *จำนวนหนี้สินเฉลี่ยต่อครัวเรือน.* สำนักงานสถิติแห่งชาติ. https://catalog.nso.go.th/

อรรถสุดา เลิศกุลวัฒน์. (2563). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อหนี้ภาคครัวเรือนในประเทศไทย.* ห้องสมุดพิทยาลงกรณ, คณะเศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. http://bidyalib.eco.ku.ac.th/

อานันท์ เกียรติสารพิภพ. (2566). *หนี้ครัวเรือน*. สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร สำนักวิชาการ. https://library.parliament.go.th/th/radioscript/rr2566-jun1

อารีรัตน์ ลุนลลาด. (2563). *ภาวะหนี้สินของครัวเรือนเกษตรทำนาเปรียบเทียบกับหนี้สินของครัวเรือนที่ประกอบอาชีพอื่น* [วิทยานิพนธ์เศรษฐศาสตร์บัณฑิต, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์]. คณะพัฒนาการเศรษฐกิจ, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. https://repository.nida.ac.th/items/fef34cdd-171a-4bc4-8ada-0ddea2d39776

การวิเคราะห์ข้อจำกัดในการจัดการงบประมาณของเทศบาลตำบลเสริมซ้าย จังหวัดลำปาง

An Analysis of the Constraints in the Budget Management of Soem-Sai Subdistrict Municipality, Lampang Province

ธนัฏฐา สุวรรณศรี[1] และวรพงศ์ ตระการศิรินนท์[2]

Thanutta Suwanasri[1] and Worrapong Trakarnsirinont[2]

นักศึกษาหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต[1], อาจารย์ประจำหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต[2]

คณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่[1,2]

E-mail: thanutta_suwanasri@cmu.ac.th[1]

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ 2 ประการ (1) เพื่อวิเคราะห์ข้อจำกัดของการจัดการงบประมาณรายจ่ายของเทศบาลตำบลเสริมซ้าย และ (2) เพื่อเสนอแนวทางในการพัฒนาการจัดการงบประมาณรายจ่ายของเทศบาลตำบลเสริมซ้าย โดยใช้การวิจัยเชิงคุณภาพ เน้นการสัมภาษณ์เชิงลึกผู้บริหารท้องถิ่น หัวหน้าส่วนราชการ และพนักงานเทศบาลตำบลเสริมซ้าย รวมถึงศึกษาเอกสารรายงานจากระบบบัญชีคอมพิวเตอร์ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (e-LAAS) เพื่อวิเคราะห์หากลยุทธ์ในการพัฒนาการจัดการงบประมาณรายจ่ายของเทศบาลตำบลเสริมซ้าย ด้วยวิธีการ SWOT Analysis และTOWS Matrix ผลการวิจัยพบว่า (1) ขั้นตอนการบริหารงบประมาณ (Budget Execution) มีข้อจำกัดมากที่สุด ซึ่งในการจัดการงบประมาณนั้นมีความซับซ้อนและล่าช้า ทั้งการใช้งานระบบข้อมูล การประมวลผลข้อมูลที่ต้องอาศัยผู้เชี่ยวชาญ (2) แนวทางในการพัฒนาเกี่ยวข้องกับการต่อยอดรายงานในระบบบัญชีคอมพิวเตอร์ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (e-LAAS) โดยปรับรูปแบบการนำเสนอตารางที่ซับซ้อน ให้อยู่ในรูปแบบที่เข้าใจง่าน เช่น แผนภาพ กราฟ หรือตารางที่ไม่ซับซ้อน เพื่อให้ผู้ใช้งานสามารถเข้าใจเห็นภาพความเป็นไปของการใช้จ่ายงบประมาณ รวมไปถึงการต่อยอดในการพัฒนาสร้างเครื่องมือในการตรวจสอบงบประมาณ โดยการนำข้อมูลในระบบบัญชีคอมพิวเตอร์ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (e-LAAS) ที่มีอยู่ มาพัฒนาให้เกิดรูปแบบการแสดงผล Monitoring tool หรือแดชบอร์ด (Dashboard) เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับผู้ปฏิบัติงานด้านงบประมาณในแต่ละสำนัก/กอง/งาน และผู้บริหารของเทศบาลตำบลเสริมซ้าย สามารถเข้าถึงข้อมูลได้ โดยไม่ต้องรอประสานเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานงบประมาณ ในการตรวจสอบข้อมูลการเบิกจ่ายงบประมาณหรืองบประมาณที่คงเหลือแต่ละแผนงานโครงการ

คำสำคัญ: การจัดการงบประมาณขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เทศบาลตำบลเสริมซ้าย ระบบบัญชีคอมพิวเตอร์ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (e-LAAS)

Abstract

This research has two objectives: (1) to analyze the constraints in expenditure budget management, and (2) to propose strategies for its enhancement. This qualitative research emphasizes in-depth interviews with executives, department heads, and municipal staff, along with an examination of reports from Electronic Local Administrative Accounting System (e-LAAS). The study employs SWOT Analysis and TOWS Matrix to formulate development strategies. The findings reveal that (1) the most significant limitations are found in the budget management process (Budget Execution), with budget management being complex and delayed due to the reliance on expert data processing and system usage. (2) The development guidelines involve extending reports in system (e-LAAS) by adjusting the format of complex tables to be easy to understand, such as diagrams, graphs, or simple tables, so that users can understand the budget spending, including further development to create tools for budget auditing and developing a monitoring tool or dashboard to facilitate budget workers.

Keywords: Budget management of local government, Soem-Sai subdistrict municipality, Electronic Local Administrative Accounting System (e-LAAS)

บทนำ

การบริหารงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในปัจจุบัน มีเป้าหมายเพื่อการพัฒนาท้องถิ่นรวมทั้งการพัฒนาคุณภาพชีวิตที่ดีให้กับประชาชนในทุกด้าน เน้นการแก้ไขปัญหาของประชาชนเป็นประเด็นสำคัญ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจึงได้มีการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น เพื่อจะเป็นกรอบในการกำหนดทิศทางในการพัฒนาท้องถิ่นให้เป็นไปตามระเบียบกระทรวงมหาดไทย ว่าด้วยการจัดทำแผนพัฒนาองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2548 และที่แก้ไขเพิ่มเติมถึง (ฉบับที่ 3) พ.ศ. 2561 ซึ่งงบประมาณเป็นปัจจัยสำคัญในการขับเคลื่อนให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้บรรลุเป้าหมาย โดยเป็นเครื่องมือสำคัญอันนำไปสู่การพัฒนาท้องถิ่นได้อย่างเป็นรูปธรรม การให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องมีความสอดคล้องกับความต้องการ วัฒนธรรม วิถีชีวิตความเป็นอยู่ของแต่ละท้องถิ่น (ธเนศพล อินทร์จันทร์, 2562)

งบประมาณของท้องถิ่นมีความสำคัญต่อการพัฒนาท้องถิ่นทั้งด้านเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม โดยงบประมาณขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประกอบด้วย 2 ส่วนที่สำคัญ ได้แก่ “งบประมาณรายรับ” ที่ท้องถิ่นจัดเก็บรายได้เอง รายได้รัฐจัดเก็บและจัดสรรให้ รายได้รัฐจัดเก็บและแบ่งเพิ่มให้ รวมถึงเงินอุดหนุนที่รัฐอุดหนุนให้ และ“งบประมาณรายจ่าย” ที่กำหนดให้เบิกจ่ายได้ตามหมวดเงิน ซึ่งเป็น หมวดค่าตอบแทน หมวดค่าใช้สอย หมวดค่าวัสดุ หมวดค่าสาธารณูปโภค ซึ่งเป็นค่าใช้จ่ายที่มากกว่าค่าใช้จ่ายหมวดครุภัณฑ์ที่ดินและสิ่งก่อสร้าง หมวดอุดหนุนและงบกลาง การมีงบประมาณรายจ่ายที่เพียงพอนั้นเป็นประเด็นในการสำคัญ

ในการบริหารจัดการงบประมาณ ซึ่งแต่ละองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นไม่ควรรอรับงบประมาณจากการจัดสรรจากรัฐบาลส่วนกลางเพียงอย่างเดียว แต่ท้องถิ่นจำเป็นต้องพยายามจัดหาและจัดเก็บรายได้ให้มากขึ้น เพื่อรองรับการใช้จ่ายงบประมาณรายจ่ายให้เกิดความคุ้มค่าสูงสุด (กชกร เดชะคำภู, 2565)

จากผลการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (ITA) สะท้อนถึงการจัดการงบประมาณของเทศบาลตำบลเสริมซ้ายที่ยังขาดการวางแผนและการจัดการงบประมาณที่ดี ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 มีผลการประเมินในภาพรวม อยู่ที่ร้อยละ 88.49 (ผ่านเกณฑ์) เมื่อวิเคราะห์ผลการประเมินโดยละเอียดตามรายตัวชี้วัดของเทศบาลตำบลเสริมซ้าย ย้อนหลัง 3 ปี พบว่า ผลการประเมินด้านการใช้งบประมาณ มีคะแนนการประเมินน้อยที่สุดและเกิดความถี่รายตัวชี้วัดซ้ำในรอบ 3 ปีย้อนหลัง ซึ่งเป็นภาพสะท้อนที่หน่วยงานต้องเร่งปรับปรุงกระบวนการทำงานในด้านการใช้จ่ายงบประมาณให้ดียิ่งขึ้น (สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ, 2566)

แม้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้มีระบบบัญชีคอมพิวเตอร์ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (Electronic Local Administrative Accounting System : e-LAAS) เป็นเครื่องมือในการบริหารงานงบประมาณส่งผลให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทั่วประเทศดำเนินการได้คล่องตัวมากขึ้น สะดวกรวดเร็ว สามารถแสดงฐานะการคลังเป็นรายวัน เชื่อมโยงข้อมูลทั้งในระดับท้องถิ่นทั่วประเทศ สามารถกำหนดทิศทางในการวางแผนกระจายอำนาจสู่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและสอดคล้องกับนโยบายปฏิรูประบบบัญชีของรัฐบาลที่สนับสนุนให้นำเทคโนโลยีมาใช้ในระบบบริหารงานของภาครัฐ แต่ยังคงพบข้อจำกัดในการใช้งานที่ซับซ้อน ต้องอาศัยผู้มีประสบการณ์ ผู้บริหารมีข้อจำกัดในการเข้าใช้งาน ขาดประสิทธิภาพประสิทธิผล และใช้เวลาในการรวบรวมข้อมูลเพื่อวิเคราะห์การใช้จ่ายงบประมาณ ส่งผลให้การจัดการงบประมาณเป็นไปด้วยความล่าช้า (สมหญิง ตุ้มเมืองโดน, 2558)

การวิเคราะห์ข้อจำกัดในการจัดการงบประมาณของเทศบาลตำบลเสริมซ้ายนี้ เป็นการวิเคราะห์กระบวนการจัดการงบประมาณ ผ่านกระบวนการสัมภาษณ์เชิงลึกในระดับผู้บริหารท้องถิ่น ผู้อำนวยการของส่วนราชการ และพนักงานเทศบาลตำบลเสริมซ้าย และการนำเทคนิคการวิเคราะห์ SWOT และ TOWS Matrix เพื่อหากลยุทธ์ที่มุ่งเน้นหาแนวทางการจัดการงบประมาณที่รวดเร็วและเหมาะสม ในบทความวิจัยครั้งนี้นำไปสู่แนวทางในการพัฒนาการจัดการงบประมาณที่เหมาะสมของเทศบาลตำบลเสริมซ้าย

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อวิเคราะห์ข้อจำกัดของการจัดการงบประมาณรายจ่ายของเทศบาลตำบลเสริมซ้าย จังหวัดลำปาง
2. เพื่อเสนอแนวทางในการพัฒนาการจัดการงบประมาณรายจ่ายของเทศบาลตำบลเสริมซ้าย จังหวัดลำปาง

การทบทวนวรรณกรรม

การจัดการงบประมาณขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

เป็นกระบวนการที่สำคัญซึ่งมีบทบาทในการวางแผนและการตัดสินใจเกี่ยวกับการใช้จ่ายงบประมาณขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ต้องบริหารจัดการงบประมาณอย่างมีประสิทธิภาพเพื่อตอบสนองต่อความต้องการและพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชน โดยการจัดการงบประมาณมีขั้นตอนและกลยุทธ์ที่สำคัญ ดังนี้

1. การจัดเตรียมงบประมาณ (Budget Preparation) การระบุรายละเอียดเกี่ยวกับการใช้จ่ายในด้านต่าง ๆ เช่น การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน การศึกษา และการดูแลสุขภาพ (Wildavsky, 1986) การจัดทำงบประมาณยังต้องคำนึงถึงการใช้จ่ายอย่างมีประสิทธิภาพและคุ้มค่าที่สุดต่อทรัพยากรที่มีอยู่

2. การอนุมัติงบประมาณ (Budget Approval) เพื่อนำเสนองบประมาณต่อสภาท้องถิ่น เพื่อขออนุมัติ ในกระบวนการนี้สำคัญมากในการสร้างความโปร่งใสและการมีส่วนร่วมของประชาชน (Cohen, 2000) การเปิดโอกาสให้ประชาชนแสดงความคิดเห็นช่วยลดข้อขัดแย้งและสร้างความไว้วางใจในกระบวนการบริหารงบประมาณ

3. การบริหารงบประมาณ (Budget Execution) ทำให้ทราบว่างบประมาณที่อนุมัติไปแล้วถูกนำไปใช้อย่างมีประสิทธิภาพ สามารถแก้ไขปัญหาประชาชนได้หรือไม่ หากรายจ่ายบางรายการตั้งงบประมาณไว้ไม่เพียงพอสามารถบริหารงบประมาณโดยการโอนงบประมาณรายจ่ายได้ (วศิน โกมุท, ม.ป.ป.)

4. การติดตามและประเมินผลการใช้จ่าย (Budget Monitoring and Evaluation) เป็นสิ่งสำคัญที่ช่วยให้สามารถตรวจสอบได้ว่างบประมาณที่ใช้จ่ายไปมีการใช้ตามแผนหรือไม่ (Mikesell, 2018) นอกจากนี้ยังต้องมีการประเมินผลการดำเนินงานเพื่อให้เกิดการปรับปรุงและพัฒนาการบริหารงบประมาณในอนาคต

ดังนั้น การจัดการงบประมาณขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจึงไม่ได้เป็นเพียงการจัดสรรงบประมาณเท่านั้น แต่ยังเป็นกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับการมีส่วนร่วมของประชาชน การวางแผนและการประเมินผลอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้การใช้จ่ายงบประมาณเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและสามารถสร้างผลประโยชน์สูงสุดให้กับท้องถิ่น

แนวคิดการบริหารงานภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management)

เป็นแนวคิดที่เกิดขึ้นในช่วงปลายศตวรรษที่ 20 โดยมีเป้าหมายเพื่อปรับปรุงประสิทธิภาพและคุณภาพของบริการสาธารณะ โดยการนำหลักการและวิธีการของภาคเอกชนมาใช้ในการบริหารงานภาครัฐ ตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนเป็นหลักและการใช้ทรัพยากรให้เกิดประโยชน์สูงสุด มุ่งเน้นการเปลี่ยนแปลงในหลายด้าน เช่น การมุ่งผลสัมฤทธิ์ (Performance Orientation) การพัฒนาผู้บริหารรูปแบบใหม่ (New Managerialism) และการใช้แนวทางการจัดการที่มีความยืดหยุ่น (Flexibility) (Osborne & Gaebler, 1992) นอกจากนี้ยังมีการสร้างความโปร่งใสและการรับผิดชอบในกระบวนการบริหารงาน โดยการมีส่วนร่วมจากประชาชน ส่งเสริมให้หน่วยงานภาครัฐใช้เทคนิคทางการตลาด เกิดการแข่งขันระหว่างหน่วยงาน การกำหนดมาตรฐานการให้บริการ และการวัดผลการดำเนินงาน (Pollitt & Bouckaert, 2011) ซึ่งช่วยให้หน่วยงานภาครัฐสามารถปรับปรุงคุณภาพของการให้บริการและลดต้นทุนได้อย่างมีประสิทธิภาพ

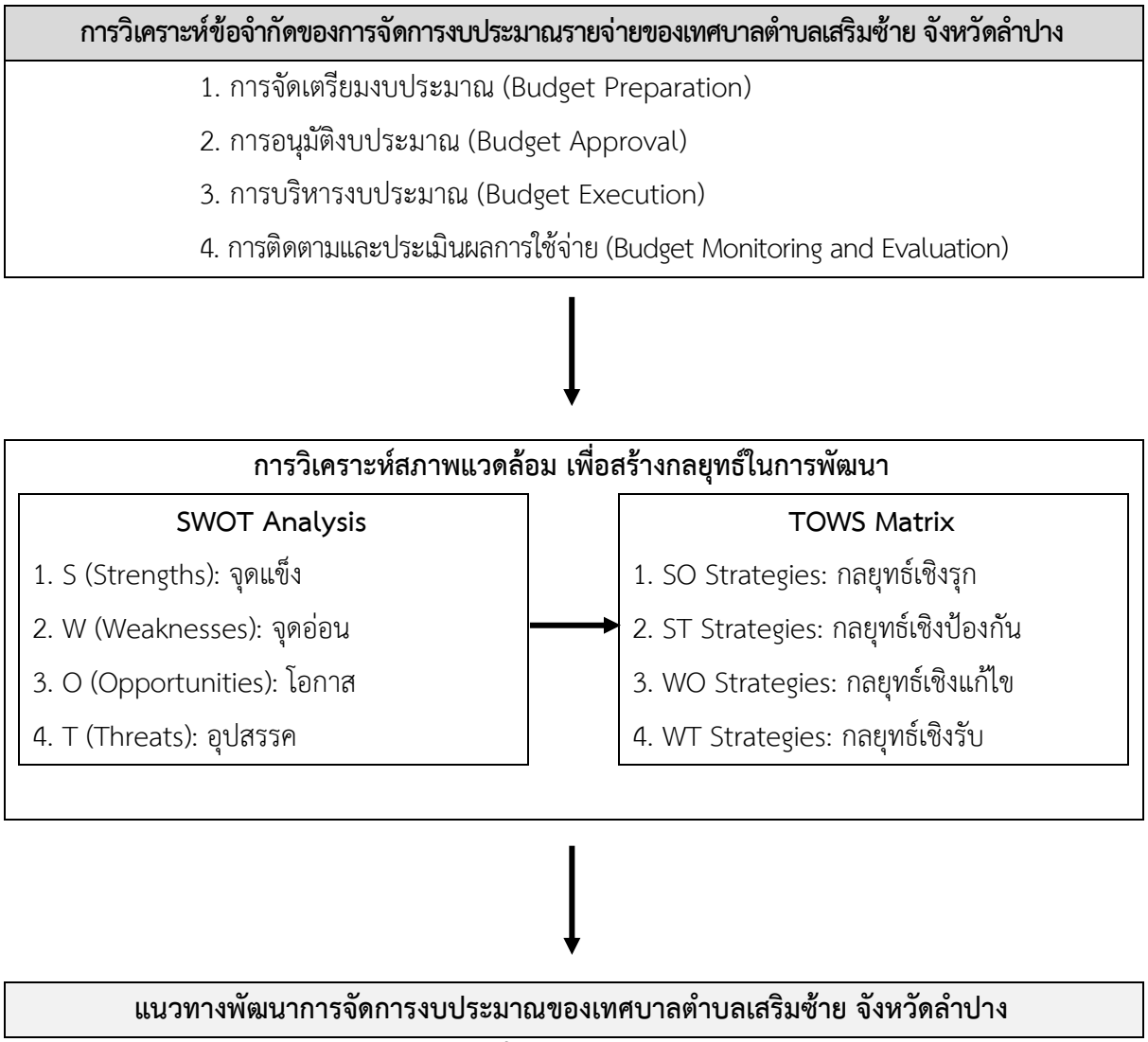
การมีส่วนร่วมของประชาชนในกระบวนการตัดสินใจ การเปิดโอกาสให้ประชาชนแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับบริการที่ได้รับ และการเปิดเผยข้อมูลการใช้จ่ายงบประมาณ (Cohen, 2000) สามารถสร้างความไว้วางใจในระบบการบริหารงานของภาครัฐ ส่งเสริมให้ภาครัฐทำงานเป็นทีมเพื่อให้เกิดนวัตกรรมและการตอบสนองต่อความต้องการของประชาชน อันนำไปสู่การสร้างวัฒนธรรมของการเปลี่ยนแปลงและการทดลองในหน่วยงานภาครัฐเกิดการให้บริการมีคุณภาพและประสิทธิภาพมากขึ้น (Kettl, 2000) รวมไปถึงการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการบริหารงานภาครัฐ ช่วยให้การจัดการข้อมูลและการสื่อสารระหว่างหน่วยงานและประชาชนมีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น (Osborne & Gaebler, 1992)

การวิเคราะห์ SWOT Analysis และ การสร้างกลยุทธ์ด้วย TOWS Matrix

เป็นเครื่องมือที่ใช้ในการวิเคราะห์สถานการณ์และวางแผนกลยุทธ์ในองค์กร โดย SWOT ใช้ในการวิเคราะห์สถานการณ์ภายในและภายนอกขององค์กร โดยใช้การจำแนกปัจจัยที่มีผลต่อการดำเนินงานขององค์กรเป็น 4 หมวดหมู่ ได้แก่ S (Strengths): จุดแข็งขององค์กร ซึ่งหมายถึงข้อได้เปรียบที่ทำให้องค์กรสามารถแข่งขันได้ในตลาด เช่น ทักษะของบุคลากร เทคโนโลยีที่เหนือกว่า หรือชื่อเสียงที่ดีขององค์กร (Gürel & Tat, 2017) W (Weaknesses): จุดอ่อนขององค์กร ซึ่งหมายถึงข้อจำกัดหรือปัญหาที่ทำให้องค์กรไม่สามารถแข่งขันได้อย่างเต็มที่ เช่น ขาดทรัพยากร ข้อจำกัดทางการเงิน หรือการขาดนวัตกรรม (Gürel & Tat, 2017) O (Opportunities): โอกาสภายนอกที่องค์กรสามารถใช้ประโยชน์ได้ เช่น การเติบโตของตลาดใหม่ การเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยี หรือการเปิดตัวสินค้าหรือบริการใหม่ ๆ (Hill & Westbrook, 1997) และ T (Threats): อุปสรรคหรือลักษณะการแข่งขันภายนอกที่อาจส่งผลเสียต่อองค์กร เช่น การแข่งขันที่เพิ่มขึ้น การเปลี่ยนแปลงในกฎหมาย หรือความเสี่ยงทางเศรษฐกิจ (Hill & Westbrook, 1997) สำหรับ TOWS Matrix เป็นการพัฒนาต่อ โดยมุ่งเน้นการเชื่อมโยงระหว่างปัจจัยภายใน (Strengths, Weaknesses) กับปัจจัยภายนอก (Opportunities, Threats) เพื่อสร้างกลยุทธ์ที่สามารถใช้ในการวางแผนและดำเนินการได้อย่างมีประสิทธิภาพ ได้แก่ SO Strategies (Strengths-Opportunities): กลยุทธ์เชิงรุกโดยการใช้จุดแข็งขององค์กรให้เกิดประโยชน์จากโอกาสที่มีอยู่ เช่น การใช้เทคโนโลยีใหม่เพื่อพัฒนาผลิตภัณฑ์ที่สามารถตอบสนองความต้องการของตลาดได้ (Weihrich, 1982) ST Strategies (Strengths-Threats): กลยุทธ์เชิงป้องกัน ใช้จุดแข็งขององค์กรเพื่อป้องกันหรือรับมือกับอุปสรรค เช่น การใช้ชื่อเสียงที่ดีในการสร้างความไว้วางใจจากลูกค้าในช่วงที่เกิดความไม่แน่นอนในตลาด (Weihrich, 1982) WO Strategies (Weaknesses-Opportunities): กลยุทธ์เชิงแก้ไข ใช้โอกาสในการปรับปรุงจุดอ่อน เช่น การเข้าร่วมโครงการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาทักษะของบุคลากรให้มีความสามารถมากขึ้น (Gürel & Tat, 2017) และ WT Strategies (Weaknesses-Threats): กลยุทธ์เชิงรับ การพัฒนากลยุทธ์เพื่อบรรเทาจุดอ่อนและรับมือกับอุปสรรค เช่น การวางแผนกระจายความเสี่ยงเพื่อลดผลกระทบจากอุปสรรคทางเศรษฐกิจ (Hill & Westbrook, 1997)

กรอบแนวคิด

จากการทบทวนวรรณกรรมข้างต้น ผู้วิจัยนำมาสังเคราะห์และประยุกต์สร้างกรอบแนวคิดในการวิจัย ดังนี้



รูปที่ 1 กรอบแนวคิด

ที่มา: พัฒนาจาก Weihrich, H. (1982); Wildavsky (1986); Hill, T., & Westbrook, S. (1997); Cohen (2000); Gürel, E., & Tat, M (2017); Mikesell (2018)

ระเบียบวิธีการวิจัย

1. ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key Informants): ดำเนินการเลือกกลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลักด้วยวิธีการคัดเลือกแบบเจาะจง (Purposive Selection) ในการคัดเลือกผู้ให้ข้อมูล 3 กลุ่ม ประกอบด้วย กลุ่มที่ 1 ผู้บริหารของเทศบาลตำบลเสริมซ้าย จำนวน 1 ท่าน กลุ่มที่ 2 หัวหน้าส่วนราชการในเทศบาลตำบลเสริมซ้าย จำนวน 1 ท่าน และกลุ่มที่ 3 พนักงานเทศบาลของเทศบาลตำบลเสริมซ้าย จำนวน 3 ท่าน

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย: การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) โดยใช้แบบสัมภาษณ์เชิงลึกแบบกึ่งมีโครงสร้าง (Semi-structure interview) ที่สร้างขึ้นมาจากการทบทวนแนวคิด

ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการจัดการงบประมาณ เป็นเครื่องมือในการวิจัย ตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ โดยการตรวจสอบตามเนื้อหา จากผู้เชี่ยวชาญ คืออาจารย์ที่ปรึกษา จำนวน 2 ท่าน

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล: ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้ให้ข้อมูลสำคัญ โดยการสัมภาษณ์แบบเชิงลึกแบบไม่เป็นทางการ (Informal Interview) ก่อนการสัมภาษณ์จะมีการอธิบายวิธีตอบอย่างละเอียดแก่ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ เมื่อเสร็จสิ้นการสัมภาษณ์ผู้วิจัยจะทำการตรวจสอบความสมบูรณ์ของข้อมูลที่ได้รับและความชัดเจนของข้อมูลทั้งหมด หากข้อความใดไม่สมบูรณ์ จะสัมภาษณ์เพิ่มเติมอีก เพื่อให้ได้ข้อมูลที่สมบูรณ์ตามแบบสัมภาษณ์และนำข้อมูลที่ได้รับการประมวลและวิเคราะห์ต่อไป

4. การวิเคราะห์ข้อมูล: ผู้วิจัยนำข้อมูลที่ได้จากการศึกษาค้นคว้าจากเอกสารต่าง ๆ การสัมภาษณ์เชิงลึกแบบไม่เป็นทางการ (Informal Interview) ในขั้นตอนการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยการจัดหมวดหมู่และแยกประเด็นของข้อมูลที่ต้องการเพื่อสร้างความชัดเจน จากนั้นผู้วิจัยจะนำข้อมูลที่ได้ จัดทำการสรุปแบบอุปนัย โดยการนำข้อมูลในประเด็นย่อยเขียนบรรยายให้เห็นความสัมพันธ์ของประเด็นหลัก เพื่อนำข้อมูลมาตีความเชื่อมโยงไปสู่แนวคิดและทฤษฎีที่ทำการศึกษาโดยสรุป ในลักษณะการบรรยายเชิงพรรณนาต่อไป

ผลการศึกษาและอภิปรายผล

จากการศึกษาเรื่อง การวิเคราะห์ข้อจำกัดในการจัดการงบประมาณของเทศบาลตำบลเสริมซ้าย จังหวัดลำปาง สามารถสรุปผลการศึกษาได้ดังนี้

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อจำกัดของการจัดการงบประมาณรายจ่าย

จากการสัมภาษณ์ผู้บริหารท้องถิ่น ได้สะท้อนการใช้งานระบบบัญชีคอมพิวเตอร์ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (e-LAAS) ที่ซับซ้อนไว้ว่า “หากต้องการทราบความเป็นไปของงบประมาณ ยอดเงินคงเหลือหรือยอดการใช้จ่ายงบประมาณการเข้าถึงข้อมูลนั้นซับซ้อน ต้องให้ผู้ปฏิบัติงานด้านงบประมาณเป็นผู้จัดทำรายงานสรุปข้อมูลให้ ซึ่งต้องใช้ระยะเวลาและทำให้เพิ่มภาระในส่วนงานงบประมาณ”

หัวหน้าสำนักปลัดได้สะท้อนถึงขั้นตอนการตรวจสอบความเป็นไปของงบประมาณว่า “ข้อจำกัดในการตรวจสอบความเป็นไปของงบประมาณ เกิดจากการให้ผู้รับผิดชอบเข้าถึงข้อมูลงบประมาณได้เพียง 1 คน ต่อ 1 กองงาน ทำให้การเบิกจ่ายงบประมาณ หรือการตรวจสอบการใช้จ่ายงบประมาณเป็นไปอย่างล่าช้า ควรพิจารณาหาแนวทางที่เหมาะสมในการจัดการ เช่นการเพิ่มสิทธิ์ให้ผู้รับผิดชอบแต่ละงานเข้าถึงข้อมูลงบประมาณ หรือการนำนวัตกรรมและเทคโนโลยีมาช่วยในการ Monitor ข้อมูลงบประมาณในอนาคต”

เจ้าหน้าที่กองคลังได้สะท้อนถึงระบบ e-LAAS ที่มีความไม่เสถียรและเกิดข้อผิดพลาดบ่อยครั้ง “การใช้จ่ายงบประมาณมีความล่าช้า เนื่องจากระบบมีความผิดพลาด ข้อมูลเดิมสูญหายไปมากกว่า 6 เดือน ทำให้การปฏิบัติงานล่าช้า เมื่อระบบกลับมาใช้งานได้ปกติ ผู้ปฏิบัติงานต้องนำเข้าข้อมูลในระบบ e-Laas ย้อนหลังเพื่อกู้คืนข้อมูลในระบบ ทำให้การดำเนินงานขาดความต่อเนื่องและเกิดความล่าช้าในการปฏิบัติงาน”

จากรายงานจากระบบบัญชีคอมพิวเตอร์ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (e-LAAS) และเอกสารรายงานการจัดการงบประมาณของเทศบาลตำบลเสริมซ้าย พบว่า กระบวนการการจัดการงบประมาณรายจ่าย มี 4 ขั้นตอน

ได้แก่ (1) การจัดเตรียมงบประมาณ (Budget Preparation) (2) การอนุมัติงบประมาณ (Budget Approval) (3) การบริหารงบประมาณ (Budget Execution) (4) การติดตามและประเมินผลการใช้จ่าย (Budget Monitoring and Evaluation) ประกอบกับผลการสัมภาษณ์เชิงลึกผู้บริหารท้องถิ่น หัวหน้าส่วนราชการและพนักงานเทศบาล จึงสรุปผลการศึกษาการวิเคราะห์ข้อจำกัดในการจัดการงบประมาณของเทศบาลตำบลเสริมซ้าย จังหวัดลำปาง ได้ดังนี้

(1) การจัดเตรียมงบประมาณ (Budget Preparation) เป็นการวางแผนการจัดทำงบประมาณ โดยมีแผนพัฒนาท้องถิ่นเป็นกรอบในการจัดทำงบประมาณรายจ่ายประจำปี โดยมีการศึกษาความต้องการของประชาชนในพื้นที่เทศบาลตำบลเสริมซ้าย แต่ยังขาดงบประมาณที่เพียงพอ ส่งผลให้ผู้บริหารต้องพิจารณาเลือกแผนงานโครงการที่มีลำดับความสำคัญ เพื่อให้สอดคล้องกับงบประมาณ

(2) การอนุมัติงบประมาณ (Budget Approval) ในขั้นตอนนี้มีการกำหนดกรอบเวลาไว้อย่างชัดเจน หน่วยงานในสังกัดเทศบาลตำบลเสริมซ้ายต้องจัดทำร่างงบประมาณรายจ่ายประจำปีงบประมาณให้เสร็จภายใน 15 สิงหาคม ของทุกปี โดยมีเจ้าหน้าที่งบประมาณ (ปลัดเทศบาล) เป็นผู้รวบรวมและพิจารณาร่างงบประมาณรายจ่าย เนื่องจากงบประมาณรายรับมีไม่เพียงพอต่อความต้องการของประชาชน เจ้าหน้าที่งบประมาณต้องพิจารณาถึงลำดับความสำคัญและประโยชน์ที่จะได้รับมาเป็นอันดับแรก ทำให้งบประมาณบางโครงการถูกตัด ลดทอนลง ส่งผลให้การตอบสนองความต้องการและการแก้ไขของประชาชนล่าช้าลง เนื่องจากงบประมาณที่มีอย่างจำกัด

(3) การบริหารงบประมาณ (Budget Execution) พบว่าขั้นตอนนี้มีข้อจำกัดมากที่สุด จากข้อมูลผู้ให้สัมภาษณ์พบข้อจำกัดในการใช้ทรัพยากร 4M’s ในด้านวิธีการจัดการงบประมาณ (Management) ซึ่งเทศบาลตำบลเสริมซ้ายใช้ระบบบัญชีคอมพิวเตอร์ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (e-LAAS) ที่มีความซับซ้อนในการเข้าถึงข้อมูลงบประมาณ การนำข้อมูลไปใช้งาน การปฏิบัติงานด้านงบประมาณจึงต้องอาศัยผู้ที่เชี่ยวชาญเข้าดูข้อมูล รวมถึงรายงานที่ได้มาจากระบบเป็นรายงานสำเร็จรูปไม่สามารถนำไปปรับแก้หรือรายงานผู้บริหารท้องถิ่นแบบเฉพาะเจาะจงได้ ซึ่งระบบการจัดการงบประมาณและการตรวจสอบการใช้จ่ายงบประมาณมีหลายขั้นตอน ล่าช้า ส่งผลให้การจัดการงบประมาณขาดความคล่องตัว

(4) การติดตามและประเมินผลการใช้จ่าย (Budget Monitoring and Evaluation) ในการตรวจสอบการตรวจสอบติดตามและประเมินผลการใช้จ่ายงบประมาณเทศบาลตำบลเสริมซ้ายมีการประเมินผลการดำเนินงาน 2 ครั้ง ต่อปีงบประมาณ ได้แก่ รอบ 6 เดือน (ทุกเดือนมีนาคมของทุกปี) และรอบ 1 ปี (ทุกเดือนกันยายนของทุกปี) หากแต่การติดตามและประเมินผลการใช้จ่ายควรทำเป็นประจำ ในทุก ๆ เดือน เพื่อให้เกิดการปรับปรุงและพัฒนาการบริหารงบประมาณในอนาคต เนื่องจากทรัพยากรด้านบุคลากรมีจำกัดจึงไม่สามารถดำเนินการได้ทุกเดือน จึงเป็นข้อจำกัดที่ควรหาแนวทางปรับปรุงในอนาคตต่อไป

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์สภาพแวดล้อมของการจัดการงบประมาณของเทศบาลตำบลเสริมซ้าย เพื่อสร้างกลยุทธ์ในการพัฒนา

จากการวิเคราะห์ข้อจำกัดข้างต้น สามารถสรุปผลการศึกษานำมาสู่การพิจารณาหากลยุทธ์ในการแนวทางพัฒนาการจัดการงบประมาณที่เหมาะสมโดย วิธีSWOT Analysis และTOWS Matrix ดังนี้

ตารางที่ 1 การวิเคราะห์ข้อจำกัด โดย SWOT Analysis และTOWS Matrix ของการจัดการงบประมาณรายจ่ายของเทศบาลตำบลเสริมซ้าย

Internal Factors / External Factors	Strengths (S)	Weakness (W)
	● **S1:** พนักงานมีความชำนาญและเชี่ยวชาญ ● **S2:** มีกระบวนการชัดเจน โปร่งใส และตรวจสอบได้	● **W1:** กระบวนการทำงานที่ล่าช้า ● **W2:** manpowerไม่เพียงพอ ทำให้การตอบสนองต่อความต้องการล่าช้า
Opportunities (O) ● **O1:** โอกาสในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการเพิ่มประสิทธิภาพ ของการทำงาน ● **O2:** มีเครือข่ายในการดูแลระบบและอุปกรณ์คอมพิวเตอร์	**S-O Strategies (กลยุทธ์เชิงรุก)** ● สร้างเครื่องมือเพื่อช่วยในการจัดการงบประมาณให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น โดยนำเทคโนโลยีมาช่วย	**W-O Strategies (กลยุทธ์เชิงแก้ไข)** ● ปรับปรุงกระบวนการทำงาน โดยลดขั้นตอนที่ เกินความจำเป็นและใช้เทคโนโลยีมาช่วยในการทำงาน
Threats (T) ● **T1:** ระบบ e-LAAS ที่ผิดพลาดบ่อยครั้ง ● **T2:** ระเบียบหรือขั้นตอนที่เกิดการทำงานซ้ำซ้อน	**S-T Strategies (กลยุทธ์เชิงป้องกัน)** ● จัดให้มีการสร้างมาตรฐานการทำงานหรือ standard operation ในกระบวนการกู้คืนข้อมูล (backup and recovery data) ในกรณีระบบเกิดความผิดพลาด	**W-T Strategies (กลยุทธ์เชิงรับ)** ● เพิ่มพนักงานให้ดูแลในด้านการใช้งานระบบ e-LAAS การดูยอดเงินคงเหลือ การจัดทำรายงานให้ผู้บริหาร

ตอนที่ 3 การเสนอแนวทางในการพัฒนาการจัดการงบประมาณรายจ่ายของเทศบาลตำบลเสริมซ้าย

จากผลการศึกษาการวิเคราะห์ข้อจำกัดและการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมของการจัดการงบประมาณของเทศบาลตำบลเสริมซ้าย จังหวัดลำปาง เพื่อสร้างกลยุทธ์ในการพัฒนาแนวทางการจัดการงบประมาณโดย SWOT Analysis และTOWS Matrix ดังนี้

(1) สร้างเครื่องมือในการจัดการงบประมาณให้มีประสิทธิภาพมากขึ้นโดยนำเทคโนโลยีมาช่วย

(2) การสร้างคู่มือมาตรฐานการทำงานหรือ standard operation

(3) ปรับปรุงกระบวนการทำงานโดยลดขั้นตอนที่ เกินความจำเป็นและใช้เทคโนโลยีมาช่วยในการทำงาน

(4) เพิ่มพนักงานให้ดูแลในด้านการใช้งานระบบ e-LAAS

อภิปรายผลการศึกษา เรื่อง การวิเคราะห์ข้อจำกัดในการจัดการงบประมาณของเทศบาลตำบลเสริมซ้าย จังหวัดลำปาง ได้ดังนี้

1. จากวัตถุประสงค์ของการวิจัยข้อที่ 1 เพื่อวิเคราะห์ข้อจำกัดของการจัดการงบประมาณรายจ่ายของเทศบาลตำบลเสริมซ้าย จังหวัดลำปาง ผลการวิจัยพบว่า ขั้นตอนการบริหารงบประมาณ (Budget Execution) มีข้อจำกัดมากที่สุด เนื่องจากระบบบัญชีคอมพิวเตอร์ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (e-LAAS) ที่มีความซับซ้อนในการเข้าใช้งาน ทำให้กระบวนการบริหารหรือการใช้จ่ายงบประมาณมีหลายขั้นตอนล่าช้า ส่งผลให้การจัดการงบประมาณขาดความคล่องตัว ผลการวิจัยครั้งนี้สอดคล้องกับงานวิจัยของสมหญิง ตุ้มเมืองโดน เรื่อง ปัญหาและแนวทางแก้ไขปัญหาระบบบัญชีคอมพิวเตอร์ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (e-LAAS) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา ที่พบว่า ข้อจำกัดในการใช้งานระบบที่ซับซ้อน ผู้บริหารมีข้อจำกัดในการเข้าใช้งาน ขาดประสิทธิภาพประสิทธิผล และใช้เวลาในการรวบรวมข้อมูลเพื่อวิเคราะห์การใช้จ่ายงบประมาณ ส่งผลให้การจัดการงบประมาณเป็นไปด้วยความล่าช้า

2. จากวัตถุประสงค์ของการวิจัยข้อที่ 2 เพื่อเสนอแนวทางในการพัฒนาการจัดการงบประมาณรายจ่ายของเทศบาลตำบลเสริมซ้าย จังหวัดลำปาง ผลการวิจัยในการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมของการจัดการงบประมาณของเทศบาลตำบลเสริมซ้าย พบว่า กลยุทธ์ W-O Strategies (กลยุทธ์เชิงแก้ไข) โดยการปรับปรุงกระบวนการทำงานลดขั้นตอนที่ เกินความจำเป็นและใช้เทคโนโลยีมาช่วยในการทำงาน สามารถดำเนินการได้ทันที โดยเริ่มจากการจัดตั้งทีมงานเฉพาะกิจ (ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องขององค์กรในการบริหารงบประมาณ) เพื่อศึกษา วิเคราะห์ และปรับปรุงกระบวนการทำงาน ลดขั้นตอนที่เกินความจำเป็น (Lean process) ในขั้นตอนการบริหารงบประมาณ และใช้ฐานข้อมูลงบประมาณที่มีอยู่ในระบบบัญชีคอมพิวเตอร์ (e-Laas) มาใช้งานให้เกิดประโยชน์ โดยพัฒนาต่อยอดนำเอาเทคโนโลยีหรือนวัตกรรมมาช่วยในการทำงาน Monitoring tool เพื่อเห็นสภาพความเป็นไปของงบประมาณ เพื่อใช้เป็นแนวทางในการจัดการงบประมาณรายจ่ายของเทศบาลตำบลเสริมซ้าย สอดคล้องกับแนวคิดการบริหารงานภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management) มีเป้าหมายเพื่อปรับปรุงประสิทธิภาพและคุณภาพของบริการสาธารณะ โดยการนำหลักการและวิธีการของภาคเอกชนมาใช้ในการบริหารงานภาครัฐ ลดขั้นตอนที่เกินความจำเป็น นำเทคโนโลยีมาช่วยในการบริหารงาน ตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนเป็นหลักและการใช้ทรัพยากรให้เกิดประโยชน์สูงสุด สร้างประโยชน์ให้แก่องค์กรและพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชนที่ดี ต่อไป

ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาและวิเคราะห์ข้อจำกัดอันนำมาสู่กลยุทธ์ในการหาแนวทางเพื่อพัฒนาการจัดการงบประมาณของเทศบาลตำบลเสริมซ้าย จังหวัดลำปาง ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะ ดังนี้

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1. ผู้บริหารเทศบาลตำบลเสริมซ้ายควรสนับสนุนให้มีการจัดตั้งทีมงานเฉพาะกิจในการพัฒนาและปรับปรุงกระบวนการทำงานด้านงบประมาณ โดยใช้เทคโนโลยีและนวัตกรรมมาช่วยในการทำงาน

2. กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นควรสนับสนุนให้เกิดการปรับปรุงระบบบัญชีคอมพิวเตอร์ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (e-LAAS) โดยพัฒนาต่อยอดรูปแบบการรายงาน ให้มีการนำเสนอเป็นแผนภาพ กราฟแทนการแสดงตารางรูปแบบเดียว และส่งเสริมให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทั่วประเทศมีช่องทางในการนำฐานข้อมูลของตนสามารถนำไปใช้ให้เกิดประโยชน์ เพื่อลดขั้นตอน ลดระยะเวลา ในการจัดการงบประมาณในอนาคต

ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติการ

นำผลการวิเคราะห์ที่ได้จากการศึกษามาต่อยอดในการพัฒนาสร้างเครื่องมือในการตรวจสอบงบประมาณ เพื่อลดขั้นตอนการเกินความจำเป็นในการรอคอยผู้ดูแลระบบตรวจสอบข้อมูลความเป็นไปของงบประมาณ โดยการนำข้อมูลในระบบบัญชีคอมพิวเตอร์ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (e-LAAS) ที่มีอยู่มาพัฒนาให้เกิดรูปแบบการแสดงผลMonitoring tool หรือแดชบอร์ด (Dashboard) เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับผู้ปฏิบัติงานด้านงบประมาณในแต่ละสำนัก/กอง/งาน และผู้บริหารของเทศบาลตำบลเสริมซ้าย สามารถเข้าถึงข้อมูลได้ โดยไม่ต้องรอประสานเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานงบประมาณ ในการตรวจสอบข้อมูลการเบิกจ่ายงบประมาณหรืองบประมาณที่คงเหลือแต่ละแผนงาน โครงการ

การวิเคราะห์ข้อจำกัดในการจัดการงบประมาณของเทศบาลตำบลเสริมซ้าย จังหวัดลำปาง ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะเพื่อต่อยอดในการศึกษาและวิจัยในครั้งต่อไป โดยจัดทำเป็นการวิจัยเชิงปฏิบัติการ นำหลักการการคิดเชิงออกแบบ (Design thinking) มาร่วมพัฒนาและสร้างต้นแบบแอปพลิเคชันของการตรวจสอบสถานะความเป็นไปของงบประมาณ หรือ Monitoring tool ขึ้นมาเพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานด้านงบประมาณ แต่ละสำนัก/กอง/งานของเทศบาลตำบลเสริมซ้าย และผู้บริหารเทศบาลตำบลเสริมซ้ายได้ทดลองใช้งาน และสามารถนำผลการศึกษามาพัฒนาเป็นแอปพลิเคชัน ที่สามารถนำมาใช้งานได้จริงในอนาคต ต่อไป

บรรณานุกรม

กชกร เดชะคำภู. (พฤศจิกายน–ธันวาคม 2565). การบริหารงบประมาณรายจ่ายขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น. *วารสารสหวิทยาการวิจัยและวิชาการ, 2*(6), 167-180.

ธเนศพล อินทร์จันทร์. (กรกฎาคม - ธันวาคม 2562). การบริหารจัดการการเงินและงบประมาณของเทศบาลเมืองคูคต อำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี. *วารสารสถาบันวิจัยญาณสังวร, 10*(2), 59-72.

วศิน โกมุท. (ม.ป.ป.). *การจัดทำงบประมาณขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น.* ฐานข้อมูลการเมืองการปกครอง สถาบันพระปกเกล้า. http://wiki.kpi.ac.th/index.php?title=การจัดทำงบประมาณขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น.

สมหญิง ตุ้มเมืองโดน. (ตุลาคม-ธันวาคม 2558). ปัญหาและแนวทางแก้ไขปัญหาระบบบัญชีคอมพิวเตอร์ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (e-LAAS) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา. *วารสารบัณฑิตศึกษา, 12*(59), 119-132

สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ. (2566). *การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 ของเทศบาลตำบลเสริมซ้าย*. https://itas.nacc. go.th/report/rpt0201new?year=2023& departmentId=5831& assessmentId=182&isPublic=True

Cohen, S. (2000). *The Role of Participatory Budgeting in Local Government*. International Journal of Public Administration.

Gürel, E., & Tat, M. (2017). *SWOT Analysis: A Theoretical Review*. *Journal of Business Research-Turk. 9*(1), 3-14.

Hill, T., & Westbrook, S. (1997*). SWOT Analysis: It's Time for Product Recall. Long Range Planning, 30*(1), 46-52.

Kettl, D. F. (2000). *The Global Revolution in Public Management: Driving Themes, Missing Links*. Brookings. https://www.brookings.edu/articles/the-global-revolution-in-public-management-driving-themes-missing-links/

Mikesell, J. L. (2018). *Fiscal Administration*. Cengage Learning.

Osborne, D., & Gaebler, T. (1992). *Reinventing Government: How the Entrepreneurial Spirit is Transforming the Public Sector*. Addison-Wesley, Reading.

Pollitt, C., & Bouckaert, G. (2011). *Public Management Reform: A Comparative Analysis*. Oxford University Press. *Journal of Policy Analysis and Management, 19*(2), 200-209.

Weihrich, H. (1982). The TOWS Matrix: A Tool for Situational Analysis. *Long Range Planning, 15*(2), 54 - 66.

Wildavsky, A. (1986). *Budgeting: A Comparative Theory of Budgetary Processes.* Transaction Publishers.

การบริหารงบประมาณตามหลักธรรมาภิบาลของเทศบาลตำบลแม่ปูคา อำเภอสันกำแพง จังหวัดเชียงใหม่

Budget Management Based on Good Governance Principles of Mae Pu Ka Subdistrict Municipality, San Kamphaeng District, Chiang Mai Province

ณัฐธิรา เลิศพิริยะชัยกุล[1] และวรพงศ์ ตระการศิรินนท์[2]

Nuttira Lertpiriyachaikul[1] and Worrapong Trakarnsirinont[2]

นักศึกษาปริญญาโท หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต[1]

อาจารย์ประจำ หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต[2]

คณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่[1,2]

E-mail: Nuttira.plan@gmail.com[1], Worrapong.t@cmu.ac.th[2]

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์ (1) เพื่อศึกษาการบริหารงบประมาณตามหลักธรรมาภิบาลของเทศบาลตำบลแม่ปูคา อำเภอสันกำแพง จังหวัดเชียงใหม่ (2) เพื่อศึกษาอุปสรรคในการบริหารงบประมาณตามธรรมาภิบาลของเทศบาลตำบลแม่ปูคา อำเภอสันกำแพง จังหวัดเชียงใหม่ การศึกษานี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ โดยการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลหลักที่มีบทบาทเกี่ยวข้องกับการบริหารงบประมาณของเทศบาลตำบลแม่ปูคา ผลการศึกษาพบว่า (1) การบริหารงบประมาณของเทศบาลตำบลแม่ปูคา มีความสอดคล้องกับหลักธรรมาภิบาลในหลายด้าน โดยมีการใช้จ่ายงบประมาณที่คำนึงถึงความจำเป็นเร่งด่วนและตามความต้องการของประชาชนส่วนใหญ่เป็นหลัก พร้อมทั้งการเปิดเผยข้อมูลผ่านเว็บไซต์เทศบาลอย่างสม่ำเสมอ รวมถึงมีการจัดทำรายงานการติดตามผลการใช้จ่ายงบประมาณประจำปีอย่างสม่ำเสมอ (2) เทศบาลตำบลแม่ปูคายังคงมีอุปสรรคที่ยังพบในการบริหารงบประมาณตามหลักธรรมาภิบาลในบางด้าน ดังนี้ เจ้าหน้าที่บางรายขาดความรู้ด้านกฎหมายที่เกี่ยวข้องส่งผลให้เกิดความผิดพลาดและล่าช้า ประชาชนบางกลุ่มไม่สามารถเข้าถึงข้อมูลและมีส่วนร่วมได้เต็มที่ และโครงการบางโครงการมีการใช้จ่ายสูงแต่ไม่สามารถประเมินผลตอบแทนได้อย่างชัดเจน

คำสำคัญ: การบริหารงบประมาณ ธรรมาภิบาล เทศบาลตำบลแม่ปูคา

Abstract

This purposes of the this study were (1) to examine budget management based on the principles of good governance by the Mae Puka Subdistrict Municipality in San Kamphaeng District, Chiang Mai Province, and (2) to identify obstacles in budget management according to good governance principles by the Mae Puka Subdistrict Municipality in San Kamphaeng

District, Chiang Mai Province. This research is a qualitative study, employing interviews with key informants involved in the municipality's budget management. The findings reveal that (1) the budget management of Mae Puka Subdistrict Municipality aligns well with various aspects of good governance, including prioritizing urgent needs and the majority of public demands, with consistent disclosure of information through the municipality’s website, as well as the regular preparation of annual budget expenditure tracking reports. (2) However, the municipality faces certain obstacles in adhering to good governance principles in budget management. These include a lack of legal knowledge among some staff members, resulting in errors and delays, limited public access and participation among certain groups, and some projects with high expenditures but unclear assessment of their returns.

Keywords: Budget management, good governance, Mae Puka subdistrict municipality

บทนำ

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นหน่วยงานภาครัฐที่จัดตั้งขึ้นตามหลักการกระจายการปกครอง โดยรัฐได้กระจายอำนาจการปกครองบางส่วนให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเพื่อให้ประเทศเกิดการพัฒนาอย่างทั่วถึง ซึ่งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีหน้าที่หลักในการจัดทำบริการสาธารณะที่จำเป็นต่อประชาชนในท้องถิ่น เช่น การศึกษา การสาธารณสุข การรักษาความสะอาด การบำรุงรักษาถนนให้มีความปลอดภัย รวมถึงมีบทบาทสำคัญในการส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชน เช่น การประชุมรับฟังความคิดเห็นของประชาชน การรับฟังข้อร้องเรียนของประชาชนในพื้นที่ อีกทั้งมีบทบาทสำคัญในการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมในท้องถิ่น และองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถปกครองตนเองได้ มีความเป็นอิสระในการกำหนดนโยบายการปกครอง การบริหาร การบริหารงานบุคคล การเงินและการคลัง รวมถึงมีอำนาจหน้าที่ของตนเองโดยเฉพาะมีการเลือกตั้งผู้บริหารท้องถิ่นและสภาท้องถิ่นในแต่ละพื้นที่ (รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย, 2560)

ในด้านการเงินและการคลังขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนั้น การบริหารงบประมาณ มีความสำคัญอย่างยิ่ง เนื่องจากเป็นการบริหารจัดการการใช้จ่ายเงินงบประมาณที่ผู้บริหารท้องถิ่นสามารถมีอิสระในการบริหารจัดการได้เองภายใต้กรอบกฎหมายและระเบียบที่ให้อำนาจแก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยเป็นไปเพื่อประโยชน์ของประชาชนในพื้นที่ สำหรับเทศบาลตำบลแม่ปูคา อำเภอสันกำแพง จังหวัดเชียงใหม่ เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นประเภทเทศบาลตำบล ได้บริหารจัดการงบประมาณที่ได้รับการอนุมัติเพื่อนำไปดำเนินการพัฒนาพื้นที่ตามนโยบายของผู้บริหารท้องถิ่นและเพื่อประโยชน์ของประชาชนตำบลแม่ปูคา รวมถึงได้มีการดำเนินงานที่คำนึงถึงการบรรลุเป้าหมายตามยุทธศาสตร์ในการพัฒนาพื้นที่ ซึ่งได้กำหนดไว้ทั้งหมด 7 ยุทธศาสตร์ อันประกอบด้วย 1. การพัฒนาด้านโครงสร้างพื้นฐาน 2. การพัฒนาเศรษฐกิจ 3. การพัฒนาด้านการศึกษา ศาสนา ศิลปวัฒนธรรม นันทนาการและประเพณีท้องถิ่น 4. การพัฒนา

ด้านการสาธารณสุขและคุณภาพชีวิต 5.การพัฒนาด้านการบริหารจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมอย่างยั่งยืน 6. การพัฒนาด้านการจัดระเบียบชุมชน สังคม และการรักษาความสงบเรียบร้อย 7. การพัฒนาด้านการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี (เทศบาลตำบลแม่ปูคา, 2565)

แต่ปัจจุบันเทศบาลตำบลแม่ปูคา อำเภอสันกำแพง จังหวัดเชียงใหม่ ยังประสบปัญหาในการพัฒนาพื้นที่ โดยพบว่ายังคงมีปัญหาในเรื่องการร้องเรียนของประชาชนในการดำเนินงานสาธารณะหรือการพัฒนาด้านต่าง ๆ ที่ยังไม่บรรลุเป้าหมายครอบคลุมทั้ง 7 ยุทธศาสตร์ที่ได้กำหนดไว้ เช่น ปัญหาด้านการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน ปัญหาด้านการจัดการสิ่งแวดล้อม อีกทั้งปัญหาการบริหารงบประมาณในเรื่องเกี่ยวกับการเบิกจ่ายงบประมาณในแต่ละแผนงานที่ไม่สามารถดำเนินการได้ตามแผนที่กำหนดไว้ ทำให้ต้องมีการโอนงบประมาณที่ได้วางแผนไว้ เพื่อการพัฒนาท้องถิ่นด้านหนึ่ง ไปสู่อีกด้านหนึ่ง เช่น การโอนงบประมาณด้านการบริหารจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมอย่างยั่งยืนโอนไปยังงบประมาณด้านโครงสร้างพื้นฐาน เป็นต้น ทั้งนี้ ในปีที่ผ่านมายังพบว่าเทศบาลตำบลแม่ปูคา ได้ดำเนินการโอนงบประมาณรายจ่ายจำนวนหลายครั้งต่อปีงบประมาณและมีแนวโน้มเพิ่มมากขึ้น

ดังนั้นเทศบาลตำบลแม่ปูคาจึงต้องคำนึงถึงหลักการในการบริหารจัดการงบประมาณที่ดี โดยต้องมีการบริหารงบประมาณที่สอดคล้องกับหลักธรรมาภิบาล (Good Governance) ซึ่งเป็นแนวคิดที่สำคัญในการสร้างระบบบริหารจัดการงบประมาณที่มีประสิทธิภาพ อันประกอบด้วย 6 หลักสำคัญ ได้แก่ หลักนิติธรรม หลักคุณธรรม หลักความโปร่งใส หลักการมีส่วนร่วม หลักความรับผิดชอบ และ หลักความคุ้มค่า (สำนักนายกรัฐมนตรี, 2542) มาบูรณาการในการบริหารงบประมาณ เพื่อเสริมสร้างความเข้มแข็งให้กับองค์กรและเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารงบประมาณเพื่อการพัฒนาท้องถิ่น ซึ่งจะส่งผลให้การใช้จ่ายงบประมาณรายจ่ายที่ได้รับอนุมัตินำมาใช้ได้อย่างมีประสิทธิภาพและควบคุมการใช้จ่ายให้ถูกต้องเป็นไปตามแผนงานหรือกฎหมาย ระเบียบและข้อบังคับต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง ซึ่งหากเทศบาลมีการบริหารงบประมาณที่มีประสิทธิภาพจะทำให้การใช้จ่ายงบประมาณเป็นไปอย่างเรียบร้อยและเกิดประโยชน์สูงสุดต่อประชาชนในท้องถิ่น

ในขณะเดียวกันการบริหารงบประมาณที่ไม่ยึดหลักธรรมาภิบาลนั้นอาจนำไปสู่ความล่าช้าในการดำเนินโครงการ รวมถึงความไม่โปร่งใสในการใช้จ่าย และการขาดความรับผิดชอบในการจัดการทรัพยากรสาธารณะ ซึ่งไม่เพียงแต่จะส่งผลกระทบต่อการพัฒนาท้องถิ่น แต่ยังทำให้ความเชื่อมั่นของประชาชนต่อองค์กรลดลง ดังนั้น การยึดถือและปฏิบัติตามหลักธรรมาภิบาลจึงเป็นสิ่งจำเป็นในการเสริมสร้างประสิทธิภาพและความยั่งยืนในการบริหารจัดการงบประมาณของเทศบาลตำบลแม่ปูคา

จากสภาพปัญหาดังกล่าว ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาการบริหารงบประมาณตามหลักธรรมาภิบาลของเทศบาลตำบลแม่ปูคา อำเภอสันกำแพง จังหวัดเชียงใหม่ ตลอดจนการศึกษาอุปสรรคในการบริหารงบประมาณตามหลักธรรมาภิบาลของเทศบาลตำบลแม่ปูคา อำเภอสันกำแพงจังหวัดเชียงใหม่ เพื่อให้การบริหารงบประมาณของเทศบาลตำบลแม่ปูคา อำเภอสันกำแพง จังหวัดเชียงใหม่ ให้สอดคล้องตามหลักธรรมาภิบาลยิ่งขึ้นต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาการบริหารงบประมาณตามหลักธรรมาภิบาลของเทศบาลตำบลแม่ปูคา อำเภอสันกำแพง จังหวัดเชียงใหม่

2. เพื่อศึกษาอุปสรรคในการบริหารงบประมาณตามหลักธรรมาภิบาลของเทศบาลตำบลแม่ปูคา อำเภอสันกำแพง จังหวัดเชียงใหม่

การทบทวนวรรณกรรม

แนวคิดเกี่ยวกับงบประมาณ

งบประมาณเป็นเครื่องมือสำคัญในการวางแผนและควบคุมการใช้ทรัพยากรขององค์กร โดยมีการกำหนดรายรับและรายจ่ายในรูปแบบตัวเลขเพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้ (วาลุกา อรุณชาติ, 2557) กระบวนการงบประมาณประกอบด้วยการเตรียม การอนุมัติ และการบริหารจัดการ เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนด ประเภทของงบประมาณสามารถแบ่งออกเป็นงบประมาณรายรับและงบประมาณรายจ่าย โดยงบประมาณรายจ่ายขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นยังสามารถจำแนกเป็นงบประมาณรายจ่ายทั่วไปและงบประมาณรายจ่ายเฉพาะการ นอกจากนี้ หลักการของงบประมาณที่ดีต้องประกอบด้วยการคาดการณ์ล่วงหน้า ความสมดุล ยุติธรรม และประสิทธิภาพในการใช้ทรัพยากร โดยการบริหารงบประมาณยังรวมถึงการจัดสรร การโอนงบประมาณ การติดตามและควบคุมการใช้จ่าย และการตรวจสอบผลการดำเนินงาน เพื่อให้เกิดความโปร่งใสและความคุ้มค่าของการใช้จ่ายงบประมาณ (กรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น, 2564)

แนวคิดเกี่ยวกับหลักธรรมาภิบาล

แนวคิดเกี่ยวกับหลักธรรมาภิบาลหรือหลักของการบริหารจัดการที่ดีนั้นมีความสำคัญต่อการบริหารจัดการงบประมาณในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยการนำหลักธรรมาภิบาลมาใช้ในการบริหารงบประมาณจะช่วยให้การจัดการงบประมาณเป็นไปตามกฎหมายและมีความโปร่งใส อันเป็นการส่งเสริมการลดการทุจริตและเพิ่มความน่าเชื่อถือให้กับเทศบาลและเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่น โดยธรรมาภิบาลคือการบริหารกิจการบ้านเมืองอย่างเป็นธรรม มีการเคารพสิทธิของผู้อื่น และการใช้อำนาจที่สามารถตรวจสอบได้ (ติยานนท์ แสงบุตร, 2563)

หลักธรรมาภิบาล หรือหลักของการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดีไว้ 6 ประการ ซึ่งสามารถนำมาเป็นกรอบแนวทางในการบริหารงบประมาณขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้ อันประกอบด้วย

1. หลักนิติธรรม (Rule of Law) การบริหารจัดการภายใต้กฎหมายที่ถูกต้องและเป็นธรรม โดยการบังคับใช้กฎและกติกาที่ตกลงกันไว้อย่างเท่าเทียมและคำนึงถึงสิทธิ เสรีภาพ และความยุติธรรมของทุกคนในสังคม

2. หลักคุณธรรม (Morality) การยึดมั่นในความถูกต้องและความดีงาม ส่งเสริมและสนับสนุนให้ประชาชนพัฒนาตนเองในด้านความซื่อสัตย์ จริงใจ ขยัน อดทน มีระเบียบวินัย และประกอบอาชีพอย่างสุจริต

3. หลักความโปร่งใส (Transparency) การดำเนินการอย่างสุจริตและเปิดเผย โดยไม่มีการทุจริตหรือคอร์รัปชั่น และทำให้ประชาชนสามารถเข้าถึงข้อมูลได้อย่างถูกต้องและทั่วถึง

4. หลักการมีส่วนร่วม (Participation) การเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในกระบวนการตัดสินใจทั้งทางการเมืองและการบริหาร โดยการให้ข้อมูล การแสดงความคิดเห็น และการร่วมตัดสินใจในเรื่องต่าง ๆ ที่มีผลกระทบต่อส่วนรวม

5. หลักความรับผิดชอบ (Accountability) การตระหนักในสิทธิหน้าที่ของตนเองและรับผิดชอบต่อสังคม รวมถึงการใส่ใจและแก้ไขปัญหาสาธารณะ การเคารพความคิดเห็นที่แตกต่าง และการมีความกล้าหาญที่จะยอมรับผิดเมื่อเกิดความผิดพลาด

6. หลักความคุ้มค่า (Utility) การใช้ทรัพยากรที่มีอย่างจำกัดให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ส่วนรวม โดยบริหารจัดการอย่างคุ้มค่าและคุ้มเวลา สร้างสรรค์สินค้าและบริการที่มีคุณภาพ สามารถแข่งขันได้ในระดับสากล และรักษาทรัพยากรธรรมชาติให้สมบูรณ์ยั่งยืน (สำนักนายกรัฐมนตรี, 2542)

กรอบแนวคิดการวิจัย

กรอบแนวคิดการวิจัยได้ใช้แนวคิดหลักธรรมาภิบาล 6 ด้านของสำนักนายกรัฐมนตรี (2542) ซึ่งมีองค์ประกอบของหลักธรรมาภิบาล 6 ด้าน ได้แก่ 1) หลักนิติธรรม 2) หลักคุณธรรม 3) หลักความโปร่งใส 4) หลักการมีส่วนร่วม 5) หลักความรับผิดชอบ 6) หลักความคุ้มค่า โดยใช้องค์ประกอบดังกล่าวนำไปสู่การศึกษาการบริหารงบประมาณของเทศบาลตำบลแม่ปูคาในเรื่องที่เกี่ยวกับการจัดสรรงบประมาณ การโอนงบประมาณ การรายงานและติดตามผลการใช้จ่ายงบประมาณ เพื่อวิเคราะห์อุปสรรคในการบริหารงบประมาณของเทศบาลตำบลแม่ปูคา สามารถสรุปได้ ดังนี้



รูปที่ 1 กรอบแนวคิด

ที่มา: พัฒนาจากแนวคิดหลักธรรมาภิบาลของสำนักนายกรัฐมนตรี (2542)

ระเบียบวิธีการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) โดยมีเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือแบบสัมภาษณ์เชิงลึกแบบกึ่งมีโครงสร้าง (Semi-structure interview) ที่สร้างขึ้นมาจากการทบทวนแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการบริหารงบประมาณตามหลักธรรมาภิบาล โดยการตรวจสอบตามเนื้อหาจากผู้เชี่ยวชาญ คือ อาจารย์ที่ปรึกษา จำนวน 2 ท่าน โดยมีผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key Informants) จำนวนทั้งหมด 20 คน ประกอบด้วย นายกเทศมนตรี ปลัดเทศบาล ผู้อำนวยการกองคลัง ผู้อำนวยการกองช่าง ผู้อำนวยการกองสาธารณสุข ผู้อำนวยการกองการศึกษา หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล จำนวน 7 คน และเจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลแม่ปูคา จำนวน 13 คน ดำเนินการคัดเลือกแบบเจาะจงจากผู้มีบทบาทและมีอำนาจหน้าที่เกี่ยวกับการบริหารงบประมาณในเรื่องการจัดสรรงบประมาณ การโอนงบประมาณ การรายงานและติดตามผลการใช้จ่ายงบประมาณ

การเก็บรวบรวมข้อมูล ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้ให้ข้อมูลสำคัญ โดยการสัมภาษณ์เชิงลึกแบบไม่เป็นทางการ (Informal Interview) ลักษณะคำถามแบบปลายเปิดที่เกี่ยวกับความคิดเห็น การตัดสินใจ การปฏิบัติเกี่ยวกับการบริหารงบประมาณตามหลักธรรมาภิบาลทั้ง 6 ด้าน เมื่อเสร็จสิ้นการสัมภาษณ์ผู้วิจัยจะทำการตรวจสอบความสมบูรณ์และความชัดเจนของข้อมูลที่ได้รับ หากข้อความใดไม่สมบูรณ์ จะสัมภาษณ์เพิ่มเติมอีก เพื่อให้ได้ข้อมูลที่สมบูรณ์ตามแบบสัมภาษณ์เพื่อที่จะนำข้อมูลไปประมวลและวิเคราะห์ต่อไป โดยการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยนำข้อมูลที่ได้จากการศึกษาค้นคว้าจากเอกสารต่าง ๆ การสัมภาษณ์เชิงลึกแบบไม่เป็นทางการมาทำการสรุปผลแบบอุปนัย โดยการนำข้อมูลในประเด็นย่อยมาเขียนให้เห็นถึงความสัมพันธ์ของประเด็นหลัก เพื่อใช้ข้อมูลดังกล่าวมาตีความวัตถุประสงค์และเชื่อมโยงไปสู่แนวคิดและทฤษฎีที่ทำการศึกษาในลักษณะในแบบบรรยายเชิงพรรณนา

ผลการศึกษา

1. การบริหารงบประมาณตามหลักธรรมาภิบาลของเทศบาลตำบลแม่ปูคา อำเภอสันกำแพง จังหวัดเชียงใหม่

1.1 ด้านหลักนิติธรรม พบว่า เทศบาลตำบลแม่ปูคา มีการบริหารงบประมาณส่วนใหญ่เป็นไปตามหลักนิติธรรม มีการดำเนินการใช้งบประมาณภายใต้กรอบของกฎหมายที่เกี่ยวข้องและด้านการโอนงบประมาณก็ได้รับการอนุมัติจากผู้อำนาจอนุมัติตามขั้นตอนที่ถูกต้องตามระเบียบกระทรวงมหาดไทยว่าด้วยวิธีการงบประมาณขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ.2563 อย่างเคร่งครัด จากคำสัมภาษณ์ของหัวหน้าสำนักปลัดเทศบาลที่ได้กล่าวว่า

> *“...ก่อนที่จะโอนงบประมาณ เราพยายามจะศึกษารายละเอียดระเบียบวิธีการงบประมาณให้ถี่ถ้วนว่างบนั้นเป็นงบประเภทไหน หมวดไหนและเป็นอำนาจของใครในการอนุมัติ ก่อนจะดำเนินการเพื่อที่จะได้ถูกต้องตามระเบียบ...”* (หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล, 2567)

1.2 ด้านหลักคุณธรรม พบว่า เทศบาลตำบลแม่ปูคา มีการบริหารงบประมาณตามหลักคุณธรรมโดยมีการบริหารงบประมาณที่คำนึงถึงรายการที่มีความจำเป็นเร่งด่วนและตามความต้องการของประชาชนในพื้นที่ก่อน ซึ่งสอดคล้องกับเอกสารรายงานการโอนประมาณรายจ่ายประจำปีที่รายการงบประมาณส่วนใหญ่มักโอนเพิ่มไปยังประเภทรายจ่ายค่าบำรุงรักษาและซ่อมแซม และจากคำสัมภาษณ์นายกเทศมนตรีตำบลแม่ปูคาที่ได้กล่าวว่า

> *“...ชาวบ้านเขาเดือดร้อนและทำหนังสือขอให้ช่วยซ่อมแซมมา เราก็ต้องทำ เลยต้องโอนงบบ่อย เพราะเรามีงบซ่อมแซมไม่พอ แต่ก็จำเป็นต้องซ่อม เพราะเป็นความต้องการของชาวบ้าน...”* (นายกเทศมนตรีตำบลแม่ปูคา, 2567)

1.3 ด้านหลักความโปร่งใส พบว่า เทศบาลตำบลแม่ปูคา มีการบริหารงบประมาณตามหลักความโปร่งใส โดยมีการดำเนินการเปิดเผยข้อมูลเกี่ยวกับการใช้จ่ายเงินในเทศบัญญัติงบประมาณรายจ่ายประจำปี โดยแสดงถึงรายละเอียดของงบประมาณและรายละเอียดในการใช้จ่ายงบประมาณแต่ละรายการ

ส่วนด้านการโอนงบประมาณได้มีการเปิดเผยรายงานรายละเอียดการโอนงบประมาณประรายจ่ายประจำปี รวมถึงด้านการรายงานติดตามผลการใช้จ่ายงบประมาณเผยแพร่ผ่านทางเว็บไซต์ของเทศบาล จากคำสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่สำนักปลัดเทศบาลที่ได้กล่าวว่า

“...เวลาเราทำโครงการอะไร เราก็จะประกาศแจ้งชาวบ้านอยู่แล้วแล้วก็อัปโหลดเอกสารประกาศ รายงานงบประมาณต่าง ๆ บนเว็บไซต์ตลอดชาวบ้านหรือใครที่อยากเข้าไปดู ก็สามารถดูที่เว็บไซต์เทศบาลได้เลย...” (เจ้าหน้าที่สำนักปลัดเทศบาล, 2567)

1.4 ด้านหลักการมีส่วนร่วม พบว่า เทศบาลตำบลแม่ปูคา มีการบริหารงบประมาณเป็นไปตามหลักการมีส่วนร่วมของประชาชน โดยเทศบาลเปิดโอกาสให้ประชาชนได้เข้ามามีส่วนร่วมในการรับรู้ การแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริหารงบประมาณ จากคำสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่สำนักปลัดเทศบาลกล่าวว่า

“...เทศบาลส่งเสริมและเปิดโอกาสให้ประชาชนและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องภายในตำบลแม่ปูคาได้มีส่วนร่วมในการบริหารงบประมาณอยู่ตลอด เวลามีประชุมเราจะเชิญกลุ่มอาชีพต่าง ๆ หรือ เจ้าหน้าที่รพ.สต. หรือผอ.โรงเรียนมาร่วมแลกเปลี่ยนความคิดเห็น รวมถึงมีการประชุมประชาคมหมู่บ้าน โดยจัดประชุมในพื้นที่ทั้ง 9 หมู่บ้านด้วย...” (เจ้าหน้าที่สำนักปลัดเทศบาล, 2567)

1.5 ด้านหลักความรับผิดชอบ พบว่า เทศบาลตำบลแม่ปูคา มีการบริหารงบประมาณตามหลักความรับผิดชอบได้มีการตรวจสอบการใช้งบประมาณในทุกขั้นตอน โดยมีผู้รับผิดชอบในแต่ละส่วน เช่น ฝ่ายการเงิน นอกจากนี้ยังมีการติดตามผลการใช้จ่ายจากหน่วยงานภายนอก เช่น สำนักงานตรวจเงินแผ่นดิน รวมถึงจากการศึกษาเอกสารรายงานที่เกี่ยวกับการบริหารงบประมาณ พบว่า มีการจัดทำรายงานการติดตามผลการใช้จ่ายงบประมาณประจำปีอย่างสม่ำเสมอและเป็นไปอย่างถูกต้องตามระเบียบ เพื่อทราบถึงความก้าวหน้าในการดำเนินงานและความสำเร็จของการใช้จ่ายงบประมาณ จากคำสัมภาษณ์ของเจ้าหน้าที่กองคลังที่กล่าวว่า

“...เทศบาลเราได้รับการตรวจสอบงบประมาณจากสำนักงานตรวจเงินแผ่นดินทุกปี เราได้ทำรายงานการเงินและได้รับการตรวจถูกต้องเรียบร้อยแล้ว...” (เจ้าหน้าที่กองคลัง, 2567)

1.6 ด้านหลักความคุ้มค่า พบว่า เทศบาลตำบลแม่ปูคา มีการบริหารงบประมาณที่ส่วนใหญ่เป็นไปตามหลักความคุ้มค่า มีการจัดสรรและโอนงบประมาณเพื่อทำการจัดซื้อครุภัณฑ์ วัสดุอุปกรณ์เพื่อใช้ในงานสาธารณสุขเป็นไปอย่างคุ้มค่า โดยคำนึงถึงการบริการประชาชนในการรักษาสุขภาพได้ในระยะยาว โดยจากคำสัมภาษณ์ผู้อำนวยการกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อมที่ได้กล่าวว่า

“...เทศบาลตำบลแม่ปูคาได้มีการวางแผนใช้งบประมาณจัดซื้อครุภัณฑ์อุปกรณ์การแพทย์ต่าง ๆ และอุปกรณ์ที่ใช้ในการกายภาพบำบัดที่มีคุณภาพ ซึ่งชาวบ้าน โดยเฉพาะผู้ป่วย ผู้สูงอายุก็ได้เข้ามาใช้บริการจำนวนมาก...” (ผู้อำนวยการกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม, 2567)

2. อุปสรรคในการบริหารงบประมาณตามหลักธรรมาภิบาลของเทศบาลตำบลแม่ปูคา อำเภอสันกำแพง จังหวัดเชียงใหม่

แม้ว่าเทศบาลตำบลแม่ปูคาจะมีการบริหารงบประมาณที่สอดคล้องตามหลักธรรมาภิบาลหลายด้าน แต่ยังคงพบอุปสรรคบางด้านในการบริหารงบประมาณตามหลักธรรมาภิบาลของเทศบาลตำบลแม่ปูคา ได้แก่ ด้านหลักนิติธรรม ด้านหลักการมีส่วนร่วม และด้านหลักความคุ้มค่า ซึ่งจะได้อธิบายดังต่อไปนี้

2.1 ด้านหลักนิติธรรม พบว่า เจ้าหน้าที่บางคนยังขาดความรู้ในด้านการปฏิบัติตามระเบียบและกฎหมายเทศบาลตำบลแม่ปูคา ยังคงมีอุปสรรคที่อาจทำให้ในบางครั้งการบริหารงบประมาณมีความล่าช้าและอาจจะส่งผลให้เกิดความเสียหายได้ในอนาคต จากคำสัมภาษณ์ของเจ้าหน้าที่กองการศึกษาที่ได้กล่าวว่า

“...ระเบียบงบประมาณมันเปลี่ยนแปลงไม่เหมือนปีก่อน ๆ บางทีเลยไม่แน่ใจว่ารายการไหนอยู่ประเภทไหน เวลาจะดำเนินการอะไรเลยต้องขอศึกษาให้เข้าใจถูกต้องก่อน เลยทำเรื่องช้าไปบ้าง เพราะกลัวผิดพลาด...” (เจ้าหน้าที่กองการศึกษา, 2567)

2.2 ด้านหลักการมีส่วนร่วม พบว่า การมีส่วนร่วมของประชาชนในการตัดสินใจเรื่องงบประมาณยังคงจำกัดในบางส่วน ทำให้ประชาชนในพื้นที่ตำบลแม่ปูคาบางส่วนไม่ได้มีการรับรู้ถึงข่าวสารที่เกี่ยวข้องการบริหารงบประมาณ เช่น กลุ่มประชาชนที่ออกไปทำงานนอกพื้นที่ กลุ่มผู้สูงอายุที่ไม่ได้ใช้เทคโนโลยีในการติดตามข่าวสารหรือไม่สะดวกที่จะเดินทางมาเข้าร่วมประชุม หรือเรื่องเกี่ยวกับความนิยมทางการเมืองในด้านผู้บริหารท้องถิ่น ประชาชนมีการแบ่งฝ่ายโดยมีคะแนนนิยมไปทางผู้บริหารชุดเดิม จึงทำให้ประชาชนบางกลุ่มไม่สนใจและไม่ให้ความร่วมมือในบางเรื่องกับผู้บริหารชุดปัจจุบันเท่าที่ควร เนื่องจากเกรงใจผู้บริหารชุดเดิม จากคำสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่สำนักปลัดเทศบาลที่ได้กล่าวว่า

“...ชาวบ้านบางกลุ่ม โดยเฉพาะผู้สูงอายุที่เขาสนิทกับกลุ่มนายกคนก่อน เขาไม่ค่อยให้ความร่วมมือในการประชุมหรือเข้าร่วมโครงการเท่าไหร่หรอก ถ้าเป็นผู้บริหารชุดก่อนนะ เขาจะให้ความร่วมมือและมาเข้าร่วมทุกงาน...” (เจ้าหน้าที่สำนักปลัดเทศบาล, 2567)

2.3 ด้านหลักความคุ้มค่า การดำเนินการบางรายการใช้งบประมาณจำนวนมากแต่ผลการดำเนินงานอาจไม่ได้ผลตอบแทนที่คุ้มค่า ในบางครั้งมีการใช้จ่ายงบประมาณที่ยังไม่ได้ประสิทธิภาพเท่าที่ควร เช่น การใช้งบประมาณในการซ่อมแซมสิ่งสาธารณะบ่อยครั้ง แต่ได้กลับมาชำรุดบ่อยครั้ง ทำให้เกิดการโอนงบประมาณเพิ่มไปรายการเดิมซ้ำเดิมและทำให้งบประมาณอื่น ๆ ที่วางแผนไว้ลดน้อยลงจากการถูกโอนลดไป จากคำสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่กองช่างที่ได้กล่าวว่า

“...แถวในหมู่บ้าน ชาวบ้านเขาร้องเรียนมาว่าอยากให้ซ่อมเร็วๆ เราเลยจำเป็นต้องรีบดำเนินการ ซ่อมไปก่อน ภายใต้งบที่มีเพราะในส่วนงบลงทุนใหญ่ๆเรามีน้อย เลยต้องโอนงบมาซ่อมเท่าที่ทำได้ไปก่อน...” (เจ้าหน้าที่กองช่าง, 2567)

สรุปและอภิปรายผลการวิจัย

การวิจัยนี้ได้ศึกษาการบริหารงบประมาณตามหลักธรรมาภิบาลของเทศบาลตำบลแม่ปูคา อำเภอสันกำแพง จังหวัดเชียงใหม่ สามารถสรุปผลการวิจัยแบ่งออกเป็น 2 ประเด็น ได้แก่

1. การบริหารงบประมาณตามหลักธรรมาภิบาลของเทศบาลตำบลแม่ปูคา อำเภอสันกำแพง จังหวัดเชียงใหม่ ในการบริหารงบประมาณของเทศบาลตำบลแม่ปูคาส่วนใหญ่เป็นไปตามหลักธรรมาภิบาลทั้ง 6 หลัก ดังนี้

1.1 หลักนิติธรรม พบว่า เทศบาลตำบลแม่ปูคา มีการบริหารงบประมาณตามกฎหมายที่เกี่ยวข้อง โดยมีขั้นตอนการจัดสรรและโอนงบประมาณที่ถูกต้อง แต่ยังมีข้อบกพร่องจากการขาดความรู้ของเจ้าหน้าที่ในบางประเด็น ข้อค้นพบดังกล่าวสอดคล้องกับการศึกษาของอิทธิยา คล่ำเงิน (2558) เรื่อง การบริหารงานงบประมาณตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองแก อำเภอเมือง จังหวัดอุทัยธานี ผลการศึกษาพบว่าองค์การบริหารส่วนตำบลหนองแกได้มีการจัดทำงบประมาณตามระเบียบกระทรวงมหาดไทยว่าด้วยวิธีการงบประมาณขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และจัดทำแผนงบประมาณให้เป็นไปตามกฎหมาย ระเบียบและข้อบังคับของทางราชการ

1.2 หลักคุณธรรม พบว่า ผู้บริหารเทศบาลมีนโยบายในการจัดสรรงบประมาณให้สอดคล้องกับความต้องการของประชาชน โดยเฉพาะโครงการที่มีความเร่งด่วน ซึ่งแสดงถึงการมีคุณธรรมในการบริหารงบประมาณ โดยคำนึงถึงความต้องการของประชาชนส่วนใหญ่และความปลอดภัยของประชาชนเป็นหลัก ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของอิทธิยา คล่ำเงิน (2558) เรื่อง การบริหารงบประมาณตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองแก อำเภอเมือง จังหวัดอุทัยธานี ผลการศึกษาพบว่าองค์การบริหารส่วนตำบลหนองแกได้จัดสรรงบประมาณตามที่ประชาชนเสนอและจัดสรรงบประมาณด้วยความเป็นธรรมแก่ทุกฝ่าย

1.3 หลักความโปร่งใส พบว่า มีการเปิดเผยข้อมูลการใช้จ่ายงบประมาณต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์และช่องทางต่าง ๆ อย่างต่อเนื่อง สอดคล้องกับการศึกษาของ ธัญวกาญจน์ คำมูล (2559) เรื่อง การบริหารจัดการตามหลักธรรมาภิบาลของเทศบาลตำบลช้างเผือก จังหวัดเชียงใหม่ ผลการศึกษาพบว่าด้านความโปร่งใส เทศบาลได้ถือปฏิบัติในการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร ตาม พ.ร.บ.ข้อมูลข่าวสาร พ.ศ.2539 เพื่อให้ประชาชนได้รับทราบ

1.4 หลักการมีส่วนร่วม พบว่า มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนและภาคส่วนที่เกี่ยวข้องเข้ามามีส่วนร่วมในการตัดสินใจเรื่องการบริหารงบประมาณ ซึ่งการมีส่วนร่วมดังกล่าวช่วยเสริมสร้างความเข้าใจและความรับรู้ในหมู่ประชาชนและทุกภาคส่วนที่เกี่ยวกับการใช้จ่ายงบประมาณของเทศบาล สอดคล้องกับการศึกษาของธัญวกาญจน์ คำมูล (2559) เรื่อง การบริหารจัดการตามหลักธรรมาภิบาลของเทศบาลตำบลช้างเผือก จังหวัดเชียงใหม่ ผลการศึกษาพบว่าด้านหลักการมีส่วนร่วมเทศบาลให้ประชาชนได้มีสิทธิเข้าร่วมประชุมสภาเทศบาล โดยจะต้องมีการแจ้งวาระการประชุมให้ประชาชนทราบทุกครั้ง เพื่อให้ประชาชนได้เข้าร่วมสังเกตการณ์ประชุมสภาเทศบาล มีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นในเรื่องงบประมาณ

1.5 หลักความรับผิดชอบ พบว่า มีการตรวจสอบการใช้จ่ายงบประมาณอย่างสม่ำเสมอ เพื่อนำข้อเสนอแนะมาพัฒนาและปรับปรุงการบริหารงบประมาณ ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของธเนศพล อินทร์จันทร์ (2562) เรื่องการบริหารจัดการการเงินและงบประมาณของเทศบาลเมืองคูคต อำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี ผลการศึกษาพบว่าเทศบาลเมืองคูคตได้สนับสนุนให้มีการตรวจสอบด้านการเงินทั้งจากภายในและภายนอกและมีการรายงานผลการประเมินต่อคณะกรรมการเทศบาล

1.6 หลักความคุ้มค่า พบว่า มีการจัดสรรงบประมาณให้กับโครงการที่จำเป็นต่อการพัฒนาท้องถิ่นแต่ยังมีโครงการบางโครงการที่ไม่สามารถประเมินผลตอบแทนของการใช้จ่ายงบประมาณได้อย่างคุ้มค่า ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของระวินทร์ตรา ตันจริยานนท์ (2561) เรื่อง การบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของเทศบาลตำบลหนองตำลึง อำเภอพาทอง จังหวัดชลบุรี ผลการวิจัยพบว่า เทศบาลได้ใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัดให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อส่วนรวมของเทศบาล

2. อุปสรรคในการบริหารงบประมาณตามหลักธรรมาภิบาลของเทศบาลตำบลแม่ปูคา อำเภอสันกำแพง จังหวัดเชียงใหม่ ในการบริหารงบประมาณของเทศบาลตำบลแม่ปูคายังคงพบอุปสรรคในบางด้านดังนี้

2.1 ด้านหลักนิติธรรม พบว่า เจ้าหน้าที่บางคนยังขาดความรู้ในเรื่องกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับงบประมาณ อาจส่งผลให้เกิดความผิดพลาดและความล่าช้าในการดำเนินการในอนาคต ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ อรวรรณ ปฏิมาประกร (2558) เรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อปัญหาและอุปสรรคในการบริหารงบประมาณของเจ้าหน้าที่งบประมาณกองบัญชาการ หน่วยบัญชาการทหารพัฒนา ผลการศึกษาพบว่า ระเบียบแนวทางปฏิบัติต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการบริหารงบประมาณมีการเปลี่ยนแปลงบ่อย ทำให้เจ้าหน้าที่ขาดความรู้ความเข้าใจส่งผลให้การดำเนินงานล่าช้าและเป็นอุปสรรคต่อการบริหารงบประมาณ

2.2 ด้านหลักการมีส่วนร่วม พบว่า ประชาชนบางกลุ่มยังไม่สามารถเข้าถึงข้อมูลและไม่สามารถมีส่วนร่วมได้อย่างเต็มที่ เนื่องจากไม่สะดวกเข้ามาร่วมประชุมที่สำนักงานเทศบาล ประกอบกับเหตุผลทางการเมืองที่เกี่ยวกับความนิยมผู้บริหารชุดเดิม จึงทำให้ประชาชนไม่ให้ความร่วมมือแก่ผู้บริหารชุดปัจจุบันมากนัก ส่งผลให้การบริหารงบประมาณยังไม่สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนได้อย่างทั่วถึง ข้อค้นพบดังกล่าวสอดคล้องกับการศึกษาของประเดิม แพทย์รังสี (2556) เรื่อง การมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนาท้องถิ่น:ศึกษากรณีเทศบาลตำบลท่าหลวง อำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนาท้องถิ่นเทศบาลตำบลท่าหลวง อำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี ในด้านอิทธิพลของผู้นำเป็นปัจจัยที่มีระดับความสำคัญ โดยพบว่าการที่ประชาชนจะเข้าร่วมหรือไม่เข้าร่วมในการพัฒนาท้องถิ่น เหตุผลส่วนหนึ่งนั้นเกี่ยวข้องกับความเกรงใจผู้นำ

2.3 ด้านหลักความคุ้มค่า พบว่า บางโครงการมีการใช้จ่ายมากแต่ไม่สามารถประเมินผลตอบแทนได้อย่างชัดเจน และมีการโอนงบประมาณในรายการประเภทเดิมบ่อยครั้งส่งผลให้อาจกระทบต่อการใช้จ่ายงบประมาณรายการอื่นที่ต้องโอนลดงบประมาณออกไป โดยอาจส่งผลกระทบต่อวินัยการคลังของเทศบาลได้ ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของตีระนิตย์ อินจันทร์ (2556) ศึกษาเรื่องการวิเคราะห์ข้อมูล

การโอนงบประมาณ ระหว่างปีงบประมาณ 2550–2554 ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านยาง อำเภอคีรีรัฐนิคม จังหวัดสุราษฎร์ธานี ผลการศึกษาพบว่า การโอนงบประมาณที่บ่อยครั้งเกินไปสะท้อนถึงนัยสำคัญของการบริหารที่แสดงถึงการขาดวินัยการคลัง และการขาดวินัยทางการคลังก็คือการบริหารงานที่ไม่ได้สอดคล้องตามหลักธรรมาภิบาล

ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปประยุกต์ใช้

จากการศึกษาในครั้งนี้ ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะสำหรับเทศบาลตำบลแม่ปูคา อำเภอสันกำแพง จังหวัดเชียงใหม่นำไปประยุกต์ใช้เพื่อเป็นแนวทางการบริหารงบประมาณของเทศบาลตำบลแม่ปูคา อำเภอสันกำแพง จังหวัดเชียงใหม่ ให้สอดคล้องตามหลักธรรมาภิบาลยิ่งขึ้น ดังนี้

1. ด้านหลักนิติธรรม เทศบาลตำบลแม่ปูคาควรส่งเสริมการให้ความรู้หรือจัดฝึกอบรมเกี่ยวกับกฎหมายและระเบียบการบริหารงบประมาณให้แก่บุคลากร เช่น การจัดโครงการอบรมความรู้เกี่ยวกับงบประมาณของเจ้าหน้าที่เทศบาล 2 ครั้งต่อปีงบประมาณ การส่งเจ้าหน้าที่เข้าร่วมอบรมในโครงการเพิ่มความรู้ในการปฏิบัติงานในหน้าที่

2. ด้านหลักการมีส่วนร่วม เทศบาลตำบลแม่ปูคาควรส่งเสริมให้ประชาชนมีส่วนร่วมอย่างทั่วถึงมากขึ้น อาจจัดให้มีตัวแทนจากกลุ่มต่าง ๆ เช่น เยาวชน ผู้สูงอายุ และกลุ่มผู้ด้อยโอกาส เพื่อให้ได้รับความคิดเห็นจากทุกภาคส่วน เช่น การจัดตั้งคณะกรรมการจากกลุ่มเยาวชนเพื่อให้คำแนะนำเกี่ยวกับโครงการสำหรับเด็กและเยาวชนโดยเฉพาะ อาจสร้างบทบาทให้กับประชาชนในท้องถิ่นให้ตระหนักถึงความสำคัญของการเข้ามามีส่วนร่วม เช่น การให้เกียรติ มอบเกียรติบัตรสร้างความภาคภูมิใจให้กับประชาชน สร้างขวัญกำลังใจให้เกิดการมีส่วนร่วมกับเทศบาล รวมถึงการสร้างช่องทางออนไลน์เพื่อให้ประชาชนสามารถแสดงความคิดเห็นได้สะดวก

3. ด้านหลักความคุ้มค่า เทศบาลตำบลแม่ปูคา ควรมีการวางแผนการใช้จ่ายงบประมาณที่ชัดเจน และควรมีการประเมินความคุ้มค่าในการใช้งบประมาณ โดยจัดทำตัวชี้วัด (Key Performance Indicators) ที่สามารถวัดโครงการได้อย่างชัดเจน เช่น การประเมินความพึงพอใจของประชาชนจากโครงการที่ได้รับงบประมาณ และจัดทำรายงานเปรียบเทียบค่าใช้จ่ายกับผลที่ได้รับ ตัวอย่างเช่น หากมีการจัดสรรงบประมาณไปในโครงการก่อสร้างถนนใหม่ ควรติดตามผลว่าทางถนนนั้นช่วยลดปัญหาการจราจรหรืออุบัติเหตุได้มากน้อยเพียงใด เพื่อเป็นข้อมูลประกอบการตัดสินใจในการจัดสรรงบประมาณในอนาคต

บรรณานุกรม

กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น. (2564). *ระเบียบและรูปแบบงบประมาณขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น*. กรุงเทพฯ: กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น.

ติยานนท์ แสงบุตร. (2563). *การบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตจังหวัดกาฬสินธุ์* [สารนิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม]. Arit RMU. https://fulltext.rmu.ac.th/fulltext/2563/M128375/Saeangboot%20Tiyanont.pdf

ตีระนิตย์ อินจันทร์. (มกราคม-มิถุนายน 2556). การวิเคราะห์ข้อมูลการโอนงบประมาณ ระหว่างปีงบประมาณ 2550–2554 ของ องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านยาง อำเภอคีรีรัฐนิคม จังหวัดสุราษฎร์ธานี. *วารสารสหวิทยาการวิจัย: ฉบับบัณฑิตศึกษา, 2*(1), 64-87.

เทศบาลตำบลแม่ปูคา. (2565, 5 มกราคม). *แผนพัฒนาเทศบาลตำบลแม่ปูคา (พ.ศ.2566–2570).* http://maepuka.go.th/document/strategic_plan_or_agency_development_plan/2589

ธเนศพล อินทร์จันทร์. (กรกฎาคม-ธันวาคม 2562). การบริหารจัดการการเงินและงบประมาณของเทศบาลเมืองคูคต อำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี. *วารสารสถาบันวิจัยญาณสังวร มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย*, *10*(2), 58–72.

ธัญวกาญจน์ คำมูล. (2559). *การบริหารจัดการตามหลักธรรมภิบาลของเทศบาลตำบลช้างเผือก จังหวัดเชียงใหม่* [สารนิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยแม่โจ้]. Maejo University Library. http://mdc.library.mju.ac.th:8080/mm/fulltext/thesis/2560/thanwakarn_kummoon/fulltext.pdf

ประเดิม แพทย์รังสี. (2556). *การมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนาท้องถิ่น:ศึกษากรณีเทศบาลตำบลท่าหลวง อำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี* [วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี]. Rambhai Barni Rajabhat University e-Theses. https://etheses.rbru.ac.th/pdf-uploads/allfile-132-file01-2017-01-30-10-07-16.pdf

ระวินทร์ตรา ตันจริยานนท์. (2561). การบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของเทศบาลตำบลหนองตำลึง อำเภอพาทอง จังหวัดชลบุรี. *วารสารการบริหารการปกครองและนวัตกรรมท้องถิ่น*, *2*(1), 1-10.

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ.2560. (6 เมษายน 2560). *ราชกิจจานุเบกษา.* เล่ม 134 ตอนที่ 40 ก. หน้า 74-75.

วาลุกา อรุณชาติ. (2557). *การบริหารงบประมาณขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น: ศึกษากรณีองค์การบริหารส่วนตำบลสระสี่เหลี่ยม อำเภอพนัสนิคม จังหวัดชลบุรี* [วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยบูรพา]. Burapha University Library. https://digital_collect.lib.buu.ac.th/dcms/files/55921033.pdf

สำนักนายกรัฐมนตรี. (2542). *ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการสร้างระบบบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี พ.ศ.2542*. กรุงเทพฯ: สำนักนายกรัฐมนตรี.

อรวรรณ ปฏิมาประกร. (2558). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อปัญหาและอุปสรรคในการบริหารงบประมาณของเจ้าหน้าที่งบประมาณกองบัญชาการหน่วยบัญชาการทหารพัฒนา.* [สารนิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์]. Dhurakij Pundit University Graduate School. https://grad.dpu.ac.th/upload/content/files/ปี ที่ % 203%20ฉ บั บ ที่ % 203%20เ ม ษ า ย น % 20-%20กรกฎาคม%202558/108-Jour_V3_No_3_ปัจจัยที่ส่งผลต่อปัญหาและอุปสรรคในการบริหารงบประมาณ.pdf

อิทธิยา คล่ำเงิน. (2558).การบริหารงานงบประมาณตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองแกอำเภอเมือง จังหวัดอุทัยธานี. *การประชุมวิชาการระดับชาติ สถาบันวิจัยและพัฒนามหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร ครั้งที่ 2* (น. 304-313). มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร.

ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการเบิกจ่ายงบประมาณ ของจังหวัดแม่ฮ่องสอน

Factors Affecting Budget Efficiency Disbursement of Mae Hong Son Province

จารุกิตติ์ ปานสี[1] และวรพงศ์ ตระการศิรินนท์[2]

Jarukit Pansee[1] and Worrapong Trakarnsirinont[2]

นักศึกษาหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต[1], อาจารย์ประจำหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต[2]

คณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่[1,2]

E-mail: jarukit_pansee@cmu.ac.th[1]

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ดังนี้ (1) เพื่อระบุปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการเบิกจ่ายงบประมาณของจังหวัดแม่ฮ่องสอน และ (2) เพื่อเสนอแนวทางในการเพิ่มประสิทธิภาพในการเบิกจ่ายงบประมาณของจังหวัดแม่ฮ่องสอน) ดำเนินการวิจัยโดยเก็บข้อมูลจากผู้บริหารองค์กรและเจ้าหน้าที่ของจังหวัดแม่ฮ่องสอน โดยใช้วิธีการศึกษาวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Approach อีกทั้งยังวิเคราะห์จากเอกสารที่เกี่ยวข้องกับการเบิกจ่ายงบประมาณของจังหวัดแม่ฮ่องสอน ผลการวิจัยประกอบด้วย (1) ปัจจัยด้านการเมือง (2) ปัจจัยด้านนโยบายของผู้บริหาร (3) ปัจจัยด้านขั้นตอนและกระบวนการ และ (4) ปัจจัยด้านความรู้และความสามารถของเจ้าหน้าที่ โดยมีแนวทางในการเพิ่มประสิทธิภาพการเบิกจ่ายงบประมาณ คือ (1) การวางแผนที่เป็นระบบ กำหนดเป้าหมาย ตัวชี้วัดที่ชัดเจน (2) การกำหนดโครงสร้างองค์กร กำหนดบทบาทหน้าที่ของบุคลากร การติดต่อสื่อสารและการประสานงาน รวมถึงการทำงานที่เป็นระบบ (3) การนำผู้นำต้องกำหนดแนวทางการทำงานภายในองค์กรให้ชัดเจน เพื่อให้การทำงานเป็นไปในทิศทางเดียวกันทั้งองค์กร อีกทั้งยังต้องมีการสื่อสารนโยบายและมีการชี้นำบุคลากรให้ไปในทิศทางที่เหมาะสม และ (4) การกำกับดูแล ติดตามเร่งรัดผลการดำเนินงาน และประเมินความคุ้มค่าจากการใช้จ่ายงบประมาณอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้เกิดความคุ้มค่ามากที่สุด

คำสำคัญ: การเบิกจ่ายงบประมาณ การใช้จ่ายงบประมาณ งบประมาณรายจ่าย ประสิทธิภาพ

Abstract

This research aims to: (1) identify factors affecting budget efficiency disbursement of Mae Hong Son Province and (2) propose guidelines for increasing the efficiency budget disbursement of Mae Hong Son Province. The research was conducted by collecting data from executives and staff of Mae Hong Son Province using the qualitative research approach. The research also analyzed documents related to budget disbursement in Mae Hong Son Province. The research results consisted of (1) political factors, (2) executive policies, (3) procedural and process factors, and (4) staff knowledge and capability factors. The guidelines for increasing

the efficiency of budget disbursement are: (1) systematic planning, setting clear goals and indicators, (2) defining organizational structure, defining personnel roles and responsibilities, communication and coordination, and systematic work, (3) leadership must clearly define the working guidelines within the organization so that the work is in the same direction throughout the organization. In addition, policies must be communicated, and personnel must be guided in the appropriate direction, and (4) supervision, monitoring and accelerating performance results, and continuous assessment of the value of budget spending to achieve the greatest value.

Keywords: Budget disbursement, budget spending, budget expenditures, efficiency

บทนำ

ตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2560 ว่าด้วยเรื่อง การจ่ายเงินแผ่นดินจะกระทำได้เฉพาะที่ได้รับอนุญาตไว้ในกฎหมายว่าด้วยงบประมาณรายจ่าย กฎหมายว่าด้วยวิธีการงบประมาณ หรือกฎหมายที่เกี่ยวข้องว่าด้วยการโอนงบประมาณ กฎหมายว่าด้วยเงินคงคลัง หรือกฎหมายว่าด้วยวินัยการเงินการคลังของรัฐ และต้องสอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติ หรือแผนพัฒนาต่าง ๆ (รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2560, 2560) อีกทั้ง รัฐบาลได้ให้ความสำคัญกับการเร่งรัดในการใช้จ่ายงบประมาณ เพื่อให้การใช้จ่ายงบประมาณบรรลุตามวัตถุประสงค์ตามกรอบระยะเวลาที่กำหนดไว้ในโครงการ/แผนงาน/แผนการดำเนินงาน โดยให้สอดคล้องกับนโยบายของรัฐบาลที่มุ่งเน้นให้มีการใช้จ่ายเงินงบประมาณภาครัฐอย่างมีประสิทธิภาพและมีประสิทธิผล เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อพันธกิจของรัฐมีความเหมาะสม และเกิดความคุ้มค่ามากที่สุด (คณะกรรมการบริหารงานจังหวัดแบบบูรณาการ, 2567) ซึ่งระบบงบประมาณ เป็นเครื่องมือสำคัญที่รัฐบาลหรือหน่วยงานราชการใช้ในการบริหารงานองค์กร และดำเนินการขับเคลื่อนตามนโยบายของรัฐบาลให้บรรลุเป้าหมาย/แผนงาน ภายใต้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัด ดังนั้น หน่วยงานของรัฐจำเป็นที่จะต้องดำเนินการเบิกจ่ายเงินงบประมาณให้แล้วเสร็จเรียบร้อยตามที่กฎหมาย ระเบียบระบุไว้ว่าให้สามารถกระทำได้ ทั้งนี้ ประสิทธิภาพของการเบิกจ่ายงบประมาณถือเป็นหนึ่งในเป้าหมายสำคัญของการบริหารงบประมาณที่ทุกหน่วยรับงบประมาณจะต้องดำเนินการให้บรรลุเป้าหมายและวัตถุประสงค์ของการใช้จ่ายงบประมาณ ซึ่งผลของการเบิกจ่ายจะสะท้อนถึงความสำเร็จของการใช้จ่ายงบประมาณตามเป้าหมายของหน่วยงานที่กำหนดไว้ (นันทนิตย์ นวลมณี, 2560)

จังหวัดแม่ฮ่องสอนในฐานะที่เป็นราชการส่วนภูมิภาคที่ได้รับการจัดสรรงบประมาณจากแหล่งงบประมาณต่าง ๆ เพื่อมาใช้จ่ายภายในจังหวัดและเพื่อการพัฒนาจังหวัด โดยผู้วิจัยจะเน้นศึกษาไปที่เรื่องของการเบิกจ่ายงบประมาณตามแผนปฏิบัติราชการประจำปีของจังหวัดแม่ฮ่องสอนที่ได้รับจัดสรรตามพระราชบัญญัติงบประมาณรายจ่ายประจำปี (งบพัฒนาจังหวัด) ซึ่งงบประมาณที่จังหวัดแม่ฮ่องสอนได้รับการจัดสรรส่วนใหญ่

แล้วจะนำไปใช้ในเรื่องของการพัฒนามุ่งเน้นในด้านของโครงสร้างพื้นฐานเป็นสำคัญ เช่น การพัฒนาก่อสร้างถนนสายรองเพื่อการสัญจร ในพื้นที่จังหวัดแม่ฮ่องสอน การพัฒนาและปรับปรุงถนนตามเส้นทางคมนาคมระหว่างหมู่บ้านหรือระหว่างตำบล การก่อสร้างพลังงานทดแทนให้กับหมู่บ้านที่ไม่มีไฟฟ้าใช้ การติดตั้งระบบผลิตไฟฟ้าพลังงานแสงอาทิตย์ในพื้นที่สายส่งไฟฟ้าเข้าไม่ถึง (Off Grid) และยังให้ความสำคัญในด้านของการพัฒนาอาชีพ การสร้างอาชีพและการสร้างรายได้ให้กับประชาชนภายในจังหวัดแม่ฮ่องสอน อีกทั้ง ยังรวมถึงการปรับปรุงและพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวทางธรรมชาติที่เป็นสัญลักษณ์ที่สำคัญของจังหวัดแม่ฮ่องสอนให้มีคุณรูปที่ยั่งยืน (คณะกรรมการบริหารงานจังหวัดแบบบูรณาการ, 2567)

ข้อมูลจากระบบการบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ใหม่ (New GFMIS Thai) ของกรมบัญชีกลาง พบว่า จังหวัดแม่ฮ่องสอนได้รับการจัดสรรงบประมาณรายจ่ายของจังหวัด (งบพัฒนาจังหวัด) จากสำนักงบประมาณประกอบด้วยงบประมาณหลัก จำนวน 3 งบประมาณ คือ งบลงทุน งบดำเนินงาน และงบรายจ่ายอื่น โดยงบประมาณที่ได้รับจัดสรรตามพระราชบัญญัติงบประมาณรายจ่ายประจำปีของจังหวัดแม่ฮ่องสอน 3 ปีล่าสุด มีดังนี้ ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 ได้รับการจัดสรรงบประมาณจำนวนทั้งสิ้น 72,318,900.00 ล้านบาท มีการเบิกจ่ายเงินและการก่อหนี้ผูกพัน (การใช้จ่ายงบประมาณ) คิดเป็นร้อยละ 97.99 (ระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ใหม่ (New GFMIS Thai), 2565) ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 จังหวัดแม่ฮ่องสอน ได้รับการจัดสรรงบประมาณจำนวนทั้งสิ้น 254,269,900.00 ล้านบาท มีการเบิกจ่ายเงินและการก่อหนี้ผูกพัน (การใช้จ่ายงบประมาณ) คิดเป็นร้อยละ 99.49 (ระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ใหม่ (New GFMIS Thai), 2566) และในปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 จังหวัดแม่ฮ่องสอน ได้รับการจัดสรรงบประมาณเป็นเงินจำนวนทั้งสิ้น 279,983,300.00 ล้านบาท และมีการเบิกจ่ายเงินและการก่อหนี้ผูกพัน (การใช้จ่ายงบประมาณ) คิดเป็นร้อยละ 99.44 ของงบประมาณรายจ่ายทั้งหมด (ระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ใหม่ (New GFMIS Thai), 2567) ซึ่งหากพิจารณาเฉพาะการเบิกจ่ายงบประมาณของจังหวัดแม่ฮ่องสอนเพียงอย่างเดียว พบว่าจังหวัดแม่ฮ่องสอนมียอดการเบิกจ่ายงบประมาณในช่วงเดียวกันของปีงบประมาณ พ.ศ. 2565, 2566 และ 2567 (ณ วันสิ้นเดือนมิถุนายน) จำนวน 30,529,102.55, 105,368,041.59 และ 15,299,881.53 ล้านบาท ตามลำดับ ซึ่งจะเห็นได้ว่าในปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 มียอดการเบิกจ่ายงบประมาณที่น้อยมากเมื่อเปรียบเทียบกับยอด การเบิกจ่ายงบประมาณในปีอื่น โดยผลการเบิกจ่ายงบประมาณของจังหวัดแม่ฮ่องสอน ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2565 – 2567 สามารถแสดงได้ ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ตารางแสดงงบประมาณที่ได้รับการจัดสรรตามพระราชบัญญัติงบประมาณรายจ่ายประจำปีการใช้จ่ายงบประมาณที่ได้รับจัดสรร และยอดการเบิกจ่ายงบประมาณในช่วงเดียวกันของปีก่อนหน้า ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 - 2567

ปีงบประมาณ พ.ศ.	งบประมาณที่ได้รับจัดสรรตาม พ.ร.บ. งบประมาณ (1)	การเบิกจ่ายและการก่อหนี้ผูกพัน (การใช้จ่ายงบประมาณ) (2)	ร้อยละ (2) / (1)	การเบิกจ่ายงบประมาณในช่วงเดียวกัน (ณ สิ้นเดือนมิถุนายน) (3)	ร้อยละ (3) / (1)
2565	72,318,900.00	70,866,927.49	97.99	30,529,102.55	42.21
2566	254,269,900.00	252,977,484.82	99.49	105,368,041.59	41.44
2567	297,983,300.00	278,406,528.13	99.44	15,299,881.53	5.46

ที่มา: ระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ใหม่ (New GFMIS Thai) (2565, 2566, 2567)

จากข้อมูลการใช้จ่ายและการเบิกจ่ายงบประมาณที่ได้รับการจัดสรร ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 - 2567 ข้างต้นนี้ จึงเป็นคำถามการวิจัยที่ว่าอะไรเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการเบิกจ่ายงบประมาณของจังหวัดแม่ฮ่องสอน ตลอดจนจังหวัดแม่ฮ่องสอนจะมีแนวทางในการจัดการกับปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้นนั้นอย่างไร อันจะนำไปสู่ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงและเพิ่มประสิทธิภาพการเบิกจ่ายงบประมาณของจังหวัดแม่ฮ่องสอนให้มีประสิทธิภาพมากมากยิ่งขึ้น อันจะก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อประชาชนและพันธกิจของรัฐ ต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

1) เพื่อระบุปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการเบิกจ่ายงบประมาณของจังหวัดแม่ฮ่องสอน

2) เพื่อเสนอแนวทางในการเพิ่มประสิทธิภาพการเบิกจ่ายงบประมาณของจังหวัดแม่ฮ่องสอน

การทบทวนวรรณกรรม

แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพการเบิกจ่ายงบประมาณ

ปริศนา มัชฌิมา (2555) ได้ให้ความหมายของคำว่า ประสิทธิภาพ หมายถึง ความสามารถในการดำเนินงานด้านต่าง ๆ ให้สำเร็จลุล่วงตามจุดมุ่งหมายที่วางไว้โดยใช้ทรัพยากรที่มีอยู่ให้เกิดประโยชน์มากที่สุด

คณาวุฒิ อินทร์แก้ว (2562) ได้ให้ความหมายของ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน หมายถึง การตอบสนองต่องานและคุณภาพงานที่เป็นผลจากปัจจัยที่ศึกษาในด้านต่าง ๆ

การอนุมัติงบประมาณ (Budget Adoption) หมายถึง การพิจารณาอนุมัติร่างพระราชบัญญัติงบประมาณรายจ่ายประจำปี โดยผ่านการพิจารณาจากสภานิติบัญญัติแห่งชาติ แล้วจึงนำทูลเกล้าถวาย

พระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว ทรงลงพระปรมาภิไธยประกาศใช้เป็นกฎหมายต่อไปโดยกระบวนการอนุมัติงบประมาณจะเริ่มขึ้นภายหลังจากที่ร่างพระราชบัญญัติงบประมาณรายจ่ายประจำปีผ่านการพิจารณาโดยคณะรัฐมนตรีแล้ว สำนักงบประมาณจะเตรียมเอกสารงบประมาณเพื่อให้นายกรัฐมนตรีเสนอต่อสภานิติบัญญัติแห่งชาติเพื่อพิจารณา เมื่อได้รับการเห็นชอบแล้ว นายกรัฐมนตรีจะนำร่างพระราชบัญญัติงบประมาณรายจ่ายประจำปีขึ้นทูลเกล้าถวายเพื่อพระมหากษัตริย์ทรงลงพระปรมาภิไธย ประกาศในราชกิจจานุเบกษาเพื่อใช้บังคับเป็นกฎหมาย ต่อไป (สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร, 2560)

การบริหารงบประมาณ (Budgeting Execution) เป็นขั้นตอนการนำงบประมาณไปใช้จ่ายหรือก่อหนี้ผูกพัน โดยเริ่มเมื่อพระราชบัญญัติงบประมาณรายจ่ายประจำปีผ่านความเห็นชอบและประกาศเป็นกฎหมายใช้บังคับแล้ว ผู้ใช้งบประมาณและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการบริหารงบประมาณจะต้องวางแผนการเบิกจ่ายให้สอดคล้องกับเป้าหมายการให้บริการ ผลผลิต/โครงการ ตามวงเงินงบประมาณรายจ่ายที่ระบุไว้ในเอกสารประกอบพระราชบัญญัติงบประมาณรายจ่ายประจำปี ซึ่งการบริหารงบประมาณ หน่วยงานจะต้องมีการกำกับ ติดตามการดำเนินงานเพื่อเร่งรัดการดำเนินงานตามนโยบายรัฐบาลและตามเป้าหมายการเบิกจ่ายที่คณะรัฐมนตรีกำหนดไว้ตามมาตรการเร่งรัดการใช้จ่ายงบประมาณ หรือมาตรการเพิ่มประสิทธิภาพการใช้จ่ายงบประมาณ (สำนักงบประมาณของรัฐสภา, 2560)

ทฤษฎีการจัดการที่สร้างประสิทธิภาพให้กับองค์กร – (POLC) เป็นทฤษฎีการจัดการที่ใส่ใจกระบวนการตั้งแต่เริ่มต้นจนจบ เริ่มตั้งแต่การวางแผนไปจนถึงการประเมินผล โดย (Allen, 1958) ได้ให้ความหมาย กระบวนการบริหาร POLC ไว้ 4 ด้าน อันประกอบด้วย

1. ด้านการวางแผน (Planning) คือ การหาทางเลือกที่ดีที่สุดในการปฏิบัติงาน โดยใช้ปัจจัยต่าง ๆ และมีเหตุผล เพื่อทำให้การดำเนินงานในอนาคตเป็นไปโดยเรียบร้อยและมีประสิทธิรูปที่สุด เพื่อให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ที่กำหนด

2. ด้านการจัดองค์การ (Organizing) เป็นกิจกรรมในการบริหารทรัพยากรเพื่อให้การปฏิบัติงานด้านต่าง ๆ ให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้

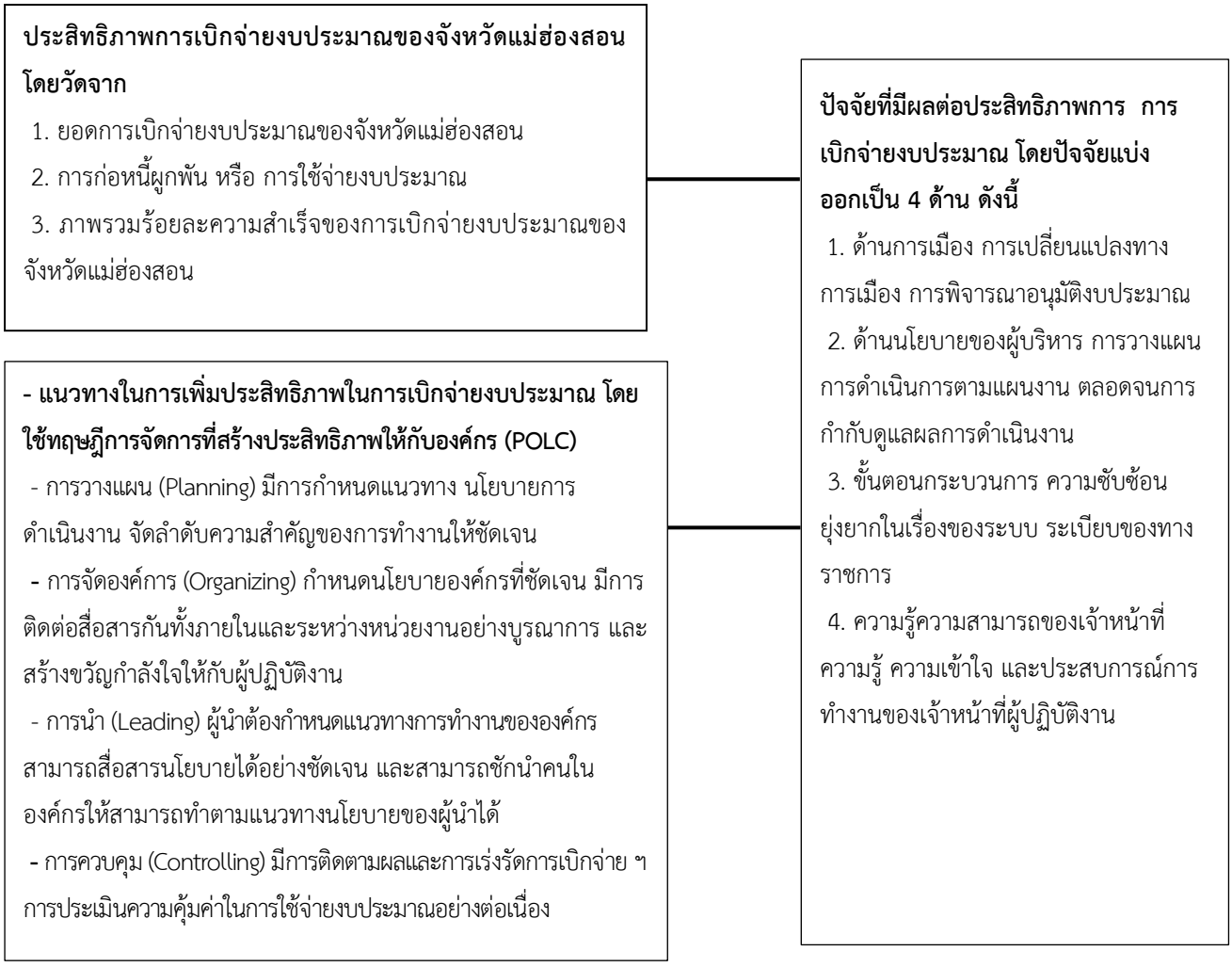
3. ด้านการนำ (Leading) เป็นการใช้อิทธิพลเพื่อจูงใจพนักงานให้ปฏิบัติงานและนำไปสู่ความสำเร็จตามเป้าหมายที่ระบุไว้ หรือเป็นกระบวนการจัดการให้สมาชิกในองค์กรทำงานร่วมกันได้ ด้วยวิธีการต่าง ๆ

4. การควบคุม (Controlling) เป็นกระบวนการตรวจสอบหรือติดตามผลและประเมินการปฏิบัติงานในกิจกรรมต่าง ๆ ขององค์กรเพื่อให้องค์กรสามารถดำเนินไปในทิศทางที่เหมาะสม มุ่งสู่เป้าหมายอย่างถูกต้องตามวัตถุประสงค์

กรอบแนวคิดการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาถึง ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการเบิกจ่ายงบประมาณของจังหวัดแม่ฮ่องสอน โดยมีปัจจัยในการศึกษาอยู่ 4 ด้านคือ ด้านการเมือง ด้านนโยบายของผู้บริหาร ด้านขั้นตอน

กระบวนการ และด้านความรู้ความสามารถของเจ้าหน้าที่ โดยได้นำทฤษฎีการจัดการที่สร้างประสิทธิภาพให้กับองค์กร (POLC) มาใช้ และสามารถสร้างเป็นกรอบแนวคิดในการวิจัย ได้ดังนี้



รูปที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

ที่มา: พัฒนามาจาก ปราณี เรืองอรุณกิจ (2563) และ วรรณมาศ สมัครกิจ (2559)

ระเบียบวิธีการวิจัย

การศึกษาค้นคว้าเรื่อง ปัจจัยที่ส่งต่อประสิทธิภาพการเบิกจ่ายงบประมาณของจังหวัดแม่ฮ่องสอน ใช้กระบวนการวิจัยในลักษณะของการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Approach) โดยเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยการสัมภาษณ์จากกผู้ให้ข้อมูลสำคัญเกี่ยวกับการเบิกจ่ายและการใช้จ่ายงบประมาณของจังหวัดแม่ฮ่องสอน ซึ่งเป็นการศึกษาจากกลุ่มเป้าหมายที่มีความจำเพาะเจาะจง อันประกอบไปด้วย ผู้บริหารภายในจังหวัดแม่ฮ่องสอน จำนวน 5 ท่าน ได้แก่ หัวหน้าสำนักงานจังหวัดแม่ฮ่องสอน คลังจังหวัดแม่ฮ่องสอน หัวหน้าหน่วยตรวจสอบภายในจังหวัดแม่ฮ่องสอน ผู้อำนวยการกลุ่มงานยุทธศาสตร์และข้อมูลเพื่อการพัฒนาจังหวัด และผู้อำนวยการกลุ่มงานอำนวยการ และเจ้าหน้าที่ของสำนักงานจังหวัดแม่ฮ่องสอน ที่รับผิดชอบดูแลในเรื่อง

การเบิกจ่ายและการบริหารงบประมาณ จำนวน 4 คน ได้แก่ เจ้าหน้าที่การเงินและพัสดุ จำนวน 2 คน เจ้าหน้าที่นักวิเคราะห์นโยบายและแผน จำนวน 2 คน อีกทั้งยังศึกษาข้อมูลจากเอกสารที่เกี่ยวข้องกับการเบิกจ่ายงบประมาณของจังหวัดแม่ฮ่องสอน แล้วนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์ เพื่อนำมาใช้ในการศึกษาครั้งนี้ โดยมีวิธีการศึกษา ดังนี้

1. การสัมภาษณ์เชิงลึกจากผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key informant interview) จากบุคคลที่มีหน้าที่และความรับผิดชอบเกี่ยวข้องกับการเบิกจ่ายและการใช้จ่ายงบประมาณของจังหวัดแม่ฮ่องสอนว่ามีความคิดเห็นอย่างไรเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการเบิกจ่ายงบประมาณของจังหวัดแม่ฮ่องสอน และจังหวัดแม่ฮ่องสอนจะมีแนวทางอย่างไรในการจัดการกับปัญหาและอุปสรรคนั้น

2. การศึกษาจากเอกสารที่เกี่ยวข้องกับการเบิกจ่ายงบประมาณที่จังหวัดแม่ฮ่องสอน รวมถึงแบบรายงานผลการดำเนินงานตามงบประมาณรายจ่ายประจำปีของจังหวัดและกลุ่มจังหวัดของจังหวัดแม่ฮ่องสอน เพื่อรายงานผลการเบิกจ่ายและการใช้จ่ายงบประมาณตามแผนปฏิบัติราชการ และนำมาวิเคราะห์หาสาเหตุปัญหาและอุปสรรคของการเบิกจ่ายงบประมาณว่ามีปัจจัยอะไรบ้าง

การวิเคราะห์ข้อมูล (Data Analysis) เป็นการนำข้อมูลที่ได้จากการสืบค้นข้อมูลจากเอกสารและจากการสัมภาษณ์ มาวิเคราะห์โดยมีการตรวจสอบความถูกต้องและสมบูรณ์ของข้อมูลที่จะนำมาใช้ในการวิเคราะห์ เพื่อสร้าง ความเข้าใจต่อผลการวิจัย ตรวจสอบความถูกต้องเหมาะสม จากนั้นผู้ศึกษา จะทำการถอดบทการสัมภาษณ์อย่างละเอียด รวมถึงข้อมูลจากเอกสารการเบิกจ่ายและการใช้จ่ายงบประมาณของจังหวัดแม่ฮ่องสอน และนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์ในประเด็นต่าง ๆ เพื่อให้ได้ข้อมูลออกเป็นหัวข้อ โดยจะเลือกจากคำตอบหรือเนื้อหาที่มีความเห็นคล้ายคลึงกัน และนำมาใช้ในการตอบคำถามการวิจัย

ผลการศึกษาและการอภิปรายผลการศึกษา

ผลการศึกษา

การศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการเบิกจ่ายงบประมาณของจังหวัดแม่ฮ่องสอน มีวัตถุประสงค์ (1) เพื่อระบุปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการเบิกจ่ายงบประมาณของจังหวัดแม่ฮ่องสอน และ (2) เพื่อเสนอแนวทางในการเพิ่มประสิทธิภาพการเบิกจ่ายงบประมาณของจังหวัดแม่ฮ่องสอนโดยการใช้วิธีการสัมภาษณ์เชิงลึกกับผู้บริหารองค์กรและเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน รวมถึงการศึกษาวิเคราะห์จากเอกสารที่เกี่ยวข้องกับการเบิกจ่ายงบประมาณของจังหวัดแม่ฮ่องสอน โดยมีผลการศึกษา ดังนี้

1. ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการเบิกจ่ายงบประมาณของจังหวัดแม่ฮ่องสอน

1.1 ด้านการเมือง (Political Factors) จากการศึกษาเอกสารและจากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญโดยเจ้าหน้าที่ของสำนักงานจังหวัดแม่ฮ่องสอนและผู้บริหารองค์กรที่ได้ให้ความเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านการเมืองที่มีผลต่อการเบิกจ่ายงบประมาณ และนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์ถึงสาเหตุ พบว่า ปัจจัยด้านการเมืองถือว่ามีบทบาทสำคัญและมีอิทธิพลต่อการวางแผนการเบิกจ่ายและการใช้จ่ายงบประมาณอย่างมาก โดยในปี พ.ศ. 2566 ประเทศไทยได้มีการเปลี่ยนแปลงทางการเมืองที่สำคัญคือ ได้มีการเลือกตั้ง

สมาชิกสภาผู้แทนราษฎรและได้มีการเลือกตั้งนายกรัฐมนตรีคนใหม่ของประเทศซึ่งส่งผลทำให้มีการทบทวนและพิจารณาร่างพระราชบัญญัติงบประมาณรายจ่ายประจำปีในปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 ใหม่ทั้งกระบวนการ จึงเป็นเหตุผลที่ทำให้พระราชบัญญัติงบประมาณจ่ายประจำปีของส่วนราชการมีผลบังคับใช้ล่าช้า และส่งผลกระทบต่อการเบิกจ่ายและการใช้จ่ายงบประมาณในภาพรวมของทั้งประเทศ ทำให้การเบิกจ่ายงบประมาณของหน่วยงานราชการไม่เป็นไปตามแผนการใช้จ่ายตามที่คาดการณ์ไว้

1.2 ด้านนโยบายผู้บริหาร (Executive Policy) จากการสอบถามผู้ให้ข้อมูลสำคัญผู้บริหารองค์กรและเจ้าหน้าที่ของสำนักงานจังหวัดแม่ฮ่องสอนได้ให้ความเห็นเกี่ยวกับนโยบายของผู้บริหารที่มีผลต่อการเบิกจ่ายงบประมาณ ซึ่งได้จับประเด็นที่ให้ความเห็นที่คล้ายคลึงกันและสามารถนำมาสรุปได้ว่า การบริหารไม่ใช่เพียงแค่จะต้องเน้นไปที่การเบิกจ่ายงบประมาณ หรือการบริหารแค่เรื่องใดเรื่องหนึ่งเพียงอย่างเดียวเท่านั้น แต่จะต้องให้ความสำคัญตั้งแต่เริ่มต้นไปจนจบกระบวน คือ ตั้งแต่ในเรื่องของการวางแผน การดำเนินการตามแผนงานและนโยบายที่วางไว้ การบริหารงบประมาณการใช้จ่ายงบประมาณ ตลอดจนการกำกับดูแลผลการดำเนินงานรวมถึงการแก้ไขปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้นจากการดำเนินงาน และการประเมินผลการดำเนินงานตามแผนงาน/โครงการ อีกทั้ง ยังต้องมีการประเมินเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปอย่างราบรื่นและมีประสิทธิภาพ สามารถบรรลุตามวัตถุประสงค์ขององค์กรได้

1.3 ด้านขั้นตอนและกระบวนการ (Process) จากการสอบถามผู้ให้ข้อมูลสำคัญโดยเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานของสำนักงานจังหวัดแม่ฮ่องสอนเกี่ยวกับปัจจัยด้านขั้นตอนและกระบวนการที่มีผลต่อการเบิกจ่ายงบประมาณ ซึ่งได้ให้ความเห็นที่คล้าย ๆ กัน โดยสามารถสรุปได้ว่า งบประมาณในปี พ.ศ. 2567 มีการโอนจัดสรรมาให้กับจังหวัดล่าช้า ทำให้หน่วยงานมีระยะเวลาในการดำเนินการสรรหาผู้รับจ้างและการก่อหนี้ผูกพันที่น้อยกว่าปกติ อีกทั้ง ยังมีความซับซ้อนยุ่งยากในเรื่องของระบบ ระเบียบของทางราชการ นอกจากนี้หน่วยงานยังจะต้องปฏิบัติตามหลักเกณฑ์วิธีการและขั้นตอนตามระเบียบกฎหมายหรือหนังสือสั่งการที่เกี่ยวข้อง ที่กำหนดไว้หรือระบุไว้ว่าให้สามารถกระทำการเรื่องใดได้บ้าง ซึ่งในแต่ละกระบวนการก็มีระยะเวลากำหนดไว้อย่างชัดเจน ทำให้การทำงานของภาครัฐมีความล่าช้า และยังรวมถึงการดำเนินการในเรื่องของเอกสาร การตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์ของข้อมูลในแต่ละกระบวนการ ก็ถือว่าเป็นเรื่องสำคัญและยังเป็นข้อจำกัดในการดำเนินการ เพราะระบบราชการต้องติดต่อประสานงานและดำเนินการด้วยเอกสารจึงทำให้มีความล่าช้า

1.4 ด้านความรู้ความสามารถของเจ้าหน้าที่ (Knowledge and Skills) จากการสอบถามผู้ให้ข้อมูลสำคัญโดยผู้บริหารองค์เกี่ยวกับคำถามปัจจัยด้านความรู้ความสามารถของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานว่ามีผลต่อการเบิกจ่ายงบประมาณหรือไม่อย่างไร ซึ่งได้ให้ความเห็นที่คล้ายกันและสามารถนำมาสรุปได้ว่า ความรู้และความสามารถของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานนั้นเป็นส่วนสำคัญต่อทุกกระบวนการไม่เพียงแค่การเบิกจ่ายงบประมาณเพียงอย่างเดียวเท่านั้น แต่ยังเป็นปัจจัยหลักที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการดำเนินงานขององค์กร และจากสถานการณ์ในการทำงานปัจจุบัน บุคลากรหรือเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง ทั้งในด้านของการเบิกจ่ายงบประมาณ การบริหารงบประมาณ การใช้จ่ายงบประมาณ รวมถึงด้านการจัดซื้อจัดจ้างพัสดุของภาครัฐ ยังมี

ความรู้ ความเข้าใจ และยังมีประสบการณ์การทำงาน ที่อาจจะยังไม่ครอบคลุมการทำงานที่มากพอ อีกทั้งยังมีความผิดพลาดในเรื่องของการทำหนังสือราชการอยู่บ่อยครั้งซึ่งส่งผลต่อกระบวนการในขั้นตอนต่าง ๆ และยังทำให้การทำงานเกิดความล่าช้า ซ้ำซาก และความซ้ำซ้อนของการทำงาน ซึ่งยังส่งผลต่อกระบวนการทำงานอื่นในภาพรวมด้วย

และจากการวิเคราะห์ข้อมูลจากเอกสารรายงานที่เกี่ยวข้อง พบว่า ผลการเบิกจ่ายงบประมาณของจังหวัดแม่ฮ่องสอน ในภาพรวมของทุกปีงบประมาณที่ผ่านมา ถือว่าการเบิกจ่ายงบประมาณ อยู่ในเกณฑ์ที่เป็นไปตามเป้าหมายที่จังหวัดได้ตั้งไว้ เว้นแต่ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 ที่มีการเบิกจ่ายงบประมาณที่น้อยกว่าเป้าหมายที่จังหวัดตั้งไว้ โดยจังหวัดแม่ฮ่องสอนมียอดการใช้จ่ายงบประมาณไป ในภาพรวม คิดเป็นร้อยละ 99.44 หรือคิดเป็นยอดการใช้จ่ายงบประมาณทั้งหมด 278,406,528.13 ล้านบาท แต่ถ้ามองในรายละเอียดของการใช้จ่ายงบประมาณแล้วปรากฏว่า มียอดที่ยังไม่ได้ก่อหนี้ผูกพัน และ ได้กันเงินไปใช้ในปีงบประมาณถัดไปอยู่ที่ 61,469,700 ล้านบาท คิดเป็นร้อยละ 24.43 มีการโอนเปลี่ยนแปลงงบประมาณไป 10,487,200 ล้านบาท หรือคิดเป็นร้อยละ 4 และมีเงินเหลือจ่าย/ปรับลด/ยกเลิกอยู่ที่ 14,864,006.42 ล้านบาท หรือคิดเป็นร้อยละ 5 ซึ่งผลการเบิกจ่ายงบประมาณประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 ของจังหวัดแม่ฮ่องสอนนั้น มีอันดับการเบิกจ่ายงบประมาณอยู่อันดับที่ 66 ของประเทศ และมีการเบิกจ่ายงบประมาณไปเพียงแค่ 56,447,028.13 ล้านบาท โดยคิดเป็นร้อยละ 20 ของงบประมาณทั้งหมดที่ได้รับการจัดสรร ซึ่งเมื่อเทียบกับเป้าหมายการเบิกจ่ายงบประมาณที่จังหวัดตั้งเป้าไว้ คือจะต้องมีการเบิกจ่ายไม่น้อยกว่าร้อยละ 75 ซึ่งผลที่ออกมาถือว่าน้อยกว่าเป้าหมายที่ตั้งไว้อย่างมาก (คณะทำงานติดตามและเร่งรัดการดำเนินโครงการของจังหวัดแม่ฮ่องสอน, 2567)

2. แนวทางในการเพิ่มประสิทธิภาพการเบิกจ่ายงบประมาณของจังหวัดแม่ฮ่องสอน

ผลการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ซึ่งเป็นกลุ่มที่มีความเฉพาะเจาะจงที่ให้ข้อมูลที่มีความเกี่ยวข้องกับการบริหารงบประมาณ การเบิกจ่ายและการใช้จ่ายงบประมาณของจังหวัดแม่ฮ่องสอน โดยการสัมภาษณ์เชิงลึกกับผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานในองค์กร สามารถนำข้อมูลที่ได้มาสรุปได้ว่า ควรที่จะมีวิธีการในการที่จะควบคุมการดำเนินงานและสามารถเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของหน่วยงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น และก่อนการทำอะไรควรที่จะมีการวางแผน (Planning) การใช้จ่ายงบประมาณให้ดี มีการวิเคราะห์และประเมินปัจจัยในด้านต่าง ๆ ที่อาจจะส่งผลกระทบต่อการเบิกจ่ายและการใช้จ่ายงบประมาณ มีการติดตามและเตรียมความพร้อม กำหนดแนวทางการบริหารจัดการที่เหมาะสม เพื่อให้การดำเนินงานให้มีความต่อเนื่องและมีประสิทธิภาพ กำหนดนโยบายการบริหารองค์กรที่ชัดเจน (Organizing) จะช่วยให้การทำงานของบุคลากรเป็นไปในทิศทางเดียวกันและเป็นระบบ มีการติดต่อสื่อสารกันทั้งภายในและระหว่างหน่วยงานอย่างบูรณาการ อีกทั้งยังต้องสร้างขวัญกำลังใจในการทำงานให้กับเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน โดยนโยบายของผู้บริหาร (Leading) มีอิทธิพลต่อแนวทางการทำงานของบุคลากรเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานและสามารถกำหนดทิศทางการทำงานขององค์กรว่าจะเป็นไปในทิศทางไหน ดังนั้น ผู้บริหารที่สามารถสื่อสารนโยบายได้อย่างชัดเจนหรือสามารถชักนำคนในองค์กรให้สามารถทำตามแนวทางนโยบายของผู้นำได้ จะช่วยส่งเสริมให้เกิดการทำงานร่วมกันอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งผู้นำจะต้องสามารถดึงศักยภาพของทรัพยากรที่มีอยู่มาใช้ให้เกิด

ประสิทธิภาพมากที่สุด และที่สำคัญ ควรที่จะต้องมีการควบคุมติดตามการดำเนินงาน (Controlling) ในแต่ละขั้นตอนให้ดี และมีการประเมินผลความสำเร็จของการดำเนินงานอย่างต่อเนื่องให้มีมาตรฐานทั้งของแผนการทำงานและตัวผู้ปฏิบัติงาน โดยจะต้องมุ่งผลสัมฤทธิ์ของงานและความคุ้มค่าของการใช้จ่ายงบประมาณเป็นสำคัญ

อภิปรายผลการศึกษา

จากการศึกษาข้อมูลจากเอกสารและจากการสัมภาษณ์ผู้บริหารองค์กร รวมถึงเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานในสำนักงานจังหวัดแม่ฮ่องสอนในเรื่อง ปัจจัยที่ส่งต่อประสิทธิภาพการเบิกจ่ายงบประมาณ ของจังหวัดแม่ฮ่องสอน ในด้านต่าง ๆ พบว่า ในภาพรวมของทุกปีงบประมาณที่ผ่านมา จังหวัดแม่ฮ่องสอนถือว่ามีการใช้จ่ายงบประมาณอยู่เกณฑ์ที่กำหนด ซึ่งเป้าหมายของการใช้จ่ายงบประมาณและการก่อหนี้ผูกพันในโครงการ/แผนงานที่ทางคณะรัฐมนตรีกำหนดไว้คือร้อยละ 100 ซึ่งจังหวัดแม่ฮ่องสอนจะมีการใช้จ่ายงบประมาณเฉลี่ยน 3 ปีหลังอยู่ที่ประมาณร้อยละ 98 แต่ถ้าหากดูเฉพาะในส่วนของการเบิกจ่ายงบประมาณเพียงอย่างเดียว ในทุกปีที่ผ่านมาก็ถือว่าอยู่ในเกณฑ์ที่มีการเบิกจ่ายงบประมาณที่เป็นไปตามเป้าหมายที่จังหวัดได้ตั้งไว้คือ จะต้องมีการเบิกจ่ายงบประมาณอยู่ที่ไม่ต่ำกว่าร้อยละ 75 ของงบประมาณรายจ่ายที่ได้รับการจัดสรร (นโยบายผู้บายผู้บริหาร) แต่เนื่องด้วย ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 ที่มี (ปัจจัยด้านการเมือง) ที่ประเทศได้มีการเปลี่ยนแปลงอำนาจทางการเมือง ซึ่งการเปลี่ยนแปลงครั้งนี้ส่งผลกระทบต่อการเบิกจ่ายและการใช้จ่ายงบประมาณในภาพรวมของทั้งประเทศ ทำให้การใช้จ่ายงบประมาณของจังหวัดแม่ฮ่องสอนเกิดการสะดุดไม่เป็นไปตามแผนการใช้จ่ายงบประมาณตามที่คาดการณ์ไว้ อีกทั้งการเปลี่ยนแปลงนั้นยังมีส่วนในการโอนจัดสรรงบประมาณให้กับส่วนราชการ/หน่วยงานต่าง ๆ ของรัฐ และยังส่งผลทำให้มีการทบทวนและมีการพิจารณาร่างพระราชบัญญัติงบประมาณรายจ่ายประจำปีในปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 ใหม่ทั้งกระบวนการ จึงเป็นเหตุให้พระราชบัญญัติงบประมาณรายจ่ายมีผลบังคับใช้ล่าช้า ทำให้การจัดสรรงบประมาณให้กับส่วนราชการเกิดความล่าช้าตามไปด้วย และเนื่องจากงบประมาณมาช้าบวกกับความยุ่งยากและซับซ้อนของระบบระเบียบของทางราชการ (ด้านขั้นตอนและกระบวนการ และความรู้ ความสามารถของเจ้าหน้าที่) ทำให้หน่วยงานมีข้อจำกัดในการที่จะเร่งรัดการใช้จ่ายและการก่อหนี้ผูกพัน ซึ่งสิ่งเหล่านี้เป็นสาเหตุที่ทำให้หน่วยงานหรือผู้ปฏิบัติงานต้องใช้ระยะเวลาในการดำเนินงานที่นานกว่าปกติ อีกทั้งยังส่งผลต่อการเบิกจ่ายงบประมาณซึ่งเป็นขั้นตอนก่อนจะสุดท้ายของกระบวนการบริหารงบประมาณ โดยผลการศึกษามีความสอดคล้องกับงานวิจัยของ วรรณมาศ สมัครกิจ (2560) ที่ผู้บริหารหน่วยงานให้ความสำคัญกับความรู้และความสามารถของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน รวมถึงขั้นตอนและกระบวนการของการดำเนินงาน ซึ่งหากความรู้และความสามารถของเจ้าหน้าที่ที่มีต่องานและสามารถเข้าในการทำงานแต่ละขั้นตอนแต่ละกระบวนการดีแล้ว ไม่ว่านโยบายผู้บริหาร หรือสถานการณ์ทางการเมืองจะเป็นไปในทิศทางใด หน่วยงานก็จะสามารถดำเนินการต่อไปได้อย่างไม่มีสะดุดและไม่ผิดวัตถุประสงค์ที่วางเอาไว้

แนวทางในการเพิ่มประสิทธิภาพการเบิกจ่ายงบประมาณของจังหวัดแม่ฮ่องสอน โดยจากสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ และจากการศึกษาจากงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ซึ่งได้นำแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการเบิกจ่ายงบประมาณผ่านหลักการบริหารการเพิ่มประสิทธิภาพในกับองค์กรแบบ POLC มาใช้ในการศึกษา พบว่า

การดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพสิ่งสำคัญคือ ต้องมีการวางแผน (Planning) มีการกำหนดแนวทาง นโยบายในการดำเนินงานให้ดีและชัดเจน ต้องจัดลำดับความสำคัญของงานให้ได้ว่าจะต้องทำสิ่งใดก่อนหลัง เพื่อที่จะได้ไม่เป็นการดำเนินการที่ผิดพลาดในขั้นตอนการทำงาน เป้าหมายต้องชัดและต้องสอดคล้องกับนโยบายตามแผนพัฒนาหรือแผนงานที่ได้วางไว้ด้วย ส่วนอีกด้านหนึ่งที่สำคัญก็คือ การนำ (Leading) นโยบายของผู้บริหารมีอิทธิพลต่อแนวทางการทำงานของบุคลากรเจ้าหน้าที่ขององค์กร ผู้นำที่ดีจะต้อง มีวิสัยทัศน์ รับฟังความคิดเห็น มีความยืดหยุ่นในการทำงาน มีความสามารถในการบริหารจัดการเรื่องต่าง ๆ และจะต้องสามารถดึงศักยภาพของทรัพยากรที่มีอยู่มาใช้ให้เกิดประสิทธิภาพมากที่สุด สามารถสื่อสารนโยบายได้อย่างชัดเจน หรือสามารถชักนำคนในองค์กรให้ทำตามแนวทางนโยบายของผู้นำได้ รวมถึงการสร้างแรงจูงใจในการทำงานให้กับเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานในองค์กร อีกส่วนที่เป็นแนวทางรองลงมาคือ การติดตามและการควบคุม (Controlling) ในกระบวนการทำงานควรที่จะมีการติดตาม กำกับดูแล และประเมินผลความสำเร็จของการทำงาน รวมถึงผู้ปฏิบัติงานและในภาพรวมขององค์กรไว้อย่างต่อเนื่องและชัดเจน เพื่อให้การทำงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และช่วยลดความเสี่ยงที่อาจจะเกิดขึ้นจากความผิดพลาดในการดำเนินงาน และยังช่วยประเมินความคุ้มค่าของการดำเนินการตามแผน ช่วยให้การดำเนินงานเป็นไปตามวัตถุประสงค์ของการใช้จ่ายงบประมาณ/แผนงาน/โครงการตั้งไว้ และอย่างสุดท้ายก็คือ การจัดองค์กร (Organizing) การกำหนดบทบาทและหน้าที่ของบุคลากรภายในองค์กรแต่ละตำแหน่งให้ชัดเจน จัดสรรทรัพยากร และใช้คนให้เหมาะสมกับงานและความสามารถของตัวบุคคล มีการสื่อสารกันทั้งภายในและระหว่างหน่วยงานอย่างบูรณาการ จะช่วยให้การทำงานภายในองค์กรเป็นไปในทิศทางเดียวกันและเป็นระบบ ซึ่งได้สอดคล้องกับงานวิจัยของ ปราณี เรืองอรุณกิจ (2563) ที่กล่าวว่า ปัจจัยที่สำคัญที่ส่งผลต่อการเบิกจ่ายงบประมาณคือ การนำ (Leading) ผู้บริหารที่มีวิสัยทัศน์ เน้นผลลัพธ์ในการทำงาน เลือกคนได้ตรงกับงาน มีความเด็ดขาดในการตัดสินใจ และรับฟังความคิดเห็นจากผู้ปฏิบัติงาน มีความยืดหยุ่นและมุ่งเน้นผลลัพธ์ในการทำงาน โดยใช้หลักการบริหารแบบ POLC

ข้อเสนอแนะ

เมื่อนำผลการศึกษา มาวิเคราะห์ถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการเบิกจ่ายงบประมาณของจังหวัดแม่ฮ่องสอน อันจะนำไปสู่การเสนอแนวทางในการเพิ่มประสิทธิภาพการเบิกจ่ายงบประมาณของจังหวัดแม่ฮ่องสอน ผู้ศึกษาได้มีข้อเสนอแนะ ดังนี้

1. ควรที่จะมีการกำหนดแนวทาง เป้าหมายการเบิกจ่ายและการใช้จ่ายงบประมาณ กำหนดตัวชี้วัดและความสำเร็จของการดำเนินงานให้ชัดเจน และจะต้องสามารถนำไปปฏิบัติได้จริง โดยจะต้องจัดลำดับความสำคัญในทุกกระบวนการให้ละเอียด เพื่อลดปัญหาความซ้ำซ้อนและความล่าช้าจากการดำเนินงาน และจะต้องสอดคล้องกับแผนการพัฒนาจังหวัด นโยบายของรัฐบาล หรือแผนงานต่าง ๆ

2. หน่วยงานสามารถที่จะลดขั้นตอน ลดระยะเวลาและความซ้ำซ้อนของของการทำงานลงได้ โดยที่ไม่ต้องรอให้งบประมาณโอนจัดสรรมาก่อนแล้วจึงเริ่มดำเนินการ แต่กระบวนการไหนหรือขั้นตอนใดที่สามารถทำได้

ก่อนควรทำหรือเตรียมการไว้ก่อน เพื่อไม่ให้เกิดความล่าช้าจากการดำเนินการ และเพื่อให้การดำเนินงานมีความรวดเร็ว สามารถตอบสนองต่อนโยบายของผู้บริหารได้

3. ควรที่จะมีการปรับปรุงการทำงาน มีการประเมินความเสี่ยงจากปัจจัยด้านต่าง ๆ ที่อาจจะส่งผลกระทบต่อการเบิกจ่ายงบประมาณ เพื่อให้การทำงานเกิดความรวดเร็วและสามารถดำเนินการได้อย่างต่อเนื่องไม่มีสะดุด โดยมีการนำใช้เทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการติดตามและดำเนินการตรวจสอบขั้นตอนการอนุมัติงบประมาณ การก่อหนีผูกพัน หรือในด้านอื่น ๆ เพื่อให้การเบิกจ่ายงบประมาณสามารถดำเนินการได้ทันเวลาและบรรลุวัตถุประสงค์ของการใช้จ่ายงบประมาณ

4. ควรที่จะการเพิ่มพูน ความรู้ ทักษะการทำงานให้กับเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ไม่ว่าจะเป็นในเรื่องเกี่ยวกับการเบิกจ่ายงบประมาณ การจัดซื้อจัดจ้างของภาครัฐ เพื่อช่วยลดข้อผิดพลาดจากการดำเนินงาน และยังเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานให้กับเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน และส่งเสริมให้มีการติดต่อสื่อสารประสานความร่วมมือกันระหว่างหน่วยงานเพื่อการทำงานอย่างบูรณาการกันระหว่างหน่วยงาน เพื่อให้การดำเนินงานเกิดผลสัมฤทธิ์และมีประสิทธิภาพมากที่สุด

ซึ่งสิ่งเหล่านี้ เป็นปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการเบิกจ่ายงบประมาณและแนวทางในการเพิ่มประสิทธิภาพการเบิกจ่ายงบประมาณของจังหวัดแม่ฮ่องสอน แต่อย่างไรก็ตามประสิทธิภาพการเบิกจ่ายไม่ได้หมายความรวมถึงประสิทธิผลและความคุ้มค่าของการใช้จ่ายงบประมาณเท่านั้น ดังนั้น หน่วยงานภาครัฐจะต้องคำนึงถึงผลประโยชน์สูงสุดของประชาชนส่วนรวม และความคุ้มค่าหลังจากที่ได้มีการใช้จ่ายงบประมาณที่เป็นงบประมาณที่มาจากงบประมาณรายจ่ายของแผ่นดิน เพื่อที่จะสามารถนำโครงการนั้น ๆ ไปใช้งานได้อย่างตรงตามวัตถุประสงค์ของโครงการ/แผนงานและการใช้จ่ายงบประมาณ อันจะก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อบริการสาธารณะกับประชาชนในพื้นที่ เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อพันธกิจแห่งรัฐ

บรรณานุกรม

คณะกรรมการบริหารงานจังหวัดแบบบูรณาการ. (2567*). การติดตามเร่งรัดการดำเนินโครงการของจังหวัดแม่ฮ่องสอน ครั้งที่ 1/2567*. แม่ฮ่องสอน: สำนักงานจังหวัดแม่ฮ่องสอน.

คณะทำงานติดตามและเร่งรัดการดำเนินโครงการของจังหวัดแม่ฮ่องสอน. (2567). *รายงานผลการดำเนินงานตามงบประมาณรายจ่ายประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 ของจังหวัดและกลุ่มจังหวัด.* แม่ฮ่องสอน: สำนักงานจังหวัดแม่ฮ่องสอน.

คณาวุฒิ อินทร์แก้ว และ ศุภวรรณ กุศลธรรมรัตน์. (2562). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ของบุคลากร คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร.* กรุงเทพมหานคร: คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร.

นันทนิตย์ นวลมณี. (2560). *การเปลี่ยนแปลงของระบบงบประมาณ*. กรุงเทพ: สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร.

ปราณี เรืองอรุณกิจ. (2563). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการเบิกจ่ายงบประมาณของจังหวัดสระบุรี* [วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย]. Chula Digital Collections. https://digital.car.chula.ac.th/cgi/viewcontent.cgi?article=8527&context=chulaetd

ปริศนา มัชฌิมา. (2555). *พฤติกรรมและประสิทธิภาพการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-Office) ของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต.* กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต. https://dusithost.dusit.ac.th/~prisana_mut/eport/RESEARCH/E_office.pdf

ระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ใหม่ (New GFMIS Thai). (2565). *ผลการเบิกจ่ายเงินงบประมาณประจำปี พ.ศ. 2565 ของจังหวัดที่ได้รับจัดสรรเงินงบประมาณ.* กรมบัญชีกลาง (CGD TH) . https://www.cgd.go.th/cs/internet/internet/%E0%B8%82%E0%B9%88%E0%B8%B2%E0%B8%A7%E0%B8%AA%E0%B8%96%E0%B8%B4%E0%B8%95%E0%B8%B4.html

ระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ใหม่ (New GFMIS Thai). (2566). *ผลการเบิกจ่ายเงินงบประมาณประจำปี พ.ศ. 2566 ของจังหวัดที่ได้รับจัดสรรเงินงบประมาณ.* กรมบัญชีกลาง (CGD TH). https://www.cgd.go.th/cs/internet/internet/%E0%B8%82%E0%B9%88%E0%B8%B2%E0%B8%A7%E0%B8%AA%E0%B8%96%E0%B8%B4%E0%B8%95%E0%B8%B4.html

ระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ใหม่ (New GFMIS Thai). (2567). *ผลการเบิกจ่ายเงินงบประมาณประจำปี พ.ศ. 2567 ของจังหวัดที่ได้รับจัดสรรเงินงบประมาณ.* กรมบัญชีกลาง (CGD TH). https://www.cgd.go.th/cs/internet/internet/%E0%B8%82%E0%B9%88%E0%B8%B2%E0%B8%A7%E0%B8%AA%E0%B8%96%E0%B8%B4%E0%B8%95%E0%B8%B4.html

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2560 (2560, 6 เมษายน). *ราชกิจจานุเบกษา.* เล่ม 134 ตอนที่ 40 ก. หน้า 41.

วรรณมาศ สมัครกิจ. (2559). *ปัจจัยที่มีผลต่อการใช้จ่ายงบประมาณของกรุงเทพมหานคร* [วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์]. TU DIGITAL COLLECTIONS. https://ethesisarchive.library.tu.ac.th/thesis/2016/TU_2016_5803010536_5462_4956.pdf

สำนักงบประมาณของรัฐสภา. (2560). *กระบวนการงบประมาณ คู่มือการจัดการความรู้กองแผนงาน.* กรุงเทพมหานคร: กองแผนงาน สำนักงบประมาณ.

สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร. (2560). *สนับสนุนการปฏิบัติงานของสมาชิกสภานิติบัญญัติแห่งชาติในการพิจารณาร่างพระราชบัญญัติงบประมาณรายจ่ายประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2560.* กรุงเทพมหานคร: สำนักนโยบายและแผนงบประมาณ สำนักงบประมาณ.

Allen, L. A. (1958). *Management and Organization.* New York: McGraw - Hill.

ปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจทำงานของแรงงานข้ามชาติในประเทศไทย

Factors Affecting the Decision to Work for Foreign Workers in Thailand

สุวรรณา วานิ[1] และบุษกร ถาวรประสิทธิ์[2]

Suwanna Wani[1] and Bussagone Tavonprasith[2]

นิสิต[1], อาจารย์[2]

คณะเศรษฐศาสตร์และบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยทักษิณ[1,2]

E-mail: tbussagone@tsu.ac.th[2]

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ดังนี้ (1) เพื่ออธิบายสถานการณ์การตัดสินใจทำงานของแรงงานข้ามชาติในประเทศไทย และ (2) เพื่อวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจทำงานของแรงงานข้ามชาติในประเทศไทย โดยจำแนกแรงงานข้ามชาติตามภูมิภาค ได้แก่ ภาคกลาง ภาคเหนือ ภาคใต้ ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ และรวมทั้งหมด การศึกษานี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ โดยใช้ข้อมูลอนุกรมเวลา รายปี ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2549-2565 รวมเป็นเวลา 17 ปี จากแหล่งข้อมูล สำนักบริหารแรงงานต่างด้าว และได้ทำการวิเคราะห์โดยใช้สมการถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) ผลการวิจัยพบว่า (1) จำนวนแรงงานข้ามชาติส่วนใหญ่จะอยู่ในภาคกลาง รองลงมา ได้แก่ ภาคใต้ ภาคเหนือ และภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ตามลำดับ (2) ปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจทำงานของแรงงานข้ามชาติในภาคกลางและรวมทั้งประเทศ คือ ค่าจ้าง มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน ณ ระดับนัยสำคัญที่ 0.05

คำสำคัญ: ปัจจัย การตัดสินใจ แรงงานต่างด้าว

Abstract

The purposes of study were (1) to describe situation of decision-making of foreign workers in Thailand. and (2) to analyze the factors affecting the decision to work of foreign workers in Thailand. By classifying foreign workers by region, including central, northern, southern, northeast oblique and total This study is quantitative research using annual time-series data from 2006 to 2022 total (17 years), from data sources Office of Foreign Labor Administration And analyzed using the multiples of multiple regression equations. The results show that (1) The Most foreign workers were in the central region, followed by the south, the north, and the northeast, respectively. (2) The factor affecting the decision to work of foreign workers in the Central region and the whole country was wages, in the same direction at a significance level of 0.05.

Keywords: Factors, decision-making, foreign labor

บทนำ

ปัจจัยการผลิตที่สำคัญทางเศรษฐกิจ มี 4 ประเภท ที่ดิน ทุน แรงงาน และผู้ประกอบการ ซึ่งแรงงานเป็นปัจจัยที่สำคัญ ได้แก่ แรงกาย แรงใจ ความรู้ สติปัญญา และความคิด ที่มนุษย์ทุ่มเทให้แก่การผลิตสินค้าและบริการ แรงงานเป็นกำลังการผลิตและปัจจัยสำคัญในการสร้างผลผลิตในระบบเศรษฐกิจ ความมั่นคง ความก้าวหน้า หรือความอ่อนแอล้าหลังทางเศรษฐกิจ ส่วนหนึ่งเป็นผลจากกำลังการผลิตที่ได้รับจากแรงงาน แรงงานจึงเป็นกลไกที่สำคัญอย่างยิ่งที่จะช่วยขับเคลื่อนระบบเศรษฐกิจของประเทศให้ก้าวหน้าและเจริญเติบโต (อโนทัย พุทธารี และคณะ, 2553) โดยเฉพาะในระบบเศรษฐกิจของประเทศไทยที่ได้มีการเปลี่ยนแปลงจากการเกษตรเพื่อยังชีพ สู่การทำการเกษตรเพื่อการส่งออกและอุตสาหกรรม อีกทั้งเป็นแหล่งลงทุนของบริษัทข้ามชาติที่เลือกประเทศไทยเพื่อเป็นฐานการผลิตจึงทำให้ปัจจุบันสถานการณ์แรงงานไทยอยู่ในสภาวะการขาดแคลนแรงงาน

สำหรับประเทศไทย เป็นประเทศที่การผลิตสินค้าจะเน้นทางการเกษตรกรรม ประมงและอุตสาหกรรม ที่ต้องใช้แรงงานเป็นปัจจัยสำคัญ ซึ่งประเทศไทยยังขาดแคลนแรงงาน จึงทำให้นายจ้างส่วนใหญ่ให้ความสนใจต่อการจ้างแรงงานข้ามชาติ โดยเฉพาะแรงงาน ในงานประเภท 3D อันได้แก่ งานสกปรก งานยากและงานอันตราย ซึ่งเป็นลักษณะงานที่คนไทยไม่นิยมทำ เพราะมีแนวคิดว่าเป็นงานที่ใช้ทักษะต่ำ ไม่ได้ใช้ความสามารถในการทำงาน และมีการดูถูกผู้ที่ทำงานในอาชีพเหล่านี้ว่าเป็นกลุ่มคนที่ไม่มีความรู้ (อภิชาติ จำรัสฤทธิรงค์ และคณะ, 2554) ซึ่งสวนทางกับความต้องการแรงงานของสถานประกอบการที่มีความต้องการแรงงานทักษะต่ำอยู่เป็นจำนวนมาก เพื่อใช้เป็นกำลังในการผลิต นอกจากแรงงานทักษะต่ำแล้วในตลาดแรงงานยังคงมีความต้องการแรงงานที่มีความเชี่ยวชาญในสายอาชีพต่าง ๆ อีกเป็นจำนวนมาก (กองวิจัยตลาดแรงงาน, 2557) สภาวะการขาดแคลนแรงงานในตลาดแรงงานจึงเป็นสาเหตุที่ทำให้ตลาดแรงงานของประเทศไทยจำเป็นต้องมีการนำเข้าแรงงานข้ามชาติเพื่อชดเชยความต้องการแรงงานเพื่อใช้ในการผลิตที่ยังขาดแคลนแรงงานจากคนไทยในประเทศ การลงทุนและการจ้างงาน เมื่อมีแรงงานข้ามชาติมากขึ้น จะมีผลต่อการตัดสินใจของนักลงทุนและผู้ประกอบการ หากการจ้างงานแรงงานข้ามชาติทำให้ต้นทุนการผลิตลดลง ซึ่งอาจส่งผลให้มีความต้องการเงินทุนหรือการขอสินเชื่อจากธนาคารเพิ่มขึ้น และธนาคารอาจตอบสนองด้วยการปรับอัตราดอกเบี้ยให้สูงขึ้นหรือลงตามสภาพเศรษฐกิจ อีกทั้งแรงงานข้ามชาติช่วยเพิ่มปริมาณและคุณภาพของกำลังแรงงานในประเทศที่มีการรับแรงงานเหล่านี้เข้ามา ซึ่งส่งผลโดยตรงต่อการเพิ่มการผลิตในภาคเศรษฐกิจต่าง ๆ ทั้งจากการเพิ่มผลผลิต การลดต้นทุน และการกระตุ้นการบริโภค ทำให้ผลิตภัณฑ์มวลรวมในประเทศเติบโต สาเหตุหลักที่แรงงานข้ามชาติเข้ามาทำงานในประเทศไทย ประเทศไทยได้กำหนดค่าตอบแทนขั้นต่ำไว้อย่างชัดเจน แรงงานข้ามชาติจึงได้รับผลประโยชน์ ซึ่งค่าจ้างขั้นต่ำของประเทศไทยสูงกว่าเมื่อเทียบกับค่าจ้างในประเทศของแรงงานต่างด้าว อีกทั้งเป็นประเทศที่มีพื้นที่ชายแดนติดต่อกัน จึงสะดวกต่อการข้ามพรมแดนมายังประเทศไทย

จากปัญหาที่กล่าวมาข้างต้น จึงทำให้สนใจต้องการที่จะศึกษาเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจทำงานของแรงงานข้ามชาติในประเทศไทย เพื่อให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องทั้งภาครัฐและภาคเอกชน เช่น

กระทรวงแรงงาน กระทรวงการปกครอง สำนักบริหารแรงงานต่างด้าวและกรมการจัดหางาน ใช้เป็นข้อมูลในการบูรณาการทุกหน่วยงานป้องกันและแก้ไขปัญหาการค้ามนุษย์ รวมถึงการบริหารจัดการแรงงานข้ามชาติอย่างเป็นระบบ ทั้งการตรวจสอบและควบคุมดูแลให้สถานประกอบการปฏิบัติต่อแรงงานอย่างมีมาตรฐาน

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่ออธิบายสถานการณ์การตัดสินใจทำงานของแรงงานข้ามชาติในประเทศไทย
2. เพื่อวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจทำงานของแรงงานข้ามชาติในประเทศไทย

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

เอกสารที่เกี่ยวข้อง

แรงงาน (labour) ในแนวคิดของวิชาเศรษฐศาสตร์แรงงาน คำว่า แรงงาน เป็นคำรวม หมายถึง ความพยายามของมนุษย์หรือการออกแรง ในการผลิตและจำหน่ายสินค้าและบริการเพื่อประโยชน์ทางเศรษฐกิจและผู้ที่ดำเนินการจะได้รับค่าตอบแทน จากแนวคิดดังกล่าวก็จะเห็นได้ว่า แรงงานมีส่วนประกอบ 2 ส่วน คือ ส่วนแรกเป็นการกระทำของมนุษย์ และส่วนที่ ๒ จากผลของการกระทำก่อให้เกิดผลทางเศรษฐกิจในรูปของค่าตอบแทนหรือรายได้ ดังนั้น การที่มนุษย์ออกแรงหรือกระทำการเพื่อตัวเองและไม่ก่อให้เกิดประโยชน์เป็นเงินเป็นทองจึงไม่อยู่ในความหมายของ “แรงงาน” โดยที่กระบวนการผลิตมีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา ฉะนั้น คำว่า การออกแรงไม่ได้หมายความแต่เพียง “การออกแรงกาย” การใช้ “สมอง” และ “สติปัญญา” ก็อยู่ในความหมายของ “แรงงาน” ยิ่งกว่านั้นแม้การทำงานในโรงงาน คนงานมีหน้าที่แต่เพียงกดปุ่มให้เครื่องจักรทำงานเท่านั้น ไม่ได้ใช้การออกแรงงานอย่างสมัยก่อน (สำนักงานราชบัณฑิตยสภา, 2566)

คนต่างด้าว หมายถึง บุคคลธรรมดาซึ่งไม่มีสัญชาติไทย แรงงานต่างด้าวหรือแรงงานข้ามชาติ หมายถึง บุคคลซึ่งไม่มีสัญชาติไทยแต่ได้เดินทางมาทำงานในแผ่นดินประเทศไทยโดยใช้กำลังกายความรู้ความสามารถเพื่อประสงค์ผลตอบแทนเป็นค่าจ้างหรือประโยชน์อื่นใด แรงงานต่างด้าวนำเข้าโดยระบบ MOU คือ แรงงานต่างด้าวที่เข้ามาทำงานในประเทศไทยอย่างถูกต้องตามกฎหมาย ภายใต้บันทึกข้อตกลง MOU ระหว่างรัฐบาลประเทศไทยกับประเทศต้นทาง ลาว พม่า กัมพูชา แรงงานต่างด้าวที่เข้าระบบ MOU จะได้รับสวัสดิการต่าง ๆ ตามที่ทางกฎหมายกำหนด และมีเอกสารประจำตัวครบถ้วน และคุณสมบัติของคนต่างด้าวที่จะขอใบอนุญาตทำงานได้

แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

ทฤษฎีการจ้างงานของนักเศรษฐศาสตร์สำนักคลาสสิค มีความเห็นว่า ระดับการจ้างงานถูกกำหนดโดยอุปสงค์และอุปทานแรงงาน ระดับการจ้างงานจะมีความสัมพันธ์ตรงกับระดับผลผลิต กล่าวคือ ถ้าระดับการจ้างงานเพิ่มขึ้น ระดับผลผลิตก็จะสูงขึ้นด้วย หรือถ้าระดับการจ้างลดลงระดับผลผลิตก็จะลดลงด้วย หรือถ้าระดับการจ้างคงที่ ระดับผลผลิตจะคงที่ นั่นคือระดับผลผลิตจะขึ้นอยู่กับระดับการจ้างเท่านั้น

ทฤษฎีการย้ายถิ่นระหว่างประเทศ แนวคิดของทฤษฎีนีโอคลาสสิก : ทฤษฎีมหภาค (Neoclassical : Macro Theory) กล่าวถึงสาเหตุที่ทำให้เกิดการย้ายถิ่น คือ ความแตกต่างอุปสงค์ และอุปทานของแรงงาน โดยประเทศที่มีแรงงานมาก ค่าจ้างจะค่อนข้างต่ำเมื่อเปรียบเทียบกับประเทศที่แรงงานน้อย ส่งผลให้แรงงานในประเทศที่มีแรงงานมากอพยพไปทำงานในประเทศที่มีค่าจ้างสูง โดยเฉพาะแรงงานประเภทไร้ฝีมือ เพราะถ้าเป็นแรงงานประเภทที่มีฝีมือช่าง (Skilled Labor) เช่น ผู้จัดการ หรือ เทคนิค แรงงานกลุ่มนี้เป็นแรงงานที่มีทุนมนุษย์ (Human Capital) สูง แรงงานกลุ่มนี้ถ้ายังทำงานในประเทศของตนก็ยังคงรับค่าจ้างในอัตราสูงอยู่ และแนวคิดเศรษฐศาสตร์นีโอคลาสสิก : ทฤษฎีจุลภาค (Neoclassical economics : Micro Theory) เป็นทฤษฎีที่อธิบายถึงการย้ายถิ่นเป็นการมองในระดับปัจเจกชน แรงงานจะตัดสินใจย้ายถิ่นหรือไม่นั้น แรงงานจะมีการเปรียบเทียบระหว่างต้นทุนและผลตอบแทนที่คาดว่าจะได้รับก่อน หากแรงงานประเมินแล้วว่าถิ่นที่จะย้ายไปอยู่ใหม่นั้นได้รับผลตอบแทนสุทธิมีค่าเป็นบวก ก็จะมีย้ายเข้าไปในพื้นที่นั้น นอกจากนี้แรงงานที่ย้ายถิ่นไปต่างประเทศนั้นถือได้ว่ามีการลงทุนด้านทรัพยากรมนุษย์ให้แก่ตนเอง เพราะทำให้ตนเองมีทักษะใหม่ และความชำนาญที่ได้จากประสบการณ์ในต่างประเทศ (โชติกา เมืองเปรม, 2565)

ทฤษฎีของ Massey ได้กล่าวถึงแนวคิดการย้ายถิ่นระหว่างประเทศ ไว้ 4 แนวทาง ดังนี้

1. แนวคิดทางเศรษฐศาสตร์แนวใหม่ เกี่ยวกับการย้ายถิ่น (The New economics of Migration) กล่าวว่า การย้ายถิ่นฐานของแต่ละครัวเรือนนั้น มีผลจากความพยายามลดความเสี่ยงด้านรายได้ โดยหนทางหนึ่งคือการย้ายถิ่นไปทำงานในต่างจังหวัดหรือต่างประเทศ

2. แนวคิดตลาดแรงงานแบบทวิลักษณ์ (Dual labour market theory) มีแนวคิดว่าการย้ายระหว่างประเทศนั้น มีปัจจัยดึงดูด คือ มีความต้องการแรงงานในบางประเภท โดยเฉพาะแรงงานไร้ฝีมือของประเทศปลายทางจะเป็นสิ่งดึงดูดให้แรงงานต่างถิ่นย้ายเข้ามาทำงานในท้องถิ่นนั้น ๆ อีกทั้งประเทศต้นทางที่มีอัตราการว่างงาน ในอัตราที่สูง และค่าจ้างแรงงานในอัตราที่ต่ำ จนเป็นปัจจัยที่ทำให้แรงงานย้ายถิ่น

3. ทฤษฎีสังคมเครือข่ายสังคมผู้ย้ายถิ่น (Migrant network theory) เชื่อว่าผู้ย้ายถิ่นมีเครือข่ายเชื่อมโยงไปถึงผู้ที่เคยย้ายถิ่นก่อนหน้า ส่งผลให้แรงงานรู้สึกว่ามีความเสี่ยงน้อยลง ทำให้การย้ายถิ่นเกิดขึ้นเรื่อย ๆ

4. ทฤษฎีระดับโลก (World System Theory) มองว่าการย้ายถิ่น เกิดจากระบบเศรษฐกิจ การเมือง สังคมและวัฒนธรรม ซึ่งส่งผลให้เกิดการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา และส่งผลให้ระบบทุนมีการเปลี่ยนแปลงทั้งเชิงปริมาณและทิศทางในการลงทุน ส่งผลให้ความต้องการแรงงานมีการเปลี่ยนแปลง และส่งผลต่อการย้ายถิ่นในที่สุด (โชติกา เมืองเปรม, 2565)

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ธิภาพร ทองทักษิณ และศิริพร เลิศยิ่งยศ (2565) ศึกษาเรื่อง แรงจูงใจในการทำงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน ของแรงงานต่างด้าว ในบริษัทรับเหมาก่อสร้าง เขตอำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา ผลการศึกษาพบว่า แรงจูงใจในการทำงานของแรงงานต่างด้าวในบริษัทรับเหมาก่อสร้างเขตอำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา ภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ประสิทธิภาพในการทำงานของแรงงานต่าง

ด้าวในบริษัทรับเหมาก่อสร้างเขตอำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา ภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ปัจจัยจูงใจส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของแรงงานต่างด้าวในบริษัทรับเหมาก่อสร้างเขตอำเภอเมืองจังหวัดนครราชสีมา พบว่า ปัจจัยจูงใจที่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 มีจำนวน 2ตัวแปร ได้แก่ ด้านความรับผิดชอบในงานมากที่สุด รองลงมาคือด้านลักษณะงานและปัจจัยค้ำจุนส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของแรงงานต่างด้าวในบริษัทรับเหมาก่อสร้างเขตอำเภอเมืองจังหวัดนครราชสีมา ได้แก่ด้านการปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลมากที่สุด รองลงมาได้แก่ ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านหลักเกณฑ์การบริหารงาน ด้านความมั่นคงในการทำงานและด้านค่าตอบแทนตามลำดับ ที่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

เพียงทิพย์ ศรีบุญเรือง (2564) ศึกษาเรื่อง ผลกระทบแรงงานข้ามชาติต่ออัตราค่าจ้างเฉลี่ยและชั่วโมงการทำงานของแรงงานนอกระบบ ผลการศึกษาพบว่า ตัวแปรเพศชาย แรงงานนอกระบบอายุระหว่าง 36-59 ปี สถานภาพสมรส ระดับการศึกษาประถมศึกษาหรือต่ำกว่า แรงงานนอกระบบที่มีจำนวนสมาชิกในครัวเรือนมาก แรงงานนอกระบบที่ทำงานในภาคเกษตร อยู่ในกิจการที่มีจำนวนแรงงาน 1-49 คน และแรงงานนอกระบบที่ทำงานอยู่ในพื้นที่ที่มีสัดส่วนความจนมาก มีผลต่ออัตราค่าจ้างเฉลี่ยและชั่วโมงการทำงานเฉลี่ยในทิศทางตรงกันข้าม สำหรับแรงงานนอกระบบที่ประกอบอาชีพเป็นผู้จัดการ/ผู้ประกอบวิชาชีพ/เจ้าหน้าที่เทคนิค/เสมียนแรงงานนอกระบบที่ทำงานอยู่ในพื้นที่ที่มีรายได้ต่อหัว (GPP per capita) มาก มีผลต่ออัตราค่าจ้างเฉลี่ยและชั่วโมงการทำงานเฉลี่ยในทิศทางเดียวกัน และ 2) แบบจำลองปฏิกิริยาร่วมที่มีผลต่ออัตราค่าจ้างเฉลี่ยและชั่วโมงการทำงานเฉลี่ยของแรงงานนอกระบบ พบว่า ความหนาแน่นของแรงงานข้ามชาติมีปฏิกิริยาร่วมกับตัวแปรเพศชาย แรงงานนอกระบบที่มีจำนวนสมาชิกในครัวเรือนมาก แรงงานนอกระบบที่ทำงานในภาคเกษตร อยู่ในกิจการที่มีจำนวนแรงงาน 1-49 คน และทำงานอยู่ในพื้นที่ที่มีสัดส่วนความจนมาก มีผลต่ออัตราค่าจ้างเฉลี่ยและชั่วโมงการทำงานเฉลี่ยในทิศทางตรงกันข้าม สำหรับแรงงานนอกระบบที่ประกอบอาชีพเป็นผู้จัดการ/ผู้ประกอบวิชาชีพ/เจ้าหน้าที่เทคนิค/เสมียน แรงงานนอกระบบที่ทำงานอยู่ในพื้นที่ที่มีรายได้ต่อหัว (GPP per capita) มาก มีผลต่ออัตราค่าจ้างเฉลี่ยและชั่วโมงการทำงานเฉลี่ยในทิศทางเดียวกัน

อมรรัตน์ มานะวัฒนวงศ์, กาญจนา ตั้งชลทิพย์, และจรัมพร โห้ลำยอง (2560) การศึกษาเรื่องความพึงพอใจในการทำงานของแรงงานข้ามชาติจังหวัดสงขลา ผลการศึกษาพบว่า แรงงานข้ามชาติในจังหวัดสงขลาส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในการทำงานเฉลี่ย 2.56 ซึ่งอยู่ในระดับมาก (SD.=0.545) ผลการศึกษาชี้ให้เห็นว่า เวลาว่างจากการทำงาน รายได้และความไว้ใจในเพื่อนร่วมงานเป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของแรงงานข้ามชาติ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติในระดับ 0.05 นอกจากนี้การศึกษาค้นพบว่าปัจจัยด้านลักษณะทางประชากรและเศรษฐกิจมีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของแรงงานด้วยเช่นกัน โดยเพศที่แตกต่างกันและสัญชาติที่ต่างกันจะส่งผลต่อความพึงพอใจของแรงงานข้ามชาติที่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีสองปัจจัยของ เฮิร์ซบอร์ก (Herzberg) ที่ชี้ให้เห็นถึงให้เห็นถึงความสำคัญของปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุนที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน

พรทิพย์ แสนบุญรัตน์ (2559) การศึกษาเรื่อง ความต้องการจ้างแรงงานต่างด้าวของผู้ประกอบการขนาดย่อม ในจังหวัดชลบุรี ผลการศึกษาพบว่า ภาพรวมความต้องการจ้างแรงงานต่างด้าว ภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง จำแนกเป็นรายด้านพบว่า มากที่สุดคือด้านลักษณะอุปนิสัย แรงงานมีความขยันหมั่นเพียร มีความตั้งใจในการทำงาน มีความซื้อสัตย์สุจริต รองลงมาคือด้านค่าจ้างแรงงานโดยพบว่าค่าจ้างแรงงานต่างด้าวถูกกว่าแรงงานไทย และสุดท้ายคือด้านทักษะวิชาชีพ โดยแรงงานต่างด้าวยังขาดทักษะในการทำงาน ด้านปัญหาและอุปสรรคในการจ้างแรงงานต่างด้าว มากที่สุดพบว่า แรงงานต่างด้าวถูกจับในข้อหาทำงานนอกเขตพื้นที่ที่ขออนุญาต เสียเวลาขออนุญาตทำงานข้ามเขตให้แรงงานต่างด้าว จนทำให้งานล่าช้าเกินกว่ากำหนด ปัญหาการขาดทักษะในการทำงานจนเป็นเหตุทำให้เกิดอุบัติเหตุ และสิ้นเปลืองวัสดุที่ใช้ในการทำงาน

เบญจมาศ สุขสิงห์ (2559) ศึกษาเรื่อง ผลกระทบจากการไม่อนุญาตให้ใช้แรงงานต่างด้าวไร้ฝีมือมาใช้ในโรงงานอุตสาหกรรม ผลการวิจัยพบว่า ความต้องการแรงงานต่างด้าวมาใช้ในสถานประกอบการที่ได้รับการส่งเสริม การลงทุน มีความต้องการต่ำกว่า 30 คน เนื่องมาจากสถานประกอบการส่วนใหญ่ดำเนินกิจการประเภทผลิตภัณฑ์โลหะ เครื่องจักร และอุปกรณ์ขนส่ง ส่วนผลจากความคิดเห็นของผู้ประกอบการที่มีต่อการนำแรงงานต่างด้าวไร้ฝีมือมาใช้ในโครงการที่ได้รับ การส่งเสริมการลงทุน โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านพฤติกรรม ของแรงงานต่างด้าว มาเป็นอันดับแรก มีความคิดเห็นอยู่ในเกณฑ์ปานกลาง รองลงมา ด้านต้นทุนการผลิต ด้านแรงงาน และด้านลักษณะงาน ที่ปฏิบัติเป็นลำดับสุดท้าย สำหรับผลกระทบที่เกิดขึ้นหากไม่อนุญาตให้ใช้แรงงานต่างด้าวไร้ฝีมือ พบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อันดับแรก ผลกระทบด้านการย้ายฐานการผลิต มีผลกระทบอยู่ในระดับปานกลาง ผลกระทบด้านต้นทุนการผลิต และผลกระทบด้านแรงงาน เป็นลำดับสุดท้าย ทั้งนี้ เนื่องมาจากค่าจ้างแรงงานไทย มีมูลค่าสูงขึ้น เจ้าของกิจการจึงมีความจำเป็นต้องย้ายฐานการผลิตไปยังสถานที่อื่น ไปประเทศที่มีต้นทุนด้านแรงงานน้อยกว่า หากไม่อนุญาตให้ใช้แรงงานต่างด้าวไร้ฝีมือมาใช้ในสถานประกอบการ

ปิยวรรณ เปี่ยมคล้า (2558) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยกำหนดการย้ายถิ่นกลับภูมิลำเนาของแรงงานต่างด้าวสัญชาติเมียนมาในประเทศไทย ผลการศึกษาพบว่า แรงงานเพศชายมีแนวโน้มจะอาศัยในประเทศไทยนานกว่าแรงงานเพศหญิง โดยหากแรงงานมีอัตราการออมเมื่อเทียบกับรายได้สูง จะส่งผลให้แรงงานมีแนวโน้มจะอาศัยในประเทศไทยเป็นเวลานานขึ้น และแรงงานในภาคอุตสาหกรรมมีแนวโน้มที่จะอาศัยในประเทศไทยสั้นกว่าแรงงานในภาคบริการ ผลการศึกษาด้านผลกระทบต่อผู้ประกอบการ พบว่า ผู้ประกอบการกิจการก่อสร้าง เกษตรและปศุสัตว์ ต่อเนื่องเกษตร และโรงงานอุตสาหกรรม จะประสบปัญหาขาดแคลนแรงงาน หากแรงงานเมียนมาย้ายถิ่นกลับ ยกเว้นผู้ประกอบการในภาคบริการจะได้รับผลกระทบด้านต้นทุนการผลิตที่สูงขึ้น ในส่วนของกลยุทธ์การรับมือ ใช้วิธีการนำเข้าแรงงานจากประเทศเพื่อนบ้านอื่น ๆ เพื่อทดแทนแรงงานจากประเทศเมียนมา ในขณะที่ผู้ประกอบการกิจการต่อเนื่องเกษตรจะใช้เครื่องจักรและเทคโนโลยีเพิ่มขึ้น ในส่วนของผู้ประกอบการในภาคบริการจะทำการจ้างแรงงานไทยเพิ่มขึ้น และผู้ประกอบการกิจการโรงงานอุตสาหกรรมมีแนวทางการแก้ปัญหาโดยการเพิ่มค่าจ้างให้แรงงานต่างด้าว

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาความสัมพันธ์ของปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจทำงานของแรงงานข้ามชาติในประเทศไทย โดยใช้ข้อมูลทุติยภูมิเป็นข้อมูลสถิติจำนวนแรงงานต่างด้าวในประเทศไทยรายปี ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2549-2565 รวมระยะเวลา 17 ปี ใช้โปรแกรม Eviews ในการวิเคราะห์ข้อมูลสมการถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple regression) โดยวิธี OLS จากการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องสามารถเขียนรูปแบบจำลอง ได้ดังนี้

$$Y_i = \beta_0 + \beta_1 WAGE + \beta_2 POP - \beta_3 INT + \beta_4 GDP + \varepsilon_t$$

โดยกำหนดให้

Y_i คือ จำนวนแรงงานข้ามชาติ จำแนกเป็นภูมิภาค ได้แก่ ภาคกลาง ภาคเหนือ ภาคใต้ ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ และรวมทั้งหมด (หน่วย: คน)

Wage คือ ค่าจ้าง (หน่วย: บาท) มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน

Pop คือ จำนวนประชากร (หน่วย: คน) มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน

INT คือ อัตราดอกเบี้ย (หน่วย: ร้อยละ) มีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงกันข้ามกัน

GDP คือ ผลิตภัณฑ์มวลรวมในประเทศ (หน่วย: พันล้านบาท) มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน

ε_t คือ ค่าความคลาดเคลื่อน

ผลการวิจัย

สถานการณ์ของจำนวนแรงงานข้ามชาติในประเทศไทย

จากตารางที่ 1 จำนวนแรงงานข้ามชาติในประเทศไทย จากปี พ.ศ. 2549 – 2565 จำแนกเป็นภูมิภาค คือ จำนวนแรงงานข้ามชาติในภาคกลาง โดยปี พ.ศ. 2549 มีจำนวนแรงงานข้ามชาติทั้งหมด 155,082 คน และปี พ.ศ. 2565 มีจำนวนแรงงานข้ามชาติทั้งหมด 777,723 คน โดยแรงงานข้ามชาติมีจำนวนสูงสุดในปี พ.ศ. 2564 มีจำนวน 957,597 คน และแรงงานข้ามชาติมีจำนวนต่ำสุดในปี พ.ศ. 2550 มีจำนวน 139,166 คน

จำนวนแรงงานข้ามชาติในภาคเหนือ โดยปี พ.ศ. 2549 มีจำนวนแรงงานข้ามชาติทั้งหมด 148,657 คน และปี พ.ศ. 2565 มีจำนวนแรงงานข้ามชาติทั้งหมด 289,507 คน โดยแรงงานข้ามชาติมีจำนวนสูงสุดในปี พ.ศ. 2565 มีจำนวน 289,507 คน และแรงงานข้ามชาติมีจำนวนต่ำสุดในปี พ.ศ. 2556 มีจำนวน 65,977 คน

จำนวนแรงงานข้ามชาติในภาคใต้ โดยปี พ.ศ. 2549 มีจำนวนแรงงานข้ามชาติทั้งหมด 152,134 คน และปี พ.ศ. 2565 มีจำนวนแรงงานข้ามชาติทั้งหมด 362,071 คน โดยแรงงานข้ามชาติมีจำนวนสูงสุดในปี พ.ศ. 2556 มีจำนวน 443,967 คน และแรงงานข้ามชาติมีจำนวนต่ำสุดในปี พ.ศ. 2549 มีจำนวน 152,134 คน

จำนวนแรงงานข้ามชาติในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ โดยปี พ.ศ. 2549 มีจำนวนแรงงานข้ามชาติทั้งหมด 17,353 คน และปี พ.ศ. 2565 มีจำนวนแรงงานข้ามชาติทั้งหมด 70,301 คน โดยแรงงานข้ามชาติมี

จำนวนสูงสุดในปี พ.ศ. 2562 มีจำนวน 76,842 คน และแรงงานข้ามชาติมีจำนวนต่ำสุดในปี พ.ศ. 2549 มีจำนวน 17,353 คน

จำนวนแรงงานข้ามชาติทั้งหมด โดยปี พ.ศ. 2549 มีจำนวนแรงงานข้ามชาติทั้งหมด 473,226 คน และปี พ.ศ. 2565 มีจำนวนแรงงานข้ามชาติทั้งหมด 1,499,602 คน โดยแรงงานข้ามชาติมีจำนวนสูงสุดในปี พ.ศ. 2564 มีจำนวน 1,573,085 คน และแรงงานข้ามชาติมีจำนวนต่ำสุดในปี พ.ศ. 2550 มีจำนวน 449,196 คน

ตารางที่ 1 จำนวนแรงงานข้ามชาติจำแนกตามภูมิภาค (หน่วย: คน)

ปี	ภาคกลาง	ภาคเหนือ	ภาคใต้	ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ	รวม
2549	155,082	148,657	**152,134**	**17,353**	473,226
2550	**139,166**	126,434	163,807	19,789	**449,196**
2551	195,845	129,501	153,268	39,547	518,161
2552	284,731	178,389	317,994	32,881	813,995
2553	270,310	158,185	275,423	28,968	732,886
2554	408,414	218,187	381,715	43,605	1,051,921
2555	328,384	139,958	290,673	30,502	789,517
2556	312,293	**65,977**	**443,967**	44,318	866,555
2557	528,047	177,158	324,216	33,093	1,062,514
2558	378,918	182,328	301,718	26,567	889,531
2559	465,390	135,037	265,678	42,987	909,092
2560	382,259	186,949	374,401	49,073	992,682
2561	434,902	151,849	250,094	52,261	889,106
2562	689,225	261,398	394,095	**76,842**	1,421,560
2563	583,057	226,188	339,402	55,790	1,204,437
2564	**957,597**	249,715	298,624	67,149	**1,573,085**
2565	777,723	**289,507**	362,071	70,301	1,499,602

ที่มา: สำนักบริหารแรงงานต่างด้าว (2566)

ปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจทำงานของแรงงานข้ามชาติในประเทศไทย

จากการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจทำงานของแรงงานข้ามชาติในประเทศไทย โดยใช้ข้อมูลทุติยภูมิแบบอนุกรมเวลา (Time Series) เป็นข้อมูลรายปี ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2549 ถึง พ.ศ. 2565 เป็นระยะเวลา 17 ปี โดยมีการทดสอบปัญหา Multicollinearity และ Autocorrelation

ในกรณีที่เกิดปัญหาจะมีการแก้ไขก่อนที่จะนำมาวิเคราะห์ข้อมูล การตรวจสอบปัญหา Multicollinearity สามารถตรวจสอบได้จากการดูค่า VIF ซึ่งพบว่าตัวแปร POP เกิดปัญหา Multicollinearity จึงทำการตัดออก แล้วทดสอบใหม่พบว่าตัวแปรอิสระที่เหลือไม่เกิดปัญหา เนื่องจากมีค่าสถิติ VIF น้อยกว่า 10 จึงไม่เกิดปัญหา และการตรวจสอบปัญหา Autocorrelation สามารถดูได้จากค่า Durbin-Watson (D.W.) ซึ่งพบว่า จำนวนแรงงานข้ามชาติภาคกลาง ภาคเหนือ ภาคใต้ ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ และรวมทั้งหมด โดยมีค่า D-W 1.663, 1.533, 2.039, 1.503 และ 1.853 ตามลำดับ ซึ่งไม่เกิดปัญหา Autocorrelation ผลการศึกษาแสดงดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 ปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจทำงานของแรงงานข้ามชาติในประเทศไทย

ตัวแปรตาม / ตัวแปรอิสระ	ภาคกลาง		ภาคเหนือ		ภาคใต้		ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ		รวม	
	β	sig	β	sig	β	sig	β	sig	β	sig
Constant	-166496.3	0.607	107515.3	0.393	186470.1	0.280	3619.1	0.901	131108.1	0.781
WAGE	64.594	0.059**	8.835	0.476	29.818	0.091	3.745	0.205	106.993	0.036**
INT	-42861.4	0.374	-11383.7	0.537	-21698.6	0.390	-3441.3	0.426	-79381.9	0.265
GDP	-8.056	0.757	-1.090	0.913	-18.194	0.197	0.155	0.947	-27.184	0.480
POP	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
ค่าสถิติ										
R^2	0.693		0.296		0.417		0.590		0.707	
Adjusted R^2	0.622		0.134		0.283		0.496		0.639	
Durbin-Watson	1.663		1.533		2.039		1.503		1.853	
F-statistic	9.799**		1.822		3.100		6.247		10.459**	

หมายเหตุ: ** มีระดับนัยสำคัญที่ 0.05

จากตารางที่ 2 ปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจทำงานของแรงงานข้ามชาติในประเทศไทย พบว่า จำนวนแรงงานข้ามชาติในภาคกลาง มีค่า R^2 เท่ากับ 0.69 มีค่า Adjusted R^2 เท่ากับ 0.622 มีค่าสถิติ Durbin-Watson เท่ากับ 1.663 มีค่า F-statistic เท่ากับ 9.799 ซึ่งมีค่า Significant ที่ 0.000 น้อยกว่าระดับนัยสำคัญ 0.05 หมายความว่า มีตัวแปรอิสระอย่างน้อยหนึ่งตัวที่ส่งผลต่อตัวแปรตาม ได้แก่ ค่าจ้าง มีค่า Significance เท่ากับ .059 อธิบายได้ว่า เมื่อค่าจ้างมีความสัมพันธ์กับจำนวนแรงงานข้ามชาติในภาคกลาง อย่างมีนัยสำคัญ .05 แสดงว่า ค่าจ้างมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับจำนวนแรงงานข้ามชาติในภาคกลาง ที่ค่าสัมประสิทธิ์ เท่ากับ 64.594 ดังนั้น สามารถอธิบายได้ว่า เมื่อค่าจ้างมีการเปลี่ยนแปลงไป 1 บาท ส่งผลให้ จำนวนแรงงานข้ามชาติในภาคกลางเปลี่ยนแปลงไป 64.594 คน ในทิศทางเดียวกัน ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ เมื่อค่าจ้างเพิ่มขึ้น ส่งผลให้จำนวนแรงงานงานข้ามชาติเพิ่มขึ้น

จำนวนแรงงานข้ามชาติในภาคเหนือ มีค่า R^2 เท่ากับ 0.29 มีค่า Adjusted R^2 เท่ากับ 0.134 มีค่าสถิติ Durbin-Watson เท่ากับ 1.533 มีค่า F-statistic เท่ากับ 1.822 ซึ่งมีค่า Significant มากกว่าระดับนัยสำคัญ 0.05 หมายความว่า ไม่มีตัวแปรอิสระที่ส่งผลต่อตัวแปรตาม

จำนวนแรงงานข้ามชาติในภาคใต้ มีค่า R^2 เท่ากับ 0.41 แสดงว่าตัวแปรอิสระสามารถอธิบายจำนวนแรงงานข้ามชาติในภาคใต้ ได้เป็นร้อยละ 41 มีค่า Adjusted R^2 เท่ากับ 0.283 มีค่าสถิติ Durbin-Watson เท่ากับ 2.039 มีค่า F-statistic เท่ากับ 3.100 ซึ่งมีค่า Significant มากกว่าระดับนัยสำคัญ 0.05 หมายความว่า ไม่มีตัวแปรอิสระที่ส่งผลต่อตัวแปรตาม

จำนวนแรงงานข้ามชาติในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ มีค่า R^2 เท่ากับ 0.59 มีค่า Adjusted R^2 เท่ากับ 0.496 มีค่าสถิติ Durbin-Watson เท่ากับ 1.503 มีค่า F-statistic เท่ากับ 6.247 มีค่า Prob (F-statistic) เท่ากับ 0.007 ซึ่งมีค่า Significant มากกว่าระดับนัยสำคัญ 0.05 หมายความว่า ไม่มีตัวแปรอิสระที่ส่งผลต่อตัวแปรตาม

จำนวนแรงงานข้ามชาติรวมทั้งหมด มีค่า R^2 เท่ากับ 0.70 มีค่า Adjusted R^2 เท่ากับ 0.639 มีค่าสถิติ Durbin-Watson เท่ากับ 1.853 มีค่า F-statistic เท่ากับ 10.459 ซึ่งมีค่า Significant น้อยกว่าระดับนัยสำคัญ 0.05 หมายความว่า มีตัวแปรอิสระอย่างน้อยหนึ่งตัวที่ส่งผลต่อตัวแปรตาม ได้แก่ ค่าจ้าง มีค่า Significance เท่ากับ .036 อธิบายได้ว่า เมื่อค่าจ้างมีความสัมพันธ์กับจำนวนแรงงานข้ามชาติรวมทั้งหมด อย่างมีนัยสำคัญ .05 แสดงว่า ค่าจ้างมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับจำนวนแรงงานข้ามชาติรวมทั้งหมด ที่ค่าสัมประสิทธิ์เท่ากับ 106.993 ดังนั้น สามารถอธิบายได้ว่า เมื่อค่าจ้างมีการเปลี่ยนแปลงไป 1 บาท ส่งผลให้ จำนวนแรงงานข้ามชาติรวมทั้งหมดเปลี่ยนแปลงไปร้อยละ 106.993 คน ในทิศทางเดียวกัน ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ เมื่อค่าจ้างเพิ่มขึ้น ส่งผลให้จำนวนแรงงานงานข้ามชาติเพิ่มขึ้น

สรุปและอภิปรายผลการวิจัย

การศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจทำงานของแรงงานข้ามชาติในประเทศไทย โดยใช้ข้อมูลทุติยภูมิแบบอนุกรม เวลา (Time series) รายปีระหว่างปี พ.ศ.2549 ถึงปี พ.ศ.2565 จำนวน 17 ปี ด้วยการวิเคราะห์สมการถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple regression) มีวัตถุประสงค์เพื่ออธิบายสถานการณ์การตัดสินใจทำงานของแรงงานข้ามชาติในประเทศไทยและวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจทำงานของแรงงานข้ามชาติในประเทศไทย ซึ่งมีการสร้างแบบจำลองต่าง ๆ ที่คาดว่าจะมีผลกระทบต่อการตัดสินใจทำงานของแรงงานข้ามชาติในประเทศไทย เพื่อให้ทราบถึงความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยต่าง ๆ ซึ่งมีผลการศึกษา ดังนี้

ผลการศึกษาสถานการณ์การตัดสินใจทำงานของแรงงานข้ามชาติในประเทศไทยมีจำนวนแรงงานต่างด้าว จำแนกตามภูมิภาค จากปี พ.ศ. 2549 ถึงปี พ.ศ. 2565 พบว่าจำนวนแรงงานข้ามชาติภาพรวมทั้งประเทศในปี พ.ศ. 2549 มีจำนวนทั้งหมด 473,226 คน และปี พ.ศ. 2565 มีจำนวนทั้งหมด 1,499,602 คน โดยแรงงานข้ามชาติส่วนใหญ่จะอยู่ในภาคกลาง รองลงมา ได้แก่ ภาคใต้ ภาคเหนือ และภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

ตามลำดับ สำหรับปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจทำงานของแรงงานข้ามชาติในภาคกลาง คือ ค่าจ้าง และปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจทำงานของแรงงานข้ามชาติรวมทั้งประเทศ คือ ค่าจ้าง

ผลการวิเคราะห์แสดงให้เห็นว่าปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจทำงานของแรงงานข้ามชาติในภาคกลาง คือ ค่าจ้าง ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานหลัก กล่าวคือ เมื่อค่าจ้างเพิ่มขึ้น ส่งผลให้จำนวนแรงงานข้ามชาติในภาคกลางเพิ่มขึ้น สอดคล้องกับงานวิจัยของ ปิยวรรณ เปี่ยมคล้า (2558) ที่กล่าวว่า ผู้ประกอบการกิจการโรงงานอุตสาหกรรมมีแนวทางการแก้ปัญหาโดยการเพิ่มค่าจ้างให้แรงงานข้ามชาติ ซึ่งส่งผลให้แรงงานข้ามชาติมีความต้องการทำงานเพิ่มขึ้น และสอดคล้องกับงานวิจัยของ เพียงทิพย์ ศรีบุญเรือง (2564) ที่กล่าวว่า โดยจำนวนแรงงานข้ามชาติที่เพิ่มขึ้น ส่งผลให้อัตราค่าจ้างเฉลี่ยของแรงงานนอกระบบเพิ่มขึ้น เนื่องจากแรงงานข้ามชาติมักย้ายถิ่นไปในพื้นที่มีพื้นที่มีมูลค่าเศรษฐกิจสูง และสอดคล้องกับทฤษฎีการย้ายถิ่นระหว่างประเทศ แนวคิดของทฤษฎีนีโอคลาสสิก ทฤษฎีมหภาค ที่กล่าวว่า โดยประเทศที่มีแรงงานมาก ค่าจ้างจะค่อนข้างต่ำเมื่อเปรียบเทียบกับประเทศที่แรงงานน้อย ส่งผลให้แรงงานในประเทศที่มีแรงงานมากอพยพไปทำงานในประเทศที่มีค่าจ้างสูง และแนวคิดของทฤษฎีนีโอคลาสสิก ทฤษฎีจุลภาค ที่กล่าวว่า แรงงานจะมีการเปรียบเทียบระหว่างต้นทุนและผลตอบแทนที่คาดว่าจะได้รับ หากแรงงานประเมินแล้วว่าถิ่นที่จะย้ายไปอยู่ใหม่นั้นได้รับผลตอบแทนสุทธิมีค่าเป็นบวก ก็จะมีย้ายเข้าไปในพื้นที่นั้น

ผลการวิเคราะห์แสดงให้เห็นว่าปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจทำงานของแรงงานข้ามชาติรวมทั้งหมด คือ ค่าจ้าง ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานหลัก กล่าวคือ เมื่อค่าจ้างเพิ่มขึ้น ส่งผลให้จำนวนแรงงานข้ามชาติในภาคกลางเพิ่มขึ้น สอดคล้องกับงานวิจัยของ ปิยวรรณ เปี่ยมคล้า (2558) ที่กล่าวว่า ผู้ประกอบการกิจการโรงงานอุตสาหกรรมมีแนวทางการแก้ปัญหาโดยการเพิ่มค่าจ้างให้แรงงานข้ามชาติ ซึ่งส่งผลให้แรงงานข้ามชาติมีความต้องการทำงานเพิ่มขึ้น และสอดคล้องกับงานวิจัยของ เพียงทิพย์ ศรีบุญเรือง (2564) ที่กล่าวว่า โดยจำนวนแรงงานข้ามชาติที่เพิ่มขึ้น ส่งผลให้อัตราค่าจ้างเฉลี่ยของแรงงานนอกระบบเพิ่มขึ้น เนื่องจากแรงงานข้ามชาติมักย้ายถิ่นไปในพื้นที่มีพื้นที่มีมูลค่าเศรษฐกิจสูง และสอดคล้องกับทฤษฎีการย้ายถิ่นระหว่างประเทศ แนวคิดของทฤษฎีนีโอคลาสสิก ทฤษฎีมหภาค ที่กล่าวว่า โดยประเทศที่มีแรงงานมาก ค่าจ้างจะค่อนข้างต่ำเมื่อเปรียบเทียบกับประเทศที่แรงงานน้อย ส่งผลให้แรงงานในประเทศที่มีแรงงานมากอพยพไปทำงานในประเทศที่มีค่าจ้างสูง และแนวคิดของทฤษฎีนีโอคลาสสิก ทฤษฎีจุลภาค ที่กล่าวว่า แรงงานจะมีการเปรียบเทียบระหว่างต้นทุนและผลตอบแทนที่คาดว่าจะได้รับ หากแรงงานประเมินแล้วว่าถิ่นที่จะย้ายไปอยู่ใหม่นั้นได้รับผลตอบแทนสุทธิมีค่าเป็นบวก ก็จะมีย้ายเข้าไปในพื้นที่นั้น

ข้อเสนอแนะ

1. จากสถานการณ์การตัดสินใจทำงานของแรงงานข้ามชาติในประเทศไทย จะเห็นได้ว่า แรงงานข้ามชาติในภาคกลางมีจำนวนมากที่สุด เนื่องจากภาคกลางมีอุตสาหกรรมที่มีความต้องการแรงงานข้ามชาติเป็นจำนวนมาก เพราะแรงงานไทยไม่ชอบทำงานที่ลำบากและมีค่าจ้างค่อนข้างต่ำ ดังนั้น หน่วยงานที่เกี่ยวข้องทั้งภาครัฐและภาคเอกชน ควรดำเนินการในหลาย ๆ ด้าน ทั้งการจัดระเบียบแรงงานข้ามชาติ การฝึกอบรมทักษะ

การปรับปรุงสวัสดิการ การส่งเสริมการใช้แรงงานในอุตสาหกรรมที่ต้องการ การป้องกันปัญหาสังคม รวมทั้งคัดกรองด้านสุขภาพเพื่อมิให้นำโรคร้ายต่าง ๆ เข้าสู่ประเทศไทย และการสร้างความร่วมมือระหว่างภาครัฐและเอกชน เพื่อให้การมีแรงงานข้ามชาติในประเทศไทยเป็นประโยชน์ต่อเศรษฐกิจและสังคมในระยะยาว และเพื่อให้แรงงานข้ามชาติได้รับการดูแลอย่างเหมาะสมและเป็นธรรม

2. ปัจจัยด้านค่าจ้าง เป็นปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับจำนวนแรงงานข้ามชาติในภาคกลาง และรวมทั้งประเทศ เพราะเมื่อค่าจ้างเพิ่มขึ้นส่งผลให้จำนวนแรงงานข้ามชาติเพิ่มขึ้น การปรับค่าจ้างสำหรับแรงงานข้ามชาติควรจะมีแนวทางที่ชัดเจน โดยการพิจารณาจาก ทักษะ ลักษณะงาน ประสบการณ์ การศึกษา และสวัสดิการที่เหมาะสม เพื่อให้การปรับค่าจ้างนั้นเป็นธรรมและสะท้อนถึงความยากง่ายในการทำงาน ทั้งนี้จะช่วยสร้างสมดุลในตลาดแรงงาน ลดปัญหาความเหลื่อมล้ำ และทำให้แรงงานข้ามชาติสามารถทำงานในสภาพแวดล้อมที่ดีได้ รวมทั้งช่วยให้เศรษฐกิจของประเทศมีความยั่งยืนมากยิ่งขึ้น

บรรณานุกรม

กองวิจัยตลาดแรงงาน. (2557). *สถานการณ์การว่างงาน การเลิกจ้างและความต้องการแรงงาน*. กรุงเทพฯ: กรมจัดหางาน. https://www.m-society.go.th/ewtadmin/ewt/mso_web/article_attach/12932/17158.pdf

โชติกา เมืองเปรม. (2565). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจทำงานของแรงงานต่างด้าวช่วงวิกฤติโควิด-19 ในจังหวัดสมุทรปราการ*. มหาวิทยาลัยรามคำแหง. https://mmm.ru.ac.th/MMM/IS/twin92/6214155588.pdf

ธิภาพร ทองทักษิณ และ ศิริพร เลิศยิ่งยศ. (2565). แรงจูงใจในการทำงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของแรงงานต่างด้าว ในบริษัทรับเหมาก่อสร้าง เขตอำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา. *วารสารวิชาการและวิจัย มหาวิทยาลัยภาคตะวันออกเฉียงเหนือ, 12*(1), 16-30.

เบญจมาศ สุขสิงห. (2559*). ผลกระทบจากการไม่อนุญาตให้ใช้แรงงานต่างด้าวไร้ฝีมือมาใช้ในโรงงานอุตสาหกรรม* [วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์]. มหาวิทยาลัยบูรพา.

ปิยวรรณ เปี่ยมคล้า. (2558). *ปัจจัยกำหนดการย้ายถิ่นกลับภูมิลำเนาของแรงงานต่างด้าวสัญชาติเมียนมา ผลกระทบต่อผู้ประกอบการและกลยุทธ์การรับมือ กรณีศึกษา จังหวัดกาญจนบุรี* [วิทยานิพนธ์เศรษฐศาสตร์มหาบัณฑิต คณะเศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์]. https://digital.library.tu.ac.th/ tu_dc/frontend/Info/item/dc:91545

พรทิพย์ แสนบุญรัตน. (2559). *ความต้องการจ้างแรงงานต่างด้าวของผู้ประกอบการขนาดย่อมในจังหวัดชลบุรี*. [วิทยานิพนธ์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี]. http://sutir.sut.ac.th:8080/jspui/handle/123456789/8016

เพียงทิพย์ ศรีบุญเรือง. (2564). *ผลกระทบแรงงานข้ามชาติต่ออัตราค่าจ้างเฉลี่ยและชั่วโมงการทำงานของแรงงานนอกระบบ* [วิทยานิพนธ์ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ]. http://ir-ithesis.swu.ac.th/dspace/bitstream/123456789/2009/1/gs571120081.pdf

สำนักงานราชบัณฑิตยสภา. (2566). *แรงงาน.* http://legacy.orst.go.th/?knowledges

สำนักบริหารแรงงานต่างด้าว. (2566). *ข้อมูลสถิติการทำงานของคนต่างด้าว*. กรมการจัดหางาน. https://www.doe.go.th/

สำนักบริหารแรงงานต่างด้าว. (2566). *สถานการณ์แรงงานต่างด้าว*. กรมการจัดหางาน. https://www.doe.go.th/

อโนทัย พุทธารี, เสาวณี จันทะพงษ์, ทิพวรรณ ทนนกลิ่น, และ ธัญลักษณ์ วิบูลย์ศรีสัจจะ. (2553).*ฐานข้อมูลภาคเศรษฐกิจจริง : ทิศทางและการพัฒนา.* ธนาคารแห่งประเทศไทย. https://www.bot.or.th/th/research-and-publications/articles-and-publications/articles/Article_29Aug2017.html

อภิชาติ จำรัสฤทธิรงค์, จรัมพร โห้ลำยอง, และ กัญญา อภิพรชัยสกุล. (2554). การศึกษาสภาพ ปัญหา และความต้องการในการปรับตัว การอยู่ร่วมกัน และการเรียนรู้เพื่อการยอมรับความหลากหลายทางวัฒนธรรมของแรงงานภาคอุตสาหกรรม. *วารสารครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 49*(3), 1-12. https://so02.tci-thaijo.org/index.php/EDUCU/article/view/251844

อมรรัตน์ มานะวัฒนวงศ์, กาญจนา ตั้งชลทิพย์, และ จรัมพร โห้ลำยอง. (2560). ความพึงพอใจในการทำงานของแรงงานข้ามชาติจังหวัดสงขลา. *วารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, 36*(2), 1-14.

การนำนโยบายแก้ไขปัญหาหนี้นอกระบบไปปฏิบัติในพื้นที่อำเภอลี้ จังหวัดลำพูน: มุมมองของผู้มีส่วนได้เสีย

Implementation of Informal Debt Resolution Policy in Li District, Lamphun Province: Perspectives of Stakeholders

ธีรเมธ ไชยวุฒิ

Teeramaet Chaiwut

นักศึกษาปริญญาโท หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต

คณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

E-mail: Teeramaet_C@cmu.ac.th

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ดังนี้ (1) เพื่อทราบมุมมองของผู้มีส่วนได้เสียต่อนโยบายแก้ไขปัญหาหนี้นอกระบบ (2) เพื่อทราบปัญหาและอุปสรรคของผู้มีส่วนได้เสียต่อนโยบายแก้ไขปัญหาหนี้นอกระบบ และ (3) เพื่อทราบแนวทางการพัฒนานโยบายแก้ไขปัญหาหนี้นอกระบบในมุมมองของผู้มีส่วนได้เสีย ระเบียบวิธีการศึกษาวิจัยใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงคุณภาพ โดยวิธีการสัมภาษณ์ ดำเนินการเก็บข้อมูลจากผู้ให้ข้อมูลสำคัญที่เกี่ยวข้องกับนโยบายแก้ไขหนี้นอกระบบโดยตรง ได้แก่ นายอำเภอลี้หรือผู้แทนนายอำเภอลี้ปลัดอำเภอ เจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรลี้ พัฒนากรอำเภอลี้ ผู้จัดการธนาคารออมสิน สาขาลี้ ผู้จัดการธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์ สาขาลี้ กำนัน 8 ตำบล และผู้เข้าร่วมโครงการแก้ไขหนี้นอกระบบเจ้าหนี้ 5 คน และลูกหนี้ 5 คน รวมทั้งสิ้น 24 คน ผลการวิจัยประกอบด้วย (1) สะท้อนถึงมุมมองของผู้ปฏิบัติงานและเจ้าหนี้และลูกหนี้ที่มีต่อนโยบายแก้ไขหนี้นอกระบบ (2) ทราบถึงปัญหาและอุปสรรคของการดำเนินการตามนโยบาย เช่น ไม่สามารถติดต่อผิดเจ้าหนี้หรือลูกหนี้เพื่อเข้าสู่กระบวนการไกล่เกลี่ยได้หรือเจ้าหนี้ลูกหนี้ไม่สามารถไกล่เกลี่ยกันได้ ความเกรงกลัวหวาดกลัวอันตรายต่อร่างกายและทรัพย์สินหากแจ้งข้อมูลของเจ้าหนี้ การขาดการเข้าถึงแหล่งเงินกู้ดอกเบี้ยต่ำที่ถูกกฎหมาย ขาดแคลนงบประมาณของภาครัฐที่สนับสนุนการดำเนินงานแก้ไขหนี้นอกระบบ (3) ทราบแนวทางเสนอแนะในการนำนโยบายมาใช้ในพื้นที่เพื่อให้เกิดผลเป็นรูปธรรมอย่างแท้จริง

คำสำคัญ: หนี้นอกระบบ นโยบายแก้ไขหนี้นอกระบบ คณะทำงาน

Abstract

The purposes of this study were (1) to understand the views of stakeholders on policies to solve the problem of informal debt, (2) to know the problems and obstacles of stakeholders to the policy of solving the problem of informal debt, and (3) to know the guidelines for developing policies to solve informal debt problems from the perspective of stakeholders. This research is a qualitative study, employing interviews with key informants involved Data

were collected from Key information providers directly related to the informal debt settlement policy. The findings reveal that (1) Reflect the views of practitioners and creditors and debtors towards the informal debt settlement policy, (2) Know the problems and obstacles in the implementation of the policy, such as the inability to contact the wrong creditor or debtor to enter the mediation process or the inability of creditors and debtors to mediate. Fear, fear of danger to the body and property if the information of the creditor is informed. Lack of access to legal sources of low-interest loans. Shortage of government budget to support debt resolution and (3) Know the guidelines and suggestions for implementing policies in the area to achieve real concrete results.

Keywords: Informal debt, informal debt correction policy, working group

บทนำ

หนี้นอกระบบเป็นปัญหาสำคัญที่เพิ่มสูงขึ้นทั้งในด้านปริมาณและความรุนแรงของปัญหาที่ส่งผลกระทบต่อชีวิตความเป็นอยู่ของประชาชนสังคม ที่ผ่านมารัฐบาลและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเร่งหามาตรการช่วยเหลือประชาชนที่เป็นหนี้นอกระบบแต่ปัญหาดังกล่าก็ไม่ลดลง รัฐบาลนายกรัฐมนตรีหลายสมัยของประเทศไทยได้พยายามแก้ไขปัญหาหนี้นอกระบบ ตัวอย่างเช่น รัฐบาลนางสาวยิ่งลักษณ์ ชินวัตร ไม่มีนโยบายในการแก้ไขปัญหาหนี้นอกระบบโดยตรงแต่มีนโยบายเร่งด่วนที่ช่วยบรรเทาความเดือนร้อนของประชาชนที่เป็นหนี้นอกระบบโดยเน้นการเพิ่มโอกาสในการเข้าถึงแหล่งเงินทุนที่มีต้นทุนการกู้ยืมจากสถาบันการเงินในระบบเพื่อลดภาระค่าใช้จ่ายของผู้กู้ยืม การเพิ่มเงินทุนกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมือง จัดตั้งกองทุนพัฒนาบทบาทสตรี จัดตั้งกองทุนตั้งตัวได้ในวงเงินประมาณ 1,000 ล้านบาทต่อสถาบันอุดมศึกษาที่เข้าร่วมโครงการ รัฐบาลพล.อ.ประยุทธ์ จันทร์โอชา มีนโยบายที่สำคัญคือบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ โดยมีเป้าหมายให้ผู้มีรายได้น้อย ที่ลงทะเบียนเข้าร่วมโครงการสามารถได้รับเงินซื้อสินค้าอุปโภคบริโภคและวัตถุดิบเพื่อเกษตรกรรมจากร้านธงฟ้าประชารัฐ นอกจากนี้ยังได้รับค่าเดินทางและส่วนลดค่าซื้อก๊าซหุงต้ม โครงการสินเชื่อรายย่อยระดับจังหวัดภายใต้การกำกับ (สินเชื่อพิโกไฟแนนซ์) โครงการสินเชื่อเพื่อประกอบอาชีพของผู้มีรายได้น้อยหรือเจ้าของกิจการขนาดเล็ก (นาโนไฟแนนซ์) เป็นต้น (นวลผจง ทรงรัตนพันธุ์, 2562)

กระทั่งรัฐบาล นายเศรษฐา ทวีสิน นายกรัฐมนตรี ขับเคลื่อนการแก้ไขปัญหาหนี้นอกระบบธนาคารออมสิน ซึ่งขณะนี้มีโครงการวงเงินกู้ส่วนบุคคลไม่เกินรายละ 50,000 บาท ในระยะเวลา 5 ปี,วงเงินกู้สำหรับผู้ที่มีอาชีพอิสระวงเงินกู้ไม่เกิน 100,000 บาท ในระยะเวลาสูงสุด 8 ปี สำหรับธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร จะดูแลกลุ่มเกษตรกรที่นำที่ดินไปขายฝาก หรือติดจำนองกับทางหนี้นอกระบบและได้มีการแก้ไขแล้ววงเงินสำหรับเกษตรกรไม่เกินรายละ 2.5 ล้านบาทซึ่งเป็นนโยบายใหม่ของรัฐบาลนายกเศรษฐาฯ นอกจากนี้ ยังมีการส่งเสริมให้มีผู้ประกอบการสินเชื่อรายย่อยระดับจังหวัดภายใต้กำกับ (สินเชื่อฟิโกไฟแนนซ์)

เพื่อเป็นทางเลือกของประชาชนโดยคิดอัตราดอกเบี้ยตามที่กระทรวงการคลังกำหนด ไม่เกิน 36% ต่อปี ส่วนในด้านการบังคับใช้กฎหมาย มีคำสั่งการให้กองบัญชาการตำรวจนครบาล ตำรวจภูธรภาค 1-9 ทำการเอ็กซเรย์พื้นที่และส่งข้อมูลขึ้นบัญชีผู้ประกอบการหนี้นอกระบบทั้งหมดและเข้มงวดในการบังคับใช้กฎหมาย (Thairath money, 2566) จังหวัดลำพูน ดำเนินการสำรวจและรับลงทะเบียนลูกหนี้นอกระบบในพื้นที่ตั้งแต่วันที่ 1 ธันวาคม 2566 ถึงวันที่ 29 กุมภาพันธ์ 2567 เป็นระยะเวลา 3 เดือน มีจำนวนผู้ลงทะเบียนทั้งสิ้น 978 คนได้ดำเนินการแก้ไขปัญหาหรือดำเนินการตามความประสงค์ของผู้ลงทะเบียน ดังนี้

1. ไกล่เกลี่ยประนอมข้อพิพาทสำเร็จ จำนวน 95 ราย

2. จำหน่ายเรื่อง จำนวน 883 ราย ซึ่งการจำหน่ายเรื่องนี้ ลูกหนี้มีความประสงค์ไม่ขอไกล่เกลี่ยจำนวน 56 ราย, ให้รัฐจัดหาแหล่งเงินกู้ดอกเบี้ยต่ำ 115 รายและให้รัฐจัดหาอาชีพเสริม 2 ราย (ศูนย์สารสนเทศเพื่อการบริหารงานปกครอง, ม.ป.ป.) ในส่วนจำนวนผู้ลงทะเบียนที่เหลือทั้งสิ้น 710 รายนั้น เป็นการจำหน่ายเรื่องในกรณีของการที่ไม่สามารถติดต่อไปยังผู้ลงทะเบียนเพื่อให้มารับการช่วยเหลือได้ สำหรับอำเภอลี้ได้มีคำสั่งจัดตั้งศูนย์บริการแก้ไขหนี้นอกระบบ ประกอบด้วยบุคคลดังนี้ นายอำเภอ ปลัดอำเภออำเภอลี้ เจ้าหน้าที่ตำรวจอำเภอลี้ พัฒนาการอำเภอลี้ ผู้อำนวยการศูนย์การเรียนรู้นอกพื้นที่ ผู้จัดการธนาคารออมสินสาขาลี้ ผู้จัดการธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์อำเภอลี้ กำนันอำเภอลี้ ซึ่งต่างเป็นผู้ที่มีบทบาทในการดำเนินงานให้บรรลุวัตถุประสงค เป็นผู้ที่คนในชุมชนให้ความเคารพนับถือ เป็นผู้ที่ใกล้ชิดกับคนในชุมชน จึงรู้สภาพปญหาและมองเห็นความต้องการของคนในชุมชนตลอดจนมีความสามารถในการประสานงานทำงานร่วมกันได้เพื่อแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นในพื้นที่ (ขวัญชัย อัตโณ, 2565) มีหน้าที่ที่ต้องดำเนินการเกี่ยวกับนโนบายแก้ไขหนี้นอกระบบรัฐบาลนายกเศรษฐาฯ พ.ศ.2566 ดังนี้

1. สำรวจและรับลงทะเบียนลูกหนี้นอกระบบในพื้นที่ ตั้งแต่วันที่ 1 ธันวาคม 2566 ถึงวันที่ 29 กุมภาพันธ์ 2567

2. เฝ้าระวัง สอดส่องบุคคลหรือกลุ่มบุคคลที่มีพฤติการณ์ที่เกี่ยวข้องกับนายทุน ปล่อยเงินกู้นอกระบบหรือการทวงถามหนี้โดยการข่มขู่หรือใช้ความรุนแรงกับลูกหนี้

3. ประชาสัมพันธ์ผู้ประกอบธุรกิจทวงถามหนี้ในพื้นที่ที่ยังมิได้จดทะเบียนการประกอบธุรกิจ ทวงถามหนี้ให้ดำเนินการจดทะเบียนการประกอบธุรกิจทวงถามหนี้ได้ ณ ที่ทำการปกครองจังหวัด

ซึ่งอำเภอลี้ มีผู้ลงทะเบียนเข้าร่วมฯจำนวน 114 คน ซึ่งอำเภอลี้ได้ดำเนินการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทสำเร็จจำนวนทั้งสิ้น 15 ราย และผู้ขอรับการช่วยเหลืออีกจำนวน 99 (ศูนย์สารสนเทศเพื่อการบริหารงานปกครอง ม.ป.ป.) นั้น ต้องทำการจำหน่ายเรื่องออกไปอันเนื่องมาจากอุปสรรคของการดำเนินการอาทิเช่น ผู้ลงทะเบียนกรอกข้อมูลไม่ครบถ้วนขาดข้อมูลสาระสำคัญไม่สามารถติดต่อผิดเจ้าหนี้หรือลูกหนี้เพื่อเข้าสู่กระบวนการไกล่เกลี่ยได้หรือเจ้าหนี้ลูกหนี้ไม่สามารถไกล่เกลี่ยกันได้ผู้ลงทะเบียนสำคัญผิดโดยนำเข้ามูลหนี้ในระบบมาลงข้อมูลการขอถอนเรื่องออกจากระบบเนื่องจากไม่ประสงค์ดำเนินการต่อ ความเกรงกลัวอันตรายต่อร่างกายและทรัพย์สินหากว่าแจ้งข้อมูลของเจ้าหนี้ การขอให้รัฐจัดหาแหล่งเงินกู้ในระบบดอกเบี้ยต่ำแต่ไม่ผ่านการพิจารณาโดยสถาบันการเงินที่เข้าร่วมซึ่งอำเภอลี้ได้ดำเนินการนำส่งข้อมูลที่จำเป็นในการพิจารณาอนุมัติวงเงินให้แก่

สถาบันการเงินแต่ก็ไม่ผ่านการพิจารณาเนื่องจากปัญหาเรื่องข้อมูลเครดิตบูโรระหว่างลูกหนี้และสถาบันการเงินและกรณีที่กำนันและผู้ใหญ่บ้านในพื้นที่ไม่มีความกระตือรือร้นในการทำหน้าที่ตามที่ได้รับมอบหมาย เพราะมองว่าเป็นปัญหาที่ไม่ว่าอย่างไรก็ไม่สามารถแก้ปัญหาได้หรือเป็นไปได้ยากและไม่ใส่ใจในการติดตามลูกหนี้และเจ้าหนี้ในพื้นที่เข้าร่วมการเจรจาไกล่เกลี่ยตามกระบวนการทางกฎหมายและความเกรงกลัวผู้มีอิทธิพลในพื้นที่ที่ปล่อยเงินกู้นอกระบบในพื้นที่และนโยบายหนี้นอกระบบดังกล่าวมีระยะการดำเนินการถึงวันที่ 30 กันยายน 2567 และยังไม่มีท่าทีว่าจะดำเนินการต่อหรือไม่จึงทำให้เห็นถึงการแก้ไขปัญหาตามนโยบายการแก้ไขหนี้นอกระบบของรัฐบาลนายกเศรษฐาฯ ที่ไม่มีความจริงจังขาดความต่อเนื่องและไม่มีประสิทธิ์ภาพในกระบวนการแก้ไขปัญหาทั้งภาครัฐและสถาบันการเงินแม้ว่าภาครัฐบาลรวมถึงสถาบันการเงินจะพยายามแก้ไขปัญหาหนี้นอกระบบและการพยายามบรรเทาความเดือดร้อน แต่เนื่องจากความไม่ต่อเนื่องในการแก้ไขปัญหาจากการเปลี่ยนแปลงคณะรัฐบาลแต่ละสมัยทำให้ปัญหาหนี้นอกระบบยังคงเป็นปัญหาสำคัญของประเทศ บทความที่ผู้จัดทำศึกษาก็เพื่อนำเสนอแนวทางการแกไขปญหาหนี้นอกระบบผานกลไกของคณะกรรมการแก้ไขปัญหาหนี้นอกระบบ อำเภอลี้ จังหวัดลำพูนตลอดจนศึกษาถึงโอกาสข่อจำกัดปญหาและอุปสรรคในการดำเนินการแก้ไขปัญหาหนี้นอกระบบ เพื่อปองกันและแกไขปญหาหนี้นอกระบบโดยให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องและชุมชนทองถิ่นเขามามีสวนรวมในการปองกันและแกไขปญหาหนี้นอกระบบ

วัตถุประสงค์ในการศึกษา

1. เพื่อทราบมุมมองของผู้มีส่วนได้เสียต่อการนำนโยบายแก้ไขปัญหาหนี้นอกระบบไปปฏิบัติ
2. เพื่อทราบปัญหาและอุปสรรคของผู้มีส่วนได้เสียต่อนโยบายแก้ไขปัญหาหนี้นอกระบบ
3. เพื่อหาแนวทางการพัฒนานโยบายแก้ไขปัญหาหนี้นอกระบบในมุมมองของผู้มีส่วนได้เสีย

กรอบแนวคิด

แนวคิดและทฤษฎีการนำนโยบายมาใช้

กระบวนการทำงานทางปฏิสัมพันธ์ เชิงยุทธศาสตร์ เพื่อให้สามารถบรรลุเป้าหมายของกลุ่มผลประโยชน์ต่าง ๆ ซึ่งอาจจะ สอดคล้องหรือไม่สอดคล้องกับเป้าหมายของนโยบายก็ได้ (รัตนาภรณ์ แววกระโทก, 2553) ชี้ให้เห็นถึงการกระทำที่อาศัยกลไกทางการบริหารมาทำให้นโยบายถูกปฏิบัติหรือดำเนินงานอย่างจริงจังโดยองค์การที่รับผิดชอบให้บรรลุวัตถุประสงค์ ดังนั้นการนำนโยบายไปปฏิบัติจึงเป็นการแสวงหาวิธีการและแนวทางเพื่อปรับปรุงนโยบาย แผนงานและโครงการให้ดีขึ้น

แนวคิดและทฤษฎีการวางแผนการเงินส่วนบุคคลและการบริหารหนี้ส่วนบุคคล

การเรียนรู้วิธีการบริหารจัดการเงิน หรือการวางแผนการเงินจะช่วยให้บุคคลมีความฉลาดทางการเงินอันประกอบด้วยทักษะทางการเงิน คือ การรู้จักหาเงิน การรู้จักออมเงิน การรู้จักใช้เงิน และการรู้จักทำให้เงินงอกเงย หากขาดทักษะข้อใดข้อหนึ่งจะทำให้สมดุลทางการเงินสูญเสียไปและจะกลายเป็นปัญหาทางการเงิน (ปิยนันท์ แจ้งอักษร, 2564)

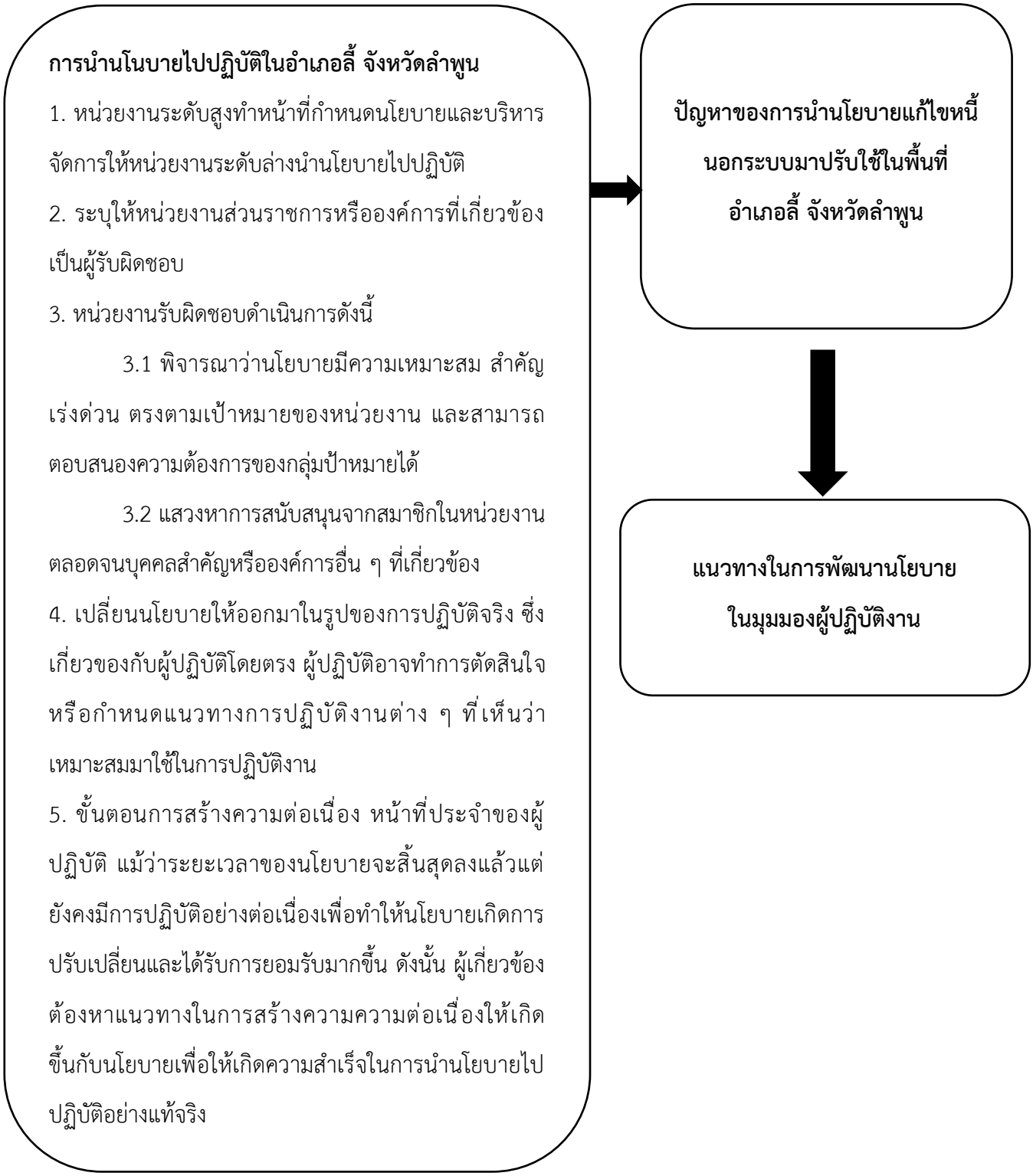
ทฤษฎีผู้มีส่วนได้เสีย

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียซึ่งหมายถึงใครก็ตามที่สามารถได้รับผลกระทบหรือส่งผลกระทบต่อธุรกิจได้ เนื่องจากเป็นผู้ที่เกี่ยวโยงกับธุรกิจทางใดทางหนึ่งไม่ว่าจะเป็นผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสียกับบริษัทโดยตรงหรือโดยอ้อมก็ตามตัวอย่างทั่วไปของ Stakeholders หรือ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ได้แก่ พนักงาน ลูกค้า ผู้ถือหุ้น ซัพพลายเออร์ ชุมชน และรัฐบาลผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแต่ละกลุ่มจะมีความสนใจที่แตกต่างกันต่อบริษัท อีกทั้งยังอาจได้รับประโยชน์หรือเสียประโยชน์ได้ในรูปแบบที่ต่างกัน ทำให้ Stakeholders หรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกลายเป็นปัจจัยที่ทำให้องค์กรเผชิญกับปัญหาความพยายามที่จะทำให้ทุกฝ่ายพึงพอใจ (Safesiri, 2023)

กรอบแนวคิด

กรอบแนวคิดนำมาสร้างเป็นแนวทางในการพัฒนานโยบายในมุมมองผู้ปฏิบัติงาน เริ่มจากการแปลงนโยบายออกเป็นแนวทางปฏิบัติหรือรูปของแผนงาน ให้คณะทำงานรับแนวทางแผนงานนโยบายแก้ไขหนี้นอกระบบ พ.ศ.2566ไปปฏิบัติต่อไปและต้องมีการปฏิบัติอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ ซึ่งนโยบายที่นำมาปฏิบัติในพื้นที่ต้องมีวัตถุประสงค์ของนโยบายที่ชัดเจนที่รับทราบได้ทั่วกันในคณะทำงาน มีทรัพยากรหรืองบประมาณที่เพียงพอต่อการดำเนินการไม่ว่าจะเป็นทางการเงินและกำลังคนบุคลากรซึ่งต้องสื่อสารและความสัมพันธ์ระหว่างหน่วยงานที่รับผิดชอบซึ่งคณะทำงานที่รับผิดชอบในการนำนโยบายไปปฏิบัติต้องมีคุณสมบัติเพียงพอในการทำให้นโยบายเป็นจริงได้รวมถึงผู้ปฏิบัติงานต้องมีคุณสมบัติและความพร้อมที่จะทำงานตามนโยบายที่ได้รับมอบหมายทั้งนี้การนำนโยบายมาปฏิบัติในพื้นที่ก็ต้องคำนึงถึงสภาพทางสังคมเศรษฐกิจและการเมือง สภาพแวดล้อมในพื้นที่ด้วย

ซึ่งการนำนโยบายแก้ไขหนี้นอกระบบของรัฐบาล ปี พ.ศ. 2566 มาปฏิบัติในพื้นที่อำเภอลี้ จังหวัดลำพูน นั้น นอกจากจะมีวัตถุประสงค์เพื่อแก้ไขปัญหาหนี้นอกระบบในพื้นที่ทั้งทางแพ่งและทางอาญาแล้วยังมีขั้นตอนของการวางแผนการเงินส่วนบุคคลและการบริหารหนี้ส่วนบุคคลเพื่อเป็นพื้นฐานการใช้เงินและสร้างความมั่นคงทางการเงินอย่างยั่งยืนโดยเริ่มจากการประเมินสถานะทางการเงินของบุคคลในขณะนั้นและกำหนดเป้าหมายทางการเงิน กำหนดทางเลือกและประเมินทางเลือก สร้างและปฏิบัติตามแผนการเงินติดตามผลและปรับปรุงแผนทางการเงิน ดังสรุปในรูปที่ 1



รูปที่ 1 กรอบแนวคิดงานวิจัย

ระเบียบวิธีการวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้ ใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) เป็นแนวทางในการศึกษารวบรวมข้อมูลเพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงลึกที่มีความครอบคลุม ถูกต้อง และน่าเชื่อถือมากที่สุด ตลอดจนเพื่อตอบคำถามงานวิจัยที่ได้กำหนดไว้เบื้องต้น โดยผู้วิจัยได้ใช้วิธีการจัดเก็บข้อมูลจากผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องโดยตรงด้วยวิธีการสัมภาษณ์บุคลากรฝ่ายปกครองอำเภอลี้และกลุ่มภาคีเครือข่ายที่ดำเนินงานการแก้ไขหนี้นอกระบบตามนโยบายรัฐบาล 2566 จำนวนทั้งสิ้น 24 คน เพื่อให้ทราบถึงทัศนคติ ความรู้สึกและความคิดของผู้ดำเนินงานตลอดจนบทบาทหน้าที่การดำเนินงานละการมีส่วนร่วมการทำงาน ว่าการดำเนินงานการแก้ไขหนี้นอกระบบฯเป็นอย่างไรและสามารถใช้อำนาจตามกฎหมายอาญามาใช้บังคับในพื้นที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อให้สามารถเป็นแนวทางในการวางแผนการดำเนินงานการแก้ไขหนี้นอกระบบฯให้เกิดประสิทธิภาพ และบรรลุตามพันธกิจขององค์กรอย่างยั่งยืน

กลุ่มเป้าหมายและวิธีการเก็บข้อมูล

กลุ่มผู้ปฏิบัติหน้าที่โดยตรงเป็นกลุ่มที่มีหน้าที่หลักเช่น ติดตามผู้ขอรับความช่วยเหลือแก้ไขหนี้นอกระบบให้ได้รับการแก้ไขหนี้นอกระบบอย่างมีระบบ ดังนั้นเพื่อให้การแก้ไขหนี้นอกระบบฯเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ทั้งนี้ แนวคิดและทฤษฎีการวางแผนการเงินส่วนบุคคลและการบริหารหนี้ส่วนบุคคล ทฤษฎีผู้มีส่วนได้เสีย และทฤษฎีการนำนโยบายมาปรับใช้ในพื้นที่ เป็นปัจจัยที่มีส่งผลต่อการดำเนินการแก้ไขหนี้นอกระบบฯ โดยส่วนหนึ่งเป็นการศึกษาวิจัยเอกสาร (Documenting Research) โดยการสังเคราะห์วิเคราะห์ จากการศึกษาเอกสารที่เกี่ยวข้องในการจัดการดำเนินงานการแก้ไขหนี้นอกระบบฯ อำเภอลี้เพื่อสังเคราะห์ถึงการมีส่วนร่วม และแนวทางในดำเนินงานการแก้ไขหนี้นอกระบบฯ และการบังคับใช้กฎหมายอย่างจริงจัง เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาการดำเนินงาน

แหล่งข้อมูล

1) แหล่งข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) เป็นการศึกษาจากเอกสาร (Documentary study) ซึ่งเป็นข้อมูลที่ได้มาจากการทบทวนวรรณกรรม แนวคิด ทฤษฎี งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง รวมถึงเอกสารต่าง ๆ

2) แหล่งข้อมูลเชิงปฐมภูมิ (Primary Data) เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้ให้ข้อมูลหลักหรือผู้ที่เกี่ยวข้องโดยตรง (Key Informant) ที่กำหนดไว้ ได้แก่ นายอำเภอลี้หรือผู้แทนนายอำเภอลี้ ปลัดอำเภอฝ่ายอำนวยความเป็นธรรม กำนันอำเภอลี้ ผู้ใหญ่บ้านอำเภอลี้ ผู้กำกับการสถานีตำรวจภูธรลี้หรือผู้แทน พัฒนากรอำเภอลี้หรือผู้แทน ผู้จัดการธนาคารออมสินสาขาลี้ ผู้จัดการธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์สาขาลี้ และผู้ลงทะเบียนแก้ไขหนี้นอกระบบ (เจ้าหนี้และลูกหนี้) จำนวน 24 คน โดยใช้วิธีสอบถามเก็บข้อมูลและการใช้วิธีการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก (In Depth Interview) ผู้ให้ข้อมูลหลัก

ใช้วิธีการคัดเลือกแบบเฉพาะเจาะจง (purpose selection) คัดเลือกผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องในการดำเนินงานการแก้ไขหนี้นอกระบบตามนโยบายรัฐบาล พ.ศ. 2566 อำเภอลี้โดยตรง มีจำนวนทั้งสิ้น 24 คน

ผู้วิจัยได้กำหนดแบบสัมภาษณ์กึ่งมีโครงสร้าง (Semi-Structure Interview Form) โดยอ้างอิงตามแนวคิดทฤษฎี เอกสารที่เกี่ยวข้องเพื่อใช้เป็นกรอบประเด็นการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก (In depth Interview) มีรายละเอียดดังนี้

ดำเนินการสัมภาษณ์ โดยทำการนัดหมายผู้ให้สัมภาษณ์ล่วงหน้าในระหว่างทำการสัมภาษณ์ผู้วิจัยจะทำการสร้างบรรยากาศในการสนทนาที่ดี สร้างความคิดเคย สนทนาแบบเปิดใจ สนทนาในหลักความเป็นจริงที่ได้ดำเนินการมา พร้อมทั้งชี้แจงรายละเอียดการสัมภาษณ์เพื่อสร้างความเข้าใจและตกลงร่วม กันโดยให้คำรับรองว่าจะไม่ทำให้ผู้ถูกสัมภาษณ์เดือดร้อน ทั้งนี้ ผู้ให้สัมภาษณ์เต็มใจที่จะให้ข้อมูลตรงตามข้อเท็จจริงมากที่สุด

การวิเคราะห์ข้อมูล ในการวิเคราะห์ข้อมูลดำเนินการ ดังนี้

1) วิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) คือการสร้างข้อสรุปจากข้อมูลที่ได้จากการศึกษาเอกสาร แนวคิด ทฤษฎี งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อหาข้อสรุปเพื่อนำมาใช้ในการวิเคราะห์

2) วิเคราะห์ข้อมูลแบบสร้างสรุปแบบอุปนัย (Analytic Induction) เป็นการรวบรวมข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์และการสนทนาแล้วนำมาสังเคราะห์ สรุป เรียบเรียง ความคิดเห็นของผู้ให้ข้อมูลว่ามีความแตกต่างกันอย่างไรหลังจากนั้นจึงนำมาสรุปตามประเด็นศึกษาที่ได้กำหนดแล้วนำมาวิเคราะห์กับแนวคิดทฤษฎีที่กำหนดไว้ในกรอบการศึกษาเพื่อแสวงหาองค์ความรู้ใหม่

ผลการศึกษา

ผลการศึกษาจากการสัมภาษณ์ผู้มีส่วนได้เสียโดยตรงขอนำเสนอผลการศึกษา ดังนี้

1) มุมมองของผู้มีส่วนได้เสียต่อการนำนโยบายแก้ไขปัญหาหนี้นอกระบบไปปฏิบัติ โดยการนำนโยบายฯมาปฏิบัติในพื้นที่เริ่มจากการสั่งการของจังหวัดลำพูนเพื่อให้ความช่วยเหลือแก่ลูกหนี้ที่ขอรับความช่วยเหลือโดยศูนย์อำนวยการแก้ไขหนี้นอกระบบ อำเภอลี้ ซึ่งประกอบด้วย นายอำเภอลี้, ปลัดอำเภอฝ่ายอำนวยความเป็นธรรม, กำนันอำเภอลี้, ผู้กำกับการสถานีตำรวจภูธรลี้หรือผู้แทน, พัฒนาการอำเภอลี้, ผู้จัดการธนาคารออมสินสาขาลี้ และผู้จัดการธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์สาขาอำเภอลี้ ซึ่งต้องร่วมทำงานบูรณาการร่วมกันซึ่งมีการดำเนินงานคือ ไกล่เกลี่ยแก้ไขปัญหาหนี้นอกระบบให้คำปรึกษาทางกฎหมายโดยที่ทำการปกครองอำเภอลี้ ร่วมกับกำนันในพื้นที่ ซึ่งเป็นหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่โดยตรงในการใช้กฎหมายไกล่เกลี่ยและประนอมข้อพิพาทและติดตามตัวลูกหนี้ทราบความคืบหน้าของข้อตกลงที่ทำขึ้น ช่วยเหลือหาแหล่งเงินทุนที่ถูกกฎหมายและมีดอกเบี้ยต่ำโดยที่ทำการปกครองอำเภอลี้ร่วมกับสถาบันทางการเงิน การส่งเสริมอาชีพสร้างช่องทางการทำงานเพิ่มมากขึ้นโดยที่ทำการปกครองอำเภอลี้ร่วมกับสำนักงานพัฒนาชุมชน และการบังคับใช้กฎหมายลงโทษผู้ที่กระทำผิดตามกฎหมายว่าด้วยการกู้ยืมเงินเป็นหน้าที่ของ ที่ทำการปกครองอำเภอลี้ ร่วมกับสถานีตำรวจภูธรลี้

คณะผู้ทำงานมองว่า หนี้นอกระบบเป็นปัญหาในสังคมไทยมาเป็นระยะเวลายาวนานและถูกมองว่าการกู้นอกระบบเป็นแหล่งเงินกู้แหล่งสุดท้ายสำหรับผู้ที่ต้องการใช้เงินอย่างเร่งด่วน เนื่องจากการเป็นผู้ปล่อยกู้นอกระบบทำได้ง่าย อีกทั้งการกู้ยืมที่เกิดขึ้นโดยส่วนใหญ่เป็นการตกลงกันระหว่างผู้ให้กู้และผู้กู้ จึงเป็นไปได้

ยากที่จะแก้ไขหนี้นอกระบบอัตราดอกเบี้ยสูง แม้ว่าภาครัฐบาล รวมถึงสถาบันการเงินในระบบในการพยายามแก้ไขปัญหาหนี้นอกระบบและการพยายามบรรเทาความเดือดร้อน ในส่วนผู้ที่ปฏิบัติหน้าที่ตามนโยบายแก้ไขหนี้นอกระบบ จะเน้นไปที่มาตรการการแก้ปัญหาและมาตรการการป้องกัน โดยที่มาตรการการแก้ปัญหานั้นจะเป็นการที่จะแก้ปัญหาให้กับผู้มีหนี้นอกระบบให้ปรับเปลี่ยนหนี้นอกระบบให้กลายเป็นหนี้ในระบบเสาะหาแหล่งการเงินเพื่อนำเงินมาให้ผู้มีหนี้สินนอกระบบกู้ยืมไปชดใช้หนี้นอกระบบ ส่วนมาตรการการป้องกันปัญหาหนี้นอกระบบจะเป็นการปลูกฝังไม่ทำให้เกิดปัญหาหนี้ในอนาคต ประชาชน/ครัวเรือนต้องเรียนรู้วิธีแก้ไขปัญหาทางการเงิน เรียนรู้หลักและวิธีการลงทุนโดยพึ่งตนเอง หาวิธีการเพิ่มรายได้ ลดค่าใช้จ่ายโดยเฉพาะสินค้าหรือบริการที่ไม่จำเป็น และต้องมีวินัยในการใช้คืนหนี้ที่ก่อขึ้นอย่างสม่ำเสมอไม่ใช่จะรอการแก้ปัญหาจากภาครัฐเพียงอย่างเดียวและที่สำคัญสุดรัฐควรจะมีวิธีการที่จะดึงให้หน่วยงานส่วนท้องถิ่นเข้ามาร่วมในการแก้ปัญหาด้วยและลักษณะของการปล่อยเงินกู้นอกระบบในปัจจุบันมีทั้งที่เป็นบุคคลธรรมดา นิติบุคคล หรืออยู่ในรูปของขบวนการทำให้การติดตามตัวลงโทษตามกฎหมายยากมากขึ้น จากคำสัมภาษณ์ของนายอำเภอลี้ ที่ได้กล่าวว่า

> *“ต้องเข้าใจว่านโยบายแก้ไขหนี้นอกระบบจะประสบผลสำเร็จได้นั้นเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานต้องทำความเข้าใจและมีความใส่ใจที่จะดำเนินการตามหน้าที่เสียก่อนเพราะนโยบายที่ออกโดยรัฐบาลมุ่งเน้นการแก้ไขปัญหาที่ได้เกิดขึ้นแล้วหากมองว่านโยบายไม่สามารถทำได้จริงฉะนั้นแล้วก็จะทำให้การทำงานของเราไม่มีประสิทธิภาพอย่างแน่นอน”* (นายอำเภอลี้, 2567)

กรณีมุมมองของผู้มีส่วนได้เสียฝั่งเจ้าหนี้ลูกหนี้ซึ่งไม่ได้เป็นผู้ปฏิบัติงานโดยตรงแต่เป็นผู้ขอรับความช่วยเหลือทั้งเจ้าหนี้และลูกหนี้มองว่านโยบายดังกล่าว มองว่าเป็นนโยบายที่ดีถ้าหากว่าสามารถนำมาปรับใช้ในพื้นที่และสามารถแก้ไขปัญหาได้จริง แต่ก็มีความเกรงกลัวในกรณีที่จะบังคับใช้ทางกฎหมายกับเจ้าหนี้เพราะมองว่าพวกเจ้าหนี้ทั้งหลายส่วนใหญ่แล้วเป็นคนที่คอยช่วยเหลือในยามยากลำบาก

2) ปัญหาและอุปสรรคของผู้มีส่วนได้เสียต่อนโยบายแก้ไขปัญหาหนี้นอกระบบ ซึ่งพบปัญหาของการดำเนินการ เช่น การขาดการดำเนินงานการประสานงาน การทำงานโดยบูรณาการร่วมกัน โดยทำงานต่างฝ่ายต่างทำงานในรูปแบบของตนซึ่งแยกออกจากกันโดยชัดเจนเกิดการละเลยการทำงานร่วมกันตามที่ได้แต่งตั้งคณะทำงาน อีกทั้งยังขาดความกระตือรือร้นในการดำเนินงานของคณะทำงานขาดความต่อเนื่องการทำงานเพราะนโยบายดังกล่าวมีระยะทำงานถึงเพียงวันที่ 30 กันยายน 2567 และไม่มีแนวทางที่ชัดเจนว่าจะดำเนินการในอนาคตต่อไปอย่างไร อีกทั้งการบังคับใช้กฎหมายกับเจ้าหนี้ที่ไม่ปฏิบัติตามกฎหมายทำให้การดำเนินการนโยบายแก้ไขหนี้นอกระบบ พ.ศ. 2566 มีประสิทธิภาพน้อยลง การไม่ใส่ใจในการติดตามลูกหนี้และเจ้าหนี้ในพื้นที่เข้าร่วมการเจรจาไกล่เกลี่ยตามกระบวนการทางกฎหมาย ทั้งนี้การติดต่อประสานงานเจ้าหนี้และลูกหนี้ในพื้นที่ก็ทำได้ยากลำบากเช่นกันเช่น ไม่สามารถติดต่อทางโทรศัพท์ได้ หรือไม่สามารถติดตามตัวได้ ในส่วนของการบริหารจัดการนั้นเป็นอำนาจหน้าที่ของนายอำเภอลี้เป็นผู้อำนวยการศูนย์ฯ และคณะทำงานของศูนย์ฯ ซึ่งแม้ว่ามีการบริหารจัดการตามกระบวนการและข้อสั่งการมาแล้วนั้นแต่อุปสรรคของการดำเนินการมักเป็นปัจจัยภายนอกที่ควบคุมได้ยากเช่นการขาดการประสานงานร่วมกันในหน่วยงานที่

เกี่ยวข้อง หรือต่างหน่วยงานต่างทำงานในรูปแบบที่แตกต่างกันออกไป หลักเกณฑ์ความสามารถในการชำระเงินไม่เป็นไปตามหลักเกณฑ์ของธนาคารเพราะส่วนใหญ่เป็นลูกหนี้ของสถาบันการเงินอยู่แล้วและเป็นผู้ที่ติดปัญหาเครดิตบูโรซึ่งทำให้ไม่เป็นไปตามเงื่อนไขของนโยบายแก้ไขหนี้นอกระบบและหากปล่อยเงินกู้ไปก็จะเป็นการเสี่ยงต่อสถานะทางการเงินของสถาบันการเงิน หรือที่เรียกว่าหนี้เสีย และการที่ลูกหนี้ไม่ยอมให้ข้อมูลต่อผู้ปฏิบัติงานเนื่องจากการเกรงกลัวต่อเจ้าหนี้จึงทำให้ทำงานได้ยากมากขึ้น การในส่วนของการไกล่เกลี่ยเพื่อระงับข้อพิพาทการกู้ยืมเงินระหว่างเจ้าหน้าและลูกหนี้และนำลูกหนี้ที่มีความต้องการแหล่งเงินกู้ในระบบที่มีดอกเบี้ยต่ำซึ่งเป็นการแก้ไขปัญหาที่ไม่ได้ยั่งยืนเพราะอย่างไรเสียหากลูกหนี้ไม่เปลี่ยนพฤติกรรมทางการเงินก็จะเป็นการแก้ไขปัญหาหนี้นอกระบบได้ยากและการดำเนินการบังคับใช้กฎหมายในพื้นที่ที่จะลงโทษเจ้าหนี้ที่ปล่อยเงินกู้ก็ไม่ได้เกิดความจริงจังมากนักซึ่งในส่วนนี้สถาบันการเงินที่เกี่ยวข้องดำเนินการร่วมกัน และเมื่อพิจารณาสภาพพื้นที่ในอำเภอลี้ ส่วนมากแล้วประชาชนมีอาชีพเกษตรกรเสียส่วนใหญ่และสภาพเศรษฐกิจในพื้นที่เป็นพื้นที่ที่ไม่ใช่พื้นที่ทางเศรษฐกิจทำให้รายได้ของประชาชนมาจากการทำเกษตรกรรมและมีรายได้ที่ไม่เพียงพอต่อการดำเนินชีวิตและค่าใช้จ่ายในครัวเรือนในปัจจุบันที่สวนทางกับค่าครองชีพที่เพิ่มขึ้นทำให้เป็นการยากในการที่จะได้รับการพิจารณาของสถาบันการเงิน ส่วนการบังคับใช้กฎหมายลงโทษผู้กระทำผิดแต่ว่ามีข้อมูลของเจ้าหนี้น้อยมากและส่วนใหญ่เป็นเจ้าหนี้หมวกกันน็อคซึ่งติดตามตัวได้ยากและลูกหนี้ไม่ยอมให้ข้อมูลต่อผู้ปฏิบัติงานจึงทำให้ศูนย์อำนวยการแก้ไขหนี้นอกระบบอำเภอลี้หาข้อมูลและดำเนินการได้ยาก และการดำเนินการส่งเสริมอาชีพแก่ลูกหนี้ที่ขอความช่วยเหลือได้มีการส่งเสริมการสร้างรายได้ให้แก่ลูกหนี้ก็มีลูกหนี้จำนวนน้อยให้ความสนใจเนื่องจากสนใจด้านของจำนวนเงินที่จะนำมาแก้ไขปัญหามากกว่าการประกอบอาชีพเสริม ในส่วนของสถาบันการเงินที่ให้บริการแหล่งเงินทุนดอกเบี้ยต่ำซึ่งเป็นแหล่งเงินทุนที่ถูกกฎหมายแต่อย่างไรก็ตามทางสถาบันการเงินก็ยังต้องคำนึงถึงความเสี่ยงของสถานทางการเงินของลูกหนี้ด้วยเช่นกันว่ามีความสามารถในการนำเงินมาชำระคืนให้แก่สถาบันการเงินได้หรือไม่ ในส่วนของเจ้าหน้าและลูกหนี้ มองว่าวัตถุประสงค์ของนโยบายที่จะช่วยแก้ไขปัญหานี้นอกระบบในส่วนของเจ้าหนี้และลูกนี้มองเฉพาะกรณีที่บอกว่าหาแหล่งเงินทุนดอกเบี้ยต่ำเท่านั้นเพราะมองว่าเป็นการแก้ปัญหาที่ตรงจุดมากกว่าการช่วยเหลืออื่น ๆ เพื่อจะนำเงินมาชำระแก่เจ้าหนี้โดยตรง

3) แนวทางการพัฒนานโยบายแก้ไขปัญหาหนี้นอกระบบในมุมมองของผู้มีส่วนได้เสีย หน่วยงานผู้ปฏิบัติงานเมื่อรับนโยบายมาแล้วต้องมีการวางแผนการดำเนินงานตามอำนาจหน้าที่ในส่วนที่เกี่ยวข้องของแต่ละหน่วยงานเพื่อแก้ไขปัญหาได้ตรงจุด มีการมอบหมายหน้าที่ในการดำเนินงานที่ชัดเจน ต้องมีการวางแผนการเงินส่วนบุคคลและการบริหารหนี้ส่วนบุคคลเพื่อเป็นพื้นฐานการใช้เงินและสร้างความมั่นคงทางการเงินโดยผ่านกระบวนการการทำงานของคณะทำงานต้องมีการให้ความรู้แก่ผู้นำในพื้นที่ถ่ายทอดความรู้แก่ประชาชนในพื้นที่ของแต่ละคนและต้องมีการติดตามอย่างสม่ำเสมอโดยมอบหมายปลัดอำเภอประจำตำบลที่มีครบทุกตำบลติดตามอย่างต่อเนื่องและจริงจังทุกอาทิตย์เพื่อสอบถามข้อมูลโดยต้องเน้นการปฏิบัติงานในพื้นที่ให้เห็นผลจริง ทราบข้อเท็จจริงในพื้นที่และระดมกำลังร่วมกับผู้นำในพื้นที่แก้ไขปัญหาหนี้นอกระบบในพื้นที่อย่างจริงจังซึ่งจะเป็นการตั้งชุดปฏิบัติการในพื้นที่ที่มีปลัดอำเภอเป็นหัวหน้าชุดของแต่ละตำบลร่วมกับกำนัน

และพัฒนากรในที่รับผิดชอบของแต่ละตำบล และเจ้าหน้าที่สถาบันการเงินที่รับผิดชอบแต่ละพื้นที่ตำบลเช่นนี้ก็จะมีชุดทำงานที่เข้าพื้นที่ทำงานเชิงรุกติดตามข้อมูลลูกหนี้และช่วยเหลือลูกหนี้ในพื้นที่ได้ ส่วนกระบวนการไกล่เกลี่ยประนอมข้อพิพาทของอำเภอซึ่งสามารถตั้งคณะผู้ไกล่เกลี่ยเพิ่มขึ้นได้เพื่อหาข้อตกลงร่วมกันระหว่างเจ้าหนี้และลูกหนี้ และควรมีผู้มีความรู้ทางด้านกฎหมาย เช่น ทนายในพื้นที่อำเภอลี้ หรือว่าเจ้าหน้าที่เจ้าหน้าที่สำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิ์พื้นที่จังหวัดลำพูนเพื่อเป็นที่ปรึกษาแก่คณะทำงานในกรณีที่มีปัญหาหรืออุปสรรคในการบังคับใช้กฎหมาย สร้างความเชื่อมั่นให้แก่ลูกหนี้ว่าจะปกป้องและดำเนินการทางกฎหมายแก่ผู้ที่กระทำผิดอย่างจริงจังและเห็นควรแจ้งไปยังหน่วยงานบังคับบัญชาที่อยู่เหนือขึ้นไปนการแนะนำให้มี "Non Bank" หมายถึง ผู้ให้บริการทางการเงินที่ไม่ใช่สถาบันการเงิน ส่วนใหญ่เป็นบริษัทจำกัดที่จดทะเบียนกับกระทรวงพาณิชย์ ทั้งนี้ Non Bank ที่ธนาคารแห่งประเทศไทยกำกับดูแล ที่จะมามีส่วนร่วมในการแก้ไขปัญหาหนี้นอกระบบ และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเข้าไปจัดอบรมส่งเสริมการประกอบอาชีพในพื้นที่ซึ่งชุดปฏิบัติการก็สามารถเข้าให้ความรู้แก่ประชาชนในพื้นที่ได้ ส่งเสริมให้มีการจัดตั้งกลุ่มชุมชนเพื่อของบประมาณการเงินจากหน่วยงานสำนักงานพัฒนาชุมชนอำเภอลี้ เพื่อหารายได้แก่กลุ่มชุมชน

สรุปผลและอธิปรายผล

จากการสอบถามผู้มีส่วนเกี่ยวข้องโดยตรงทั้งผู้ที่ปฏิบัติงานและเจ้าหนี้และลูกหนี้ที่ขอรับการช่วยเหลือสรุปผลได้ ว่านโยบายแก้ไขปัญหาหนี้นอก พ.ศ. 2566 โดยรัฐบาลนายกเศรษฐาฯ เป็นมาตรการการแกปญหาและมาตรการการปองกัน เป็นการปรับเปลี่ยนหนี้นอกระบบให้กลายเป็นหนี้ในระบบเสาะหาแหล่งการเงินเพื่อนำเงินมาให้ผู้มีหนี้สินนอกระบบกูยืมไปชดใช้หนี้นอกระบบ ให้ความรูแกประชาชนในด้านความรูทางด้านการเงิน การจัดทำบัญชีครัวเรือน ความรูในด้านการประกอบอาชีพ ให้ความรู้คำปรึกษาด้านกฎหมายมีกระบวนการไกล่เกลี่ยประนอมข้อพิพาทเพื่อลดปัญหาหนี้นอกระบบ รวมถึงมีการสร้างจิตสำนึกให้คนรูจักดิ้นรนหาวิธีการแก้ปญหาด้วยตนเองกอน หาวิธีการเพิ่มรายได้ ลดคาใช้จ่ายโดยเฉพาะสินค้าหรือบริการที่ไม่จำเป็น และต้องมีวินัยในการใช้คืนหนี้ที่กอขึ้นอย่างสม่ำเสมอ ไม่ใช่จะรอการแก้ปญหาจากภาครัฐเพียงอย่างเดียว เมื่อนำนโยบายแก้ไขปัญหาหนี้นอก มาปรับในพื้นที่อำเภอลี้ จังหวัดลำพูน ก็พบปัญหาของการดำเนินการ เช่น การขาดการดำเนินงานการประสานงาน โดยทำงานต่างฝ่ายต่างทำงานในรูปแบบของตนซึ่งแยกออกจากกันโดยชัดเจนขาดความกระตือรือร้นในการดำเนินงานของคณะทำงานขาดความต่อเนื่องการทำงานเพราะนโยบายดังกล่าวมีระยะทำงานถึงเพียงวันที่ 30 กันยายน 2567 และไม่มีแนวทางที่ชัดเจนว่าจะดำเนินการในอนาคตต่อไปอย่างไร อีกทั้งการบังคับใช้กฎหมายกับเจ้าหนี้ที่ไม่ปฏิบัติตามกฎหมาย การติดต่อประสานงานเจ้าหนี้และลูกหนี้ในพื้นที่ก็ทำได้ยากลำบากเช่น ไม่สามารถติดต่อทางโทรศัพท์ได้ หรือไม่สามารถติดตามตัวได้ หลักเกณฑ์ความสามารถในการชำระเงินไม่เป็นไปตามหลักเกณฑ์ของธนาคารเพราะส่วนใหญ่เป็นลูกหนี้ของสถาบันการเงินอยู่แล้วและเป็นผู้ที่ติดปัญหาเครดิตบูโรซึ่งทำให้ไม่เป็นไปตามเงื่อนไขของนโยบายแก้ไขหนี้นอกระบบและหากปล่อยเงินกู้ไปก็จะเป็นการเสี่ยงต่อสถานะทางการเงินของสถาบันการเงิน หรือที่เรียกว่าหนี้เสีย และการที่ลูกหนี้ไม่ยอมให้ข้อมูลต่อผู้ปฏิบัติงานเนื่องจากการเกรงกลัวต่อเจ้าหนี้จึงทำให้ทำงาน

ได้ยากมากขึ้น การในส่วนของการไกล่เกลี่ยเพื่อระงับข้อพิพาทการกู้ยืมเงินระหว่างเจ้าหน้าและลูกหนี้และนำลูกหนี้ที่มีความต้องการแหล่งเงินกู้ในระบบที่มีดอกเบี้ยต่ำซึ่งเป็นการแก้ไขปัญหาที่ไม่ได้ยั่งยืนเพราะอย่างไรเสียหากลูกหนี้ไม่เปลี่ยนพฤติกรรมทางการเงินก็จะเป็นการแก้ไขปัญหาหนี้นอกระบบได้ยาก เมื่อพิจารณาสภาพพื้นที่ในอำเภอลี้ ส่วนมากแล้วประชาชนมีอาชีพเกษตรกรเสียส่วนใหญ่และสภาพเศรษฐกิจในพื้นที่เป็นพื้นที่ที่ไม่ใช่พื้นที่ทางเศรษฐกิจทำให้รายได้ของประชาชนมาจากการทำเกษตรกรรมและมีรายได้ที่ไม่เพียงพอต่อการดำเนินชีวิต และมีข้อมูลของเจ้าหนี้น้อยและส่วนใหญ่เป็นเจ้าหนี้หมวกกันน็อคซึ่งติดตามตัวได้ยากและลูกหนี้ไม่ยอมให้ข้อมูลต่อผู้ปฏิบัติงาน ในส่วนของเจ้าหน้าและลูกหนี้ มองว่าวัตถุประสงค์ของนโยบายที่จะช่วยแก้ไขปัญหานี้นอกระบบในส่วนของเจ้าหนี้และลูกนี้มองเฉพาะกรณีที่บอกว่าหาแหล่งเงินทุนดอกเบี้ยต่ำเท่านั้นเพราะมองว่าเป็นการแก้ปัญหาที่ตรงจุดมากกว่าการช่วยเหลืออื่น ๆ เพื่อจะนำเงินมาชำระแก่เจ้าหนี้โดยตรง และได้ทราบแนวทางการพัฒนานโยบายแก้ไขปัญหาหนี้นอกระบบ พ.ศ. 2566 สรุปได้ว่าหน่วยงานผู้ปฏิบัติงานเมื่อรับนโยบายมาแล้วต้องมีการวางแผนการดำเนินงานตามอำนาจหน้าที่ในส่วนที่เกี่ยวข้องของแต่ละหน่วยงานและการดำเนินงานต้องทำร่วมกัน ก่อนการดำเนินงานต้องมีการประชุมเพื่อกำหนดทิศทางการทำงานเพื่อให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ของงานตามนโยบายแก้ไขหนี้นอกระบบ สอดคล้องกับ (รุ่งทิพย์ ละมุล และเกวลิน ศีลพิพัฒน์, 2558) มีการวางแผนการเงินส่วนบุคคลและการบริหารหนี้เพื่อเป็นพื้นฐานการใช้เงินและสร้างความมั่นคงทางการเงินให้ลูกหนี้ มีการติดตามอย่างสม่ำเสมอ ตั้งชุดปฏิบัติการในพื้นที่ที่มีปลัดอำเภอเป็นหัวหน้าชุดของแต่ละตำบลร่วมกับกำนันและพัฒนากรในที่รับผิดชอบของแต่ละตำบล และเจ้าหน้าที่สถาบันการเงินที่รับผิดชอบแต่ละพื้นที่ตำบลเช่นนี้ก็จะมีชุดทำงานที่เข้าพื้นที่ทำงานเชิงรุกติดตามข้อมูลลูกหนี้และช่วยเหลือลูกหนี้ในพื้นที่ได้ สอดคล้องกับ (หิรัญญ์ หิรรัญญพิพัฒน์, 2551) ส่วนกระบวนการไกล่เกลี่ยประนอมข้อพิพาทของอำเภอซึ่งสามารถตั้งคณะผู้ไกล่เกลี่ยเพิ่มขึ้นได้เพื่อหาข้อตกลงร่วมกันระหว่างเจ้าหนี้และลูกหนี้ และควรมีผู้มีความรู้ทางด้านกฎหมาย เช่น ทนาย ในพื้นที่อำเภอลี้ หรือว่าเจ้าหน้าที่เจ้าหน้าที่สำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิ์พื้นที่จังหวัดลำพูน เพื่อเป็นที่ปรึกษาแก่คณะทำงานในกรณีที่มีปัญหาหรืออุปสรรคในการบังคับใช้กฎหมาย สร้างความเชื่อมั่นให้แก่ลูกหนี้ว่าจะปกป้องและดำเนินการทางกฎหมายแก่ผู้ที่กระทำผิดอย่างจริงจังและเห็นควรแจ้งไปยังหน่วยงานบังคับบัญชาที่อยู่เหนือขึ้นไปนการแนะนำให้มี "Non Bank" หมายถึง ผู้ให้บริการทางการเงินที่ไม่ใช่สถาบันการเงิน ส่วนใหญ่เป็นบริษัทจำกัดที่จดทะเบียนกับกระทรวงพาณิชย์ ทั้งนี้ Non Bank ที่ธนาคารแห่งประเทศไทยกำกับดูแล ที่จะมามีส่วนร่วมในการแก้ไขปัญหาหนี้นอกระบบ สุดท้ายนี้ สำหรับข้อเสนอแนะจากการวิจัยในการวิจัยครั้งต่อไปของผู้ทำการศึกษาวิจัยนี้มีความคิดเห็นว่าเพื่อให้การดำเนินการมีประสิทธิภาพและเห็นผลจริงควรจะมีการประชุมทำความเข้าใจแก่ผู้ปฏิบัติงาน เพื่อรับทราบมุมมองของผู้ปฏิบัติงานก่อนลงมือทำมีการ ร่วมกันคิดวิเคราะห์จัดทำแผนงานของแต่ละตำบลมีการทำงานร่วมกันลงพื้นที่ทำงานร่วมกันและมีการสรุปผลการดำเนินการในที่ประชุมทุกสัปดาห์และเนื่องจากห้วงเวลาของการทำงานตามนโยบายมีจำกัดแต่กว่าผู้ปฏิบัติงานก็ต้องดำเนินการต่อไปเพื่อทำให้นโยบายฯประสบผลสำเร็จอย่างจริงจังท้ายนี้มีข้อเสนอแนะว่าควรจะมีการให้ผลตอบแทนแก่ผู้ปฏิบัติงานเพื่อเป็นแรงจูงใจในการทำงานต่อไป

บรรณานุกรม

ขวัญชัย อัตโณ. (กรกฎาคม-สิงหาคม 2565). การเสริมพลังชุมชนเพื่อป้องกันและแก้ไขปัญหาหนี้นอกระบบอย่างยั่งยืนผ่านกลไกคณะกรรมการหมู่บ้าน. *วารสารสหวิทยาการวิจัยและวิชาการ*, *2*(4), 23-42. https://so03.tci-thaijo.org/index.php/IARJ/article/view/261004/173823

นวลผจง ทรงรัตนพันธุ์. (2562). *การแก้ไขปัญหาหนี้นอกระบบของรัฐบาล พลเอกประยุทธ์ จันทร์โอชา ในจังหวัดสุราษฎร์ธานี ช่วงเวลาปี พ.ศ. 2557-2561* [สารนิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง]. http://www.mpm.ru.ac.th/Documents/Article_MPM18/12.pdf

ปิยนันท์ แจ้งอักษร. (2564). *พฤติกรรมการบริหารการเงินส่วนบุคคลในช่วงสถานการณ์โควิด – 19 ของคน Generation Y ในเขตกรุงเทพมหานคร* [สารนิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง]. https://mmm.ru.ac.th/MMM/IS/twin-9/6214155010.pdf

รัตนาภรณ์ แววกระโทก. (2553, 18 ตุลาคม). *การนำนโยบายไปปฏิบัติ*. www.gotoknow.org. https://www.gotoknow.org/posts/448023

รุ่งทิพย์ ละมุล และ เกวลิน ศีลพิพัฒน์. (มกราคม-มิถุนายน 2558). การนำโครงการรับจำนำข้าวเปลือกของรัฐบาล ยิ่งลักษณ์ ชินวัตร ไปสู่การปฏิบัติ : กรณีศึกษาตำบลนาแก อำเภอคำเขื่อนแก้ว จังหวัดยโสธร. *วารสารรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏกาฬสินธุ์*, *4*(1), 217-236.

ศูนย์สารสนเทศเพื่อการบริหารงานปกครอง. (ม.ป.ป.). *ทะเบียนลูกหนี้นอกระบบกรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย.* กรมการปกครอง. https://debt.dopa.go.th/app/user/index.php

หิรัญญ์ หิรรัญญพิพัฒน์. (2551). *บทบาทสภาองค์กรชุมชนกับการสร้างความเข้มแข็งให้กับชุมชนท้องถิ่น : ศึกษากรณีสภาองค์กรชุมชน ตำบลหนองสาหร่าย จังหวัดกาญจนบุรี*. ศูนย์ข้อมูลการวิจัย Digital "วช.". https://dric.nrct.go.th/Search/ShowFulltext/2/221569

Safesiri. (2023, 15 มกราคม). *Stakeholders คืออะไร? ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียคือใครและต้องการอะไร.* Greedisgoodsnews. https://greedisgoods.com/stakeholders/

Thairath money. (2566, 13 ธันวาคม). *สรุปมาตรการ “แก้หนี้ในระบบ-หนี้นอกระบบ” ฉบับย่อของรัฐบาล แต่ละกลุ่มได้สิทธิอะไรบ้าง?.* https://www.thairath.co.th/money/economics/thailand_econ/2747475

ภาวะผู้นำในการบริการสาธารณะของนายกเทศมนตรี เทศบาลตำบลไร่เก่า อำเภอสามร้อยยอด จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

Public Service Leadership of Raikao Subdistrict Municipality Mayor, Samroiyot District, Prachuab Khiri Khan Province

รัตติกาล คงมั่น[1] และอภิรัตน์ อุดมทรัพย์[2]

Rattikan Mankong[1] and Apirat Udomsup[2]

นักศึกษา[1], ที่ปรึกษา[2]

คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี[1,2]

E-mail: Dj.aptudo@gmail.com[2]

บทคัดย่อ

งานวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับภาวะผู้นำในการบริการสาธารณะของนายกเทศมนตรี เทศบาลตำบลไร่เก่า อำเภอสามร้อยยอด จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของประชาชนกลุ่มตัวอย่าง คือ ประชาชนในพื้นที่ เทศบาลตำบลไร่เก่า อำเภอสามร้อยยอด จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ 300 คน ได้จากการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้น โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการศึกษา และวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา และนำเสนอในรูปของการแจกแจงความถี่ และร้อยละ ผลวิจัยพบว่า ระดับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อภาวะผู้นำในการบริการสาธารณะ ด้านความรับผิดชอบต่อสังคม และด้านการนำองค์กร โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยด้านการนำองค์กรมีค่าเฉลี่ย 4.01 และด้านความรับผิดชอบต่อสังคมมีค่าเฉลี่ย 3.74 ระดับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อด้านการบริการสาธารณะของผู้นำองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากโดยด้านโครงสร้างพื้นฐานมีค่าเฉลี่ย 3.81 ด้านคุณภาพชีวิตมีค่าเฉลี่ย 3.76 และด้านการจัดระเบียบชุมชน/สังคมและการรักษาความสงบเรียบร้อยมีค่าเฉลี่ย 4.01

คำสำคัญ: การบริการสาธารณะ นายกเทศมนตรี เทศบาลตำบลไร่เก่า

Abstract

This study aimed to identify the extent to which local administrative leaders in Rai Kao Subdistrict Samroiyod District, Prachuap Khiri Khan Province of Thailand, were believed to display the qualities of public service leadership. Proportional stratified sampling technique was employed in the administration of a questionnaire to 394 local residents in Sukhirin District. Data gathered were analyzed using descriptive statistics and presented in frequencies and percentages. The research results found that the level of opinions of the sample group towards the leadership in public service, social responsibility and organizational leadership

were at a high level overall, with the organizational leadership having an average of 4.01 and the social responsibility having an average of 3.74. The level of opinions of the sample group towards the public service of the leaders of local administrative organizations was at a high level overall, with the infrastructure having an average of 3.81, the quality of life having an average of 3.76 and the community/society organization and maintenance of peace and order having an average of 4.01.

Keywords: Public service, mayor, subdistrict municipality

บทนำ

ผู้นำ คือ บุคคลที่จะมาประสานช่วยให้คนทั้งหลายรวมกันโดยที่ว่าจะเป็นการอยู่รวมกันก็ตาม หรือทำการร่วมกันก็ตาม ให้พากันไปด้วยดี สู่จุดหมายที่ดีงาม ภาวะผู้นำ ก็คือคุณสมบัติ เช่น สติปัญญา ความดีงาม ความรู้ความสามารถของบุคคล ที่ชักนำให้คนทั้งหลายมาประสานกัน และพากันสู่จุดหมายที่ดีงาม คุณสมบัติของผู้นำมีหลายอย่างหลายด้าน แยกไปตามสิ่งที่ผู้นำจะต้องเกี่ยวข้อง คือ ผู้นำจะต้องมีความสามารถในการที่จะไปเกี่ยวข้องหรือปฏิบัติต่อสิ่งเหล่านั้นทุกอย่างให้ถูกต้องและได้ผลดี

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทยพุทธศักราช 2560 บัญญัติเรื่องการปกครองส่วนท้องถิ่นไว้ในหมวดที่ 14 (มาตรา 249-254) ระบุว่าการจัดตั้งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องเป็นไปตามเจตนารมณ์ของประชาชนในท้องถิ่น และท้องถิ่นนั้นต้องมีรายได้ที่เหมาะสม รวมถึงมีประชากรที่ความหนาแน่น และมีขอบเขตพื้นที่ความรับผิดชอบที่แน่นอน นอกจากนี้ยังสะท้อนให้เห็นถึงอำนาจหน้าที่ขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่นในการจัดทำบริการสาธารณะตามกฎหมาย และการกำกับดูแล การบริหารงานบุคคลซึ่งต้องใช้ระบบคุณธรรรม มีการจัดการที่มีมาตรฐานสอดคล้องกันสามารถเปิดเผยข้อมูลและรายงานผลการดำเนินงานให้ประชาชนทราบรวมตลอดทั้งมีกลไกลให้ประชาชนในท้องถิ่นมีส่วนร่วมด้วย ทั้งนี้ ตามหลักเกณฑ์และวิธีการที่กฎหมายบัญญัติ

บทบัญญัติที่ถูกกำหนดไว้นั้นทำให้ผู้ศึกษาตระหนักถึงภาวะผู้นำของนายกเทศมนตรีเทศบาลตำบลไร่เก่า ในเรื่องการจัดทำบริการสาธารณะและการจัดกิจกรรมสาธารณะ ซึ่งต้องให้ความสำคัญและคำนึงถึงประโยชน์ของประชาชนเป็นหลัก รวมทั้งการส่งเสริมและสนับสนุนการจัดการศึกษาให้แก่ประชาชนด้วย และเพื่อให้บรรลุตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ จะต้องอาศัยภาวการณ์เป็นผู้นำของผู้บริหารที่สามารถเข้าถึงประชาชนได้เป็นอย่างดี เพื่อทราบความต้องการของประชาชนและสามารถนำมาวางแผนการพัฒนาการบริการสาธารณะและแผนดำเนินการได้อย่างเป็นระบบ

จากข้อความข้างต้นผู้ศึกษาจึงมีความสนใจที่จะศึกษา เรื่อง ภาวะผู้นำในการบริการสาธารณะของผู้นำองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเทศบาลตำบลไร่เก่าอำเภอสามร้อยยอดจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ โดยมี

วัตถุประสงค์เพื่อต้องการศึกษาภาวะผู้นำในการบริการสาธารณะของผู้นำองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเทศบาลตำบลไร่เก่าอำเภอสามร้อยยอดจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ และ เพื่อต้องการเสริมสร้างองค์ความรู้ของผู้ที่ศึกษา

วัตถุประสงค์การวิจัย

เพื่อต้องการศึกษาภาวะผู้นำในการบริการสาธารณะของผู้นำองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเทศบาลตำบลไร่เก่าอำเภอสามร้อยยอดจังหวัดประจวบคีรีขันธ์

การทบทวนวรรณกรรม

ทฤษฎีภาวะผู้นำ

1. ทฤษฎีคุณลักษณะภาวะผู้นำ กล่าวว่า ภาวะความเป็นผู้นำขึ้นอยู่กับบุคลิกภาพ สังคม และความสามารถส่วนตัวของบุคคลเป็นสำคัญ คือ มีความสามารถด้านสติปัญญา ทัศนคติด้านมนุษย์สัมพันธ์ มีความเชื่อมันในตนเอง และมีวุฒิภาวะทางอารมณ์

2. ทฤษฎีพฤติกรรมผู้นำ กล่าวข้างต้น 1.ผู้นำแบบอัตถนิยมหรืออัตตา จะตัดสินใจด้วยตนเอง ไม่มีเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ที่แน่นนอนขึ้นอยู่กับตัวผู้นำเป็นหลัก 2.ผู้นำแบบประชาธิปไตย ใช้การตัดสินใจของกลุ่มรับฟังความคิดเห็น และให้ผู้ตามมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ ทำงานเป็นทีม 3.ผู้นำแบบตามสบายหรือเสรีนิยม ให้อิสระกับผู้ใต้บังคับบัญชาในการตัดสินใจแก้ปัญหาอย่างเต็มที่ จะไม่มีการกำหนดหลักเกณฑ์และระเบียบที่แน่นนอน

3. ทฤษฎีตามสถานการณ์ ระบุถึงคุณลักษณะทางสถานการณ์ที่มีอิทธิพลต่อความมีประสิทธิภาพของผู้นำ 3 อย่างคือ ความสัมพันธ์ระหว่างผู้นำและผู้ตาม โครงสร้างของงาน และอำนาจของผู้นำ

4. ทฤษฎีความเป็นผู้นำเชิงปฏิรูป กล่าวว่า ผู้นำการเปลี่ยนแปลงจะตระหนักถึงความต้องการของผู้ตามและจพกระตุ้นผู้ตามให้เกิดความสำนึกและยกระดับความต้องการให้สูงขึ้นตามลำดับ

ภาวะผู้นำในองค์กรที่ดี

ผู้บริหารที่ดีต้องมีภาวะผู้นำในด้านต่าง ๆ ดังนี้

1. ด้านการนำองค์กร

การนำองค์กร คือ วิธีการที่ผู้บริหารขององค์กรชี้นำและกาหนดวิสัยทัศน์ เป้าหมายระยะสั้นระยะยาว ค่านิยม และความคาดหวังในผลการดำเนินการขององค์กรโดยให้ความสำคัญ กับวิธีการที่ผู้บริหารขององค์กรสื่อสารกับบุคลากร และการสร้างบรรยากาศที่ส่งเสริม ให้เกิดพฤติกรรมการดำเนินการที่มีจริยธรรมและผลการเนินการที่ดี รวมถึงระบบการกากับดูแล ตนเองที่ดีความรับผิดชอบต่อสังคม รวมทั้งการสนับสนุนชุมชน

การนำองค์กรเป็นการมุ่งเน้นเพื่อปรับปรุ งองค์กรเกี่ยวกับ 1) การนำองค์กร 2) ความรับผิดชอบต่อสังคม โดยมีรายละเอียดดังนี้

1. การนำองค์กร ให้ความสำคัญใน 3 เรื่อง คือ

1.1 บทบาทผู้บริหารขององค์กรในการกาหนดวิสัยทัศน์ เป้าหมายระยะสั้นระยะยาว ค่านิยม การสื่อสาร การสร้างคุณค่าและการทำให้เกิดความสมดุลของคุณค่าระหว่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่ม รวมทั้งการทำให้เกิดการมุ่งเน้นขององค์กรในการปฏิบัติการต่าง ๆ ในการสร้างและรักษาให้องค์กรมีผลการดำเนินการที่ดีอย่างยังยืนโดยต้องอาศัยการมุ่งเน้น อนาคตและความมุ่งมันของผู้บริหารทั้งในเรื่องการปรับปรุงและนวัตกรรม รวมทั้งการสร้างบรรยากาศเพื่อให้เกิดการกระจายอำนาจในการตัดสินใจ ความคล่องตัว และการเรียนรู้ของบุคลากร บทบาทของผู้บริหารในกรนำองค์กรมี 4 บทบาท ได้แก่ 1) บทบาทในการชี้นำกำหนดวิสัยทัศน์ที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ และกระตุ้นให้บุคลากรมุ่งมันที่จะ ปฏิบัติงานให้บรรลุวิสัยทัศน์ 2) บทบาทในการสร้างความสอดคล้องไปในแนวทางเดียวกัน การคิดค้นระบบงานและเทคนิคบริหารเพื่อใช้ในการปฏิบัติงานที่มีอยู่อย่างเต็มที่ 3) บทบาทในการกระจายอำนาจในการตัดสินใจ การสร้างเงื่อนไขเพื่อผลักดันให้บุคลลากรได้ใช้ศักยรูปที่มีอยูปฏิบัติงานที่มีอยู่อย่างเต็มที่ 4) บทบาทในการเป็นแบบอย่างที่ดีทั้งหลักการในการทำงานและการพฤติกรรมเพื่อสร้างศรัทธาให้กบบุคลากรใช้เป็นแบบอย่าง

1.2 การกำกับดูแลตนเองที่ดี เป็นเรื่องการจัดการเพื่อให้เกิดการควบคุมและการตรวจสอบการดำเนินการขององค์กร รวมทั้งความรับผิดชอบในด้านต่าง ๆ ของผู้บริหารสูงสุดขององค์กร ซึ่งการดำเนินการให้มั่นใจว่าการกำกับดูแลตนเองที่ดีมีประสิ ทธิผลจะมีความสำคัญต่อความเชื่อถือของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและสังคมโดยรวมตลอดจนส่งผลต่อประสิทธิภาพของการปฏิบัติงานองค์กร

1.3 การทบทวนผลการปฏิบัติงาน มีขอบเขตครอบคลุมการดำเนินการในด้านต่าง ๆ ขององค์กร ซึ่งไม่เพียงแต่ทบทวนวาองค์กรทำได้ดีเพียงใดในปัจจุบันแต่ยังพิจารณาว่าองค์กรจะดำเนินการได้ดีอย่างไรในอนาคตด้วยผลการทบทวนผลการดำเนินการขององค์กรจะเป็นแนวทางในการปรับปรุงและการสร้างนวัตกรรมที่สอดคล้องกบเป้าประสงค์หลักขององค์กรปัจจัยแห่งความสำเร็จ และตัวชี้วัด ดังนั้นสิ่งสำคัญในการทบทวนโดยผู้บริหารขององค์กร คือการแปลงผลของการทบทวนไปสู่เรื่องที่ต้องดำเนินการและสามารถนำไปปฏิบัติทั่วทั้งองค์กรตลอดจนผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง

2. ความรับผิดชอบต่อสังคม ให้ความสำคัญใน 3 เรื่อง คือ

2.1 การแสดงความรับผิดชอบต่อสังคม ในการแก้ไขป้องกันผลกระทบทางลบที่เกิดจากการดำเนินการ

2.2 การดำเนินการอย่างมีจริ ยธรรม เพื่อแสดงให้เห็นถึงความรับผิดชอบต่อผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ความโปร่งใสในการดำเนินการรวมถึงการปฏิบัติอย่างมีจริยธรรมต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

2.3 การให้การสนับสนุนชุมชนที่สำคัญเพื่อสร้างภาพลักษณ์ที่ดีขององค์กรต่อชุมชนดังที่กล่าวมาพอสรุปได้ว่าความรับผิดชอบของผู้นำจะทำให้เกิดผลดีต่อองค์กรคือจะได้รับความเชื่อถือและไว้วางใจจากผู้ร่วมงานและผู้อื่น การปฏิบัติงานจะพบความสำเร็จทันเวลาและทันต่อเหตุการณ์ ภายใต้สถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงตลอดเวลา ทำให้เกิดความเชื่อถือในตนเอง เพราะปฏิบัติหน้าที่ได้อยางเรียบร้อย

องค์กรเกิดความมั่นคงเป็นที่ยอมรับนับถือจากผู้อื่นองค์กรประสบความสำเร็จสามารถพัฒนาไปสู่ความเป็นปึกแผนและมั่นคงสามารถปฏิบัติงานได้อย่างราบรื่นทุกคนให้ความร่วมมือเป็นอย่างดี

แนวคิดเกี่ยวกับการบริการสาธารณะ

เทศบาลตำบลไร่เก่ามีแบ่งการบริการสาธารณะออกเป็น 4 ด้าน ตามอำนาจหน้าที่ที่กาหนดไว้ในพระราชบัญญั ติกาหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 ต้องกำหนดไว้ในแผนพัฒนาสี่ ปี ตามระเบียบกระทรวงมหาดไทยวาด้วยการจัดทำแผนพัฒนาขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2548 และสอดคล้องกบแผนพัฒนาจังหวัด ซึ่งภายใต้ความเชื่อมโยงกับแผนพัฒนา/แผนยุทธศาสตร์การพัฒนาในระดับต่าง ๆ ตามที่กล่าวมาแล้ว นั้น องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเทศบาลตำบลไร่เก่า มีการจัดบริการสาธารณะ ดังนี้

1) ด้านโครงสร้างพื้นฐาน

1.1 ปรับปรุงแหล่งน้ำอุปโภคบริโภค

1.2 พัฒนาและปรับปรุงระบบจราจร

1.3 จัดให้มีไฟฟ้าและระบบโทรคมนาคมอยางทั่วถึง

1.4 สร้าง ปรับปรุง บำรุงรักษาทางคมนาคม สะพาน ระบบระบายน้ำ

2) ด้านคุณภาพชีวิต

2.1 ส่งเสริมด้านการออกกำลังกาย การกีฬา และนันทนาการ

2.2 ส่งเสริมงานด้านสังคมสงเคราะห์ และสวัสดิการชุมชนแก่ผู้สูงอายุ ผู้พิการและผู้ด้อยโอกาสทางสังคม

2.3 ส่งเสริมพัฒนาระบบการเรียนการสอนของศูนย์พัฒนาเด็กเล็กหน่วยงานทางการศึกษาและศูนย์การศึกษา

2.4 ส่งเสริมป้องกันรักษาควบคุมโรคและที่เกี่ยวข้องกับการสุขภาพต่าง ๆ ตลอดจนการพัฒนาด้านสาธารณสุข

2.5 ส่งเสริมและสนับสนุนการสร้างงานสร้างอาชีพแบบยังยืนให้กับประชาชนในท้องถิ่น

3) ด้านการลงทุน ทรัพยากรและศิลปวัฒนธรรม

3.1 อนุรักษ์และฟื้นฟูทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมและอนุรักษ์สัตว์ป่า

3.2 ส่งเสริมการอนุรักษ์ ฟื้นฟูสืบทอดจารีตประเพณศิลปวัฒนธรรม

3.3 ส่งเสริมระบบเศรษฐกิจชุมชน และผลิตภัณฑ์ในท้องถิ่น 3.4) พัฒนาส่งเสริมการท่องเที่ยวและแหล่งท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ

3.5 ส่งเสริมสนับสนุนให้ประชาชนในชุมชนมีจิตสำนึกในการร่วมกันอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

3.6 ส่งเสริมและสนับสนุนการอนุรักษ์โบราณวัตถุ และโบราณสถานท้องถิ่น

4) ด้านความรับผิดชอบต่อสังคม

4.1 มีความรับผิดชอบในการดำเนินงานและการปฏิบัติอย่างมีจริยธรรมต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

4.2 มีการวางแผนเตรียมการแก้ไขป้องกันผลกระทบทางลบที่อาจจะเกิดจากการดดำเนินการ

4.3 มีการสนับสนุนการดำเนินกิจกรรมตามความต้องการของชุมชน

5) ด้านการนำองค์กร

5.1 มีการกกำหนดวิสัยทัศน์ที่สอดคล้องกับการดำเนินงานของผู้บริหาร

5.2 มีการกระจายอำนาจการตัดสินใจให้แก่บุคลากรกลุ่มต่าง ๆ ในการดำเนินงาน

5.3 เป็นแบบอยางที่ดีในการทำงานและมีพฤติกรรมที่สร้างความศรัทธาให้แก่บุคคลใช้เป็นแบบอย่าง

5.4 มีการทบทวนผลการดำเนินงานเพื่อใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงเพื่อให้สอดคล้องกบเป้าประสงค์หลักขององค์กร

5.5 มีแนวทาง/มาตรการให้ผู้รับบริการสามารถตรวจสอบการให้บริการได้

กรอบแนวคิด

ตัวแปรอิสระ	ตัวแปรตาม
ปัจจัยส่วนบุคคล - เพศ - อายุ - ระดับการศึกษา - สถานภาพสมรส - อาชีพ - รายได้ - ศาสนา - ภูมิลำเนา	ภาวะผู้นำ - ด้านการนำองค์กร - ด้านความรับผิดชอบต่อสังคม บริการสาธารณะ - ด้านโครงสร้างพื้นฐาน - ด้านคุณภาพชีวิต - ด้านการจัดระเบียบชุมชน สังคม และรักษาความสงบเรียบร้อย - ด้านการลงทุนทรัพยากร และ ศิลปวัฒนธรรม

ระเบียบวิธีการวิจัย

การวิจัย เรื่องภาวะผู้นำในการบริการสาธารณะของนายกเทศมนตรี เทศบาลตำบลไร่เก่า ครั้งนี้เป็นการวิจัย เชิงสำรวจ มีวัตถุประสงค์เพื่อต้องการศึกษาภาวะผู้นำในการบริการสาธารณะของผู้นำองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเทศบาลตำบลไร่เก่าอำเภอสามร้อยยอดจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ผู้วิจัย ได้ดำเนินการกำหนดกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาครั้งคือ ประชาชนในพื้นที่ เทศบาลตำบลไร่เก่า อำเภอสามร้อยยอด จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ โดยผู้วิจัยกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 300 คน โดยทำการสุ่มตัวอย่างด้วยการแบ่งชั้นภูมิ หรือตามระดับชั้น (Proportion Stratified Sampling)

โดยแบ่งกลุ่มตัวอย่างจากประชาชนในพื้นที่ เทศบาลตำบลไร่เก่าจำนวน 8 หมู่

หมู่ที่ 1 ตำบลไร่เก่า ชุมชนตำบลบ้านตลาดเจ็ดยอด จำนวน 45 คน

หมู่ที่ 2 ตำบลไร่เก่า ชุมชนบ้านสามร้อยยอด จำนวน 55 คน

หมู่ที่ 3 ตำบลไร่เก่า ชุมชนหมู่บ้านไร่เก่า จำนวน 44 คน

หมู่ที่ 4 ตำบลศาลาลัย ชุมชนบ้านศาลาลัย จำนวน 40 คน

หมู่ที่ 5 ตำบลไร่เก่า ชุมชนบ้านห้วยขมิ้น จำนวน 40 คน

หมู่ที่ 5 ตำบลศาลาลัย ชุมชนบ้านหนองน้ำกลัด จำนวน 36 คน

หมู่ที่ 6 ตำบลศาลาลัย (บางส่วน) ชุมชนบ้านหนองไพรวัลย์ จำนวน 15 คน

หมู่ที่ 8 ตำบลไร่เก่า ชุมชนบ้านไร่เจริญ จำนวน 25 คน

การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) รูปแบบวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) ภาวะผู้นำในการบริการสาธารณะของนายกเทศมนตรี เทศบาลตำบลไร่เก่า ในเขตพื้นที่อำเภอสามร้อยยอด จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ โดยใช้การเก็บข้อมูลเชิงปริมาณด้วยแบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการรวบรวมเก็บข้อมูล ซึ่งแบบสอบถามประกอบไปด้วย 3 ตอน ตอนที่ 1 ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างได้แก่ เพศ อายุ ระดับ การศึกษา อาชีพ สถานสภาพสมรส และรายได้ ระยะเวลาในการปฏิบัติงานตอนที่ 2 ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับ ภาวะผู้นำได้แก่ ด้านการนำองค์กร และด้านความรับผิดชอบต่อสังคม โดยลักษณะคำถามเป็นปลายปิดแบบมาตราส่วนประเมินค่า (RatingScale) ตามแบบของลิเคิร์ท (Likert’s Scale) จำนวน 5 ระดับ และตอนที่ 3 ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกบั การบริการสาธารณะทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ ด้านโครงสร้างพื้นฐาน ด้านคุณภาพชีวิต ด้านการจัดระเบียบชุมชน/สังคมและการรักษาความสงบเรียบร้อย และด้านการลงทุน ทรัพยากรและศิลปะวัฒนธรรม โดยลักษณะคำถามเป็นปลายปิดแบบมาตราส่วนประเมินค่า ตามแบบของลิเคิร์ทจำนวน 5 ระดับ โดยผู้ศึกษาทดสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาด้วยการนำแบบสอบถามที่ร่างเสร็จเรียบร้อยแล้วนำเรียนอาจารย์ที่ปรึกษางานวิจัยเพื่อตรวจสอบ และให้ข้อเสนอแนะ เมื่อพบข้อบกพร้องผู้วิจัยปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถามแล้วนำเรียนอาจารย์ที่ปรึกษาพิจารณาอีกครั้ง จากนั้นให้ผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 ท่าน พิจารณาตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถาม รวมถึงความถูกต้อง ความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา แล้วนำมาคำนวณหาค่าดัชนี ความสอดคล้องระหว่างข้อ คำถามกับวัตถุประสงค์ และนิยามศัพท์เฉพาะที่ต้องการวัดของแต่ละคำถาม เมื่อเก็บรวบรวมขอ้ มูลและตรวจสอบแล้วนำข้อมูลที่ได้จัดหมวดหมู่รวบรวมค่าต่าง ๆ เพื่อบันทึกลงแบบฟอร์มลงรหัส แล้วนำข้อมูลไปวิเคราะห์หาค่าสถิติติด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางคอมพิวเตอร์ ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง ใช้สถิติเชิงพรรณนา เนื่องจากไม่ได้เก็บข้อมูลของประชากรทั้งหมด โดยนำเสนอในรูปของการแจกแจงความถี่และร้อยละ

ตอนที่ 2 ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับภาวะผู้นำในการบริการสาธารณะของนายกเทศมนตรี เทศบาลตำบลไร่เก่า มีการกำหนดค่าคะแนนของเครื่องมือวิจัย ดังนี้

ระดับคะแนนเฉลี่ย ระดับความคิดเห็น

4.21 - 5.00 เห็นด้วยมากที่สุด

3.41 – 4.20 เห็นด้วยมาก

2.61 - 3.40 เห็นด้วยปานกลาง

1.81 – 2.60 เห็นด้วยน้อย

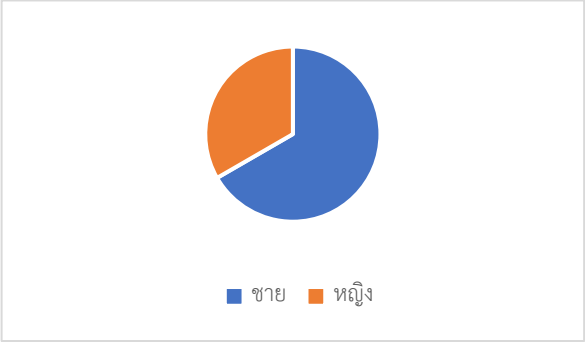
1.00 – 1.80 เห็นด้วยน้อยที่สุด

ตอนที่ 3 ผู้นำแสดงพฤติกรรมในระดับมากที่สุด กำหนดให้ 5 คะแนน มีการกำหนดค่าคะแนนของเครื่องมือวิจัย

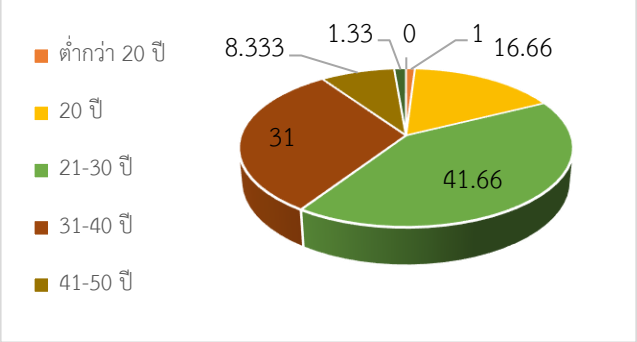
ผู้นำจัดให้มีการบริการสาธารณะในระดับมากที่สุด	กำหนดให้ 5 คะแนน
ผู้นำจัดให้มีการบริการสาธารณะในระดับมาก	กำหนดให้ 4 คะแนน
ผู้นำจัดให้มีการบริการสาธารณะในระดับปานกลาง	กำหนดให้ 3 คะแนน
ผู้นำจัดให้มีการบริการสาธารณะในระดับน้อย	กำหนดให้ 2 คะแนน
ผู้นำจัดให้มีการบริการสาธารณะในระดับน้อยที่สุด	กำหนดให้ 1 คะแนน

ผลการศึกษา

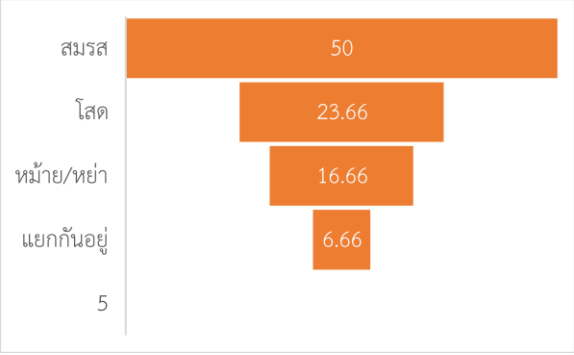
การวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง



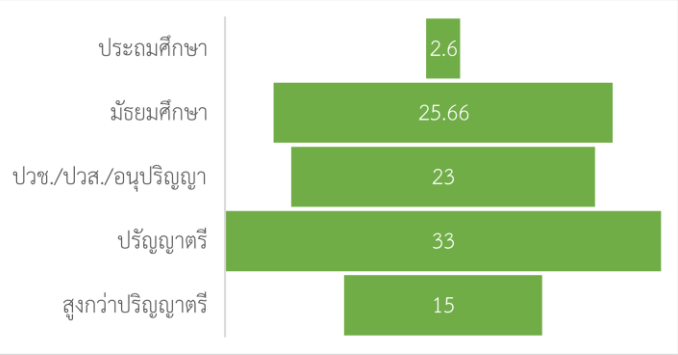
รูปที่ 1 เพศ



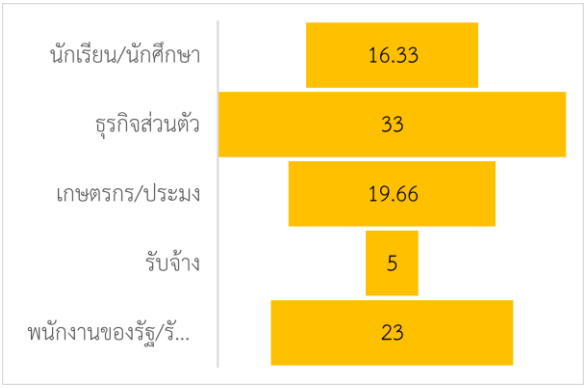
รูปที่ 2 อายุ



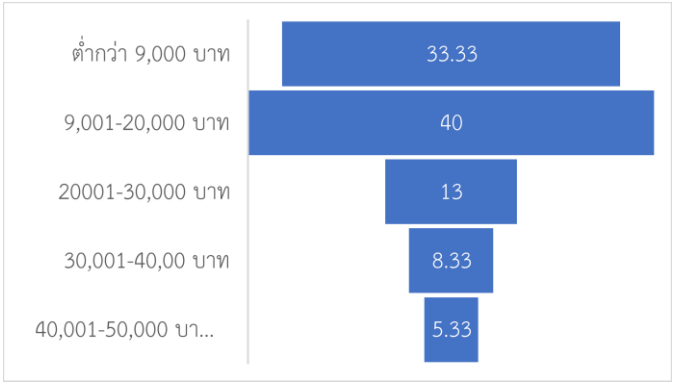
รูปที่ 3 สถานภาพ



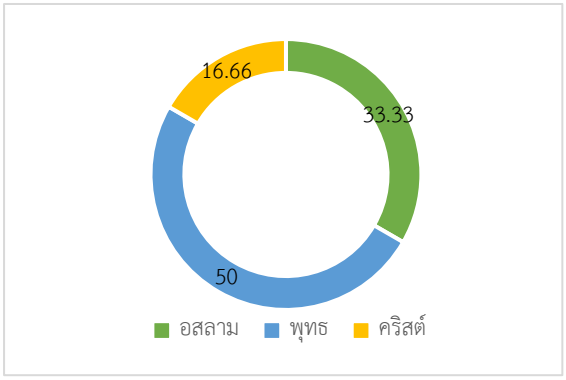
รูปที่ 4 ระดับการศึกษา



รูปที่ 5 อาชีพ



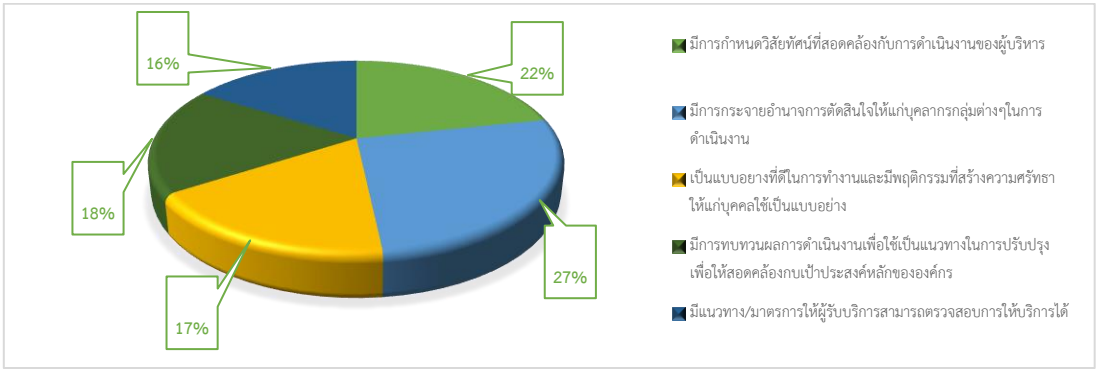
รูปที่ 6 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน



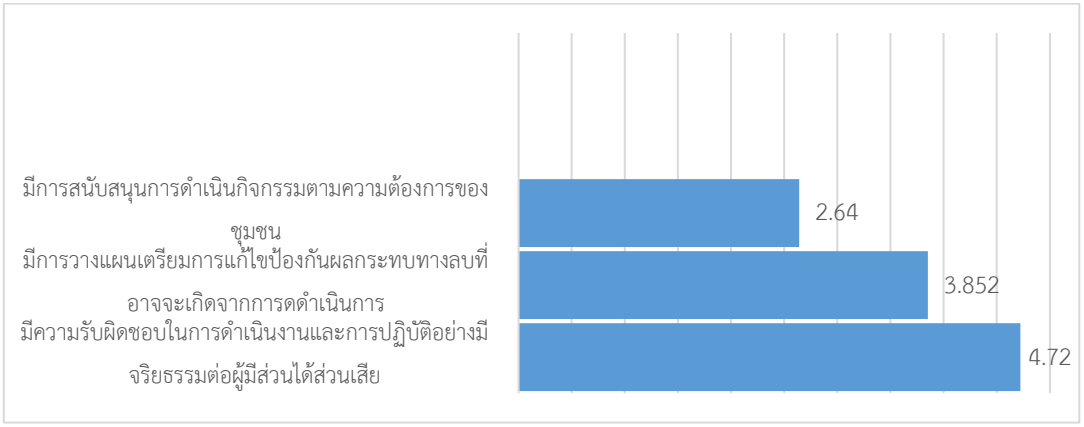
รูปที่ 7 ศาสนา

ตารางที่ 1 ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับภาวะผู้นำในการบริการสาธารณะของนายกเทศมนตรี เทศบาลตำบลไร่เก่าอำสามร้อยยอด จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ โดยภาพรวม กลุ่มตัวอย่างเห็นว่า

ภาวะผู้นำ	$\overline{x}$	SD	ระดับความคิดเห็น
ด้านการนำองค์กร	4.01	0.509	มาก
ด้านความรับผิดชอบต่อสังคม	3.74	0.156	มาก
เฉลี่ยรวม	3.88	0.249	มาก



รูปที่ 9 ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับภาวะผู้นำในการบริการสาธารณะด้านการนำองค์กร โดยภาพรวมกลุ่มตัวอย่าง



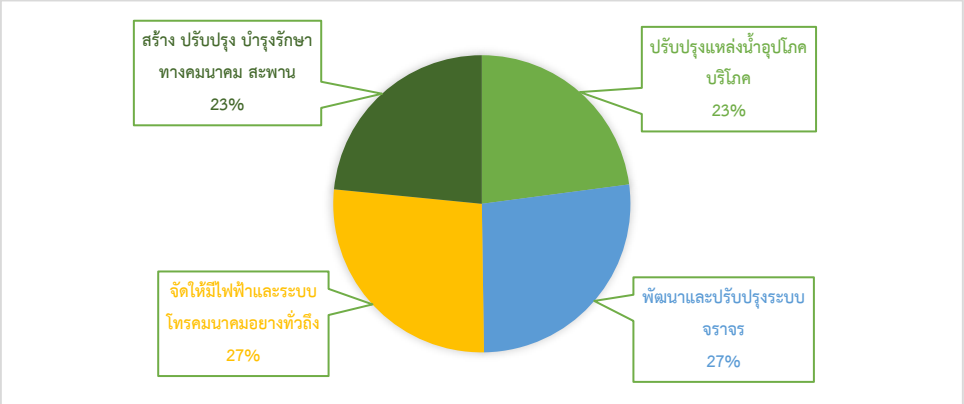
รูปที่ 10 ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับภาวะผู้นำในการบริการสาธารณะด้านความรับผิดชอบต่อสังคม โดยภาพรวมกลุ่มตัวอย่าง

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลระดับความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับภาวะผู้นำในการบริการสาธารณะ ของนายกเทศมนตรี

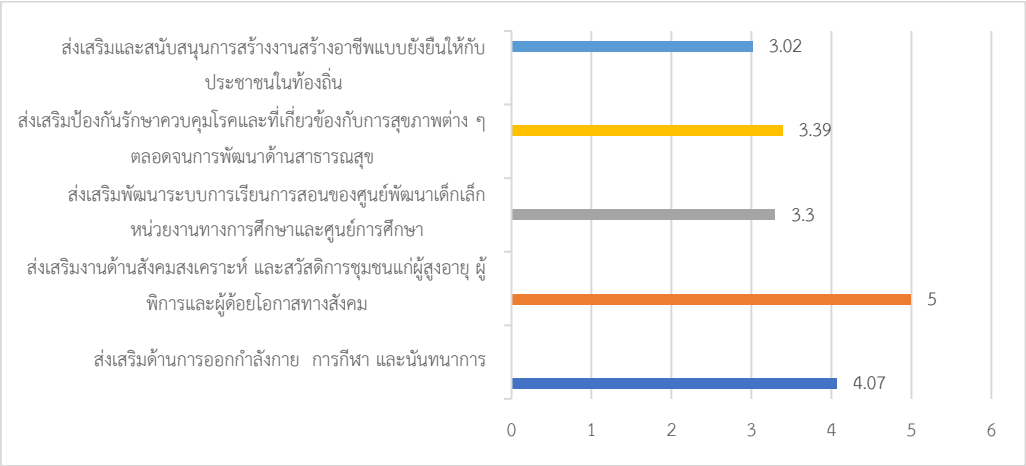
ผู้วิจัยข้อเสนอการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นของประชาชนในอำเภอสามร้อยยอด จังหวัดประจวบคีรีขันธ์เกี่ยวกับการบริการสาธารณะของผู้นำองค์การบริหารส่วนท้องถิ่น ดังนี้

ตารางที่ 2 ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับภาวะผู้นำในการบริการสาธารณะ ของนายกเทศมนตรี อำเภอสามร้อย จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ โดยภาพรวม กลุ่มตัวอย่าง ดังนี้

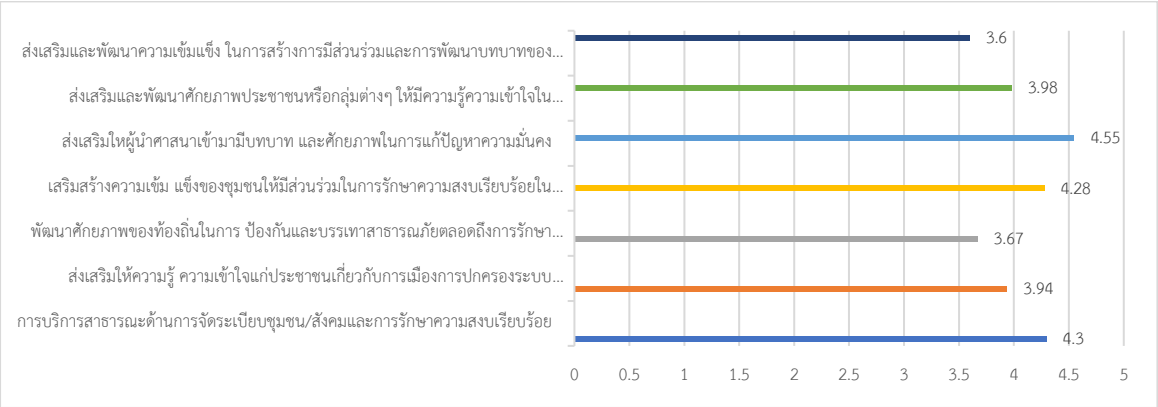
การบริการสาธารณะ	$\overline{x}$	SD	ระดับความคิดเห็น
ด้านโครงสร้างพื้นฐาน	3.74	0.223	มาก
ด้านคุณภาพชีวิต	3.81	0.667	มาก
ด้านการจัดระเบียบชุมชน สังคมและรักษาความสงบเรียบร้อย	4.01	0.155	มาก
เฉลี่ยรวม	3.96	0.544	มาก



รูปที่ 11 ระดับความคิดเห็นระดับความคิดเห็นในการบริการสาธารณะของผู้นำด้านโครงสร้างพื้นฐาน โดยภาพรวมกลุ่มตัวอย่าง



รูปที่ 12 ระดับความคิดเห็นในการบริการสาธารณะของผู้นำด้านคุณภาพชีวิต กลุ่มตัวอย่าง



รูปที่ 13 ระดับความคิดเห็นในการบริการสาธารณะของผู้นำด้านการจัดระเบียบชุมชน/สังคมและการรักษาความสงบเรียบร้อย กลุ่มตัวอย่างเห็นว่าผู้นำจัด ให้มีการบริการสาธารณะอยู่ใน ระดับมาก ดังนี้

อภิปรายผลการวิจัย

การวิจัยนี้ผู้วิจัยขอนำเสนอการอภิปรายผลการวิจัยตามลำดับวัตถุประสงค์ของการศึกษา ดังนี้

1) ข้อมูลระดับความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับภาวะผู้นำ

ผลการศึกษาพบว่า ระดับความคิดเห็นภาวะผู้นำคือ ด้านการนำองค์กร และด้านความรับผิดชอบต่อสังคม โดยภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ทั้งนี้อาจเป็นเพราะบทบาทหน้าที่ ที่ต้องเป็นผู้นำในองค์กรทั้งในทุกๆ ด้าน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุภาวดี ตีมินทระ (2548) ศึกษาภาวะผู้นำในการพัฒนาท้องถิ่นของกรรมการองค์การบริหารส่วนตำบล โพธาราม จังหวัดราชบุรี พบว่าระดับภาวะผู้นำในการพัฒนาท้องถิ่นของกรรมการบริหารส่วนตำบล โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่ามีภาวะผู้นำในการพัฒนาท้องถิ่นอยู่ในระดับมากทุกด้าน ได้แก่ ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับอำนาจหน้าที่และหลักการและกระบวนการวางแผน ด้านการรับรู้ข่าวสารในเรื่องการพัฒนาท้องถิ่นอื่น ๆ ซึ่งตรงกับทฤษฎีตามสถานการณ์ ที่ระบุถึงอำนาจหน้าที่ของผู้นำ และสอดคล้องกับงานวิจัยของสุขุมาลย์ ประยุกนิติวัฒน์

(2550) ศึกษาภาวะผู้นำที่พึงประสงค์ในทัศนคติของพนักงานฝ่ายลูกค้าสัมพันธ์ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ผลการศึกษาพบว่าพนักงานมีความคิดเห็นเกี่ยวกับ ภาวะผู้นำที่พึงประสงค์ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านการบริหารพนักงานอยู่ในระดับมากที่สุด ด้านการตัด สินใจ รูปแบบการมีส่วนร่วม และการจัดการเปลี่ยนแปลงอยู่ในระดับมาก ซึ่งตรงกับทฤษฎีพฤติกรรม กล่าวคือ ผู้นำแบบตามสบายหรือเสรีนิยม ให้อิสระกับผู้ใต้บังคับบัญชาในการตัดสินใจแก้ปัญหาอย่างเต็มที่ โดยไม่มีการกำหนดหลักเกณฑ์และระเบียบที่แน่นนอน

2) ข้อมูลระดับความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับบริการสาธารณะ

ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับ ภาวะผู้นำในการบริการสาธารณะของนายกเทศมนตรี เทศบาลตำบลไร่เก่า ในอำเภอสามร้อยยอด จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ โดยภาพรวม มีความเห็นด้วย เมื่อพิจารณารายด้านเรียงจากระดับมากไปน้อยพบว่า ด้านคุณภาพชีวิต ด้านโครงสร้างพื้นฐาน ด้านการลงทุนทรัพยากรและศิลปะวัฒนธรรม และด้านการจัด ระเบียบชุมชน สังคมและรักษาความสงบเรียบร้อย เห็นด้วยมาก ซึ่งด้านคุณภาพชีวิต และด้านโครงสร้างพื้นฐานมีระดับความคิดเห็นสูงกว่าด้านอื่น แสดงให้เห็นว่า ผู้นำตอบสนองต่อความต้องการ ของการมีคุณภาพชีวิตที่ดีของประชาชนได้มากที่สุด ส่วนด้านการจัดระเบียบชุมชน สังคมและรักษาความสงบเรียบร้อย ชีวิต มีระดับความคิดเห็นที่น้อยกว่าด้านอื่น ๆ เนื่องจากลักษณะงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นการส่งเสริมความเข้มแข็ง การพัฒนาและการให้ความรู้มากกว่าการบังคับ ใช้กฎหมาย จึงเห็นผลในระยะยาวและได้ช้ากว่าด้านอื่น ๆ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของนริศรา เนตรเถื่อน (2557) ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองลพบุรี อำเภอเมือง จังหวัดลพบุรี ผลการศึกษาวิจัยพบว่า ประชาชนพึงพอใจต่อการบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองลพบุรี อำเภอเมืองลพบุรี จังหวัดลพบุรี ในภาพรวมอยู่ในระดับมากในทุกด้าน รวมทั้งสอดคล้องกับงานวิจัย ของยุวนัส จำปามูล (2553) ศึกษาเรื่องความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลปลายมาศ อำเภอลำปลายมาศ จังหวัดบุรีรัมย์ ผลการวิจัย พบว่า ความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับการบริการสาธารณะของเทศบาล ตำบลลำปลายมาศ อำเภอลำปลาย-มาศ จังหวัดบุรีรัมย์ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าด้าน ที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ด้านยุทธศาสตร์การพัฒนาคุณภาพชีวิต ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือด้านการพัฒนาระบบสาธารณูปโภค และโครงสร้างพื้นฐาน เมื่อเรียงจากค่าเฉลี่ยสูงไปหาต่ำได้ ดังนี้ ด้านยุทธศาสตร์การพัฒนาคุณภาพชีวิต ด้านยุทธศาสตร์การพัฒนาการจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ด้านการพัฒนาระบบสาธารณูปโภคและโครงสร้างพื้นฐาน ตามลำดับ ซึ่งตรงกับแนวคิดเกี่ยวกับการบริการสาธารณะ ด้านคุณภาพชีวิต

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการจัดทำวิจัยในครั้งนี้

1. ผู้จัดทำวิจัยหรือผู้ศึกษาควรมีการศึกษาเอกสารแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องเพิ่มมากยิ่งขึ้นเพื่อเป็นประโยชน์ในการจัดทำวิจัยในครั้งนี้

2. ผู้จัดทำควรเพิ่มจำนวนกลุ่มประชากรตัวอย่างมากยิ่งขึ้นกว่าเดิมเพื่อให้ได้ข้อมูลที่มากขึ้นเป็นประโยชน์ในการจัดทำวิจัยในครั้งนี้

3. ควรนำหลักทฤษฎีมาวิเคราะห์ผลการจัดทำวิจัยให้มากยิ่งขึ้นเพื่อให้ตรงไปตามหลักความคิดของผู้จัดทำวิจัยมากยิ่งขึ้นกว่าเดิม

ข้อเสนอแนะในการจัดทำวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรทำการศึกษาช่องทางในการเข้าถึงบริการด้วยวิธีอื่น ๆเพิ่มเติมนอกเหนือจากการเข้าถึง บริการโดยคอมพิวเตอร์เพียงอย่างเดียว อาทิ ศึกษาค้นคว้าหาข้อมูลผ่านทางเครือข่ายอินเตอร์เน็ต

2. ควรมีการขยายกลุ่มประชากรในพื้นที่อื่น ๆ นอกเหนือจาก อำเภอสามร้อยยอด จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ เพื่อเพิ่มตัวอย่างมากยิ่งขึ้นและได้ข้อมูลที่กว้างขึ้นและสามารถเปรียบเทียบความสัมพันธ์และความแตกต่างได้

3. ควรมีการเก็บและรวบรวมข้อมูลโดยการสัมภาษณ์เพิ่มเติมด้วยนอกจากข้อมูลแบบประเมินสอบถามเพราะจะได้ข้อมูลเพิ่มเติมที่มากขึ้นเป็นประโยชน์ต่อการจัดทำวิจัย

บรรณานุกรม

นริศรา เนตรเถื่อน. (2557). *ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองลพบุรี อำเภอเมือง จังหวัดลพบุรี* [วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์]. มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

ยุวนัส จำปามูล. (2553). *ความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลปลายมาศ อำเภอลำปลายมาศ จังหวัดบุรีรัมย์* [วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบณัฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์]. มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์.

สุขุมาลย์ ประยุนิติวัฒน์. (2550). *ภาวะผู้นำที่พึงประสงค์ในทัศนะของพนักงานฝ่ายลูกค้าสัมพันธ์นครหลวงบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน)* [วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจบณัฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์]. มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี.

สุภาวดี ติมินทระ. (2548). *ภาวะผู้นำในการพัฒนาท้องถิ่นของกรรมการองค์การบริหารส่วนตำบลอำเภอโพธาราม จังหวัดราชบุรี* [วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์]. มหาวิทยาลัยราชภฏัันครปฐม.

ความพึงพอใจของประชาชนต่อนโยบายแผนการส่งเสริมการท่องเที่ยว ตำบลหนองทะเล อำเภอเมือง จังหวัดกระบี่

People's Satisfaction with the Tourism Promotion Policy Plan

ศิริรัตน์ ขาวสนิท[1] และอภิรดี จิโรภาส[2]

Sirirat Khaosanit[1] and Apiradee Jiropas[2]

นักศึกษา[1], อาจารย์[2]

คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยทักษิณ[1,2]

E-mail: Siriratlookpat1234@gmail.com[1]

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ (1) เพื่อสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อนโยบายแผนการส่งเสริมการท่องเที่ยว ตำบลหนองทะเล อำเภอเมือง จังหวัดกระบี่ (2) เพื่อเสนอแนะแนวทางการพัฒนาแผนการส่งเสริมการท่องเที่ยว ตำบลหนองทะเล อำเภอเมือง จังหวัดกระบี่ ซึ่งเป็นตำบลที่สำคัญในการกระตุ้นเศรษฐกิจของจังหวัดกระบี่ เนื่องจากมีแหล่งท่องเที่ยวที่สำคัญที่ช่วยดึงดูดนักท่องเที่ยว การศึกษานี้ใช้วิธีการวิจัยเชิงปริมาณ โดยเก็บข้อมูลแบบสอบถามจำนวน 386 ชุดที่กระจายไปยังประชาชนในพื้นที่ ข้อมูลที่ได้รับถูกวิเคราะห์ด้วยโปรแกรม SPSS เพื่อตรวจสอบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล เช่น เพศ อายุ รายได้ และระดับการศึกษาต่อวามพึงพอใจ รวมถึงระดับความพึงพอใจต่อนโยบายแผนการส่งเสริมการท่องเที่ยว ผลการวิจัยพบว่า (1) ประชาชนในพื้นที่ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับสูงต่อนโยบาย โดยเฉพาะในด้านปัจจัยด้านเศรษฐกิจ โดยความพึงพอใจที่ประชาชนได้รับมากที่สุด คือมีการขยายตัวทางเศรษฐกิจอย่างมีสเถียรภาพ สร้างงาน สร้างรายได้ และมีการกระจายรายได้ถึงชุมชนและธุรกิจของประชาชนสามารถขยายและไปต่อได้ โดยรายได้หลักมาจากนักท่องเที่ยวต่างถิ่นและนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ อย่างไรก็ตามระดับความพึงพอใจต่อนโยบายมีความแตกต่างกันในกลุ่มประชากรที่มีปัจจัยส่วนบุคคลต่างกัน (2) จากผลการวิจัยนี้ ข้อเสนอแนะคือ ก) การสนับสนุนโครงการอนุรักษ์ร่วมมือกับองค์กร โดยจัดกิจกรรมการศึกษาเกี่ยวกับสิ่งแวดล้อม นอกจากนี้ ข) ควรปรับปรุงสิ่งอำนวยความสะดวกและบริการใหม่ ๆ ค) พัฒนาแหล่งท่องเที่ยวใหม่และสร้างกิจกรรมเพื่อดึงดูดนักท่องเที่ยว ง) พัฒนาการประชาสัมพันธ์ผ่านช่องทางออนไลน์ เพื่อมุ่งสู่อนาคตที่ยั่งยืน

คำสำคัญ: นโยบายส่งเสริมการท่องเที่ยว ความพึงพอใจ แหล่งท่องเที่ยว

Abstract

This research aims to (1) explore public satisfaction with tourism promotion policy in Nong Thale Sub-district, Mueang District, Krabi Province, and (2) propose guidelines for developing tourism promotion plans in Nong Thale Sub-district, Mueang District, Krabi

Province. This sub-district plays a vital role in stimulating Krabi Province's economy due to its significant tourist attractions that help draw visitors. This study employs quantitative research methodology, collecting data through 386 questionnaires distributed to local residents. The collected data was analyzed using SPSS to examine the relationship between personal factors such as gender, age, income, and education level with satisfaction levels, including satisfaction with tourism promotion policy plans. The research findings show that (1) most local residents have a high level of satisfaction with the policy, particularly regarding economic factors. The highest satisfaction among residents stems from stable economic expansion, job creation, income generation, and income distribution to communities. Local businesses have been able to expand and sustain themselves, with main revenue coming from domestic and international tourists. However, satisfaction levels with the policy varied among population groups with different personal factors. Based on this research, (2) the recommendations are: a) support conservation projects in collaboration with organizations by organizing environmental education activities, b) improve facilities and introduce new services, c) develop new tourist attractions and create activities to attract tourists, and d) enhance public relations through online channels to aim for a sustainable future.

Keywords: Tourism promotion policy, satisfaction, tourist attraction

บทนำ

จังหวัดกระบี่เป็นจังหวัดที่มีแหล่งท่องเที่ยวติดอันดับของประเทศไทย ซึ่งตำบลหนองทะเลก็เป็นตำบลหนึ่งในจังหวัดกระบี่ที่มีสถานที่ท่องเที่ยวที่สำคัญอันส่งผลให้ประชาชนในจังหวัดกระบี่มีทางเลือกในการสร้างรายได้ องค์การบริหารส่วนตำบลหนองทะเลในฐานะหน่วยงานหลักในการพัฒนาพื้นที่ตำบลหนองทะเลได้ตระหนักถึงความสำคัญในการพัฒนา ส่งเสริมแหล่งท่องเที่ยว จึงเป็นโอกาสที่ดีที่จะได้กำหนดแผนการส่งเสริมการท่องเที่ยว ภายใต้แผนพัฒนาท้องถิ่น เพื่อให้การท่องเที่ยวได้เป็นส่วนหนึ่งในการกระตุ้น และขับเคลื่อนเศรษฐกิจในตำบลหนองทะเล และกลายเป็นเมืองท่องเที่ยวที่มีคุณภาพการท่องเที่ยวในตำบลหนองทะเลนั้นมีสถานที่ท่องเที่ยวที่สำคัญคือ บึงหนองทะเล คลองหรูด-คลองน้ำใส หาดคลองม่วง หาดทับแขก ดินแดงดอยสะพานลอยน้ำ จุดชมวิวเขาหงอนนาค และอื่น ๆ ที่สวยงามสามารถดึงดูดนักท่องเที่ยวทั้งในและต่างประเทศเข้ามาตลอดทั้งปี โดยมีนักท่องเที่ยวเข้ามาท่องเที่ยวมากมายในช่วง High Season หรือฤดูร้อน ประมาณช่วงเดือนกุมภาพันธ์ - ต้นเดือนพฤษภาคม และในช่วง Low Season หรือที่ไม่ใช่ฤดูกาลท่องเที่ยวนั้น ถึงแม้จำนวนนักท่องเที่ยวจะลดลง ก็ยังมีนักท่องเที่ยวเดินทางเข้ามาท่องเที่ยวเรื่อย ๆ ส่งผลให้เศรษฐกิจในพื้นที่เกิดการขับเคลื่อนอย่างต่อเนื่อง การจัดทำแผนการส่งเสริมการท่องเที่ยว ได้เล็งเห็นถึงความสำคัญในการพัฒนา

ด้านการท่องเที่ยวและปรับปรุงแหล่งท่องเที่ยวที่หลากหลายทั้งชายหาด ภูเขาและหนองน้ำ มีความสวยงาม สามารถดึงดูดนักท่องเที่ยวทั้งในและต่างประเทศเข้ามาอย่างมากมายในแต่ละปี ให้มีมาตรฐานในการให้บริการ และสามารถกระตุ้นเศรษฐกิจ เพื่อเพิ่มรายได้ให้กับประชาชนตำบลหนองทะเล อำเภอเมือง จังหวัดกระบี่

เพื่อเป็นการส่งเสริมการท่องเที่ยวจังหวัดกระบี่ จึงมีการนำนโยบายแผนการส่งเสริมการท่องเที่ยว ตำบลหนองทะเล พ.ศ. 2566 – 2570 เพื่อพัฒนาคนให้มีความรู้ สามารถนำความรู้ ไปใช้ในการดำรงชีวิตและประกอบอาชีพได้อย่างเต็มศักยภาพ และยังเสริมสร้างศักยภาพเศรษฐกิจจังหวัดด้านการท่องเที่ยว ด้านเกษตร ด้านโครงสร้างพื้นฐาน และพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานสิ่งอำนวยความสะดวกให้สอดคล้องกับบริบทที่เกี่ยวข้อง เพื่อรับรองการเป็นเมืองท่องเที่ยว

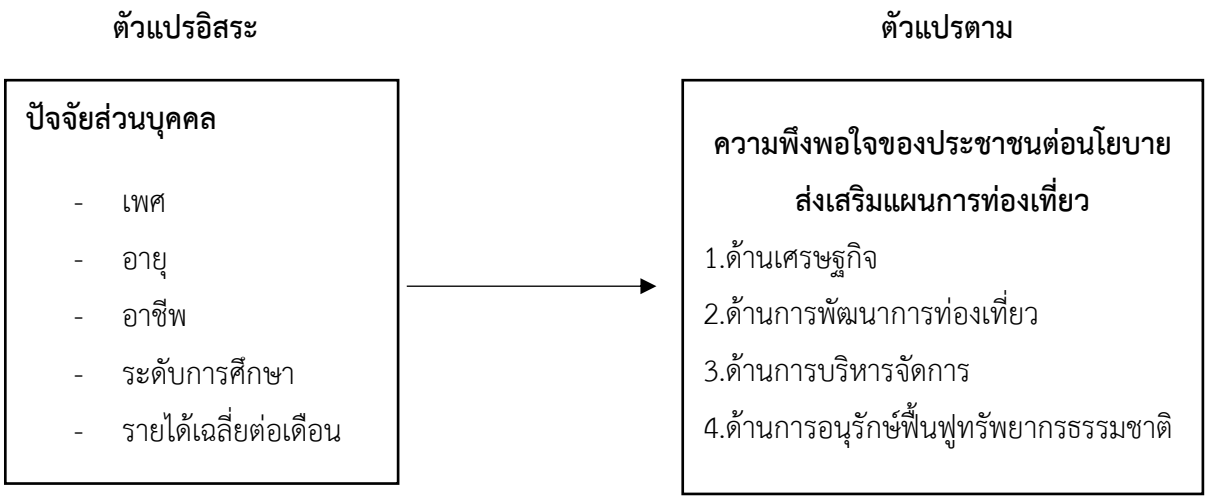
ผู้วิจัยซึ่งเป็นประชาชนที่อาศัยอยู่ในพื้นที่จังหวัดกระบี่ เล็งเห็นถึงความสำคัญของนโยบายแผนการส่งเสริมการท่องเที่ยวในจังหวัดกระบี่ ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษานโยบายแผนการส่งเสริมการท่องเที่ยว ตำบลหนองทะเล อำเภอเมือง จังหวัดกระบี่ ซึ่งส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนในพื้นที่

วัตถุประสงค์การวิจัย

1.เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชน ตำบลหนองทะเล อำเภอเมือง จังหวัดกระบี่ ต่อนโยบายแผนการส่งเสริมการท่องเที่ยว

2.เพื่อเสนอแนะแนวทางการพัฒนาแผนการส่งเสริมการท่องเที่ยว ตำบลหนองทะเล อำเภอเมือง จังหวัดกระบี่

กรอบแนวคิดในการวิจัย



รูปที่ 1 กรอบแนวคิด

การทบทวนวรรณกรรม

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

Wolman (1973) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่เกิดขึ้นเมื่อบุคคลได้รับผลลัพธ์ที่สอดคล้องกับจุดมุ่งหมายที่ตั้งไว้ ซึ่งทำให้รู้สึกมีความสุขและเต็มใจ ความพึงพอใจเป็นผลมาจากการตอบสนองความต้องการหรือแรงจูงใจภายในบุคคลนั้น โดยเป็นระดับความรู้สึกที่เกิดจากการเปรียบเทียบระหว่างการทำงานของผลิตภัณฑ์ที่ได้รับกับความคาดหวังที่มีต่อผลิตภัณฑ์นั้น โดยสามารถแบ่งออกเป็น 3 ระดับดังนี้

1. ความไม่พอใจ เกิดขึ้นเมื่อการทำงานของผลิตภัณฑ์ไม่ตรงกับความคาดหวัง
2. ความพอใจ เกิดขึ้นเมื่อการทำงานของผลิตภัณฑ์ตรงกับความคาดหวัง
3. ความพอใจมากขึ้น เกิดขึ้นเมื่อการทำงานของผลิตภัณฑ์เกินความคาดหวัง

Oliver (1997) ความพึงพอใจ หมายถึง การตอบสนองที่สะท้อนถึงความต้องการและความคาดหวังของลูกค้าต่อสินค้าหรือบริการ โดยเป็นการประเมินผลที่แสดงถึงวิจารณญาณของลูกค้าต่อสิ่งที่ได้รับ ความพึงพอใจเป็นเรื่องที่มีมุมมองที่หลากหลาย เนื่องจากแต่ละคนมีความคิดและความคาดหวังที่แตกต่างกันไป ซึ่งทำให้ความพึงพอใจสามารถมีความแตกต่างกันตามแต่ละบุคคล

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการท่องเที่ยว

การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย (2550) กล่าวว่า การท่องเที่ยวภายในประเทศไทย (Internal Tourism) หมายถึง การเดินทางของคนไทยและชาวต่างชาติที่เข้ามาในประเทศไทย ซึ่งมีการเดินทางจากจังหวัดหนึ่งไปยังอีกจังหวัดหนึ่ง หรือจากจังหวัดที่เป็นที่อยู่อาศัยถาวรไปยังจังหวัดอื่นในช่วงเวลาชั่วคราว โดยมีวัตถุประสงค์ที่หลากหลาย เช่น การพักผ่อนหรือท่องเที่ยว แต่ไม่รวมถึงการเดินทางเพื่อทำงานประจำ การศึกษา หรือการเดินทางของบุคคลที่มีภูมิลำเนาหรือทำงานในจังหวัดที่เขาเดินทางไป

ระเบียบวิธีการวิจัย

การวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อนโยบายแผนการส่งเสริมการท่องเที่ยว ตำบลหนองทะเล อำเภอเมือง จังหวัดกระบี่ เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยใช้วิธีการวิจัยแบบสำรวจ (Survey Research) ผ่านการเก็บข้อมูลทางแบบสอบถาม (Questionnaire) และวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป เพื่อสรุปผลการวิจัย โดยมีรายละเอียดในการดำเนินงานวิจัย ดังนี้ ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง,ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย,สมมติฐานในการวิจัย,เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย,การเก็บรวบรวมข้อมูล,การวิเคราะห์ข้อมูล

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการทำการวิจัยครั้งนี้ได้แก่ ประชากรที่มีอายุ 18 ปีขึ้นไป รวมทั้งสิ้น 11,310 คน 4,962 ครัวเรือน

กลุ่มตัวอย่าง

ผู้วิจัยได้กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตร Taro Yamane (1967) ที่ระดับความเชื่อมั่นเท่ากับร้อยละ 95 ซึ่งกำหนดค่าความคลาดเคลื่อนของกลุ่มตัวอย่างที่ยอมรับได้ไม่เกินร้อยละ 5 พิจารณา ดังนั้นกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้มีจำนวนประมาณ 386 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) โดยแบ่งแบบสอบถามออกเป็นส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลด้านปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามข้อมูลที่เกี่ยวกับปัจจัยด้านความรู้ความเข้าใจและปัจจัยด้านความพึงพอใจที่ส่งผลต่อความพึงพอใจด้านเศรษฐกิจ ด้านการพัฒนาการท่องเที่ยว ด้านการบริหารจัดการ และปัจจัยด้านการอนุรักษ์ฟื้นฟูทรัพยากรธรรมชาติ ต่อนโยบายแผนการส่งเสริมการท่องเที่ยว และคำถามเพื่อประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อนโยบายแผนการส่งเสริมการท่องเที่ยว ในเขตตำบลหนองทะเล อำเภอเมือง จังหวัดกระบี่ โดยใช้เครื่องมือประเภทมาตรประมาณค่า (Rating scale) ซึ่งแบ่งระดับความเห็นออกเป็น 5 ระดับจากน้อยไปมาก (Likert scale)

การวิเคราะห์ข้อมูล

การนำผลการวิจัยข้อมูล และการแปลผลการวิเคราะห์ข้อมูลการศึกษางานวิจัยนี้ วิจัยได้ใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป ในการประมวลผลข้อมูล ผู้ทำการได้วิเคราะห์และนำเสนอ ในรูปแบบของตารางประกอบคำอธิบาย โดยเรียงลำดับหัวข้อการวิเคราะห์ข้อมูลเป็น 2 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามเป็นแบบตรวจสอบรายการ(Checklist)

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนต่อนโยบายแผนการส่งเสริมการท่องเที่ยว ตำบลหนองทะเล อำเภอเมือง จังหวัดกระบี่ โดยศึกษาปัจจัย 4 ด้าน คือ ปัจจัยด้านเศรษฐกิจ ปัจจัยด้านการพัฒนาการท่องเที่ยว ปัจจัยด้านการบริหารจัดการ ปัจจัยด้านการอนุรักษ์ฟื้นฟูทรัพยากรธรรมชาติ

ตอนที่ 1 ผลวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของประชาชนในเขตตำบลหนองทะเล อำเภอเมือง จังหวัดกระบี่

ตารางที่ 1 แสดงจำนวนและร้อยละ เพศของกลุ่มตัวอย่างจำแนกข้อมูลตามข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	122	31.6
หญิง	264	68.4
รวม	**386**	**100**

จากตารางที่ 1 แสดงให้เห็นว่ากลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามในครั้งนี้ เป็นเพศชาย จำนวน 122 คน คิดเป็นร้อยละ 31.6 และเป็นเพศหญิง จำนวน 264 คน คิดเป็นร้อยละ 68.4

ตารางที่ 2 แสดงจำนวนและร้อยละ อายุของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกดังนี้

ช่วงอายุ	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 20 ปี	11	2.8
21 – 30 ปี	149	38.6
31 – 40 ปี	186	48.2
40 ปีขึ้นไป	40	10.4
รวม	**386**	**100**

จากตารางที่ 2 แสดงให้เห็นว่ากลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามในครั้งนี้ อยู่ในช่วงอายุ 31-40 ปี มากที่สุด จำนวน 186 คน คิดเป็นร้อยละ 48.2 รองลงมาคือช่วงอายุ 21-30 ปี จำนวน 149 คน คิดเป็นร้อยละ 38.6 ต่อมาคือช่วงอายุ 40 ปีขึ้นไป จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 10.4 ต่อมาคือช่วงอายุต่ำกว่า 20 ปี จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 2.8

ตางรางที่ 3 แสดงจำนวนและร้อยละ ระดับการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกดังนี้

ระดับการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ไม่ได้รับการศึกษา	6	1.6
ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า	10	2.6
มัธยมศึกษาตอนต้น	57	14.8
มัธยมศึกษาตอนปลาย/เทียบเท่า	107	27.7
ปริญญาตรี	159	41.2
สูงกว่าปริญญาตรี	47	12.2
รวม	**386**	**100**

จากตารางที่ 3 แสดงให้เห็นว่ากลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามในครั้งนี้ ได้รับการศึกษาในระดับปริญญาตรีมากที่สุด จำนวน 159 คน คิดเป็นร้อยละ 41.2 รองลงมาเป็นมัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า จำนวน 107 คน คิดเป็นร้อยละ 27.7 ต่อมาเป็นมัธยมศึกษาตอนต้น จำนวน 57 คน คิดเป็นร้อยละ 14.8 ต่อมาสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 47 คน คิดเป็นร้อยละ 12.2 ต่อมาประถมศึกษาหรือต่ำกว่า จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 2.6 และไม่ได้รับการศึกษา จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 1.6

ตารางที่ 4 แสดงจำนวนและร้อยละ อาชีพของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกดังนี้

อาชีพ	จำนวน	ร้อยละ
รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	36	9.3
ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท	27	7
ผู้ประกอบการ/เจ้าของธุรกิจ	169	43.8
ค้าขายรายย่อย/อาชีพอิสระ	75	19.4
นักเรียน/นักศึกษา	56	14.5
รับจ้างทั่วไป	23	6
รวม	**386**	**100**

จากตารางที่ 4 แสดงให้เห็นว่ากลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามในครั้งนี้ ประกอบอาชีพผู้ประกอบการ/เจ้าของธุรกิจมากที่สุด จำนวน 169 คน คิดเป็นร้อยละ 43.8 รองลงมาค้าขายรายย่อย/อาชีพอิสระ จำนวน 75 คน คิดเป็นร้อยละ 19.4 ต่อมานักเรียน/นักศึกษา จำนวน 56 คน คิดเป็นร้อยละ 14.5 ต่อมารับราชการ/รัฐวิสาหกิจ จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 9.3 ต่อมาลูกจ้าง/พนักงานบริษัท จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 7 และรับจ้างทั่วไป จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 6

ตารางที่ 5 แสดงจำนวนและร้อยละ รายได้เฉลี่ยต่อเดือนของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกดังนี้

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 5,000	46	11.9
5,000 – 10,000	28	7.3
10,001 – 15,000	54	14
15,001 – 20,000	121	31.3
สูงกว่า 20,000	137	35.5
รวม	**386**	**100**

จากตารางที่ 5 แสดงให้เห็นว่ากลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามในครั้งนี้ รายได้เฉลี่ยต่อเดือนสูงกว่า 20,000 มากที่สุด จำนวน 137 คน คิดเป็นร้อยละ 35.5 รองลงมา 15,001 – 20,000 บาท จำนวน 121 คน คิดเป็นร้อยละ 31.1 ต่อมา 10,001 – 15,000 บาท จำนวน 54 คน คิดเป็นร้อยละ 14 ต่อมา ต่ำกว่า 5,000 จำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 11.9 และ 5,000 – 10,000 จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 7.3

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนต่อนโยบายแผนการส่งเสริมการท่องเที่ยว ตำบลหนองทะเล อำเภอเมือง จังหวัดกระบี่

ตารางที่ 6 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และความพึงพอใจของประชาชนต่อนโยบายแผนการส่งเสริมการท่องเที่ยว ตำบลหนองทะเล อำเภอเมือง จังหวัดกระบี่ ปัจจัยด้านเศรษฐกิจ

ปัจจัยด้านเศรษฐกิจ	N	ค่าเฉลี่ย $\overline{X}$	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความพึงพอใจ
1.สามารถสร้างเสริมศักยภาพเศรษฐกิจจังหวัด (ด้านการท่องเที่ยว ด้านเกษตรกร ด้านโครงสร้างพื้นฐาน) ให้มีคุณภาพและแข่งขันได้	386	3.88	0.86	มาก
2.มีการพัฒนาสินค้าและบริการด้านการท่องเที่ยวที่สร้างสรรค์	386	3.98	0.87	มาก
3.มีการขยายตัวทางเศรษฐกิจอย่างมีสเถียรภาพ สร้างงาน สร้างรายได้ และมีการกระจายรายได้ถึงชุมชน	386	4.04	0.88	มาก
4.พัฒนาและยกระดับผลิตภัณฑ์ชุมชน สินค้า และบริการด้านการท่องเที่ยวสูง มีอัตลักษณ์ประจำถิ่น	386	3.96	0.86	มาก
5.ผลกระทบด้านเศรษฐกิจ เช่น การจ้างงานที่เพิ่มขึ้น ประชาชนในพื้นที่มีงานทำเป็นส่วนใหญ่ ไม่ว่างงาน	386	4.01	0.87	มาก
6.ธุรกิจของประชาชนสามารถขยายและไปต่อได้ โดยรายได้หลักมาจากนักท่องเที่ยวต่างถิ่นและนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ	386	4.04	0.91	มาก
รวม	**386**	**3.99**	**0.88**	**มาก**

จากตารางที่ 6 แสดงให้เห็นว่าความพึงพอใจของประชาชนต่อนโยบายแผนการส่งเสริมการท่องเที่ยว ตำบลหนองทะเล อำเภอเมือง จังหวัดกระบี่ ปัจจัยด้านเศรษฐกิจ โดยรวมอยู่ในระดับความพึงพอใจมาก มีค่าเฉลี่ย 3.99 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.88

ตารางที่ 7 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และความพึงพอใจของประชาชนต่อนโยบายแผนการส่งเสริมการท่องเที่ยว ตำบลหนองทะเล อำเภอเมือง จังหวัดกระบี่ ปัจจัยด้านการท่องเที่ยว

ปัจจัยด้านการท่องเที่ยว	N	ค่าเฉลี่ย $\overline{X}$	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความพึงพอใจ
1.การส่งเสริมและพัฒนาการท่องเที่ยวที่หลากหลายและรูปแบบใหม่ ๆ ที่เน้นคุณภาพและเพิ่มมูลค่าจากฐานทรัพยากรธรรมชาติที่หลากหลาย	386	3.92	0.91	มาก
2.การพัฒนาเมืองท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ ได้มาตรฐานสากลบนฐานอัตลักษณ์ความเป็นไทย และเพิ่มศักยภาพการบริการการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ	386	4.00	0.87	มาก
3.การพัฒนาให้เป็นเมืองศิลปวัฒนธรรมท้องถิ่น วิถีชุมชน และศิลปะร่วมสมัย โดยการมีส่วนร่วมของชุมชน	386	4.07	0.85	มาก
4.การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน และสิ่งอำนวยความสะดวก ที่รองรับคนทั้งมวล สามารถรองรับนักท่องเที่ยวในแหล่งท่องเที่ยวนั้นๆได้	386	4.04	0.90	มาก
5.พัฒนาการท่องเที่ยวให้มีความหลากหลาย เพื่อดึงดูดใจนักท่องเที่ยว	386	4.00	0.90	มาก
6.การส่งเสริมกิจกรรมและบริการใหม่ ๆ (เช่น กิจกรรมทางน้ำ หรือการจัดงานเทศกาล) ที่เกิดจากนโยบายแผนการส่งเสริมการท่องเที่ยว	386	4.02	0.87	มาก
7.สร้างภาพลักษณ์การจัดการท่องเที่ยวให้เป็นที่รู้จักของนานาชาติ โดยการรักษาจุดยืนของการเป็นเมืองท่องเที่ยวคุณภาพ	386	3.95	0.94	มาก
8.ส่งเสริมการสืบสานศิลปวัฒนธรรม ประเพณี และภูมิปัญญาท้องถิ่นให้เกื้อหนุนต่อการท่องเที่ยว	386	4.00	0.90	มาก
รวม	**386**	**4.00**	**0.89**	**มาก**

จากตารางที่ 7 แสดงให้เห็นว่าความพึงพอใจของประชาชนต่อนโยบายแผนการส่งเสริมการท่องเที่ยว ตำบลหนองทะเล อำเภอเมือง จังหวัดกระบี่ ปัจจัยด้านการท่องเที่ยว โดยรวมอยู่ในระดับความพึงพอใจมาก มีค่าเฉลี่ย 4.00 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.89

ตารางที่ 8 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และความพึงพอใจของประชาชนต่อนโยบายแผนการส่งเสริมการท่องเที่ยว ตำบลหนองทะเล อำเภอเมือง จังหวัดกระบี่ ปัจจัยด้านการบริหารจัดการ

ปัจจัยด้านการบริหารจัดการ	N	ค่าเฉลี่ย $\bar{X}$	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความพึงพอใจ
1.มีระบบเทคโนโลยีช่วยในการให้บริการ รวมทั้งสร้างความปลอดภัย และเชื่อมโยงจากแหล่งท่องเที่ยวรองกับแหล่งท่องเที่ยวหลัก	386	3.92	0.94	มาก
2.การควบคุมและการจัดระเบียบผังเมือง รวมทั้งการจัดระเบียบแหล่งท่องเที่ยวให้เป็นไปตามกฎหมาย	386	3.97	0.93	มาก
3.การพัฒนาระบบความปลอดภัยด้านการท่องเที่ยว และสุขอนามัยสิ่งแวดล้อมแหล่งท่องเที่ยว	386	4.02	0.94	มาก
4.การพัฒนาระบบมาตรฐานความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน เพื่อสร้างความเชื่อมั่นให้แก่นักท่องเที่ยว	386	4.00	0.87	มาก
5.สร้างความเชื่อมั่นในการป้องกัน และรองรับภัยพิบัติและสาธารณภัยได้รวดเร็ว ด้วยการสร้างอาสาสมัครและการใช้เทคโนโลยี	386	4.01	0.88	มาก
6.การสนับสนุนกลุ่มอาชีพต่าง ๆ เพื่อสร้างรายได้ในระดับครอบครัว	386	4.02	0.87	มาก
รวม	**386**	**3.99**	**0.90**	**มาก**

จากตารางที่ 8 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และความพึงพอใจของประชาชนต่อนโยบายแผนการส่งเสริมการท่องเที่ยว ตำบลหนองทะเล อำเภอเมือง จังหวัดกระบี่ ปัจจัยด้านการบริหารจัดการ โดยรวมอยู่ในระดับความพึงพอใจมาก มีค่าเฉลี่ย 3.99 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.90

ตารางที่ 9 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และความพึงพอใจของประชาชนต่อนโยบายแผนการส่งเสริมการท่องเที่ยว ตำบลหนองทะเล อำเภอเมือง จังหวัดกระบี่ ปัจจัยด้านการอนุรักษ์ฟื้นฟูทรัพยากรธรรมชาติ

ปัจจัยด้านการอนุรักษ์ฟื้นฟูทรัพยากรธรรมชาติ	N	ค่าเฉลี่ย $\bar{X}$	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความพึงพอใจ
1.สนับสนุนการแก้ไขปัญหาขยะน้ำเสีย ปัญหามลพิษจากโรงงาน น้ำทะเลกัดเซาะชายฝั่งและทรัพยากรธรรมชาติที่ถูกบุกรุกทำลาย	386	3.99	0.90	มาก
2.สนับสนุนและส่งเสริมการใช้พลังงานหมุนเวียน เพื่อใช้เป็นแหล่งพลังงานที่สำคัญของจังหวัด	386	4.00	0.91	มาก
3.การอนุรักษ์ฟื้นฟูทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ให้เอื้อต่อการดำรงชีวิตของประชาชน	386	4.04	0.91	มาก
4.การสร้างจิตสำนึกกับประชาชนในการรักษา เฝ้าระวังทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมให้เอื้อต่อการเป็นเมืองท่องเที่ยวคุณภาพ	386	4.06	0.91	มาก
รวม	**386**	**4.02**	**0.91**	**มาก**

จากตารางที่ 9 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และความพึงพอใจของประชาชนต่อนโยบายแผนการส่งเสริมการท่องเที่ยว ตำบลหนองทะเล อำเภอเมือง จังหวัดกระบี่ ปัจจัยด้านการอนุรักษ์ฟื้นฟูทรัพยากรธรรมชาติ โดยรวมอยู่ในระดับความพึงพอใจมาก มีค่าเฉลี่ย 4.02 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.91

สรุปผลการวิจัย

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 10 ข้อมูลสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถามภาพรวม

ข้อมูลทั่วไป	ผลสรุปจากการทำวิจัย	จำนวนคน (คน)	ร้อยละ
เพศ	หญิง	264	64.8
อายุ	31-40	186	48.2
ระดับการศึกษา	ปริญญาตรี	159	41.2
อาชีพ	ผู้ประกอบการ/เจ้าของธุรกิจ	169	43.8
รายได้ต่อเดือน	สูงกว่า 20,000	137	35.5

จากตารางที่ 10 พบว่า ข้อมูลสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถามภาพรวม ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 246 คน มีช่วงอายุส่วนใหญ่ อยู่ในช่วงอายุ 31-40 ปี จำนวน 186 คน มีระดับการศึกษาส่วนใหญ่คือ ระดับปริญญาตรี จำนวน 159 คนมีอาชีพผู้ประกอบการ/เจ้าของธุรกิจ จำนวน 169 คน และรายได้รวมในแต่ละเดือนส่วนใหญ่สูงกว่า 20,000/เดือน จำนวน 137 คน

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนต่อนโยบายแผนการส่งเสริมการท่องเที่ยว ตำบลหนองทะเล อำเภอเมือง จังหวัดกระบี่

ตารางที่ 11 ความพึงพอใจของประชาชนต่อนโยบายแผนการส่งเสริมการท่องเที่ยว ตำบลหนองทะเล อำเภอเมือง จังหวัดกระบี่

คุณภาพชีวิต	$\bar{x}$	S.D.	แปลค่า
1.ปัจจัยด้านเศรษฐกิจ	3.99	0.88	มาก
2.ปัจจัยด้านการท่องเที่ยว	4.00	0.89	มาก
3.ปัจจัยด้านการบริหารจัดการ	3.99	0.90	มาก
4.ปัจจัยด้านการอนุรักษ์ฟื้นฟูทรัพยากรธรรมชาติ	4.02	0.91	มาก

จากตารางที่ 11 ความพึงพอใจของประชาชนต่อนโยบายแผนการส่งเสริมการท่องเที่ยว ตำบลหนองทะเล อำเภอเมือง จังหวัดกระบี่ อยู่ในระดับดี เมื่อพิจารณาเป็นด้านโดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย พบว่า ปัจจัยด้านการอนุรักษ์ฟื้นฟูทรัพยากรธรรมชาติได้รับอยู่ในระดับดีเป็นอันดับแรก รองลงมาคือ ปัจจัยด้านการท่องเที่ยว ปัจจัยด้านการบริหารจัดการและน้อยสุดคือปัจจัยด้านเศรษฐกิจ

ผลอภิปราย

ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อนโยบายแผนการส่งเสริมการท่องเที่ยว ตำบลหนองทะเล อำเภอเมือง จังหวัดกระบี่ ในภาพรวมจากการสำรวจมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เช่น การพัฒนาสินค้าและบริการด้านการท่องเที่ยวที่สร้างสรรค์ การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานในการรองรับนักท่องเที่ยว การอนุรักษ์ฟื้นฟูทรัพยากรธรรมชาติ แสดงให้เห็นถึงความพึงพอใจสูง ซึ่งชี้ให้เห็นว่าประชาชนในเขตพื้นที่มีความพึงพอใจเป็นอย่างดีต่อนโยบายแผนการส่งเสริมการท่องเที่ยว ตำบลหนองทะเล อำเภอเมือง จังหวัดกระบี่

ความพึงพอใจของประชาชน จากการสำรวจพบว่าประชาชนในเขตพื้นที่มีความพึงพอใจสูงในทุกด้าน ได้แก่ เศรษฐกิจ การพัฒนาการท่องเที่ยว การบริหารจัดการ และการอนุรักษ์ฟื้นฟูทรัพยากรธรรมชาติ ซึ่งสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของนโยบายที่มุ่งเพิ่มจำนวนนักท่องเที่ยวเพื่อกระตุ้นเศรษฐกิจ และสร้างรายได้ให้กับธุรกิจท้องถิ่น รวมถึงส่งเสริมความร่วมมือระหว่างหน่วยงานในการพัฒนาชุมชนอย่างยั่งยืน

ปัจจัยด้านเศรษฐกิจ ประชาชนในพื้นที่มีความมั่นใจและพึงพอใจต่อปัจจัยด้านเศรษฐกิจ เนื่องจากรับรู้ถึงการพัฒนาและประโยชน์จากการส่งเสริมเศรษฐกิจ เช่น การสร้างงานที่มั่นคง รายได้ที่เพิ่มขึ้น

และโครงสร้างพื้นฐานที่ดีขึ้น ซึ่งช่วยเพิ่มโอกาสในการทำงานและการดำรงชีวิต ทำให้ประชาชนรู้สึกมั่นใจในอนาคตทางเศรษฐกิจของตนเอง

ปัจจัยด้านการพัฒนาการท่องเที่ยว ประชาชนในตำบลหนองทะเลมีความพึงพอใจต่อการพัฒนาการท่องเที่ยว เนื่องจากเห็นผลกระทบที่เป็นประโยชน์ในชีวิตประจำวัน การส่งเสริมการท่องเที่ยวช่วยเพิ่มรายได้และสร้างงานในธุรกิจที่เกี่ยวข้อง เช่น โรงแรมและร้านอาหาร ซึ่งส่งผลให้ชุมชนมีความมั่นคงทางเศรษฐกิจ การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน เช่น ถนนและสิ่งอำนวยความสะดวก ยังทำให้ชีวิตประจำวันสะดวกสบายขึ้น นอกจากนี้ การรักษาวัฒนธรรมท้องถิ่นและการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมทำให้ประชาชนรู้สึกภูมิใจในมรดกของชุมชน

ปัจจัยด้านการบริหารจัดการ ประชาชนในตำบลหนองทะเลพึงพอใจต่อการบริหารจัดการนโยบายส่งเสริมการท่องเที่ยวเมื่อมีความโปร่งใสและมีประสิทธิภาพ การบริหารจัดการที่ดีช่วยให้โครงการดำเนินไปอย่างราบรื่นและตอบสนองความต้องการของชุมชน การวางแผนและการดำเนินงานตามแผน รวมถึงการจัดสรรงบประมาณอย่างมีประสิทธิภาพ ทำให้ประชาชนมั่นใจเมื่อมีการสื่อสารข้อมูลที่ชัดเจนเกี่ยวกับการพัฒนาและผลลัพธ์ของโครงการ

ปัจจัยด้านการอนุรักษ์ฟื้นฟูทรัพยากรธรรมชาติ ประชาชนในตำบลหนองทะเลมีความพึงพอใจต่อการอนุรักษ์และฟื้นฟูทรัพยากรธรรมชาติ เนื่องจากนโยบายส่งเสริมการท่องเที่ยวให้ความสำคัญกับการรักษาสิ่งแวดล้อม การเห็นผลลัพธ์ที่ชัดเจน เช่น การรักษาป่าไม้และบำรุงรักษาชายหาด ช่วยเพิ่มความพึงพอใจของประชาชน การนำหลักการการท่องเที่ยวที่ยั่งยืนมาใช้ยังลดผลกระทบเชิงลบต่อสิ่งแวดล้อม ทำให้ประชาชนรู้สึกพอใจในความสมดุลระหว่างการพัฒนาเศรษฐกิจและการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม

ข้อเสนอแนะ

ในยุคที่การพัฒนาเศรษฐกิจและการท่องเที่ยวมีความสำคัญต่อความเจริญเติบโตของสังคม การสนับสนุนและการพัฒนาต่าง ๆ จึงจำเป็นต้องถูกวางแผนอย่างมีระบบ โดยมีการแบ่งแผนการออกเป็น 4 ด้านหลัก ได้แก่ เศรษฐกิจ การท่องเที่ยว การบริหารจัดการ และการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติ

1. ด้านเศรษฐกิจ การสนับสนุนการสร้างงานเป็นหัวใจหลัก โดยการฝึกอบรมและพัฒนาทักษะในสาขาที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว เช่น การบริการลูกค้าและการตลาดดิจิทัล รวมถึงการจัดตั้งกองทุนเพื่อสนับสนุนธุรกิจท้องถิ่นที่เกี่ยวข้อง นอกจากนี้ การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน เช่น การปรับปรุงถนนและการขนส่ง จะช่วยเชื่อมต่อแหล่งท่องเที่ยวและเพิ่มความสะดวกในการเดินทางของนักท่องเที่ยว อีกทั้ง การจัดทำโครงการตลาดท้องถิ่นเพื่อส่งเสริมผลิตภัณฑ์และบริการในชุมชน จะช่วยเพิ่มโอกาสทางธุรกิจให้แก่ผู้ประกอบการท้องถิ่น

2. ด้านการท่องเที่ยว การปรับปรุงสิ่งอำนวยความสะดวกเป็นสิ่งสำคัญ เช่น การอัพเกรดบริการที่พักและห้องน้ำสาธารณะ พร้อมกับการเพิ่มบริการพิเศษเพื่อยกระดับประสบการณ์ของนักท่องเที่ยว นอกจากนี้ การพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวใหม่และกิจกรรมเชิงวัฒนธรรมหรือผจญภัยจะช่วยดึงดูดนักท่องเที่ยวกลุ่มใหม่ โดย

การโปรโมทการท่องเที่ยวผ่านช่องทางออนไลน์และการร่วมมือกับสื่อมวลชนจะทำให้ข้อมูลเกี่ยวกับสถานที่ท่องเที่ยวแพร่หลายยิ่งขึ้น

3. ด้านการบริหารจัดการ การเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการจะช่วยให้การทำงานมีระบบมากขึ้น เช่น การปรับปรุงกระบวนการทำงานและการใช้เทคโนโลยีในการจัดการข้อมูล นอกจากนี้ การสร้างระบบข้อมูลที่โปร่งใสผ่านแพลตฟอร์มออนไลน์จะช่วยให้ประชาชนและนักท่องเที่ยวสามารถเข้าถึงข้อมูลสำคัญได้ง่ายขึ้น

4. ด้านการอนุรักษ์ฟื้นฟูทรัพยากรธรรมชาติ การสนับสนุนโครงการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติ เช่น การปลูกต้นไม้และการจัดการขยะ เป็นสิ่งจำเป็นในการสร้างความยั่งยืนให้กับสิ่งแวดล้อม นอกจากนี้ การสร้างความร่วมมือกับองค์กรที่มีประสบการณ์ในการอนุรักษ์จะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพของโครงการ รวมถึงการจัดกิจกรรมการศึกษาและเวิร์กชอปในโรงเรียนและชุมชนเพื่อเพิ่มการรับรู้เกี่ยวกับการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม

บรรณานุกรม

การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย. (2550). *แผนการตลาดการท่องเที่ยวประจำปี 2550.* กรุงเทพมหานคร: การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย.

Oliver, R.L. (1997) Satisfaction: A Behavioral Perspective on the Consumer. The McGraw-Hill Companies, Inc., New York

Wolman, B. B. (1973). *Dictionary of Behavioral Science.* Van Nostrand : Reingeld Company.

ข้าราชการระดับปฏิบัติการ (Street–Level Bureaucrats): บทบาทและความสำคัญในการบริหารรัฐกิจ

Street–Level Bureaucrats: Role and Importance in Public Administration

เขมภัทท์ เย็นเปี่ยม

Khemapat Yenpiam

โรงเรียนกฎหมายและการเมือง มหาวิทยาลัยสวนดุสิต

E-mail: khemapat.yen@gmail.com

บทคัดย่อ

บทความวิชาการนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อทบทวนประเด็นเรื่องข้าราชการระดับปฏิบัติการ (Street–Level Bureaucrats) : บทบาทและความสำคัญในการบริหารรัฐกิจ เพื่อนำเสนอแนวทางการลดการใช้ดุลยพินิจของข้าราชการระดับปฏิบัติการ (Street–Level Bureaucrats) เนื่องจากบาบาทและอำนาจหน้าที่อาจทำให้การใช้ดุลยพินิจในการให้บริการสาธารณะขาดประสิทธิภาพและเรียกรับผลประโยชน์ได้ ในบทความวิชาการนี้จะนำแนวคิดและทฤษฎีด้านรัฐประศาสนศาสตร์ เพื่อตอบวัตถุประสงค์ ดังนั้นแล้ว จึงขอนำเสนอประเด็นหลักที่ได้จากการตรวจสอบเอกสารต่าง ๆ ดังนี้ ประเด็นที่ 1 บทบาทและหน้าที่ของข้าราชการระดับปฏิบัติการ (Street-Level Bureaucrats) ประเด็นที่ 2 แนวทางการลดการใช้ดุลยพินิจและความพร้อมรับผิดของข้าราชการระดับปฏิบัติการ เพื่อนำไปสู่ความโปร่งใส ตรวจสอบได้ รวมทั้งการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการระดับปฏิบัติการ (Street-Level Bureaucrats) ให้ดีมากยิ่งขึ้น

คำสำคัญ: ข้าราชการระดับปฏิบัติการ ดุลยพินิจ บทบาท หน้าที่ การบริหารรัฐกิจ

Abstract

The purpose of this academic article is to review the issue of street-level bureaucrats: the role and importance of public administration is to propose guidelines to reduce the use of discretion by street-level bureaucrats because the use of discretion in public services may be inefficient and can demand benefits. Therefore, presenting the main points obtained from the examination of the following documents, Issue 1: the role and duties of street-level bureaucrats, Issue 2: guidelines for reducing the use of discretion and readiness of street-level bureaucrats lead to more transparency, verifiability, and efficiency in the performance of street-level bureaucrats.

Keywords: Street-level bureaucrat, discretion, role, importance, public administration

บทนำ

ข้าราชการระดับปฏิบัติการ (Street-Level Bureaucrats) เป็นผู้ที่ปฏิบัติงานในด่านหน้าในการบริหารรัฐกิจ (Frontlines of Government) และมีความเกี่ยวข้องกับการให้บริการประชาชน ซึ่งความเป็นมืออาชีพของผู้ปฏิบัติงานในด่านหน้าจะต้องตอบสนองต่อความคาดหวังและความต้องการของประชาชน ในขณะเดียวกันจะต้องปฏิบัติหน้าที่ให้บรรลุเป้าหมายของนโยบายสาธารณะด้วย (Lipsky, 1980) นอกจากนี้ ข้าราชการระดับปฏิบัติการ (Street-Level Bureaucrats) มีความจำเป็นต้องใช้ดุลยพินิจในการปฏิบัติงาน ซึ่งข้าราชการระดับบริหารจะมีบทบาทและเป็นผู้ใช้อำนาจหน้าที่อย่างเป็นทางการในการตัดสินใจในระดับนโยบาย แต่ข้าราชการระดับปฏิบัติการ (Street-Level Bureaucrats) มีความสำคัญและส่งผลโดยตรงต่อชีวิตความเป็นอยู่ของประชาชน

Lipsky (1980) ได้เคยให้ทัศนะไว้ว่า“ความสำคัญในกระบวนการนโยบายสาธารณะไม่ได้อยู่ในระดับบริหารหรือในระดับนิติบัญญัติ แต่ความสำคัญอยู่ที่หน่วยปฏิบัติและผู้ปฏิบัติงานในองค์กรต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับคนหมู่มากในทุก ๆ วัน ที่จะต้องทำหน้าที่ในการบริหารจัดการในสถานการณ์ต่าง ๆ ที่มีความไม่แน่นอน รวมทั้งความกดดันที่จะต้องนำนโยบายไปสู่การปฏิบัติให้บรรลุเป้าหมาย” โดยลิปสกีย์ได้กล่าวถึงบทบาทสำคัญของข้าราชการระดับปฏิบัติการ (Street-Level Bureaucrats) ในกระบวนการนโยบายสาธารณะไว้ 2 ประการด้วยกัน คือ 1) การใช้ดุลยพินิจในระดับสูงเพื่อการตัดสินใจ และ 2) ความเป็นอิสระจากอำนาจหน้าที่ขององค์กรที่สังกัดอยู่

นอกจากนี้ ลิปสกีย์ยังกล่าวถึงรูปแบบการปฏิบัติพื้นฐานสามประการที่ข้าราชการระดับปฏิบัติการ (Street-Level Bureaucrats) เลือกใช้ดุลยพินิจในการปฏิบัติงาน คือ พวกเขาจะมีความพยายามควบคุมความต้องการจากทั้งผู้บังคับบัญชาที่สั่งการตามสายการบังคับบัญชาและผู้รับบริการ (ประชาชน) เช่น การระงับข้อมูลหรือใช้วิธีการที่เรียกว่า "ครีม" ซึ่งเป็นการเลือกงานที่มีแนวโน้มที่จะสร้างความสำเร็จมากกว่า อีกประการหนึ่งคือการเลือกคนที่ไม่มีความซับซ้อนตรงไปตรงมาเพื่อให้ได้ผลลัพธ์ตามที่ต้องการ ประการที่สอง พวกเขาเปลี่ยนความเชื่อทางวิชาชีพเพื่อปิดช่องว่างระหว่างผลลัพธ์ที่ต้องการและทรัพยากรที่มีอยู่เพื่อให้บรรลุเป้าหมาย สุดท้าย พวกเขามักจะเปลี่ยนมุมมองต่อการทำงานโดยนำแนวคิดทางวัฒนธรรมมาใช้ว่าคนระดับล่างต้องรับผิดชอบต่อสถานการณ์ของตนเองโดยไม่จำเป็นให้ความช่วยเหลืออะไรมากนัก ด้วยทัศนคติดังกล่าวจึงทำให้พวกเขาสามารถลดการใช้ดุลยพินิจและความพร้อมรับผิด (Accountability) ของตัวเองลงได้

จากที่ผู้เขียนได้กล่าวถึงความสำคัญของข้าราชการระดับปฏิบัติการ (Street-Level Bureaucrats) ซึ่งเป็นกลไกสำคัญของการแปลงนโยบายและกฎหมายสู่การปฏิบัติ อีกทั้งยังเป็นผู้ที่ปฏิบัติงานในด่านหน้าในการบริหารรัฐกิจ (Frontlines of Government) ที่มีอำนาจหน้าที่ในการให้บริการประชาชน ซึ่งในหลายสถานการณ์มีความจำเป็นต้องใช้ดุลยพินิจ (Discretion) ในการปฏิบัติหน้าที่เพื่อให้เป็นไปตามนโยบาย กฎหมาย และตอบสนองต่อความต้องการของประชาชน โดยจะไม่ใช้ดุลยพินิจที่ทำให้เกิดความผิดพลาดหรือบกพร่องต่อหน้าที่และใช้ดุลยพินิจไปใช้ในการเรียกรับผลประโยชน์หรือสินบนจากประชาชนที่จะทำให้เกิดความเสียหายต่อองค์กรและระบบราชการ

ในบทความวิชาการนี้ เป็นการศึกษาจากเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยจะทำการศึกษาเกี่ยวกับบทบาทความสำคัญของข้าราชการระดับปฏิบัติการ (Street-Level Bureaucrats) และนำเสนอถึงแนวทางที่ทำให้ข้าราชการระดับปฏิบัติการ (Street-Level Bureaucrats) ลดการใช้ดุลยพินิจ (Discretion) ให้น้อยลง และในขณะเดียวกันก็ต้องมีความพร้อมรับผิด (Accountability) กับการปฏิบัติหน้าที่ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดธรรมาภิบาล (Good Governance) หรือการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการบริหารราชการแผ่นดินและเป็นที่ไว้วางใจของประชาชนต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. ศึกษาบทบาทและหน้าที่ของข้าราชการระดับปฏิบัติการ (Street-Level Bureaucrats)
2. ศึกษาแนวทางการลดการใช้ดุลยพินิจและความพร้อมรับผิด (Accountability) ของข้าราชการระดับปฏิบัติการ (Street-Level Bureaucrats)

ผลการศึกษาในวัตถุประสงค์ข้อที่ 1 บทบาทและหน้าที่ของข้าราชการระดับปฏิบัติการ (Street-Level Bureaucrats) โดยในประเด็นนี้ ขอกล่าวถึงการศึกษาของ Hupe & Hill (2007) ที่ได้ให้มุมมองที่หลากหลายเกี่ยวกับข้าราชการระดับปฏิบัติการ (Street-Level Bureaucrats) ดังนี้

มุมมองแรก การใช้ดุลยพินิจกับกฎ ระเบียบเป็นสิ่งที่คู่กัน กฎ ระเบียบกำหนดหน้าที่และความรับผิดชอบของเจ้าหน้าที่รัฐ ขณะที่ดุลยพินิจอนุญาตให้เจ้าหน้าที่รัฐมีอิสระในการปฏิบัติงาน ความท้าทายของข้าราชการระดับปฏิบัติการ (Street-Level Bureaucrats) คือ การเผชิญในสถานการณ์ที่กฎ ระเบียบอาจมีความคลุมเครือ และกฎ ระเบียบที่มีออกมาเพิ่มเติมส่งผลต่อการปฏิบัติงาน จึงเป็นหน้าที่ของข้าราชการระดับปฏิบัติที่ต้องพิจารณาหาทางเลือกที่จะทำอย่างไรไม่ให้ผิดกฎ ระเบียบ แต่ทำให้การดำเนินงานหรือการแก้ปัญหาสามารถตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนและบรรลุเป้าหมายขององค์กรได้

มุมมองที่สอง สิ่งที่ข้าราชการระดับปฏิบัติการ (Street-Level Bureaucrats) จะต้องเผชิญต่อมา คือ การพยายามค้นหาแนวทางในการจัดการงานต่าง ๆ ด้วยตัวของพวกเขาเอง ไม่ใช่แค่การใช้ดุลยพินิจเพียงเท่านั้น แต่โครงสร้างขององค์กรและกฎระเบียบต่าง ๆ ล้วนมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเป็นอย่างมาก ในสถานการณ์ที่มีความแน่นอนและคาดการณ์ได้ สามารถใช้กระบวนการและขั้นตอนตามมาตรฐานในการดำเนินการได้โดยง่าย แต่สำหรับสถานการณ์ที่คาดไม่ถึงและไม่มีความแน่นอน ข้าราชการระดับปฏิบัติการ (Street-Level Bureaucrats) อาจจำเป็นต้องใช้ดุลยพินิจในการตัดสินใจเลือกทางเลือกที่มีความเหมาะสมในการแก้ปัญหาและการดำเนินงานให้เกิดประสิทธิผล

มุมองที่สาม ข้าราชการระดับปฏิบัติการ (Street-Level Bureaucrats) ถูกกำกับโดยวิชาชีพและความเป็นมืออาชีพ โดยดิแมกจิโอและโพเวลล์ (DiMaggio & Powell, 1983) กล่าวไว้ว่า ความเป็นวิชาชีพคืออาชีพที่สมาชิกถูกกำหนดโดยเงื่อนไขและขั้นตอนการปฏิบัติงานและการสร้างการรับรู้ ความเข้าใจ รวมทั้งความชอบธรรมสำหรับความเป็นอิสระในอาชีพ ทั้งนี้ ฟอกซ์ (Fox, 1974) ได้รวมเอาเรื่องดุลยพินิจ

กฎ ระเบียบ การนำกฎ ระเบียบไปสู่การปฏิบัติหรือการบังคับใช้ เป็นตัวกำหนดลักษณะความเป็นมือ อาชีพของข้าราชการระดับปฏิบัติการ นอกจากนี้ จรรยาบรรณวิชาชีพ ระดับความเป็นสถาบัน มีส่วนอย่างยิ่งในการกำหนดความเป็นมืออาชีพและความเป็นอิสระในอาชีพของข้าราชการ

มุมมองที่สี่ การปฏิสัมพันธ์กับประชาชนในบทบาทหน้าที่ที่แตกต่างกันออกไปของข้าราชการระดับปฏิบัติการ (Street-Level Bureaucrats) คือ ความเป็นเจ้าหน้าที่รัฐ การที่ข้าราชการระดับปฏิบัติการต้องใช้ดุลยพินิจก็เพราะธรรมชาติของงานบริการเป็นสิ่งที่เกี่ยวข้องกับการตัดสินใจให้กับประชาชน ซึ่งเรื่องนี้ระดับบริหารไม่สามารถควบคุมระดับปฏิบัติการได้ (Lipsky, 1980) นอกจากนี้ Maynard-Moody & Musheno (2003) ได้กล่าวไว้ว่า ข้าราชการระดับปฏิบัติการเป็นมากกว่าผู้ควบคุม รักษากฎ ระเบียบ และการนำกฎระเบียบมาสู่การปฏิบัติ แต่เป็นผู้ที่ต้องมีศิลปะในการสร้างความสัมพันธ์กับประชาชน (ผู้รับบริการ) มากกว่าการเป็นเพียงผู้รักษากฎ ระเบียบเพียงเท่านั้น และข้าราชการระดับปฏิบัติการไม่ใช่แค่ผู้นำนโยบายไปสู่การปฏิบัติและส่งมอบการบริการให้กับประชาชนเพียงเท่านั้น แต่เป็นผู้ที่เกี่ยวข้องกับการก่อรูปนโยบาย (Policy Formation) รวมทั้งการจัดสรรสินค้าและการบริการสาธารณะไปสู่สังคมอีกด้วย (Lipsky, 1980)

มุมมองที่ห้า การนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการปฏิบัติงานเป็นสิ่งที่ช่วยสนับสนุนให้ข้าราชการระดับปฏิบัติการสามารถใช้ดุลยพินิจในการตัดสินใจให้ปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างถูกต้อง ตรงไปตรงมา และมีความแม่นยำมากขึ้น ซึ่ง Zourmond (1998); Bovens & Zouridis (2002); Bekkers & Homberg (2005) ได้กล่าวไว้ว่าภาระงานของข้าราชการระดับปฏิบัติการที่อยู่ภายใต้โครงสร้างและกฎระเบียบจะถูกเทคโนโลยีสารสนเทศนำไปใช้มากขึ้นสำหรับการใช้ดุลยพินิจและความเป็นอิสระในการปฏิบัติหน้าที่

มุมมองที่หก Berger & Luckman (1975) กล่าวไว้ว่า ข้าราชการระดับปฏิบัติการ (Street-Level Bureaucrats) เป็นผู้ที่ปฏิบัติหน้าที่ในรูปแบบเครือข่ายจุลภาค (Micro Network) โดยมีการปฏิบัติหน้าที่ทั้งในแนวนอน (Vertical) และแนวตั้ง (Horizontal) สำหรับการปฏิบัติหน้าที่ในแนวนอน (Vertical) เป็นการปฏิบัติหน้าที่ระหว่างองค์กร หน่วยงานอื่น ๆ ที่ทำหน้าที่นำนโยบายมาสู่การปฏิบัติ ส่วนการปฏิบัติหน้าที่ในแนวตั้ง (Horizontal) เป็นการปฏิบัติหน้าที่ร่วมกับองค์กร หน่วยงาน ในระดับชาติ (หน่วยเหนือ) นอกจากนี้ ลิปสกีย์ (Lipsky, 1980) ให้แนวคิดเพิ่มเติมไว้ว่า นอกจากการปฏิบัติหน้าที่ทั้งในแนวนอน (Vertical) และแนวตั้ง (Horizontal) แล้ว การปฏิสัมพันธ์กับประชาชนก็เป็นหน้าที่และความรับผิดชอบอีกประการหนึ่งที่ข้าราชการระดับปฏิบัติการมีความเกี่ยวข้อง

มุมมองที่เจ็ด พาราไดม์ของภาครัฐที่มีการปรับเปลี่ยนจากแนวคิดการปกครอง (Government) ที่มีลักษณะเป็นสายการบังคับบัญชา (Hierarchy) สู่การเป็นการบริหารจัดการปกครอง (Governance) ที่มีลักษณะเป็นแบบเครือข่าย (Network) ซึ่งมีความสัมพันธ์กับหลายระดับมากกว่าการเป็นสถาบันที่เป็นทางการ (Formal Institutions) และเป็นแนวคิดการปกครอง (Government) แบบดั้งเดิม ส่งผลต่อการใช้ดุลยพินิจของข้าราชการระดับปฏิบัติการที่ไม่ได้รอรับคำสั่งในแบบบนลงล่าง (Top Down) เพียงอย่างเดียว แต่ความสัมพันธ์ในแบบเครือข่ายที่มีความสัมพันธ์ในหลายระดับ มีอิทธิพลอย่างยิ่งต่อการตัดสินใจและการดำเนินการที่เพิ่มมากขึ้นด้วยลักษณะการปกครองและการบริหารที่เปลี่ยนไป จึงทำให้ความเป็นมืออาชีพของ

ข้าราชการระดับปฏิบัติการ (Street-Level Bureaucrats) ยิ่งมีเพิ่มมากขึ้น ทำให้ความพร้อมรับผิด (Accountability) ก็ยิ่งมีเพิ่มมากขึ้นตามไปด้วยเช่นกัน

มุมมองที่แปด จากมุมมองข้างต้น การบริหารจัดการปกครอง (Governance) ส่งผลต่อการปฏิบัติหน้าที่ เพราะด้วยโครงสร้างทางการบริหารที่เปลี่ยนแปลงไป ทำให้ความสัมพันธ์ทางการบริหารและการนำนโยบายสู่การปฏิบัติมีความซับซ้อนเพิ่มมากขึ้น นอกจากนี้ ยังทำให้ความเกี่ยวข้องในปัญหานโยบายสาธารณะมีความซับซ้อนเพิ่มมากขึ้นอีกด้วย และจากสภาพโครงสร้างการปกครองที่ส่งผลต่อการบริหารรัฐกิจที่เปลี่ยนแปลงไป ทำให้ข้าราชการระดับปฏิบัติยิ่งเผชิญกับทางสองแพร่ง กล่าวคือ การที่จะต้องปฏิบัติหน้าที่เพื่อสนองต่อนโยบายและเป้าหมายขององค์กร หน่วยงาน และอีกทางหนึ่ง คือ ต้องปฏิบัติภารกิจร่วมกับองค์กร หน่วยงาน หลายระดับ รวมทั้งการให้บริการกับประชาชนที่จะต้องตอบสนองต่อความต้องการและความพร้อมรับผิด (Accountability) จากการใช้ดุลยพินิจในการปฏิบัติหน้าที่อีกด้วย

มุมมองที่เก้า ความเข้าใจเกี่ยวกับ Accountee และ Accountor ที่ข้าราชการระดับปฏิบัติการ (Street-Level Bureaucrats) ต้องมีความเข้าใจ เพื่อแสดงบทบาทความเป็นคนกลางในการปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างถูกต้องเหมาะสมและยึดหลักการความพร้อมรับผิด (Accountability) ซึ่งเป็นหนึ่งในแนวคิดการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี (Good Governance) โดย Accountee หมายถึง ตัวบุคคลหรือองค์กร หน่วยงานที่ข้าราชการระดับปฏิบัติการจะต้องเข้าไปเกี่ยวข้องและปฏิบัติภารกิจร่วม ส่วน Accountor หมายถึง ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholder) ที่ข้าราชการระดับปฏิบัติการ จะต้องเข้าไปเกี่ยวข้องในการบริหารจัดการและการให้บริการสาธารณะ ความเป็นมืออาชีพในการปฏิบัติหน้าที่จึงเป็นสิ่งสำคัญที่ข้าราชการระดับปฏิบัติการ (Street-Level Bureaucrats) ที่เปรียบเสมือนเป็น Agent จะต้องให้ความสำคัญและแสดงให้เห็นออกมาในเชิงประจักษ์

มุมมองสุดท้าย คือ การตรวจสอบและการประเมินผล ในฐานะข้าราชการระดับปฏิบัติการ (Street-Level Bureaucrats) คงจะหลีกเลี่ยงไม่ได้ที่จะต้องถูกตรวจสอบและประเมินผลการปฏิบัติงาน เพื่อรักษามาตรฐานความเป็นมืออาชีพ และการแสดงความพร้อมรับผิด (Accountability) ต่อทั้ง Accountee Accountor และประชาชน การตรวจสอบและการประเมินที่ดีคือการให้ทั้ง Accountee Accountor และประชาชนมีส่วนร่วมในการตรวจสอบและประเมินผลการปฏิบัติงานของข้าราชการระดับปฏิบัติการ (Street-Level Bureaucrats) ที่ไม่ใช่เป็นผลสะท้อนกลับ (Feedback) เพื่อนำมาปรับปรุงแก้ไขบนหลักการของความพร้อมรับผิด (Accountability) เพียงอย่างเดียว แต่เป็นการปกป้องให้กับข้าราชการระดับปฏิบัติการ (Street-Level Bureaucrats) ว่าได้แสดงความเป็นมืออาชีพและพร้อมรับผิด (Accountability) ต่อการปฏิบัติหน้าที่อีกด้วย

หากวิเคราะห์เกี่ยวกับความพร้อมรับผิด (Accountability) ของข้าราชการระดับปฏิบัติการ (Street-Level Bureaucrats) ผู้เขียนขอนำการวิเคราะห์ของ Meijer & Bovens, 2005) ที่ได้แสดงให้เห็นถึงความเกี่ยวข้องระหว่างข้าราชการระดับปฏิบัติการ (Street-Level Bureaucrats) กับความพร้อมรับผิด

สาธารณะ (Types of Public Accountability) มาอธิบายตามระดับการปฏิบัติการ (Action Scale) รายละเอียดดังปรากฏในตารางที่ 1 ดังนี้

ตารางที่ 1 ความเกี่ยวข้องระหว่างข้าราชการระดับปฏิบัติการ (Street-Level Bureaucrats) กับความพร้อมรับผิดสาธารณะ (Types of Public Accountability)

ระดับการปฏิบัติ (Action Scale)	**ประเภทของความพร้อมรับผิดสาธารณะ (Types of Public Accountability)**		
	ความพร้อมรับผิดต่อสาธารณะและการบริหาร	**ความพร้อมรับผิดในความเป็นมืออาชีพ**	**ความพร้อมรับผิดการมีส่วนร่วม**
ระบบ (System)	ตัวแทนหน่วยงาน องค์กร ศาล คณะรัฐมนตรี/รัฐมนตรี ผู้ตรวจสอบ	องค์กรวิชาชีพ	สื่อสารมวลชน กลุ่มผลประโยชน์ องค์กร/หน่วยงานของผู้รับบริการหรือผู้บริโภค
องค์การ (Organization)	ตัวแทนหน่วยงาน องค์กร สถาบันสำหรับการอุธรณ์ เจ้าหน้าที่ท้องถิ่น ฝ่ายบริหาร ผู้ควบคุม	ผู้ทรงคุณวุฒิ	สมาคมท้องถิ่น สื่อท้องถิ่น สภาประชาชน
ระดับบุคคล (Individual)	หัวหน้า ผู้ประสานความร่วมมือ สาระสำคัญของกฎหมาย ผู้รับบริการ	เพื่อนร่วมงาน	ประชาชน ผู้มีสิทธิเลือกตั้ง ผู้รับบริการ

ดังที่ได้กล่าวมาแล้ว พาราไดม์ของภาครัฐที่มีการปรับเปลี่ยนจากแนวคิดการปกครอง (Government) ซึ่งมีลักษณะเป็นสายการบังคับบัญชา (Hierarchy) สู่การเป็นการบริหารจัดการปกครอง (Governance) ที่มีลักษณะเป็นเครือข่าย (Network) ข้าราชการระดับปฏิบัติการ (Street-Level Bureaucrats) มีความสัมพันธ์กับหลายระดับมากกว่าการเป็นสถาบันที่เป็นทางการ (Formal Institutions) จากตารางข้างต้น จึงช่วยวิเคราะห์แยกแยะประเภทของการพร้อมรับผิด (Types of Public Accountability) กับระดับของการปฏิบัติการ (Action Scale) ซึ่งจะเห็นได้ว่าความพร้อมรับผิด (Accountability) มีตัวแสดงที่เกี่ยวข้อง (Actors) หลายกลุ่ม หลายระดับ ซึ่งล่วนมีอิทธิพลต่อการปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการระดับปฏิบัติการ (Street-Level Bureaucrats) ที่จะต้องแสดงความรับผิดชอบต่อสาธารณะกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholder) ที่แตกต่างกันออกไป

จากมุมมองของนักวิชาการข้างต้น สามารถนำมาสรุปเป็นองค์ความรู้ที่สามารถนำไปประยุกต์ใช้ในบทบาทและหน้าที่ของข้าราชการระดับปฏิบัติการ (Street-Level Bureaucrats) ได้ดังนี้

1. ยึดหลักจรรยาบรรณและวิชาชีพ (Code of Conduct) ใช้กฎหมาย กฎ ระเบียบ อย่างเป็นธรรม (Rule of Law)

2. สร้างสัมพันธ์ที่ดี (Good Relationship) กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholder) และผู้รับบริการ (Client)

3. มีความรับผิดชอบ (Responsibility) ต่อองค์กร ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholder) และผู้รับบริการ (Client)

4. อำนวยความสะดวก (Facilitator) ด้วยความซื่อสัตย์สุจริต (Integrity) และเป็นธรรม (Equity)

5. พร้อมรับการตรวจสอบและประเมินผล (Transparency)

ผลการศึกษาในวัตถุประสงค์ข้อที่ 2 ศึกษาแนวทางการลดการใช้ดุลยพินิจและความพร้อมรับผิด (Accountability) ของข้าราชการระดับปฏิบัติการ (Street-Level Bureaucrats)

การที่จะทำให้ข้าราชการระดับปฏิบัติการ (Street-Level Bureaucrats) ลดการใช้ดุลยพินิจ (Discretion) และแสดงความพร้อมรับผิด (Accountability) ซึ่งเป็นไปตามแนวคิดธรรมาภิบาล (Good Governance) นั้น ผู้เขียนขอนำเสนอแนวคิดและแนวทางที่ได้จากการศึกษาจากนักวิชาการทางด้านรัฐประศาสนศาสตร์ ดังนี้

ความคลุมเครือในนโยบาย ทำให้ข้าราชการระดับปฏิบัติ (Street-Level Bureaucrats) ใช้ดุลยพินิจในการปฏิบัติงานอย่างเป็นอิสระ ข้อค้นพบจากการศึกษาในบทความของ Brodkin (2008) ได้ให้ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการควบคุมการใช้ดุลยพินิจของข้าราชการระดับปฏิบัติ (Street-Level Bureaucrats) ไว้ดังนี้

1. นโยบายต้องมีความชัดเจน ตั้งแต่เป้าหมาย กระบวนการ และวิธีการนำนโยบายไปสู่การปฏิบัติ ทั้งนี้ Elmore (1979) เสนอว่า ควรใช้กลยุทธ์ที่เรียกว่า “Backward Mapping” เพื่อนำมากำหนดแผนการปฏิบัติงานโดยต้องส่งเสริมและสนับสนุนให้ข้าราชการระดับปฏิบัติ (Street-Level Bureaucrats) ได้เข้ามามีส่วนร่วมในการวางแผนแบบ “Bottom up” จากล่างขึ้นบน มากกว่าการวางแผนและสั่งการแบบบนลงล่างในแบบ“Top Down” ซึ่งจะสามารถลดการใช้ดุลยพินิจของเจ้าหน้าที่ระดับปฏิบัติการได้

2. การทำให้องค์กร/หน่วยงานที่ข้าราชการระดับปฏิบัติ (Street-Level Bureaucrats) ปฏิบัติงานอยู่เห็นชัดเจนว่าจะต้องพร้อมรับผิด (Accountability) กับใครและอย่างไรบ้าง

3. ใช้วิธีการประเมินผลการปฏิบัติงานเป็นสิ่งจูงใจให้กับข้าราชการระดับปฏิบัติ (Street-Level Bureaucrats) โดย Elmore (1979) เสนอแนะแนวคิดในแบบการจัดการภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management: NPM) ที่อ้างอิงงานวิจัยในประเทศสหราชอาณาจักรเอาไว้ว่า การประเมินผลการปฏิบัติงานของข้าราชการระดับปฏิบัติ (Street-Level Bureaucrats) ได้ถูกจัดทำในลักษณะของสัญญา โดยผลตอบแทนจะให้ตามความสามารถและผลการปฏิบัติงานที่ระบุไว้ในสัญญาเพื่อเป็นสิ่งจูงใจ (Incentive) เหมือนกับ

พนักงานบริษัทเอกชนจะได้รับค่าตอบแทนที่เป็นสิ่งจูงใจ (Incentive) เมื่อปฏิบัติงานได้สำเร็จตามเป้าหมายและตัวชี้วัดที่ระบุไว้ในสัญญา

นอกจากนี้ Elmore (1979) ยังได้เสริมว่า การวัดและการประเมินผลที่จะนำมาพิจารณาความสำเร็จเพื่อนำมาสู่การให้รางวัลหรือสิ่งตอบแทนใด ๆ จะวัดและประเมินไปที่ประสิทธิภาพ (Efficiency) ได้แก่ เป้าหมายความสำเร็จเมื่อเทียบกับทรัพยากรทางการบริหาร ผลผลิต (Output) ผลลัพธ์ (Outcome) เวลา (Time) จำนวนบุคลากร เป็นต้น และในงานของ Brodkin, 2008) ยังเพิ่มเติมอีกด้วยว่า การวัดที่ผลผลิต (Output) และผลลัพธ์ (Outcome) ควรมุ่งเน้นที่คุณภาพและความถูกต้อง (Accuracy) ของข้อมูลด้วย ดังเช่นตัวอย่างที่พบในนโยบายด้านสังคมสงเคราะห์ของประเทศสหรัฐอเมริกา ที่เจ้าหน้าที่สังคมสงเคราะห์อาจทำสำเร็จในการย้ายเด็กกำพร้าไปสู่ครอบครัวที่รับอุปการะได้หลายครอบครัว แต่การตรวจสอบประวัติของครอบครัวที่รับอุปการะเด็กกำพร้าเหล่านั้น เป็นสิ่งที่สำคัญและมีความจำเป็นมากกว่าการประเมินในเชิงปริมาณตัวเลขเพียงอย่างเดียว

4. Elmore (1979) ยังกล่าวด้วยว่า วิธีการแบบเดิมที่ฝ่ายบริหารใช้ในการควบคุม ตรวจสอบการปฏิบัติงานของข้าราชการระดับปฏิบัติ (Street-Level Bureaucrats) ในแบบ “Command & Control” ให้พร้อมรับผิด (Accountability) ไม่สามารถทำให้เกิดประสิทธิผลได้จริง สิ่งที่ควรนำมาใช้คือการวัดและประเมินผลจากความสามารถขององค์กรที่ทำได้ โดยควรพิจารณาและประเมินว่า องค์กรได้สร้างสรรค์งานอะไร แล้วได้ทำอย่างไร สิ่งสำคัญคือวิเคราะห์ด้วยว่าทำไปทำไม การทำเช่นนี้เป็นการพยายามทำความเข้าใจถึงสิ่งที่ข้าราชการระดับปฏิบัติการ (Street-Level Bureaucrats) ได้ใช้ดุลยพินิจในการบริหารรัฐกิจมากกว่าสั่งการและการควบคุมเพียงอย่างเดียว

5. AI (Artificial Intelligence) หรือปัญญาประดิษฐ์ ช่วยลดการใช้ดุลยพินิจของข้าราชการระดับปฏิบัติ (Street-Level Bureaucrats) ได้ โดยในปัจจุบันภาครัฐในหลายประเทศเริ่มนำปัญญาประดิษฐ์หรือ AI มาประยุกต์ใช้ตรวจสอบการทุจริต เนื่องจาก AI มีความสามารถในการวิเคราะห์ข้อมูลขนาดใหญ่ได้อย่างรวดเร็ว แม่นยำ ทั้งยังสามารถสร้างแบบจำลองการทุจริต ระบุแนวโน้มที่อาจเกิดขึ้น ระบุพฤติกรรมที่น่าสงสัย วิเคราะห์ธุรกรรมและพฤติกรรมเสี่ยงทุจริต สร้างรายงานและแจ้งเตือนได้อย่างรวดเร็ว (ลมกรด, 2567)

เทคโนโลยี AI ถูกนำมาใช้ในการตรวจสอบการทุจริตอย่างเช่น เทคโนโลยี Natural Language Processing (NLP) มีความสามารถในการทำความเข้าใจและประมวลผลข้อมูลที่เป็นภาษาธรรมชาติ นำไปประยุกต์ใช้กับเอกสารที่ต้องการตรวจสอบ เช่น รายงานการสืบสวน รายงานทางการเงิน เอกสารจัดซื้อจัดจ้าง เพื่อวิเคราะห์เนื้อหาและค้นหารูปแบบที่บ่งชี้ถึงการทุจริต

เทคโนโลยี Machine Learning (ML) สามารถวิเคราะห์และเรียนรู้จากข้อมูลในอดีต เพื่อปรับปรุงความแม่นยำในการตรวจจับพฤติกรรมที่น่าสงสัย เช่น ตรวจหาธุรกรรมการเงินที่มีจำนวนผิดปกติ ธุรกรรมที่เกิดขึ้นในเวลาที่ไม่น่าจะเป็นไปได้ เปรียบเทียบการเสนอราคาที่คล้ายคลึงกัน ตรวจสอบความผิดปกติของบริษัทที่เข้าร่วมประมูล เช็กพฤติกรรมที่อาจส่อทุจริตของเจ้าหน้าที่ที่มีส่วนเกี่ยวข้อง ไปจนถึงสร้างแบบจำลองทำนายความเสี่ยงเกิดการทุจริตในโครงการต่าง ๆ จากข้อมูลที่มีอยู่

เทคโนโลยี Data Analytics วิเคราะห์ข้อมูลเชิงลึกเพื่อหาความสัมพันธ์และรูปแบบที่ซับซ้อน ช่วยเจาะข้อมูลสำคัญ ตัวแปรต่าง ๆ ทางสถิติและสร้างรายงานที่มีประโยชน์สำหรับการตรวจสอบ เช่น ดูความสัมพันธ์ระหว่างมูลค่าสัญญากับจำนวนครั้งที่ชนะการประมูล ทำนายความเสี่ยงทุจริตในสัญญาใหม่ ตรวจหาสาเหตุของมูลค่าสัญญาที่สูงผิดปกติ อาจจะประเมินจากการเปลี่ยนสเปกสัญญา หรือแนวโน้มการให้สินบน

เทคโนโลยี Automation ใช้ระบบอัตโนมัติในการตรวจสอบการปฏิบัติตามกฎระเบียบ ลดความผิดพลาดที่เกิดจากมนุษย์ ลดภาระงานที่ต้องทำด้วยมือ โดยสามารถเก็บรวบรวมข้อมูลจากหลายแหล่งและหลายระบบ จัดการข้อมูลซ้ำซ้อนให้มีความพร้อมใช้งานอย่างรวดเร็ว ตรวจจับพฤติกรรมผิดปกติ เช่น การโอนเงินมูลค่าสูงผิดปกติ หรือการเข้าถึงข้อมูลที่ไม่เกี่ยวข้องกับงานในหน้าที่ เป็นต้น นอกจากนี้ ยังสร้างรายงานและแดชบอร์ดทั้งภาพรวมและรายละเอียดของข้อมูลสำคัญ ไม่เพียงลดเวลาและทรัพยากรในการตรวจสอบ ทั้งยังวิเคราะห์ข้อมูลได้แม่นยำขึ้น

ดังนั้น AI (Artificial Intelligence) หรือปัญญาประดิษฐ์ จึงเป็นทั้งเทคโนโลยีที่มาช่วยเสริมประสิทธิภาพในการทำงานและลดการใช้ดุลยพินิจของข้าราชการระดับปฏิบัติ (Street-Level Bureaucrats) ได้อีกประการหนึ่งด้วย

นอกจากนี้ ข้าราชการระดับปฏิบัติการ (Street-Level Bureaucrats) ควรยึดหลักการในการปฏิบัติหน้าที่เพื่อลดการใช้ดุลยพินิจ (Discretion) และความพร้อมรับผิด (Accountability) ที่สามารถนำไปประยุกต์ใช้สู่การปฏิบัติได้ดังนี้ (ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย, 2567)

1. การปฏิบัติหน้าที่ที่อยู่ในความรับผิดชอบ
2. การรับผิดและรับชอบต่อการกระทำที่เกิดขึ้นโดยสามารถชี้แจงและอธิบายได้
3. การบริหารจัดการด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต น่าเชื่อถือ และยึดมั่นในความถูต้อง
4. การเปิกเผยข้อมูลอย่างโปร่งใสและตรวจสอบได้
5. การปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและผู้รับบริการอย่างเป็นธรรม

สรุป

ข้าราชการระดับปฏิบัติการ (Street-Level Bureaucrats) มีบทบาทและความสำคัญใน 2 ประเด็น ประเด็นแรก คือ การนำนโยบายไปสู่การปฏิบัติให้สำเร็จตามวัตถุประสงค์และเป้าหมายขององค์กร ประเด็นที่สองการส่งมอบการบริการสาธารณะให้เป็นไปตามความคาดหวังและความพึงพอใจของประชาชน การปฏิบัติตามกฎ ระเบียบและการบังคับใช้กฎหมายที่เป็นกรอบการใช้ดุลยพินิจเพียงอย่างเดียวอาจไม่เพียงพอ เพราะการปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการระดับปฏิบัติการ (Street-Level Bureaucrats) มีมากกว่าการเป็นเพียงผู้รักษากฎ ระเบียบ คือการสร้างความสัมพันธ์และส่งมอบการบริการสาธารณะที่ดีให้กับประชาชน อีกทั้งความ

ข้อเสนอแนะ

1. ควรนำเทคโนโลยีมาใช้ในการบริการสาธารณะกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและผู้รับบริการเพิ่มมากขึ้น เพื่อให้เกิดความโปร่งใสและตรวจสอบได้และเป็นการลดการใช้ดุลยพินิจของเจ้าหน้าที่ที่อาจจะเป็นช่องโหว่ในการเรียกรับผลประโยชน์

2. ควรมีการพัฒนาระบบและเทคโนโลยีมาใช้ในการบริหารจัดการในหน่วยงานของรัฐเพิ่มมากขึ้น เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานและใช้ในการติดตาม ตรวจสอบการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ซึ่งสอดรับกับการปรับเปลี่ยนเป็นรัฐบาลดิจิทัล

3. ควรนำผลการประเมินของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและผู้รับบริการ โดยอาจจนำตัวชี้วัดการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment : ITA) มาใช้สำหรับการประเมินผลการปฏิบัติงานของข้าราชการระดับปฏิบัติการ (Street-Level Bureaucrats) เพื่อนำมาใช้ในการพิจารณาความดีความความชอบและให้เป็นผลตอบแทนสิ่งจูงใจ (Incentives)

บรรณานุกรม

ลมกรด. (2567, 13 สิงหาคม). *บูรณาการ AI สกัด คอรัปชั่น.* ไทยรัฐออนไลน์. https://www.thairath.co.th/news/local/2807262

ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย (2567, 18 พฤศจิกายน). *บรรษัทภิบาล.* ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย https://setsustainability.com

Bekkers, V. J. J. M. & Homberg, V. (2005). *The information ecology of e-government: E-government as institutional and Technological Innovation in Public Administration.* Amsterdam: IOS Press.

Berger,P.L. & Luckman, T. (1975). *The social construction of reality.* Harmondsworth: Penguin.

Bovens, M & Zouridi, S. (2002). From street level bureaucracy to system level bureaucracy: How information and communication technology is transforming administrative discretion and constitutional control. *Public Administration Review, 62*(2), 174-184

Brodkin, E. Z. (2008). Accountability in street-level organization. *Journal of Public Administration, 31*,317-366

DiMaggio, P.J. & Powell W. (1983). The iron cage revisited: Institutional isomorphism and collective relationality in organization field. *American Sociological Review 48*, 147-160

Elmore, R. (1979). Backward mapping: Implementation research and policy decisions. *Political Science Quarterly, 94*, 601-616

Fox, A. (1974). *Beyond contract: Work, power and trust relations*. London: Faber

Hupe P.L. & Hill, M. (2007). Street-level bureaucracy and public administration. *Public Administration, 85*(2), 279-299

Lipsky, M. (1980). *Street-level bureaucracy: Dilemmas of the individual in public services*. New York: Russell Sage Foundation.

Maynard-Moody, S. & Musheno, M. (2003). *Cops, Teachers, Counselors Stories from the Front Lines of Public Service.* MI: University of Michigan Press.

Meijer, A.J. & Bovens, M.A.P. (2005). *Public accountability in the information age,* in Bekkers & Homburg. (eds). The information ecology of e-government. Amsterdam: IOS Press.

Zourmond. (1998). *From bureaucracy to infocracy: Are democratic institutions lagging behind?* In I.Th.M Snellen & W.B.J.H. van de Donk (eds). Administration in an information age. Amsterdam: IOS Press.

การบูรณาการความร่วมมือระหว่างชุมชน หน่วยงานรัฐ และภาคเอกชน ในการจัดการการแพร่ระบาดของไวรัสโควิด-19 กรณีศึกษา อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

Integration of Cooperation between Communities, Government Agencies, and Private Sectors in Management of COVID-19 Outbreak: A Case Study in Hua Hin District, Prachuap Khiri Khan Province

ศิริมา บุญมาเลิศ

Sirima Boonmalert

โรงเรียนกฎหมายและการเมือง มหาวิทยาลัยสวนดุสิต

E-mail: sirimasuw@gmail.com

บทคัดย่อ

บทความวิชาการนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) นำเสนอประเด็นเรื่องการบูรณาการความร่วมมือระหว่างชุมชน หน่วยงานรัฐ และภาคเอกชน ในการจัดการการแพร่ระบาดของไวรัสโควิด-19 ในพื้นที่อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ (2) พรรณนาปัจจัยที่ทำให้การบูรณาการความร่วมมือระหว่างชุมชน หน่วยงานรัฐ และภาคเอกชน ในการจัดการการแพร่ระบาดของไวรัสโควิด-19 ในพื้นที่อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ประสบผลสำเร็จ เนื่องจากพื้นที่อำเภอหัวหินเป็นตัวแบบที่ดีสำหรับการจัดการ สามารถใช้เป็นแนวทางสำหรับการรับมือกับการระบาดของโรคอุบัติใหม่ที่อาจเกิดขึ้นในอนาคตนอกเหนือจากการระบาดของไวรัสโควิด-19 ได้ ในบทความวิชาการนี้จะใช้กรอบแนวคิดการมีส่วนร่วมต่อการบริหารงานภาครัฐ และแนวคิดการบริหารจัดการปกครองท้องถิ่นบนฐานเครือข่ายความร่วมมือเพื่อตอบวัตถุประสงค์ ดังนั้นแล้วจึงขอเสนอประเด็นหลักที่ได้จากการตรวจสอบเอกสารต่าง ๆ ดังนี้ ประเด็นที่ (1) การจัดการการแพร่ระบาดของไวรัสโควิด-19 ในพื้นที่อำเภอหัวหิน มีการบูรณาการความร่วมมือระหว่างผู้นำชุมชน ภาคเอกชน และภาคประชาสังคมในพื้นที่เพื่อสนับสนุนการดำเนินงานและทรัพยากร ประเด็นที่ (2) ปัจจัยที่ทำให้การบูรณาการความร่วมมือประสบผลสำเร็จ ประกอบไปด้วย 4 ทุน ได้แก่ ทุนด้านทรัพยากรบุคคล ทุนด้านสังคม ทุนด้านการเงิน และทุนทางกายภาพ พร้อมกับข้อเสนอแนะดังนี้ 1) การพัฒนาบุคลากรให้มีศักยภาพในการประสานความร่วมมือทุกระดับ 2) การจัดกิจกรรมร่วมกับภาคีเครือข่ายอย่างต่อเนื่องเพื่อนำไปสู่การเสริมสร้างพลังชุมชนให้มีความเข้มแข็ง

คำสำคัญ: การบูรณาการ ความร่วมมือ การจัดการ โควิด-19

Abstract

The objectives of this academic article are to: (1) Present the issue of integration of cooperation between communities, government agencies, and the private sector. In managing the spread of the COVID-19 virus. (2) Describe the factors that make the integration of

cooperation between communities, government agencies, and the private sector. In managing the spread of the COVID-19 virus. In the area of Hua Hin District, Prachuap Khiri Khan Province, it has been successful because the Hua Hin District area is a good model for management. It can be used as a guide for dealing with new outbreaks of diseases that may occur in the future in addition to the COVID-19 pandemic. Yes, in this academic paper, the concept of participation in public administration and the concept of local government management based on a cooperative network are used to answer the objectives. Therefore, I would like to propose the main points obtained from the examination of various documents as follows Issue (1) Managing the COVID-19 Pandemic In Hua Hin District. Collaboration between community leaders, the private sector and local civil society is integrated to support operations and resources. Issue (2) Factors that make the integration of cooperation successful It consists of 4 scholarships, namely human resources capital, social capital, financial capital, and physical capital, along with the following suggestions: 1) Developing human resources to have the potential to coordinate cooperation at all levels. 2) Organizing activities with network partners continuously to lead to the strengthening of community power.

Keywords: Integration, collaboration, management, COVID-19

บทนำ

กลไกในการจัดการปัญหาการระบาดของไวรัสโควิค-19 ในประเทศไทยที่ผ่านมา มีรูปแบบที่หลากหลาย ทั้งกลไกภาครัฐ ภาคเอกชน ภาคประชาสังคม และชุมชน โดยในภาครัฐมีการจัดตั้งหน่วยงานเฉพาะกิจขึ้น เช่น ศูนย์บริหารสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ส่วนกลาง ศูนย์บริหารสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) จังหวัด ศูนย์ปฏิบัติการควบคุมโรคองค์การบริหารส่วนจังหวัด เป็นต้น ในภาคเอกชน มีทั้งการดำเนินการให้บริการโดยเอกชนเอง เช่น การตรวจหาเชื้อ สายด่วนการให้คำปรึกษาแนะนำ การรักษา หรือการรับสั่งจองวัคซีน เป็นต้น รวมถึงการร่วมมือระหว่างหน่วยงานเอกชนและหน่วยงานของรัฐ เช่น ความร่วมมือระหว่างราชวิทยาลัยจุฬาภรณ์ โรงแรมรอยัลรัตนโกสินทร์ และโรงพยาบาลปิยะเวท ในการตรวจหาเชื้อและการส่งต่อเพื่อเข้ารับการรักษาทั้งในกรณีผู้ที่มีอาการไม่รุนแรง และการเข้ารับการรักษาในโรงพยาบาลกรณีผู้ป่วยมีอาการวิกฤติ เป็นต้น และในส่วนของภาคประชาสังคมและชุมชนได้มีการร่วมกันวางมาตรการทางสังคมเพื่อรับมือกับการแพร่ระบาดของโควิด-19 ซึ่งแนวทางหรือวิธีปฏิบัติที่เกิดขึ้นกลายเป็นโอกาสในการสร้างความร่วมมือระหว่างกัน ทั้งการร่วมกันจัดทำฐานข้อมูลการติดเชื้อเพื่อให้มีข้อมูลพื้นฐานสำหรับใช้ในการวางแผน การสร้างรากฐานความเข้มแข็งใน

ชุมชน และมาตรฐานทางสังคมใหม่ที่ชุมชนสามารถร่วมมือกับท้องถิ่นในการกำหนดมาตรการทางสังคม (ศิริมา บุญมาเลิศ, เอกอนงค์ ศรีสำอางค์ และเขมภัทท์ เย็นเปี่ยม, 2567)

ในปี พ.ศ. 2562 จากการสำรวจของกองเศรษฐกิจการท่องเที่ยวและกีฬา รายได้จากการท่องเที่ยวของหัวหินมีส่วนสำคัญต่อรายได้รวมการท่องเที่ยวของจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ส่งผลให้จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ติดอันดับจังหวัดที่มีรายได้จากการท่องเที่ยวสูงสุดลำดับที่ 9 ด้วยมูลค่า 43,417.47 ล้านบาท และในปี พ.ศ. 2565 อำเภอหัวหินเป็นอำเภอที่มียอดจำนวนผู้ติดเชื้อสะสมมากที่สุดในจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ โดยมีจำนวนผู้ติดเชื้อสะสมอยู่ที่ 4,107 ราย ซึ่งมากกว่าอำเภอที่มีผู้ติดเชื้อสะสมรองลงมาเกือบ 2 เท่า คือ อำเภอเมืองประจวบคีรีขันธ์ 2,791 ราย และอำเภอปราณบุรี จำนวน 2,217 ราย (ศิริมา บุญมาเลิศ, เอกอนงค์ ศรีสำอางค์ และเขมภัทท์ เย็นเปี่ยม, 2567) ซึ่งหากมีการบริหารจัดการการแพร่ระบาดของโควิด-19 ที่ขาดประสิทธิภาพจะส่งผลกระทบต่อการท่องเที่ยวและรายได้ของชาวหัวหินได้

การบูรณาการการแก้ปัญหาร่วมกันระหว่างภาครัฐ ภาคเอกชน รวมทั้งชุมชน จึงมีความจำเป็นเพื่อให้การจัดการการแพร่ระบาดของโควิด-19 เกิดประสิทธิภาพมากขึ้น และยังเป็นการลดข้อจำกัดของภาครัฐที่มีทรัพยากรทางการบริหารจำกัดทั้งงบประมาณ บุคลากร วัสดุ อุปกรณ์ สถานที่ เป็นต้น เนื่องจากพื้นที่อำเภอหัวหินเป็นตัวแบบที่ดีสำหรับการจัดการ สามารถใช้เป็นแนวทางสำหรับการรับมือกับการระบาดของโรคอุบัติใหม่ที่อาจเกิดขึ้นในอนาคตนอกเหนือจากการระบาดของไวรัสโควิด-19 ได้ ผู้เขียนจึงสนใจนำเสนอประเด็นเรื่องการบูรณาการความร่วมมือระหว่างชุมชน หน่วยงานรัฐ และภาคเอกชน และปัจจัยที่ทำให้การบูรณาการความร่วมมือระหว่างชุมชน หน่วยงานรัฐ และภาคเอกชน ในการจัดการการแพร่ระบาดของไวรัสโควิด-19 ในพื้นที่อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ประสบผลสำเร็จ

วัตถุประสงค์

1. เพื่อนำเสนอประเด็นเรื่องการบูรณาการความร่วมมือระหว่างชุมชน หน่วยงานรัฐ และภาคเอกชน ในการจัดการการแพร่ระบาดของไวรัสโควิด-19 ในพื้นที่อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์
2. เพื่อพรรณนาปัจจัยที่ทำให้การบูรณาการความร่วมมือระหว่างชุมชน หน่วยงานรัฐ และภาคเอกชน ในการจัดการการแพร่ระบาดของไวรัสโควิด-19 ในพื้นที่อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ประสบผลสำเร็จ

ทบทวนวรรณกรรม

แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

ความสำคัญของการมีส่วนร่วมต่อการบริหารงานภาครัฐ

การมีส่วนร่วม ก่อให้เกิดการผลิตนโยบายและบริการสาธารณะที่สอดคล้องกับความต้องการของสาธารณชน เป็นการเพิ่มประสิทธิภาพของการจัดสรรทรัพยากรของสาธารณะให้สูงขึ้น โดยการมีส่วนร่วมของประชาชนก่อให้เกิดประโยชน์ต่าง ๆ ดังนี้ (เครย์ตัน, เจมส์ แอล, 2551)

1) คุณภาพของการตัดสินใจดีขึ้น เนื่องจากกระบวนการปรึกษาหารือกับสาธารณชนจะช่วยสร้างความกระจ่างให้กับวัตถุประสงค์และความต้องการของโครงการหรือนโยบาย

2) ใช้ต้นทุนน้อยและลดความล่าช้าลง เนื่องจากการตัดสินใจฝ่ายเดียวที่ไม่คำนึงถึงความต้องการแท้จริงของประชาชนนั้น อาจนำมาซึ่งการโต้แย้งคัดค้านหรือการฟ้องร้องกัน อันทำให้ต้องเสียค่าใช้จ่ายสูงในระยะยาว เกิดความล่าช้า และความล้มเหลวของโครงการได้ในที่สุด

3) การสร้างฉันทามติ การมีส่วนร่วมของประชาชนจะสร้างข้อตกลงและข้อผูกพันอย่างมั่นคงในระยะยาวระหว่างกลุ่มที่มีความแตกต่างกัน และช่วยให้เกิดความชอบธรรมต่อการตัดสินใจของรัฐบาล

4) การนำไปปฏิบัติง่ายขึ้น การเข้ามามีส่วนร่วมในการตัดสินใจทำให้ประชาชนมีความรู้สึกของการเป็นเจ้าของการตัดสินใจนั้น และทันทีที่การตัดสินใจได้เกิดขึ้น พวกเขาก็อยากเห็นมันเกิดผลในทางปฏิบัติ

5) การหลีกเลี่ยงการเผชิญหน้าที่เลวร้ายที่สุด เพราะการเปิดโอกาสให้ฝ่ายต่าง ๆ เข้ามาแสดงความต้องการตั้งแต่เริ่มต้นโครงการ จะช่วยลดโอกาสการเผชิญหน้าอย่างรุนแรงได้

6) การคงไว้ซึ่งความน่าเชื่อถือและความชอบธรรม เนื่องจากกระบวนการตัดสินใจที่โปร่งใสและเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วม จะสร้างความน่าเชื่อถือต่อสาธารณชนและเกิดความชอบธรรม

7) การพัฒนาภาคประชาสังคม ประโยชน์อย่างหนึ่งของการมีส่วนร่วมของประชาชนคือทำให้ประชาชนมีความรู้ทั้งในส่วนของเนื้อหาโครงการและกระบวนการตัดสินใจของรัฐ รวมทั้งเป็นการฝึกอบรมผู้นำ และทำให้ประชาชนได้เรียนรู้ทักษะการทำงานร่วมกันเพื่อแก้ปัญหาต่าง ๆ อย่างมีประสิทธิภาพในอนาคต

สรุปได้ว่า การมีส่วนร่วมของประชาชนมีสำคัญทั้งต่อประชาชนและต่อบริหารงานภาครัฐ เพราะเป็นการทำงานร่วมกันระหว่างภาครัฐกับภาคประชาชนและภาคส่วนอื่นที่เกี่ยวข้องในแบบหุ้นส่วนความร่วมมือ ซึ่งจะนำไปสู่การยอมรับซึ่งกันและกันในผลของการพัฒนาที่เกิดขึ้น ก่อให้เกิดประโยชน์กับทุกภาคส่วนที่เกี่ยวข้องไม่ว่าจะเป็นภาครัฐ ภาคเอกชน ภาคประชาสังคม ภาคประชาชน โดยการมีส่วนร่วมของประชาชนจะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารราชการแผ่นดินของภาครัฐและตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างแท้จริงอันเป็นการสร้างพลังความร่วมมือในการพัฒนาที่เกิดประโยชน์ทั้งต่อคุณภาพชีวิตของคนในชุมชน สังคม และประเทศชาติอย่างยั่งยืน

แนวคิดการบริหารจัดการปกครองท้องถิ่นบนฐานเครือข่ายความร่วมมือ

การบริหารจัดการปกครองท้องถิ่นบนฐานเครือข่ายความร่วมมือ (Collaborative local governance) วสันต์ เหลืองประภัสร์, นครินทร์ เมฆไตรรัตน์, และ เกรียงชัย ปีงประวัติ (2557) ได้นำเสนอไว้ว่า เกิดขึ้นโดยมีองค์ประกอบดังนี้

1) การริเริ่มความร่วมมือ เป็นการเปิดพื้นที่การทำงานร่วมกันที่ริเริ่มโดยหน่วยงานหรือองค์กรภาครัฐ โดยวัตถุประสงค์ของการที่หน่วยงานภาครัฐริเริ่มความร่วมมือกันทำงานกับภาคส่วนอื่น ๆ ก็เป็นไปเพื่อขับเคลื่อนภารกิจให้บรรลุเป้าหมายของหน่วยงาน หรือเป็นการแสดงบทบาทร่วมกันกับตัวแสดงอื่น

2) ตัวแสดงที่เกี่ยวข้อง ตัวแสดงที่เข้ามาร่วมในกระบวนการต้องประกอบด้วยตัวแสดงภาครัฐและตัวแสดงที่ไม่ใช่รัฐ ซึ่งมีฐานะเป็นภาคีผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในการบริหารภารกิจหรือนโยบายสาธารณะฝ่ายที่มีส่วนได้ส่วนเสียในกระบวนการจึงครอบคลุมทั้งภาคธุรกิจเอกชน ภาคประชาสังคมและชุมชน

3)การแสดงบทบาท ภาคีที่เข้ามามีส่วนร่วมในกระบวนการต้องสามารถแสดงบทบาทและร่วมตัดสินใจกับตัวแสดงภาครัฐได้โดยตรง มิใช่มีบทบาทเพียงให้ข้อคิดเห็นหรือให้คำปรึกษาแก่หน่วยงานภาครัฐ โดยทุกฝ่ายต้องมีการพบปะเจรจาหารือกันอย่างต่อเนื่อง มีการแลกเปลี่ยน รับฟัง โต้แย้ง เสนอแนะและตัดสินใจร่วมกัน ตัวแสดงที่มิใช่ภาครัฐต้องมีส่วนในการตัดสินใจในกิจการของภาครัฐ

4) การจัดโครงสร้างการทำงาน มีการจัดโครงสร้างความสัมพันธ์อย่างเป็นทางการที่ทำให้ทุกฝ่ายเข้ามาแสดงบทบาทร่วมกัน ซึ่งกลไกการทำงานร่วมกันภายใต้โครงสร้างความสัมพันธ์ที่เป็นทางการควรเกิดจากการตกลงวางกรอบกำหนดรูปแบบความสัมพันธ์ร่วมกันของทุกฝ่าย

5) การตัดสินใจ การทำงานร่วมกันต้องมีจุดมุ่งหมายเพื่อเปิดให้ทุกฝ่ายเข้ามาตัดสินใจร่วมกันบนฐานของการแสวงหาทางออกที่สะท้อนฉันทานุมัติของทุกฝ่าย ซึ่งเป็นทางเลือกที่เอื้อให้ทุกฝ่ายได้รับประโยชน์

6) เป้าหมายของการทำงานร่วมกัน ต้องเป็นกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับประเด็นหรือนโยบายสาธารณะเท่านั้น ต้องเป็นการร่วมมือกันทำงานที่มุ่งขับเคลื่อนนโยบายสาธารณะหรือภารกิจของภาครัฐเป็นสำคัญ ทั้งนี้ ปัจจัยที่นำไปสู่ความสำเร็จของการบริหารกิจการบ้านเมืองแบบร่วมมือกัน คือ

6.1 ความสามารถในการประสานความร่วมมือระดับบุคคล ซึ่งมี 2 ลักษณะควบคู่กัน คือ ความสามารถในการเป็นผู้ประสานเชื่อมโยงภาคี และความสามารถในการเป็นผู้สร้างเครือข่าย ทั้งนี้ผู้ประสานเชื่อมโยงภาคีและผู้สร้างเครือข่ายต้องมีความสามารถในการรับรู้และเล็งเห็นถึงความต้องการจากจุดยืนที่แตกต่างกันของแต่ละฝ่าย ในขณะเดียวกันก็สามารถมองเห็นผลลัพธ์ในภาพกว้างของการประสานความร่วมมือ สามารถเข้าใจถึงการเชื่อมโยงบทบาทที่แตกต่างกันของภาคีแต่ละฝ่ายในกระบวนการขับเคลื่อนเป้าหมายร่วมให้บรรลุผล เข้าใจถึงสภาพข้อจำกัดและโอกาสขององค์กรภาคี ซึ่งเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานของบุคลากรในแต่ละองค์กร เป็นผู้มีใจเปิดกว้าง พร้อมที่จะยอมรับ และเข้าใจผู้อื่น มีมุมมองสร้างสรรค์ในการดึงศักยรูปที่มีอยู่ของแต่ละฝ่าย เพื่อร่วมกันแก้ไขปัญหาและแบ่งปันความเสี่ยงต่าง ๆ ในการขับเคลื่อนภารกิจให้บรรลุเป้าหมาย มีภาวะผู้นำ มีบทบาทริเริ่มก่อตั้งความร่วมมือ เอื้ออำนวยให้กระบวนการสร้างความร่วมมือดำเนินไปอย่างราบรื่น เป็นตัวเชื่อมระหว่างองค์กรภาคีฝ่ายต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง โดยอาศัยทักษะในการเจรจาสื่อสาร ทักษะในการประสานเชื่อมโยงความสัมพันธ์ระหว่างองค์กรภาคี ทักษะการบริหารจัดการองค์กร ทักษะการเป็นตัวกลางไกล่เกลี่ยหาทางออกที่ทุกฝ่ายเห็นพ้องต้องกัน ทักษะการจัดการปัญหา ทักษะการจัดการความเสี่ยง มีวิสัยทัศน์เล็งเห็นโอกาสของการพัฒนาความร่วมมือ สำหรับการแสดงบทบาทของการประสานเชื่อมโยงภาคีและผู้สร้างเครือข่ายจะสำเร็จได้นั้นมักขึ้นอยู่กับการได้รับความไว้วางใจ และการได้รับการยอมรับ

6.2 ความสามารถในการประสานความร่วมมือระดับองค์กร ได้แก่ การมีวัฒนธรรมการทำงานร่วมกับผู้อื่น การมีกระบวนการเรียนรู้เพื่อพัฒนาแนวทางการทำงานร่วมกับองค์กรอื่น ๆ การมีผู้นำองค์กรที่พร้อมสนับสนุนการทำงานร่วมกับองค์กรอื่น และการได้รับความไว้วางใจจากองค์กรอื่นและยึดมั่นในหลักเกณฑ์การทำงานร่วมกัน

7) การบริหารจัดการความร่วมมือ กระบวนการบริหารจัดการความร่วมมือมีขั้นตอนที่สำคัญ ได้แก่ 1.ขั้นสร้างความตระหนัก เป็นขั้นตอนการสร้างความตระหนักและการให้ผู้เข้าร่วมเล็งเห็นผลประโยชน์ร่วมกัน 2.ขั้นประสานหน่วยงาน เป็นขั้นตอนการติดต่อสื่อสารเพื่อ ค้นหา เชื่อมโยงแกนนำ และภาคีต่าง ๆ และการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างสมาชิก บุคคล กลุ่ม องค์กร โดยการประสานพลังความสามารถในการทำงานเข้าด้วยกัน 3.ขั้นสร้างพันธสัญญาร่วมกัน 4.ขั้นบริหารจัดการเครือข่ายเป็นขั้นของการร่วมกันปฏิบัติตามแผนเพื่อให้บรรลุเป้าหมายและเกิดผลลัพธ์ตามที่กำหนดไว้ และมีการติดตามประเมินผลการดำเนินงานโดยเปิดโอกาสให้ผู้เกี่ยวข้องเข้ามามีส่วนร่วมคิด ร่วมวางแผน ร่วมปฏิบัติ ร่วมประเมินผล และร่วมชื่นชม 5.ขั้นพัฒนาและรักษาความสัมพันธ์ เป็นการสร้างผลงานของเครือข่ายให้มีผลการดำเนินงานเป็นรูปธรรม โดยการส่งเสริมให้เครือข่ายมีเวทีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง และร่วมกันสร้างสรรค์กิจกรรมใหม่ๆอยู่เสมอตลอดจนพัฒนาความสัมพันธ์เพื่อทำให้ภาคีเครือข่ายเกิดความรู้สึกได้รับผลประโยชน์จากการเข้ามามีส่วนร่วมเป็นเครือข่าย (ศิริมา บุญมาเลิศ, เอกอนงค์ ศรีสำอางค์ และเขมภัทท์ เย็นเปี่ยม, 2567)

ผลการศึกษา

การศึกษาตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 1 การจัดการการแพร่ระบาดของไวรัสโควิด-19 ในพื้นที่อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ มีการบูรณาการความร่วมมือระหว่างผู้นำชุมชน ภาคเอกชน และภาคประชาสังคมในพื้นที่เพื่อสนับสนุนการดำเนินงานและทรัพยากร โครงสร้างองค์กรเน้นการ มีส่วนร่วมของบุคลากร มีการทำงานเป็นทีม ขณะที่การบริหารจัดการภายนอก ผู้นำชุมชน สมาชิกเทศบาลเมืองหัวหิน นักวิชาการสาธารณะสุข ภาคเอกชน ภาคประชาสังคม ให้ความสนใจต่อการจัดความร่วมมือในกระบวนการป้องกันแก้ไข และเยียวยาผลกระทบจากปัญหาการระบาดของไวรัสโควิด-19 ในพื้นที่และมีจิตอาสาที่จะช่วยงานและให้การสนับสนุนการทำงาน มีเครือข่ายความร่วมมือจากทุกภาคส่วน และได้รับความร่วมมือจากเครือข่ายเป็นอย่างดี ซึ่งการบูรณาการความร่วมมือระหว่างชุมชน หน่วยงานรัฐ และภาคเอกชนการจัดการการแพร่ระบาดของไวรัสโควิด-19 ของอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ได้สอดคล้องกับแนวคิดการบริหารจัดการปกครองท้องถิ่นบนฐานเครือข่ายความร่วมมือ (Collaborative local governance) ที่ได้นำเสนอโดยวสันต์ เหลืองประภัสร์, นครินทร์ เมฆไตรรัตน์, และเกรียงชัย ปึงประวัติ (2557) ซึ่งนำเสนอไว้ว่า การบริหารจัดการปกครองท้องถิ่นบนฐานเครือข่ายความร่วมมือ เกิดขึ้นโดยมีองค์ประกอบดังนี้ 1) การริเริ่มความร่วมมือเพื่อเป็นการเปิดพื้นที่การทำงานร่วมกันที่ริเริ่มโดยหน่วยงานหรือองค์กรภาครัฐ 2) ตัวแสดงที่เกี่ยวข้อง ตัวแสดงที่เข้ามาร่วมในกระบวนการบริหารจัดการ ประกอบด้วยหน่วยงานรัฐที่เกี่ยวข้อง ชุมชน ภาคประชาสังคม และภาคธุรกิจเอกชนในพื้นที่ ตำบลหัวหิน อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ 3) การแสดงบทบาท

ภาคีที่เข้ามามีส่วนร่วมสามารถแสดงบทบาทและร่วมตัดสินใจกับภาครัฐ มีการแลกเปลี่ยน รับฟัง เสนอแนะ และตัดสินใจร่วมกัน 4) การจัดโครงสร้างการทำงาน มีการจัดโครงสร้างองค์กรเน้นการมีส่วนร่วมของบุคลากร มีการทำงานเป็นทีม เปิดโอกาสให้ทุกฝ่ายเข้ามาแสดงบทบาทร่วมกัน 5) การตัดสินใจ การทำงานมีการเปิดโอกาสให้ทุกฝ่ายเข้ามาตัดสินใจร่วมกันและมีข้อตกลงที่ทุกฝ่ายยอมรับร่วมกันได้ และมี 6) เป้าหมายของการทำงานร่วมกัน อย่างไรก็ตามการบริหารจัดการเครือข่ายความร่วมมือยังขาดการส่งเสริมการมีส่วนร่วมอย่างต่อเนื่องและเป็นรูปธรรมกับภาคีเครือข่าย เช่น มีบทบาทหน้าที่รับผิดชอบชัดเจนแต่อำนาจการตัดสินใจในบางกิจกรรมยังอยู่ที่ผู้บริหาร ขาดแคลนบุคลากรที่มีหน้าที่และความรู้ในการจัดการและดูแลผู้ป่วย ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการจัดการ และบุคลากรที่ปฏิบัติหน้าที่ยังขาดความเข้าใจในกระบวนการป้องกัน แก้ไข และเยียวยาผลกระทบจากการระบาดของไวรัสโควิด-19 มีงบประมาณที่ใช้ในการบริหารจัดการด้านการป้องกัน แก้ไข และเยียวยาไม่เพียงพอและขาดความต่อเนื่องในการจัดสรรงบประมาณ การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการบริหารและการจัดด้านป้องกัน แก้ไข และเยียวยา ยังมีน้อยและไม่หลากหลายช่องทาง ขาดการส่งเสริมการมีส่วนร่วมอย่างต่อเนื่องกับภาคีเครือข่ายทางสังคม การสร้างเครือข่ายการมีส่วนร่วมในระดับตำบล ระดับอำเภอ และระดับจังหวัดมีไม่ครอบคลุมทั่วถึง

สำหรับกระบวนการในการบูรณาการความร่วมมือระหว่างชุมชน หน่วยงานรัฐ และภาคเอกชนในการจัดการการแพร่ระบาดของไวรัสโควิด-19 ของอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ มีขั้นตอนการบริหารจัดการร่วมกันที่สำคัญ ได้แก่ 1.ขั้นสร้างความตระหนัก เป็นขั้นตอนการสร้างความตระหนักและการให้ผู้เข้าร่วมเล็งเห็นผลประโยชน์ร่วมกัน 2.ขั้นประสานหน่วยงาน เป็นขั้นตอนการติดต่อสื่อสารเพื่อค้นหาเชื่อมโยงแกนนำ และภาคีต่าง ๆ และการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างสมาชิก บุคคล กลุ่ม องค์กร โดยการประสานพลังความสามารถในการทำงานเข้าด้วยกัน 3.ขั้นสร้างพันธสัญญาร่วมกัน เป็นขั้นตอนที่สำคัญเพราะเทศบาล ชุมชน และภาคีต่าง ๆ ควรสร้างความผูกพันด้วยการทำข้อสัญญาในความสัมพันธ์ต่อกันที่จะทำงานในกระบวนการ ป้องกัน แก้ไข และเยียวยาผลกระทบจากปัญหาการระบาดของไวรัสโควิด-19 ร่วมกันให้เป็นรูปธรรม 4.ขั้นบริหารจัดการเครือข่ายเป็นขั้นของการร่วมกันปฏิบัติตามแผนเพื่อให้บรรลุเป้าหมายและเกิดผลลัพธ์ตามที่กำหนดไว้ และมีการติดตามประเมินผลการดำเนินงาน โดยเปิดโอกาสให้ผู้เกี่ยวข้องเข้ามามีส่วนร่วมคิดร่วมวางแผน ร่วมปฏิบัติ ร่วมประเมินผล และร่วมชื่นชม 5.ขั้นพัฒนาและรักษาความสัมพันธ์ เป็นการสร้างผลงานของเครือข่ายให้มีผลการดำเนินงานเป็นรูปธรรม โดยการส่งเสริมให้เครือข่ายมีเวทีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง และร่วมกันสร้างสรรค์กิจกรรมใหม่ๆอยู่เสมอ ตลอดจนพัฒนาความสัมพันธ์เพื่อทำให้ภาคีเครือข่ายเกิดความรู้สึกได้รับผลประโยชน์จากการเข้ามามีส่วนร่วมเป็นเครือข่าย (ศิริมา บุญมาเลิศ, เอกอนงค์ ศรีสำอางค์ และเขมภัทท์ เย็นเปี่ยม, 2567)

อย่างไรก็ตามการบูรณาการความร่วมมือระหว่างชุมชน หน่วยงานรัฐ และภาคเอกชน ในการจัดการการแพร่ระบาดของไวรัสโควิด-19 ของอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ควรมีการพัฒนาและส่งเสริมบุคลากรในหน่วยงานภาครัฐให้มีศักยภาพ ดังนี้ 1) ความสามารถในการประสานความร่วมมือระดับบุคคล คือ ความสามารถในการเป็นผู้ประสานเชื่อมโยงภาคี มีภาวะผู้นำ เอื้ออำนวยให้กระบวนการสร้างความร่วมมือให้

ดำเนินไปอย่างราบรื่น เป็นตัวเชื่อมระหว่างองค์กรภาคีฝ่ายต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง โดยอาศัยทักษะในการเจรจาสื่อสาร ทักษะการบริหารจัดการองค์กร ทักษะการเป็นตัวกลางไกล่เกลี่ยหาทางออกที่ทุกฝ่ายเห็นพ้องต้องกัน ทักษะการจัดการปัญหา ทักษะการจัดการความเสี่ยง มีวิสัยทัศน์เล็งเห็นโอกาสของการพัฒนาความร่วมมือ และ 2) ความสามารถในการประสานความร่วมมือระดับองค์กร ได้แก่ การมีวัฒนธรรมการทำงานร่วมกับผู้อื่น การมีกระบวนการเรียนรู้เพื่อพัฒนาแนวทางการทำงานร่วมกับองค์กรอื่น ๆ การมีผู้นำองค์กรที่พร้อมสนับสนุนการทำงานร่วมกับองค์กรอื่น และการได้รับความไว้วางใจจากองค์กรอื่นและยึดมั่นในหลักเกณฑ์การทำงานร่วมกัน ซึ่งเป็นปัจจัยที่นำไปสู่ความสำเร็จของการบริหารกิจการบ้านเมืองแบบร่วมมือกัน

การศึกษาตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 2 ปัจจัยที่ทำให้การบูรณาการความร่วมมือระหว่างชุมชน หน่วยงานรัฐและภาคเอกชน ในการจัดการการแพร่ระบาดของไวรัสโควิด-19 ในพื้นที่อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ประสบผลสำเร็จ ประกอบไปด้วย 4 ทุน ได้แก่

1) ทุนด้านทรัพยากรบุคคล (Human Capital) เทศบาลตำบลหัวหินจะต้องมีบุคลากรและบุคคลที่มีความรู้ความสามารถที่พร้อมจะเป็นผู้ผลักดันและขับเคลื่อนเพื่อให้เกิดกิจกรรมความร่วมมือในกระบวนการป้องกัน แก้ไขปัญหาการระบาดของไวรัสโควิด-19 ที่หลากหลายและครอบคลุมความต้องการในแต่ละชุมชน รวมถึงบุคคลที่เห็นถึงความสำคัญของการป้องกัน แก้ไข ปัญหาการระบาดของไวรัสโควิด-19 และพร้อมที่จะให้การช่วยเหลือ ส่งเสริม และสนับสนุน ซึ่งอาจจะเป็นชาวบ้านทั่วไป ผู้นำชุมชน กลุ่มองค์กร หน่วยงานภาครัฐ ภาคเอกชน เนื่องจากการสร้างเครือข่ายความร่วมมือในกระบวนการป้องกัน แก้ไขปัญหาการระบาดของไวรัสโควิด-19 หรือโรคอุบัติใหม่ที่อาจเกิดขึ้นในอนาคต จะดำรงอยู่ได้จำเป็นต้องมีบุคคลที่มีความรู้ความสามารถ ในด้านต่าง ๆ อย่างหลากหลาย เช่น ความรู้ความสามารถในการจัดกิจกรรม การติดต่อประสานงาน การประชาสัมพันธ์เป็นต้น

2) ทุนด้านการเงิน (Money Capital) เทศบาลตำบลหัวหินต้องมีการจัดทำแผนงบประมาณเพื่อภารกิจด้านนี้ ให้ครอบคลุมในแต่ละขั้นตอนการดำเนินงาน และต้องส่งเสริมให้แต่ละชุมชนมีการจัดทำโครงการ ด้านการป้องกัน แก้ไข และเยียวยาผลกระทบจากปัญหาการระบาดของไวรัสโควิด-19 และโรคอุบัติใหม่ เข้ามาบรรจุไว้ในแผน หรือหากเทศบาลตำบลหัวหิน มีเงินสนับสนุนไม่เพียงพอก็อาจใช้วิธีการทำโครงการเพื่อขอรับการสนับสนุนงบประมาณและทรัพยากรจากองค์กรหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

3) ทุนทางกายภาพ (Physical Capital) การดำเนินงานกิจกรรมด้านต่าง ๆ นอกจากงบประมาณแล้ว เทศบาลตำบลหัวหินจำเป็นต้องมีทรัพยากรสนับสนุนที่เพียงพอต่อการปฏิบัติกิจกรรม จัดสิ่งอำนวยความสะดวกที่จำเป็นต่อการสร้างเครือข่ายการมีส่วนร่วมในการจัดสวัสดิการสังคม เช่น พัฒนาอาคารเอนกประสงค์หรือที่จัดประชุมภายในเทศบาลตำบลหัวหิน ให้มีภูมิทัศน์ สิ่งแวดล้อม บรรยากาศ และสิ่งอำนวยความสะดวกที่เพียงพอ และเอื้ออำนวยต่อการเรียนรู้ ของประชาชน รวมทั้งการประสานให้แหล่งเรียนรู้ของภาคเอกชนเข้ามาร่วมสนับสนุน ส่งเสริมให้แต่ละชุมชนมีสถานที่ในการพบปะสังสรรค์ ทำกิจกรรม และแลกเปลี่ยนความรู้ข้อมูลข่าวสารร่วมกัน เป็นต้น

4) ทุนด้านสังคม (Social Capital) เทศบาลตำบลหัวหินจะต้องส่งเสริมให้เกิดการสร้างเครือข่ายการมีส่วนร่วมในกระบวนการป้องกัน แก้ไข และเยียวยาผลกระทบจากปัญหาการระบาดของไวรัสโควิด-19 และโรคอุบัติใหม่ในทุกชุมชนโดยอาศัยทุนทางสังคมที่มีคือ ความไว้เนื้อเชื่อใจ ระบบความสัมพันธ์แบบเครือญาติ การยอมรับซึ่งกันและกันในชุมชน ความเชื่อถือศรัทธา รวมถึงประเพณีและวัฒนธรรมที่สืบทอดมายาวนานของคนในแต่ละชุมชนเป็นพลังในการขับเคลื่อน การพัฒนา ทั้งนี้เพื่อให้เกิดผลที่เป็นไปตามความต้องการและสอดคล้องกับวิถีชีวิตของแต่ละชุมชน การส่งเสริมความร่วมมือของชุมชนจำเป็นต้องใช้ชุมชนเป็นศูนย์กลาง โดยมีแนวการดำเนินการ เช่น ส่งเสริมให้มีการนำศักยภาพและทุนทางสังคมที่มีอยู่ในพื้นที่ เช่น ความไว้เนื้อเชื่อใจ ระบบความสัมพันธ์แบบเครือญาติ การยอมรับซึ่งกันและกันในชุมชน ความเชื่อถือศรัทธา รวมถึงประเพณีและวัฒนธรรมที่สืบทอดมายาวนานมาบูรณาการและประยุกต์ใช้ในการดำเนินงานของเทศบาลตำบลหัวหินในกระบวนการป้องกัน แก้ไข และเยียวยาผลกระทบจากปัญหาการระบาดของไวรัสโควิด-19 และโรคอุบัติใหม่ รวบรวมจัดทำบัญชีระบบข้อมูลและจัดทำ ทำเนียบบุคคลสำคัญ วิทยากรกระบวนการป้องกัน แก้ไข และเยียวยาผลกระทบจากปัญหาการระบาดของไวรัสโควิด-19 และโรคอุบัติใหม่ ภูมิปัญญาท้องถิ่น ปราชญ์ชาวบ้านอย่างเป็นระบบและปัจจุบัน เป็นต้น

สรุป

การบูรณาการความร่วมมือระหว่างชุมชน หน่วยงานภาครัฐ และภาคเอกชน ในการจัดการการแพร่ระบาดของไวรัสโควิด-19 ในพื้นที่อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ เกิดขึ้นท่ามกลางสภาวะวิกฤติซึ่งเป็นโรคอุบัติใหม่ที่มีการแพร่ระบาดอย่างรวดเร็วยากต่อการป้องกันและรักษา มีผลกระทบต่อวิถีชีวิต เศรษฐกิจและสังคมของประชาชนเป็นอย่างมาก การรอคอยความช่วยเหลือและการแก้ปัญหาจากภาครัฐเพียงอย่างเดียวไม่สามารถตอบสนองต่อการแก้ปัญหาที่มีความรุนแรงได้ทันท่วงที ความร่วมมือระหว่างชุมชน หน่วยงานภาครัฐ และเอกชน จึงเกิดขึ้นด้วยความจำเป็นเร่งด่วนในการแก้ปัญหาความรุนแรงที่เกิดขึ้นกับประชาชนในชุมชน ท้องถิ่น ซึ่งรูปแบบการบริหารจัดการความร่วมมือในลักษณะแบบบูรณาการเป็นไปตามแนวคิดทฤษฎี การบริหารจัดการปกครองท้องถิ่นบนฐานเครือข่ายความร่วมมือ การดำเนินการเพื่อให้เกิดเครือข่ายในการเข้ามามีส่วนร่วมจะต้องมีการดำเนินการโดยให้ความสำคัญกับประเด็นต่าง ๆ ประกอบด้วยขั้นตอนที่สำคัญต่อไปนี้ 1. ขั้นสร้างความตระหนัก เป็นขั้นตอนการสร้างความตระหนักและการให้ผู้เข้าร่วมเล็งเห็นผลประโยชน์ และสร้างความรู้สึกเป็นเจ้าของชุมชนและร่วมกันที่จะนำพาชุมชนสู่เป้าหมายร่วมกันให้เป็นหนึ่งเดียว 2. ขั้นประสานหน่วยงาน เป็นขั้นตอนการติดต่อสื่อสาร ค้นหา เชื่อมโยงแกนนำ ขบวนและภาคีต่าง ๆ การติดต่อสื่อสารและการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างสมาชิก บุคคล กลุ่ม องค์กร โดยการประสานพลังความสามารถของบุคคลในการทำงานเข้าด้วยกันอย่างเป็นกลุ่มก้อนเพื่อมุ่งไปสู่วัตถุประสงค์อย่างเดียวกัน โดยใช้เทคนิควิธีการในการประสานงาน ซึ่งสอดคล้องกับสอดคล้องกับบทความเรื่อง “A Ladder of Citizen Participation” ของ Shery (1969, อ้างถึงใน อรทัย ก๊กผล, 2552) ที่กล่าวว่าการเป็นหุ้นส่วน (Partnership) เป็นขั้นตอนที่อำนาจถูกจัดสรรผ่านการเจรจาต่อรองระหว่างประชาชนและผู้มีอำนาจ ซึ่งทั้งสองฝ่ายมีความ

รับผิดชอบร่วมกันในการวางแผนและตัดสินใจภายใต้รูปแบบของคณะกรรมการร่วม (Joint Policy Boards) 3. ขั้นสร้างพันธสัญญา เป็นการทำความตกลงที่จะทำงานในกระบวนการ ป้องกัน แก้ไข และเยียวยาผลกระทบจากปัญหาการระบาดของไวรัสโควิด-19 ร่วมกัน ให้เป็นรูปธรรม 4. ขั้นบริหารจัดการเป็นขั้นของการร่วมกันปฏิบัติตามแผนเพื่อให้บรรลุเป้าหมายและเกิดผลลัพธ์ตามที่กำหนดไว้ และการติดตามประเมินผลการดำเนินงาน โดยใช้เทคนิค 5 ร่วม ดังนี้ ร่วมคิด ร่วมวางแผน ร่วมปฏิบัติ ร่วมประเมินผล และร่วมชื่นชม 5. ขั้นพัฒนาและรักษาความสัมพันธ์ ในขั้นนี้เป็นการสร้างผลงานของเครือข่ายให้มีผลการดำเนินงานเป็นรูปธรรม ตลอดจนพัฒนาความสัมพันธ์ซึ่งนำไปสู่การร่วมกันทำกิจกรรมให้ปรากฏผลการดำเนินงาน

ปัจจัยที่ทำให้การบูรณาการความร่วมมือระหว่างชุมชน หน่วยงานรัฐ และภาคเอกชน ในการจัดการการแพร่ระบาดของไวรัสโควิด-19 กรณีศึกษา ตำบลหัวหิน อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ประสบผลสำเร็จ ประกอบไปด้วย 4 ทุน ได้แก่ ทุนด้านทรัพยากรบุคคล (Human Capital) ทุนด้านการเงิน (Money Capital) ทุนทางกายภาพ (Physical Capital) และทุนด้านสังคม (Social Capital) โดยทุนสำคัญที่เชื่อมโยงให้สามารถบูรณาการความร่วมมือให้เกิดขึ้นได้ ก็คือ ทุนทางสังคม ทั้งนี้ การที่ประชาชนมีเครือข่ายทางสังคม (Social Network) และการมีความเชื่อมั่นทางสังคม (Social Trust) เป็นปัจจัยสำคัญที่จะสร้างความร่วมมือระหว่างภาคประชาชนด้วยกันเองและระหว่างภาคประชาชนกับภาครัฐ ซึ่งจะส่งผลต่อการแก้ปัญหาในสภาวะวิกฤติที่เกิดขึ้นได้เป็นผลสำเร็จ สอดคล้องกับทฤษฎีทุนทางสังคม (social capital theory) อธิบายทุนทางสังคมไว้ว่า การที่ประชาชนมีเครือข่ายทางสังคม (social network) และการมีความเชื่อมั่นทางสังคม (social trust) เป็นปัจจัยสำคัญที่จะสร้างความร่วมมือระหว่างภาคประชาชนด้วยกันเองและระหว่างภาคประชาชนกับภาครัฐ ซึ่งจะส่งผลดีต่อการพัฒนา จากงานเขียนของ Robert Putnam เรื่อง Making Democracy Work: Civic Traditions in Modern Italy (1993) ได้ชี้ให้เห็นว่า ประชาชนที่มีส่วนร่วมในเครือข่ายทางสังคมอย่างกว้างขวาง และมีความเชื่อมั่นทางสังคมจะเป็นผู้ที่มีความสนใจต่อกิจการสาธารณะสูง ทำให้เกิดความร่วมมือในการทำงานร่วมกันระหว่างประชาชนและภาครัฐซึ่งส่งผลดีต่อการพัฒนาที่ยั่งยืน แสดงให้เห็นว่า การมีเครือข่ายทางสังคมที่เข้มแข็งช่วยส่งเสริมให้ประชาชนในเขตชนบทมีความสามารถในการรวมกลุ่มเพื่อการพัฒนา ทุนทางสังคมช่วยให้ประชาชนสามารถรวมตัวกันเพื่อยกประเด็นปัญหาของสังคมที่ชุมชนมีความกังวลร่วมกัน ให้เป็นที่รับรู้แก่ภาครัฐและสร้างความร่วมมือในการแก้ปัญหาที่ก่อให้เกิดความกังวลร่วมกันได้ดียิ่งขึ้น นอกจากนี้ ปัจจัยความสำเร็จในการบูรณาการความร่วมมือระหว่างชุมชน หน่วยงานรัฐ และภาคเอกชน ในการจัดการการแพร่ระบาดของไวรัสโควิด-19 ในพื้นที่อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ มีความสอดคล้องกับแนวคิดการเสริมสร้างพลังชุมชน (Community Empowerment) การเกิดพลังนั้นต้องเริ่มจากบุคคลและชุมชนเกิดการตระหนักในปัญหา และความสำคัญของปัญหาจึงรวมตัวกันขึ้นเพื่อแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสาร มีปฏิสัมพันธ์ร่วมกัน ช่วยเหลือแบ่งปันอำนาจซึ่งกันและกัน โดยอาศัยวิธีการปฏิบัติ (Action) และการสะท้อนกลับ (Reflection) เพื่อให้เกิดความรู้สึกนึกคิด (Consciousness)และเกิดแนวทางในการแก้ไขปัญหา ตลอดจนได้พัฒนาศักยภาพของตนเอง ในด้านการสร้างพลังอำนาจมีการพัฒนาให้มีความเข้มแข็งพอที่จะควบคุมตนเอง จากปัจจัยสิ่งแวดล้อมที่มีอิทธิพลให้

การดำเนินชีวิตประเมินได้จากการมีปฏิสัมพันธ์ การมีส่วนร่วม และให้การช่วยเหลือซึ่งกันและกันภายในกลุ่ม (Simons-Morton & Davis, 1996)

ข้อเสนอแนะ

1. ชุมชน หน่วยงานภาครัฐ และภาคเอกชน ควรถอดบทเรียนร่วมกัน เพื่อนำไปสู่การสร้างคู่มือสำหรับการนำไปใช้ประโยชน์ในการปฏิบัติร่วมกัน เมื่อเกิดปัญหาของการแพร่โรคระบาดและปัญหาอื่น ๆ ที่เกิดขึ้นในสภาวะวิกฤติ

2. ชุมชน หน่วยงานภาครัฐ และภาคเอกชน ควรจัดทำแผนยุทธศาสตร์และแผนปฏิบัติการร่วมกัน เมื่อเกิดปัญหาของการแพร่โรคระบาดและปัญหาอื่น ๆ ที่เกิดขึ้นในสภาวะวิกฤติ ก็สามารถนำแผนนี้มาใช้ในการปฏิบัติจริง

3. การจัดกิจกรรมเพื่อสังคมหรือจิตอาสานอกจากจะเป็นการเสริมสร้างทุนทางสังคมให้เกิดขึ้นในชุมชน ท้องถิ่นแล้ว ยังเป็นการนำไปสู่การเสริมสร้างพลังชุมชน (Community Empowerment) ให้มีความเข้มแข็งและฝ่าฟันกับสภาวะวิกฤติปัญหาที่เกิดขึ้นร่วมกันได้ โดยไม่ต้องพึ่งพาภาครัฐเพียงอย่างเดียว

4. การพัฒนาและส่งเสริมบุคลากรในหน่วยงานภาครัฐให้มีศักยภาพและความสามารถในการประสานความร่วมมือระดับบุคคล และระดับองค์กร ซึ่งเป็นปัจจัยที่นำไปสู่ความสำเร็จของการบริหารกิจการบ้านเมืองแบบร่วมมือกัน

บรรณานุกรม

เครย์ตัน, เจมส์ แอล. (2551). *The Public Participation Handbook Making Better decision Through Citizen Involvement* [คู่มือการมีส่วนร่วมของประชาชน: การตัดสินใจที่ดีกว่าโดยให้ชุมชนมีส่วนร่วม]. ขอนแก่น: ศิริภัณฑ์ ออฟเซ็ท.

วสันต์ เหลืองประภัสร์, นครินทร์ เมฆไตรรัตน์ และ เกรียงชัย ปึงประวัติ. (2557). *รายงานผลการวิจัยการศึกษาและรวบรวมตัวอย่างการบริหารจัดการบ้านเมืองแบบร่วมมือกัน (Collaborative Governance) ระหว่างภาครัฐ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ภาคธุรกิจเอกชน ภาคประชาสังคมและชุมชน*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

ศิริมา บุญมาเลิศ, เอกอนงค์ ศรีสำอางค์ และ เขมภัทท์ เย็นเปี่ยม. (2567). ตัวแบบความร่วมมือของชุมชน หน่วยงานรัฐ และภาคเอกชนในกระบวนการป้องกัน แก้ไข และเยียวยาผลกระทบจากปัญหาการระบาดของไวรัสโควิด-19 ศึกษากรณี ตำบลหัวหิน อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์. *วารสารมจร กาญจนปริทรรศน์*, *4*(2), 182-194.

อรทัย ก๊กผล. (2552). *คู่คิดคู่มือการมีส่วนร่วมของประชาชนสำหรับผู้บริหารท้องถิ่น*. กรุงเทพฯ: ส เจริญการพิมพ์.

Putnam, R. D. (1993). *Making democracy work: civic traditions in modern Italy*. Princeton University Press.

Simons – Morton, G, & Davis, C. A. (1996). Empowerment: The process and the outcome. *Health Education Quarterly*, *23*(3), 290 – 292.

ความต้องการพัฒนาทักษะความสามารถของข้าราชการ กรมทางหลวง

Needs for Development Skill – Ability of Civil Servants the Department of Highways

สิริกมล กมลศรี[1] และวัลลภ รัฐฉัตรานนท์[2]

Sirikamol Kamolsri[1] and Wanlop Rathachatranon[2]

นิสิตมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์[1], อาจารย์ที่ปรึกษา[2]

มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์[1,2]

E-mail: Sirikamol.k@ku.th[1]

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ดังนี้ (1) เพื่อวิเคราะห์ระดับความต้องการพัฒนาทักษะความสามารถของข้าราชการ กรมทางหลวง (2) เพื่อเปรียบเทียบความต้องการพัฒนาทักษะความสามารถของข้าราชการ กรมทางหลวง ตามปัจจัยส่วนบุคคล (3) เพื่อวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยจูงใจด้านการปฏิบัติงานกับความต้องการพัฒนาทักษะความสามารถของข้าราชการ กรมทางหลวง การวิจัยครั้งนี้ใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงปริมาณ กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษา คือ ข้าราชการที่ปฏิบัติงานในกรมทางหลวง จำนวน 280 คน โดยเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถาม และนำข้อมูลมาวิเคราะห์โดยโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าสถิติร้อยละ ค่าเฉลี่ย การทดสอบค่าที การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวและทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธี (Fisher’s Least Significance Difference: LSD) และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน โดยมีค่านัยสำคัญทางสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ครั้งนี้ กำหนดไว้ที่ระดับ 0.05 ผลการวิจัยพบว่า (1) ข้าราชการ กรมทางหลวง มีความต้องการพัฒนาทักษะความสามารถโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีความต้องการพัฒนาทักษะความสามารถด้านการพัฒนา อยู่ในระดับมาก (2) ข้าราชการ กรมทางหลวง จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า ปัจจัยด้านเพศ อายุ และอายุราชการแตกต่างกัน มีความต้องการพัฒนาทักษะความสามารถแตกต่างกัน ส่วนปัจจัยด้านระดับการศึกษา สถานภาพ และประเภทสายงานแตกต่างกัน มีความต้องการพัฒนาทักษะความสามารถไม่แตกต่างกัน (3) ปัจจัยจูงใจด้านการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับความต้องการพัฒนาทักษะความสามารถของข้าราชการในทิศทางเดียวกันและมีความสัมพันธ์อยู่ในระดับสูง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

คำสำคัญ: ความต้องการพัฒนาทักษะความสามารถ ข้าราชการ กรมทางหลวง

Abstract

The purposes of this study were (1) analyze the level of demand for the development of skills and capabilities of civil servants in the Department of Highways, (2) compare the demand for skill development based on personal factors, and (3) examine the relationship

between motivational factors related to job performance and the demand for skill development among civil servants in the Department of Highways. This research employs a quantitative research methodology. The sample consists of 280 civil servants working in the Department of Highways. Data was collected using a questionnaire and analyzed using statistical software. The statistical methods used for data analysis include percentage, mean, t-test, one-way ANOVA, pairwise comparison using Fisher’s Least Significance Difference (LSD), and Pearson correlation coefficient, with statistical significance set at 0.05. The research findings indicate that (1) civil servants in the Department of Highways have a moderate overall demand for skill development, with a high demand specifically for development skills, (2) when classified by personal factors, differences in gender, age, and years of service correlate with differing demands for skill development, while factors such as education level, marital status, and job type show no significant differences in demands for skill development, and (3) motivational factors related to job performance are positively correlated with the demand for skill development among civil servants at a high level and statistically significant at the 0.05 level.

Keywords: Skill development demand, civil servants, department of highways

บทนำ

ปัจจุบันรัฐบาลมุ่งเน้นในการบริหารจัดการการพัฒนาศักยภาพและการใช้ประโยชน์ทรัพยากรมนุษย์ให้มีความคุ้มค่าและเกิดประโยชน์สูงสุดในส่วนราชการ โดยปรับระบบการปฏิบัติงานให้มีความยืดหยุ่นและคล่องตัว มีการนำเทคโนโลยีและนวัตกรรมต่าง ๆ เข้ามาช่วยในการปฏิบัติงาน องค์กรจึงต้องมีการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ให้มีความสามารถที่เหมาะสม เพื่อให้การปฏิบัติงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ตลอดจนสามารถบริหารทรัพยากรมนุษย์และกระจายอัตรากำลังไปใช้ในภารกิจที่สำคัญและเหมาะสมยิ่งขึ้น

การพัฒนาบุคลากรภาครัฐให้มีความรู้ ความสามารถเป็นเรื่องที่จำเป็นและสำคัญอย่างมาก โดยวิธีการพัฒนาทักษะความรู้ ความสามารถไม่ได้มีเพียงการเรียนรู้ผ่านการฝึกอบรมเท่านั้น แต่ยังรวมถึงการเรียนรู้จากประสบการณ์ และการศึกษาสิ่งที่น่าสนใจที่ส่งผลให้ตนเองสามารถปรับไปในทิศทางที่ดีขึ้น ส่งเสริมให้มีการเรียนรู้และพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่องตลอดจนสามารถถ่ายทอดและแลกเปลี่ยนความรู้ในองค์กรอย่างเป็นระบบ มีแนวทางปฏิบัติที่ดีและถูกต้องร่วมกัน เพื่อสร้างสมดุลระหว่างชีวิตและการปฏิบัติงาน นำไปสู่การเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้และบุคลากรภาครัฐที่มีความเป็นมืออาชีพ และสิ่งที่จะทำให้บุคลากรภาครัฐเกิดความต้องการในการพัฒนาตนเองต้องอาศัยปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานและแรงผลักดัน ที่ส่งผลให้บุคลากรภาครัฐได้รับการพัฒนาที่เหมาะสมและมีประสิทธิภาพตรงตามความต้องการของทั้งตนเองและองค์กร

สามารถปฏิบัติภารกิจภายใต้บริบทหรือสถานการณ์ที่สิ่งแวดล้อมและเทคโนโลยีเปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว สามารถผลักดันให้องค์กรบรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้

กรมทางหลวงเป็นหน่วยงานที่มีบทบาทสำคัญในการบริหารจัดการและพัฒนาระบบทางหลวงในประเทศไทย พัฒนาโครงสร้างพื้นฐานด้านทางหลวง ก่อสร้างและบำรุงรักษาทางหลวงให้มีโครงข่ายทางหลวงที่สมบูรณ์ครอบคลุมทั่วทั้งประเทศ และเชื่อมโยงกับประเทศเพื่อนบ้านเพื่อให้ประชาชนได้รับความสะดวก รวดเร็ว และปลอดภัยในการเดินทาง โดยดำเนินการภายใต้การพัฒนาทางด้านเทคโนโลยี เศรษฐกิจและสังคมที่เปลี่ยนแปลง กรมทางหลวงจึงได้ให้ความสำคัญในการพัฒนาทักษะบุคลากร ทั้งด้านความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานตามสายงาน ทันต่อการเปลี่ยนแปลงสถานการณ์ในยุคปัจจุบัน สอดคล้องกับแนวคิดการพัฒนาสมรรถนะหลักของข้าราชการ เริ่มต้นจากการเกิดความรู้ (Knowledge) และความเข้าใจ (Comprehension) เกี่ยวกับสมรรถนะแต่ละรายการ โดยต้องสามารถประยุกต์ (Application) ใช้ในบริบทหรือสถานการณ์ที่แตกต่างในการปฏิบัติงานได้ (สถาบันพัฒนาข้าราชการพลเรือน, 2553)

อย่างไรก็ตาม การพัฒนาข้าราชการของกรมทางหลวงให้ปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพจำเป็นต้องส่งเสริมและพัฒนาทักษะความสามารถให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็วทั้งในด้านเทคโนโลยี สถานการณ์ต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นมากมายไม่ว่าจะเป็นภายในและภายนอกองค์กร ถึงแม้ว่ากรมทางหลวงจะมีการส่งเสริมพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ความสามารถ และสร้างสมรรถนะสอดคล้องตามเป้าหมายและยุทธศาสตร์ขององค์กร ผ่านการปฏิบัติงานของกองฝึกอบรม ในการพัฒนาศักยภาพและขีดความสามารถของบุคลากรอย่างทั่วถึงและต่อเนื่อง ประสานความร่วมมือในการขอรับทุนและคัดเลือกบุคลากรเพื่อไปศึกษาต่อ ประชุมฝึกอบรมดูงานทั้งภายในประเทศและต่างประเทศส่งเสริมการจัดการความรู้ รวมถึงการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ให้กับบุคลากรก็ตาม แต่ในการปฏิบัติงานของข้าราชการ กรมทางหลวง บางส่วนยังมีความเข้าใจไม่ชัดเจนและมีความต้องการที่จะพัฒนาตนเองเป็นจำนวนมาก รวมถึงพบว่า โครงการบางส่วนยังไม่ตอบสนองความต้องการในการพัฒนาทักษะความสามารถมากเท่าที่ควร จึงจำเป็นต้องมีการส่งเสริมและสนับสนุนจากหน่วยงานทั้งทางตรงและทางอ้อม เพื่อให้ข้าราชการ กรมทางหลวงมีความกระตือรือร้นที่จะได้รับการพัฒนาอย่างจริงจังตรงความต้องการ นำไปสู่ความพร้อมรับมือกับความเปลี่ยนแปลงและความก้าวหน้าในวิชาชีพและสามารถปฏิบัติงานอย่างมีความสุข นำพาองค์กรไปสู่เป้าหมายได้สำเร็จ

จากเหตุการณ์ดังกล่าวทำให้ผู้วิจัยมีความสนใจที่จะศึกษาความต้องการพัฒนาทักษะความสามารถของข้าราชการ กรมทางหลวง เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาโครงการฝึกอบรมให้ตรงความต้องการของข้าราชการ และเป็นข้อมูลสนับสนุนให้กับผู้บริหารในการส่งเสริมด้านอื่น ๆ ที่ส่งผลต่อการพัฒนาทักษะความรู้ความสามารถของข้าราชการ กรมทางหลวง เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลต่อองค์กร

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อวิเคราะห์ระดับความต้องการพัฒนาทักษะความสามารถของข้าราชการ กรมทางหลวง

2. เพื่อเปรียบเทียบความต้องการพัฒนาทักษะความสามารถของข้าราชการ กรมทางหลวง ตามปัจจัยส่วนบุคคล

3. เพื่อวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยจูงใจด้านการปฏิบัติงานกับความต้องการพัฒนาทักษะความสามารถของข้าราชการ กรมทางหลวง

วิธีการดำเนินการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ข้าราชการกรมทางหลวง จำนวน 6,003 คน (ข้อมูล ณ วันที่ 1 เมษายน พ.ศ. 2567) และหาจำนวนกลุ่มตัวอย่าง (Sample Size) ที่เหมาะสมที่จะใช้เป็นตัวแทนของประชากรสำหรับการศึกษา โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป G*Power โดยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้นภูมิ โดยไม่คำนึงถึงสัดส่วน (Non-proportional stratified sampling) จากนั้นใช้วิธีการสุ่มแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) แล้วนำแบบสอบถามแจกตามกลุ่มตัวอย่างให้ครบตามจำนวน 280 ตัวอย่าง

ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

กำหนดตัวแปรสำหรับวิจัยในครั้งนี้ ตัวแปรอิสระ (Independent Variable) 2 ตัวแปร คือ ปัจจัยส่วนบุคคล และปัจจัยจูงใจด้านการปฏิบัติงาน ซึ่งบูรณาการมาจากทฤษฎี (Herzberg, 1968) ตัวแปรตาม(Dependent Variable) ใช้แนวคิดการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ Human resource development หรือ HRD ของ (Nadler, 1980) โดยแบ่งออกเป็น 3 ด้าน ได้แก่ 1. ด้านการฝึกอบรม 2. ด้านการศึกษา 3. ด้านการพัฒนา

ขอบเขตการวิจัย

ผู้วิจัยทำการศึกษาข้าราชการ กรมทางหลวง จำนวน 280 คน ในเดือนสิงหาคม ถึง กันยายน 2567

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นโดยนำแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง แบ่งออกเป็น 3 ส่วน ได้แก่ ส่วนที่ 1.แบบสอบถามที่เกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ ประเภทสายงาน และอายุราชการ ส่วนที่ 2. ปัจจัยจูงใจด้านการปฏิบัติงาน และส่วนที่ 3. ความต้องการพัฒนาทักษะความสามารถ

การทดสอบเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นเพื่อการศึกษาครั้งนี้ ไปทดสอบหาความตรง (Validity) โดยนำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นไปเสนออาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ เพื่อตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหาของข้อคำถามในแต่ละข้อว่าตรงตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยหรือไม่ หลังจากนั้น นำมาแก้ไขปรับปรุงข้อคำถามในด้านภาษาให้เหมาะสมเพื่อในผู้ตอบแบบสอบถามเข้าใจได้ง่าย จากนั้นนำไปหาค่าความเชื่อมั่น

(Reliability) ผู้วิจัยนำแบบทดสอบที่ปรับปรุงแล้วไปทดสอบ (Try Out) กับกรมทางหลวงชนบท ซึ่งเป็นกลุ่มที่มีลักษณะงานใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาจำนวน 30 คน จากนั้นนำข้อมูลมาวิเคราะห์เพื่อหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม และผลการทดสอบพบว่าแบบสอบถามข้อมูลปัจจัยจูงใจด้านการปฏิบัติงาน มีค่าความเชื่อมั่นมากกว่า 0.918 และแบบสอบถามข้อมูลความต้องการพัฒนาทักษะความสามารถ มีค่าความเชื่อมั่นมากกว่า 0.964

ขั้นตอนในการวิจัย

1. การสำรวจเอกสาร ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับเรื่องที่วิจัย จากหนังสือ ตำรา เอกสาร ผลงานการวิจัย ซึ่งสามารถค้นคว้าได้จากแหล่งต่าง ๆ เพื่อนำมาสร้างแบบสอบถาม ก่อนที่จะทำการสำรวจภาคสนามต่อไป

2. การสำรวจภาคสนาม นำแบบสอบถามที่สมบูรณ์แล้วไปสอบถามข้าราชการ ที่ปฏิบัติงานกรมทางหลวง จำนวน 280 คน ใช้ระยะเวลาเก็บรวบรวมแบบสอบถามในเดือนสิงหาคม-กันยายน 2567

3. นำแบบสอบถามมาตรวจสอบความสมบูรณ์ แล้วนำไปประมวลผลและวิเคราะห์ผลทางสถิติ

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้รวบรวมแบบสอบถามมาตรวจสอบความถูกต้องและความครบถ้วนของข้อมูล นำข้อมูลไปดำเนินการวิเคราะห์ด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป จากนั้นทำการทดสอบสมมติฐาน โดยนำเครื่องมือทางสถิติมาใช้วิเคราะห์ และจัดทำตารางวิเคราะห์ทางสถิติ เพื่อเสนอผลการวิจัยตามลำดับ

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ (1) ค่าสถิติร้อยละ (Percentage) เพื่ออธิบายลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษา (2) ค่าเฉลี่ย (Mean) เพื่ออธิบายความต้องการพัฒนาทักษะความสามารถของข้าราชการกรมทางหลวง (3) การทดสอบค่าที (t-test) ใช้ทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม (4) การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) และทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธี (Fisher’s Least Significance Difference: LSD) ใช้ทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 3 กลุ่มขึ้นไป (5) ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson Product-Moment Correlation Coefficient) ใช้ทดสอบความสัมพันธ์ปัจจัยจูงใจด้านการปฏิบัติงานกับความต้องการพัฒนาทักษะความสามารถของข้าราชการกรมทางหลวง ตามเกณฑ์ของ Cohen (1988 p. 332) ที่กำหนดเกณฑ์การแปลความหมายของสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ดังนี้ (1) ค่าสหสัมพันธ์อยู่ระหว่าง -0.29 ถึง -0.10 หรือ 0.10 ถึง 0.29 มีความสัมพันธ์กันน้อย (2) ค่าสหสัมพันธ์อยู่ระหว่าง -0.49 ถึง -0.30 หรือ 0.30 ถึง 0.49 มีความสัมพันธ์กันปานกลาง และ (3) ค่าสหสัมพันธ์อยู่ระหว่าง -1.00 ถึง -0.50 หรือ 0.50 ถึง 1.00 มีความสัมพันธ์กันสูง โดยมีค่านัยสำคัญทางสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ครั้งนี้ กำหนดไว้ที่ระดับ 0.05

ผลการวิจัย

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 144 คน คิดเป็นร้อยละ 51.4 อายุไม่เกิน 30 ปี จำนวน 133 คน คิดเป็นร้อยละ 47.5 ส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 138 คน คิดเป็นร้อยละ 49.3 มีสถานภาพโสด จำนวน 166 คน คิดเป็นร้อยละ 59.3 อยู่ในสายงานประเภทวิชาการ จำนวน 157 คน คิดเป็นร้อยละ 56.1 และมีอายุราชการไม่เกิน 10 ปี จำนวน 210 คน คิดเป็นร้อยละ 75

ผลการวิจัยกลุ่มตัวอย่างข้าราชการ กรมทางหลวง จำนวน 280 คน พบว่า

1. ความต้องการพัฒนาทักษะความสามารถ พบว่า มีความต้องการพัฒนาทักษะความสามารถอยู่ในระดับ ปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ย 3.62

2. เปรียบเทียบตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า ปัจจัยด้านเพศ อายุ และอายุราชการแตกต่างกัน มีความต้องการพัฒนาทักษะความสามารถแตกต่างกัน ส่วนปัจจัยด้านระดับการศึกษา สถานภาพ และประเภทสายงานแตกต่างกัน มีความต้องการพัฒนาทักษะความสามารถไม่แตกต่างกัน

3. ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยจูงใจด้านการปฏิบัติงานกับความต้องการพัฒนาทักษะความสามารถ พบว่า มีระดับปัจจัยจูงใจด้านการปฏิบัติงานอยู่ในระดับ มาก โดยมีค่าเฉลี่ย 4.34

การทดสอบสมมติฐานที่ตั้งไว้ 7 สมมติฐาน พบว่าเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้จำนวน 4 สมมติฐาน ได้แก่ เพศ อายุ อายุราชการ และปัจจัยจูงใจด้านการปฏิบัติงาน ตามรายละเอียดตารางที่ 1

ตารางที่ 1 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

ตัวแปรอิสระ	Sig.	เป็นไปตามสมมติฐาน	ไม่เป็นไปตามสมมติฐาน
1. เพศ	0.000*	✓	-
2. อายุ	0.004*	✓	-
3. ระดับการศึกษา	0.570	-	✓
4. สถานภาพ	0.250	-	✓
5. ประเภทสายงาน	0.204	-	✓
6. อายุราชการ	0.000*	✓	-
7. ปัจจัยจูงใจด้านการปฏิบัติงาน	0.000*	✓	-

โดยกำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ใช้ในการทดสอบไว้ที่ระดับ 0.05

จากการทดสอบสมมติฐานที่ตั้งไว้ 7 สมมติฐาน ผลปรากฏว่า

สมมติฐานที่ 1 ข้าราชการที่มีเพศต่างกัน มีความต้องการพัฒนาทักษะความสามารถแตกต่างกัน ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 2 ข้าราชการที่มีอายุต่างกัน มีความต้องการพัฒนาทักษะความสามารถแตกต่างกัน ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 3 ข้าราชการที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความต้องการพัฒนาทักษะความสามารถไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 4 ข้าราชการที่มีสถานภาพต่างกัน มีความต้องการพัฒนาทักษะความสามารถไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 5 ข้าราชการที่มีประเภทสายงานต่างกัน มีความต้องการพัฒนาทักษะความสามารถไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 6 ข้าราชการที่มีอายุงานราชการต่างกัน มีความต้องการพัฒนาทักษะความสามารถแตกต่างกัน ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 7 ปัจจัยจูงใจด้านการปฏิบัติงาน มีความสัมพันธ์กับความต้องการพัฒนาทักษะความสามารถ โดยความสัมพันธ์ดังกล่าวอยู่ในทิศทางเดียวกันระดับสูง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สรุปผลการวิจัย

ในการวิจัยเรื่อง ความต้องการพัฒนาทักษะความสามารถของข้าราชการ กรมทางหลวง ผลการวิจัยพบว่า ความต้องการพัฒนาทักษะความสามารถของข้าราชการ กรมทางหลวง โดยรวมอยู่ในระดับ ปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.62 โดยมีลักษณะสำคัญ ดังนี้ ข้าราชการกรมทางหลวงต้องการเพิ่มพูนความรู้ความสามารถแม้ว่าไม่เกี่ยวข้องกับงาน (ข้อ 11) มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ 4.05 รองลงมาคือได้รับคำปรึกษา เมื่อเกิดความไม่เข้าใจในงาน (ข้อ 19) มีค่าเฉลี่ย 3.99 ส่วนความต้องการที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ การฝึกอบรมด้านอื่น ๆ เพิ่มเติมนอกเหนือจากการปฏิบัติงาน เช่น ด้านภาษาอังกฤษ (ข้อ 7) และการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ประสบการณ์ปฏิบัติงานกับหน่วยงานภายนอกในสายอาชีพคล้ายกัน (ข้อ 8) มีค่าเฉลี่ย 3.32

แสดงให้เห็นว่ากลุ่มตัวอย่างข้าราชการ กรมทางหลวง มีความต้องการพัฒนาทักษะอยู่ในระดับปานกลาง โดยข้าราชการต้องการพัฒนาทักษะความสามารถด้านการพัฒนามากที่สุด รองลงมาคือ ด้านการศึกษา และด้านฝึกอบรม ตามลำดับ

จากการทดสอบสมมติฐานที่ตั้งไว้ 7 สมมติฐาน ผลปรากฏว่าเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ จำนวน 4 สมมติฐาน

อภิปรายผลการวิจัย

การวิจัยเรื่อง ความต้องการพัฒนาทักษะความสามารถของข้าราชการ กรมทางหลวง สามารถอภิปรายผลได้ ดังนี้

1. เพื่อศึกษาระดับความต้องการพัฒนาทักษะความสามารถของข้าราชการ กรมทางหลวง พบว่า ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความต้องการพัฒนาทักษะความสามารถของข้าราชการ กรมทางหลวง โดยรวมอยู่ใน

ระดับ ปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ย 3.62 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้าราชการกรมทางหลวงต้องการเพิ่มพูนความรู้ความสามารถแม้ว่าไม่เกี่ยวข้องกับงาน (ข้อ 11) มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ 4.05 รองลงมาคือได้รับคำปรึกษาเมื่อเกิดความไม่เข้าใจในงาน (ข้อ 19) มีค่าเฉลี่ย 3.99 ส่วนความต้องการที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ การฝึกอบรมด้านอื่น ๆ เพิ่มเติม นอกเหนือจากการปฏิบัติงาน เช่น ด้านภาษาอังกฤษ (ข้อ 7) และการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ประสบการณ์ปฏิบัติงานกับหน่วยงานภายนอกในสายอาชีพคล้ายกัน (ข้อ 8) มีค่าเฉลี่ย 3.32

2. เพื่อเปรียบเทียบความต้องการพัฒนาทักษะความสามารถของข้าราชการ กรมทางหลวง ตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า

2.1 ข้าราชการที่มีเพศต่างกัน มีความต้องการพัฒนาทักษะความสามารถแตกต่างกัน ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ แสดงให้เห็นว่า เพศของข้าราชการมีผลกับความต้องการพัฒนาทักษะความสามารถ โดยเพศชายมีความต้องการพัฒนาทักษะมากกว่าเพศหญิงอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (Sig. = 0.000*) อาจเป็นเพราะลักษณะของสายงานส่วนใหญ่มีความเหมาะสมเฉพาะเพศ จึงจำเป็นต้องพัฒนาตนเองให้มีความสามารถเหมาะสมกับงาน ทำให้ความต้องการพัฒนาทักษะความสามารถแตกต่างกัน ผลลัพธ์นี้สอดคล้องกับทฤษฎีบทบาททางสังคม (Social Role Theory) ของ Eagly & Wood (1999) ซึ่งระบุว่าผู้ชายมักจะมีความต้องการความก้าวหน้าในอาชีพสูงกว่า เนื่องมาจากบทบาททางสังคมที่ส่งเสริมให้ผู้ชายเป็นผู้นำหรือมีสถานะทางสังคมที่สูงกว่า นอกจากนี้งานวิจัยของ จารุณี ทับทิมทอง (2565) ได้ศึกษาเรื่อง “ความต้องการพัฒนาทักษะที่จำเป็นเกี่ยวกับการทำงานและการใช้ชีวิตในยุคดิจิทัลของบุคลากรวัยทำงาน ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล” ยังพบว่าผู้ชายมักมีความกระตือรือร้นในการพัฒนาทักษะความสามารถของตนเองมากกว่าผู้หญิง

2.2 ข้าราชการที่มีอายุต่างกัน มีความต้องการพัฒนาทักษะความสามารถแตกต่างกัน ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ แสดงให้เห็นว่า อายุของข้าราชการมีผลต่อความต้องการพัฒนาทักษะความสามารถอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (Sig. = 0.004*) โดยพบว่าข้าราชการที่อายุน้อยกว่ามีความต้องการพัฒนาทักษะมากกว่าข้าราชการที่มีอายุมากกว่า อาจเป็นเพราะ ข้าราชการที่มีอายุน้อย มีความกระตือรือร้นต้องการความก้าวหน้าในสายอาชีพและความมั่นคง ทำให้เกิดแรงผลักดันในการเรียนรู้มากกว่า จึงส่งผลให้เกิดความต้องการพัฒนาทักษะความสามารถแตกต่างกัน ข้อนี้สามารถอธิบายโดยทฤษฎีการเรียนรู้ในผู้ใหญ่ (Adult Learning Theory) ของ Knowles (1980) ที่กล่าวว่าคนที่อายุน้อยกว่ามักจะมีความกระตือรือร้นในการเรียนรู้และพัฒนาทักษะใหม่ ๆ มากกว่า เนื่องจากต้องการสร้างความมั่นคงในสายอาชีพของตน วรรณวิสา แย้มเกตุ (2558) ก็สนับสนุนข้อสังเกตนี้ โดยศึกษาเรื่อง “ปัจจัยที่มีผลต่อการพัฒนาตนเองในการทำงานของพนักงานธนาคารสายลูกค้าบุคคลของธนาคารเอกชนแห่งหนึ่ง” พบว่าพนักงานธนาคารที่อายุน้อยมีความต้องการพัฒนาตนเองมากกว่าพนักงานที่อายุมากกว่า

2.3 ข้าราชการที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความต้องการพัฒนาทักษะความสามารถไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ แสดงให้เห็นว่า ระดับการศึกษาของข้าราชการไม่มีผลต่อความต้องการพัฒนาทักษะความสามารถ อาจเป็นเพราะข้าราชการได้รับมอบหมายหน้าที่ตรงตามความถนัด การมอบหมาย

งานของผู้บังคับบัญชามีความชัดเจน ช่วยให้เข้าใจในเนื้องานและสามารถปฏิบัติงานออกมาได้ตรงวัตถุประสงค์ จึงทำให้ความต้องการพัฒนาทักษะความสามารถไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ แสงเดือน เรือนคำ และพิชิต รัชตพิบุลภพ (2564) ได้ศึกษาเรื่อง “ความต้องการพัฒนาทรัพยากรบุคคลของพนักงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในเขตอำเภอเมืองนนทบุรี จังหวัดนนทบุรี”

2.4 ข้าราชการที่มีสถานภาพต่างกัน มีความต้องการพัฒนาทักษะความสามารถไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ แสดงให้เห็นว่า สถานภาพของข้าราชการไม่มีผลต่อความต้องการพัฒนาทักษะความสามารถอาจเป็นเพราะ สถานภาพของข้าราชการไม่ว่าจะโสดหรือสมรส ต่างก็มีความต้องการพัฒนาทักษะความสามารถเพื่อให้สามารถปฏิบัติงานได้ลุล่วง รวมถึงมีความต้องการเพิ่มพูนความรู้เพื่อสร้างความก้าวหน้าเติบโตในสายอาชีพ จึงทำให้ความต้องการพัฒนาทักษะความสามารถไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ วศิณ ศรีวิทยารัตน์ (2566) ได้ศึกษาเรื่อง “ปัจจัยที่ส่งผลต่อการพัฒนาตนเองของข้าราชการองค์การบริหารส่วนจังหวัดปัตตานี”

2.5 ข้าราชการที่มีประเภทสายงานต่างกัน มีความต้องการพัฒนาทักษะความสามารถไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ แสดงให้เห็นว่า ประเภทสายงานของข้าราชการไม่มีผลพลต่อความต้องการพัฒนาทักษะความสามารถ อาจเป็นเพราะ ข้าราชการแต่ละสายงานต่างมีความต้องการที่จะประสบความสำเร็จในสายงานของตนเอง ทุกคนจึงต้องพัฒนาตนเองเพื่อนำเอาทักษะความสามารถมาใช้ในการปฏิบัติงานให้ประสบความสำเร็จ จึงทำให้ความต้องการพัฒนาทักษะความสามารถไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ วศิณ ศรีวิทยารัตน์ (2566) ได้ศึกษาเรื่อง “ปัจจัยที่ส่งผลต่อการพัฒนาตนเองของข้าราชการองค์การบริหารส่วนจังหวัดปัตตานี”

2.6 ข้าราชการที่มีอายุราชการต่างกัน มีความต้องการพัฒนาทักษะความสามารถแตกต่างกัน ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ แสดงให้เห็นว่า อายุราชการของข้าราชการมีผลต่อความต้องการพัฒนาทักษะความสามารถอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (Sig. = 0.000*) โดยพบว่าข้าราชการที่มีอายุราชการน้อยกว่ามีความต้องการพัฒนาทักษะที่สูงกว่าผู้ที่มีอายุราชการมากกว่า อาจเป็นเพราะ ข้าราชการที่มีอายุราชการมากทำให้มีประสบการณ์และความเชี่ยวชาญในการปฏิบัติงานมาก แตกต่างจากข้าราชการที่มีอายุราชการน้อยที่ต้องการเพิ่มพูนประสบการณ์ให้เกิดความชำนาญในงานที่ได้รับมอบหมาย และเป็นที่ยอมรับของเพื่อนร่วมงาน รวมถึงยังมีส่วนช่วยในการพิจารณาปรับขั้นเงินเดือน จึงทำให้ความต้องการพัฒนาทักษะความสามารถแตกต่างกัน สอดคล้องกับทฤษฎีแรงจูงใจภายในและภายนอก (Self-Determination Theory) ของ Deci and Ryan (1985) ที่สามารถเชื่องโยงได้ว่าบุคคลที่อยู่ในระยะแรกของการทำงานมักจะมีความต้องการเพิ่มพูนทักษะ เพื่อสร้างความก้าวหน้าในสายอาชีพ ขณะที่ผู้มีประสบการณ์มากแล้วจะมุ่งเน้นการใช้ทักษะที่มีในการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าและบริหารงานที่ซับซ้อนมากกว่า นอกจากนี้ วรรณวิสา แย้มเกตุ (2558) ได้ศึกษาเรื่อง “ปัจจัยที่มีผลต่อการพัฒนาตนเองในการทำงานของพนักงานธนาคารสายลูกค้าบุคคลของธนาคารเอกชนแห่งหนึ่ง” พบว่าพนักงานธนาคารที่มีระยะเวลาปฏิบัติงานน้อยกว่ามักมีความกระตือรือร้นในการเรียนรู้มากกว่าพนักงานธนาคารที่มีระยะเวลาปฏิบัติงานมากกว่า

3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยจูงใจด้านการปฏิบัติงานกับความต้องการพัฒนาทักษะความสามารถของข้าราชการ กรมทางหลวง พบว่า ปัจจัยจูงใจด้านการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับความต้องการพัฒนาทักษะความสามารถของข้าราชการ (Sig. = 0.000*) ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ แสดงให้เห็นว่า นอกจากข้าราชการมีความรู้ความสามารถแล้ว แรงจูงใจในการพัฒนาตนเอง ทั้งจากการสนับสนุนจากหน่วยงาน จากความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชา และการช่วยเหลือซึ่งกันและกันจากเพื่อนร่วมงานก็มีอิทธิพลมากเช่นกัน สอดคล้องกับทฤษฎีแรงจูงใจ (Motivation-Hygiene Theory) Herzberg (1968) ที่ระบุว่าปัจจัยด้านแรงจูงใจ เช่น ความสำเร็จในการทำงาน การได้รับการยอมรับ และความก้าวหน้าในอาชีพ ส่งผลโดยตรงต่อความพยายามในการพัฒนาทักษะของบุคคล นอกจากนี้ วัชราภรณ์ ก้อนแก้ว (2558) ได้ศึกษาเรื่อง “ปัจจัยจูงใจที่ส่งผลต่อความต้องการพัฒนาตนเองของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่” พบว่า การมีแรงจูงใจสูงในการทำงานส่งผลให้ข้าราชการมีความต้องการพัฒนาทักษะมากขึ้น เพื่อให้สอดคล้องกับความคาดหวังและเป้าหมายในการทำงาน

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

จากผลการวิจัยเรื่อง ความต้องการพัฒนาทักษะความสามารถของข้าราชการ กรมทางหลวง ในครั้งนี้ เพื่อส่งเสริมและปรับปรุงวิธีการพัฒนาทักษะความสามารถ ให้ตรงกับความต้องการของข้าราชการเพิ่มมากขึ้น ผู้วิจัยขอเสนอแนะ ดังนี้

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1. กรมทางหลวงควรจัดสรรงบประมาณเพิ่มเติมเพื่อพัฒนาทักษะของข้าราชการ โดยการเพิ่มงบประมาณเพื่อการฝึกอบรมจะช่วยให้ข้าราชการมีโอกาสในการพัฒนาทักษะที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงานได้มากขึ้น

2. ควรพัฒนาระบบการประเมินผลการฝึกอบรม โดยการประเมินผลอย่างต่อเนื่องจะช่วยให้หน่วยงานสามารถปรับปรุงหลักสูตรและวิธีการฝึกอบรมให้เหมาะสมกับความต้องการของข้าราชการ

3. มีการสนับสนุนการศึกษาต่อระดับสูงให้กับข้าราชการ โดยหน่วยงานควรจัดหาทุนการศึกษาและโอกาสในการศึกษาต่อในระดับสูง เพื่อให้ข้าราชการมีความรู้และทักษะที่ทันสมัยและเหมาะสมกับความท้าทายในงาน

4. สร้างความร่วมมือกับหน่วยงานภายนอก เพื่อแลกเปลี่ยนความรู้ โดยการสร้างเครือข่ายความร่วมมือกับหน่วยงานทั้งในประเทศและต่างประเทศ จะช่วยให้ข้าราชการมีโอกาสเรียนรู้และแลกเปลี่ยนประสบการณ์ในการทำงาน

5. ส่งเสริมการพัฒนาทักษะในสายงานเฉพาะทาง และควรจัดหลักสูตรฝึกอบรมที่มุ่งเน้นทักษะเฉพาะทางที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงานในกรมทางหลวง เพื่อให้ข้าราชการมีความเชี่ยวชาญในงานที่ทำ

ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติ

1. มีการจัดฝึกอบรมอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ จะช่วยให้ข้าราชการสามารถพัฒนาทักษะได้อย่างต่อเนื่องและไม่ขาดตอน

2. นำเทคโนโลยีมาใช้ในกระบวนการฝึกอบรมจะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการเรียนรู้และส่งผลให้ข้าราชการสามารถพัฒนาทักษะได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ

3. เปิดโอกาสให้ข้าราชมีส่วนร่วมในการออกแบบหลักสูตร เพราะจะช่วยให้หลักสูตรนั้น ๆ ตรงต่อความต้องการจริงและได้รับความสนใจจากผู้เข้าร่วม

4. ส่งเสริมการศึกษาดูงานในต่างประเทศ จะช่วยให้ข้าราชการเพิ่มพูนประสบการณ์และเปิดโลกทัศน์ให้กับผู้เข้าร่วม ซึ่งจะช่วยในการนำแนวคิดและวิธีการใหม่ ๆ กลับมาปรับใช้ในงานได้

5. สร้างระบบคู่มือปฏิบัติงานชัดเจน โดยจัดทำคู่มือที่มีขั้นตอนชัดเจนและทันสมัย จะช่วยให้ข้าราชการสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและลดความผิดพลาดในการปฏิบัติงาน

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ข้อเสนอแนะเรื่องตัวแปร โดยเพิ่มตัวแปรอื่น ๆ เช่น ความพึงพอใจในการทำงาน หรือระดับการมีส่วนร่วมในการฝึกอบรม เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ครอบคลุมมากขึ้น

2. ข้อเสนอแนะเรื่องประชากรในหน่วยงานที่มีลักษณะใกล้เคียงกัน โดยขยายขอบเขตการวิจัยไปยังกรมทางหลวงชนบท กระทรวงคมนาคม หรือกรมโยธาธิการและผังเมือง กระทรวงมหาดไทย เพื่อเปรียบเทียบและหาความแตกต่างหรือความคล้ายคลึงในความต้องการพัฒนาทักษะ

3. ข้อเสนอแนะเรื่องเทคนิควิจัยหรือเทคนิคการรวบรวมข้อมูล ควรใช้เทคนิคการสัมภาษณ์เชิงลึกหรือการสนทนากลุ่ม (Focus Group) เพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงลึกเกี่ยวกับความต้องการพัฒนาทักษะ ซึ่งจะช่วยให้ผลการวิจัยมีความสมบูรณ์และครอบคลุมมากขึ้น

บรรณานุกรม

จารุณี ทับทิมทอง. (2565). *ความต้องการพัฒนาทักษะที่จำเป็นเกี่ยวกับการทำงานและการใช้ชีวิตในยุคดิจิทัลของบุคลากรวัยทำงาน ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล* [การค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์]. มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์.

วรรณวิสา แย้มเกตุ. (2558). *ปัจจัยที่มีผลต่อการพัฒนาตนเองในการทำงานของพนักงานธนาคารสายลูกค้าบุคคลของธนาคารเอกชนแห่งหนึ่ง* [การค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์]. มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.

วศิณ ศรีวิทยารัตน์. (2566). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อการพัฒนาตนเองของข้าราชการองค์การบริหารส่วนจังหวัดปัตตานี* [การค้นคว้าอิสระปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์]. มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.

วัชราภรณ์ ก้อนแก้ว. (2558). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อความต้องการพัฒนาตนเองของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่* [การค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์]. มหาวิทยาลัยแม่โจ้.

สถาบันพัฒนาข้าราชการพลเรือน. (2553). *คู่มือการพัฒนาข้าราชการตามสมรรถนะหลัก (Core Competencies).* กรุงเทพมหานคร: บริษัท แอร์บอร์น พรินต์ จำกัด.

แสงเดือน เรือนคำ และ พิชิต รัชตพิบุลภพ. (2564). ความต้องการพัฒนาทรัพยากรบุคคลของพนักงาน องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอเมืองนนทบุรี จังหวัดนนทบุรี. *วารสารนวัตกรรมการบริหารและการจัดการ, 9*(3), 27-35.

Cohen, J. (1988). *Statistical Power Analysis for the behevioral sciences* (2nd ed). New Jersey: Lawrence Erlbaum Associates.

Deci, E.L., & Ryan, R.M. (1985). *Intrinsic Motivation and Self-Determination in Human Behavior.* New York: Plenum Press.

Eagly, A.H., & Wood, W. (1999). The origins of sex differences in human behavior: Evolved dispositions versus social roles. *American Psychologist, 54*(6), 408-423.

Herzberg, F. (1968). *The motivation to work.* New York: Wiley.

Knowles, M.S. (1980). *The Modern Practice of Adult Education: From Pedagogy to Andragogy.* Cambridge Books.

Nadler, L. (1980). *Corporate human resource development.* New York: Van Nostrand.

ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลปากแตระ อำเภอระโนด จังหวัดสงขลา

The Satisfaction of Public Services of Pak Tae Subdistrict Municipality, Ranot District, Songkhla Province

คุณากร กุ้ยโกก[1] และอภิรดี จิโรภาส[2]

Kunakon KuiKok[1] and Apiradee Jiropas[2]

นักศึกษา[1] อาจารย์[2]

คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยทักษิณ[1,2]

E-mail: Kunakornlp11@gmail.com[1]

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ดังนี้ (1) เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลปากแตระ อำเภอระโนด จังหวัดสงขลา และ (2) เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลปากแตระ โดยจำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพและรายได้ ดำเนินการวิจัยโดยการเก็บข้อมูลจากแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่างจากประชากรภายในตำบลปากแตระ อำเภอระโนด จังหวัดสงขลา จำนวน 375 คน ซึ่งขนาดของกลุ่มตัวอย่างได้มาจากการคำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของทาโร่ ยามาเน่ ด้วยระดับความเชื่อมันเท่ากับร้อยละ 95 ค่าความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ไม่เกินร้อยละ 5 ผลการวิจัยประกอบด้วย (1) การวิเคราะห์ข้อมูลแบบสอบถามทั่วไปของผู้ตอบ และ (2) การวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลปากแตระ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ ด้านอำนวยความสะดวก และด้านความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าประชาชนในตำบลปากแตระนั้นได้เข้าร่วมในระดับมาก ทางด้านปัจจัยด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ และด้านอำนวยความสะดวก ส่วนระดับปัจจัยที่มีส่วนร่วมมากที่สุดคือ ปัจจัยด้านความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการ

คำสำคัญ: องค์การบริหารส่วนตำบลปากแตระ ความพึงพอใจ การบริการ

Abstract

This research has the following objectives: (1) To study the satisfaction of people who receive services from the Pak Tae Subdistrict Administrative Organization, Ranot District, Songkhla Province. (2) To compare people's satisfaction with the services of Pak Tae Subdistrict administrative organization, classified by gender, age, and educational level,

occupation and income. The research was conducted by collecting data from questionnaires from the sample group which was the population within Pak Tae Subdistrict, Ranot District, Songkhla Province. The total is 375 samples. The sample size was obtained from calculating the sample size by using Taro Yamane's formula with a confidence level of 95 with an acceptable margin of error not more than 5 percent. The results of the research include (1) the analysis of general questionnaire data of respondents (2) the analysis of people's satisfaction with the services provided by Pak Tae Subdistrict Municipality which are process/procedure of service, staff/service personnel, facilitation services, and satisfaction towards the service. When considering each aspect, it was found that people in Pak Tae Subdistrict participated at a high level in terms of process/procedure of service, staff/service personnel, and facilitation services. The factor that has the greatest participation is the satisfaction towards the service.

Keywords: Pak Trae subdistrict administrative organization, satisfaction, service

บทนำ

องค์การบริหารส่วนตำบลปากแตระเป็นหน่วยงานที่ให้บริการกับประชาชนไม่ว่าจะเป็นเงินทุนสำหรับเรียนมหาลัยสำหรับบ้านที่มีความลำบากหรือด้อยโอกาสแต่ก็ใกล้ชิดกับประชาชนมากที่สุด องค์การบริหารส่วนตำบลปากแตระเป็นองค์การที่มีขนาดที่ไม่ใหญ่เป็นหน่วยงานที่มีให้การบริการที่มีความทันสมัยและพัฒนาอยู่เสมอ โดยมีพื้นที่การปกครอง 1 ตำบลซึ่งประกอบด้วย 6 หมู่บ้าน ประชากรทั้งหมด 5,999 คน โดยแบ่งเป็นชาย 2,937 หญิง 3,062 คน 2,217 ครัวเรือน ประชากรส่วนใหญ่ประกอบอาชีพ เลี้ยงเป็ดไข่ เลี้ยงกุ้งขาว ทำประมง ทำมันกุ้ง และมีชาวบ้านเป็นส่วนน้อยที่ประกอบอาชีพรับจ้าง ค้าขาย รับราชการ ดังนั้นองค์การเทศบาลตำบลปากแตระจึงได้มุ่งเน้นการพัฒนาท้องถิ่นภายใต้การเกษตรคุณภาพ พัฒนาชุมชนให้น่าอยู่ ส่งเสริมด้านการศึกษา พัฒนาสิ่งแวดล้อม พร้อมทั้งน้อมนำเศรษฐกิจพอเพียงมาปรับใช้

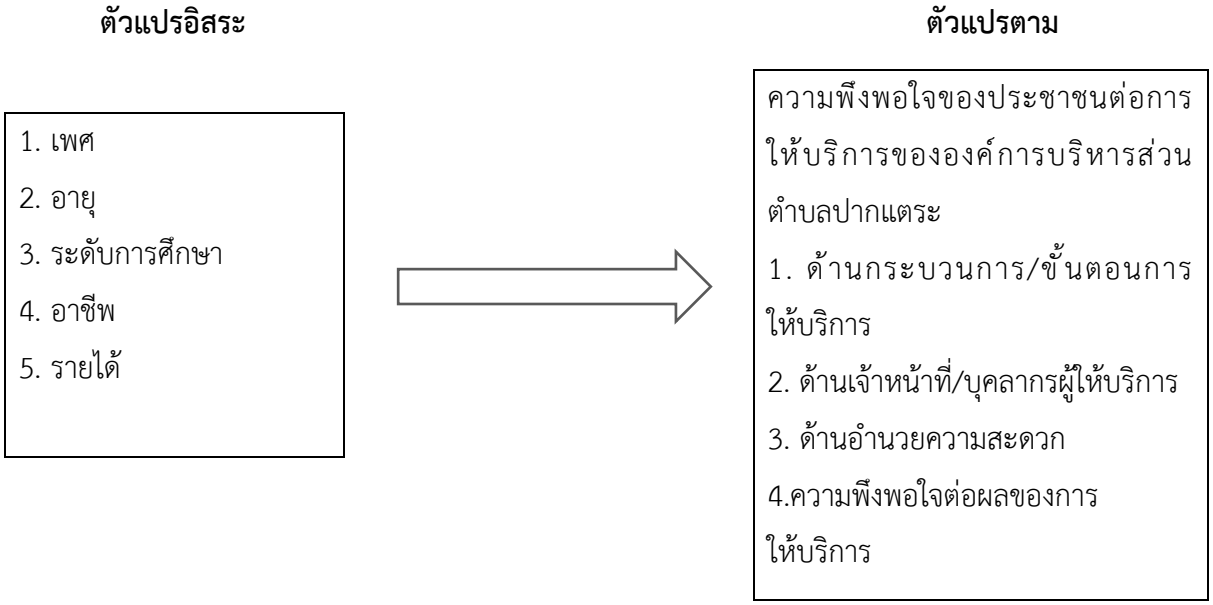
การให้บริการขององค์การบริหารส่วนท้องถิ่นถือว่าเป็นสิ่งสำคัญเพราะถือเป็นการติดต่อสัมพันธ์กับประชาชนโดยตรง หน่วยงานและเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีหน้าที่บริการเพื่อสร้างความพึงพอใจให้แก่ประชาชนที่ได้มารับบริการในทุกๆด้าน จากเหตุผลดังกล่าวผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริกการขององค์การบริหารส่วนตำบลปากแตระ อำเภอระโนด จังหวัดสงขลา ในการให้บริการของส่วนต่าง ๆ ของเทศบาลตำบลปากแตระ ทั้งด้านกระบวนการ ขั้นตอนให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ บุคลากรผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพและรายได้ เพื่อเอาข้อมูลที่ได้จากการวิจัยครั้งนี้ไปแก้ไขการบริการและพัฒนาในอนาคต

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลปากแตระ อำเภอระโนด จังหวัดสงขลา

2. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการขององค์การบริหาร ส่วนตำบลปากแตระ จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพและรายได้

กรอบแนวคิด



รูปที่ 1 กรอบแนวคิด

การทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

1.แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

สุภัทร เรืองศรี (2552) ความพึงพอใจถือเป็นความรู้สึกหรือทัศนติทางด้านบวกของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งหรือมีความชื่นชอบพอใจต่อการที่บุคคลอื่นกระทำสิ่งใดสิ่งหนึ่งตอบสนองต่อความต้องการของบุคคลหนึ่งที่ปรารถนาให้กระทำในสิ่งที่ต้องการซึ่งจะเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อสิ่งนั้นสามารถตอบสนองความต้องการให้แก่บุคคลนั้นได้ แต่ทั้งนี้ความพึงพอใจของแต่บุคคลย่อมมีความแตกต่างกันหรือมีความพึงพอใจมากน้อยขึ้นอยู่กับค่านิยมของคน

Mullins (1985) ได้กล่าวไว้ว่าความพึงพอใจเป็นเจตคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งต่าง ๆ หลาย ๆ ด้าน เป็นสภาพภายในที่มีความสัมพันธ์กับความรู้สึกของบุคคลนั้นที่ประสบความสำเร็จในงานทั้งด้านปริมาณและคุณภาพเกิดจากมนุษย์จะมีแรงผลักดันบางประการในตัวบุคคล

2.แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ

Millet (1954) มองว่าความพึงพอใจมีผลจากการได้รับการบริการจากผู้ให้บริการที่ตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ ซึ่งมีด้านของความต้องการทั้งหมด 5 ด้าน โดยความพึงพอใจในแต่ละด้านของแต่ละบุคคลอาจแตกต่างกันขึ้นอยู่กับองค์ประกอบของสิ่งแวดล้อม

Katz and Danet (1973) ได้กล่าวถึง หลักการให้บริการของรัฐบาลไว้ 5 ประการ คือ

1. ถูกต้องตามกฎหมาย ระเบียบ แบบแผนของทางราชการ
2. ครบถ้วนสมบูรณ์
3. รวดเร็ว
4. เสมอภาคเป็นธรรม
5. เต็มใจและจริงใจ

สุเทพ สังข์เพชร (2540) ได้ให้ความเห็นเกี่ยวกับการสร้างความสำเร็จในงานบริการว่าผู้ปฏิบัติงานด้านบริการที่ดีและมีประสิทธิภาพเป็นที่พึงพอใจของลูกค้าจะต้องคำนึงถึงองค์ประกอบของ “SERVICES”

S = service mind หมายถึง มีจิตใจพร้อมที่จะอำนวยให้ผู้อื่นสำเร็จความประสงค์เรียกว่าเป็นผู้มีจิตบริการ

R = readiness หมายถึง มีความพร้อมที่จะให้บริหารอยู่ตลอดเวลา

V = values หมายถึง ต้องสร้างคุณค่าในงานบริการให้แก่ลูกค้าและตระหนักในคุณค่าของลูกค้า

I = interesting หมายถึง ให้ความสนใจในตัวลูกค้าหรือผู้ใช้บริการ

C = cleanliness หมายถึง ตระหนักถึงความสะอาดทั้งสถานที่อุปกรณ์และตัวผู้บริการ

E = endurance หมายถึง มีความอดทนอดกลั้นโดยสามารถควบคุมอารมณ์ตนเองได้ดี

S = smiling หมายถึง ยิ้มแย้มแจ่มใสและมีไมตรีจิตต่อทุกคน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้บริการต่อการให้บริการขององค์การริหารส่วนตำบลปากแตระ อำเภอระโนด จังหวัดสงขลา โดยแบ่งเป็น 2 ขั้นตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลปากแตระ อำเภอระโนด จังหวัดสงขลา

การวิเคราะห์ข้อมูล

การนำผลการวิเคราะห์ข้อมูลและการแปลผลการวิเคราะห์ข้อมูลการศึกษางานวิจัยนี้ โดยวิจัยวิเคราะห์ข้อมูลโดยโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปสำหรับการประมวลผลข้อมูล ผู้ทำการวิจัยได้วิเคราะห์และนำเสนอในรูปแบบของตารางพร้อมประกอบคำอธิบายโดยเรียงลำดับหัวข้อการวิเคราะห์ข้อมูลเป็น 2 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Checklist)

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลปากแตระ อำเภอระโนด จังหวัดสงขลา โดยศึกษาปัจจัย 4 ด้าน คือ ปัจจัยด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ปัจจัยด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ ปัจจัยด้านอำนวยความสะดวก ปัจจัยด้านความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการ

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของประชาชนในเขตตำบลปากแตระ อำเภอระโนด จังหวัดสงขลา

ตารางที่ 1 แสดงจำนวนและร้อยละ เพศของกลุ่มตัวอย่างจำแนกข้อมูลตามข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	210	56
หญิง	165	44
รวม	375	100

จากตารางที่ 1 แสดงให้เห็นว่ากลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามในครั้งนี้เป็นเพศชาย จำนวน 210 คน คิดเป็นร้อยละ 56 และเพศหญิง จำนวน 165 คน คิดเป็นร้อยละ 44

ตารางที่ 2 แสดงจำนวนและร้อยละ อายุของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกดังนี้

ช่วงอายุ	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 20 ปี	19	5.07
21 – 40 ปี	138	36.80
41 – 60 ปี	114	30.40
60 ปีขึ้นไป	104	27.73
รวม	375	100

จากตารางที่ 2 แสดงให้เห็นว่ากลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามในครั้งนี้อยู่ในช่วงอายุ 21 - 40 ปีมากที่สุดจำนวน 138 คน คิดเป็นร้อยละ 36.8 รองลงมาคือช่วงอายุ 41- 60 ปี จำนวน 114 คน คิดเป็นร้อยละ

30.4 ต่อมาคือช่วงอายุ 60 ปีขึ้นไป จำนวน 104 คน คิดเป็นร้อยละ 27.7 ต่อมาคือช่วงอายุต่ำกว่า 20 ปี จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 5.0

ตารางที่ 3 แสดงจำนวนและร้อยละระดับการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกดังนี้

ระดับการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ประถมศึกษา	21	5.60
มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า	53	14.13
ปริญญาตรี	156	41.60
สูงกว่าปริญญาตรี	145	38.67
รวม	375	100

จากตารางที่ 3 แสดงให้เห็นว่ากลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามในครั้งนี้ได้รับการศึกษาในระดับปริญญาตรีมากที่สุด จำนวน 156 คน คิดเป็นร้อยละ 41.6 รองลงมาระดับสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 145 คน คิดเป็นร้อยละ 38.6 ต่อมาเป็นมัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า จำนวน 53 คน คิดเป็นร้อยละ 14.1 และระดับประถมศึกษา จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 5.6

ตารางที่ 4 แสดงจำนวนและร้อยละ อาชีพของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกดังนี้

อาชีพ	จำนวน	ร้อยละ
นักเรียน/นักศึกษา	77	20.53
พนักงานบริษัท	34	9.07
ค้าขาย/รับราชการ	36	9.60
ธุรกิจส่วนตัว	88	23.47
เลี้ยงเป็ดไข่	39	10.40
เลี้ยงกุ้งขาว	39	10.40
ทำประมง	42	11.20
ทำมันกุ้ง	20	5.33
รวม	375	100

จากตารางที่ 4 แสดงให้เห็นว่ากลุ่มตัวอย่างแบบสอบถามในครั้งนี้ประกอบอาชีพธุรกิจส่วนตัวมากที่สุดจำนวน 88 คน คิดเป็นร้อยละ 23.4 รองลงมานักเรียน/นักศึกษา จำนวน 77 คน คิดเป็นร้อยละ 20.5 ทำประมง จำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 11.2 ค้าขาย/รับราชการ จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 9.6

พนักงานบริษัท จำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 9.0 เลี้ยงเป็ดไข่ จำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 10.4 เลี้ยงกุ้งขาว จำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 10.4

ตารางที่ 5 แสดงจำนวนและร้อยละรายได้เฉลี่ยต่อเดือนของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกดังนี้

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	**จำนวน**	**ร้อยละ**
0 – 5,000	69	18.40
5,000 – 15,000	158	42.13
15,000 – 3,0000	123	32.80
30,000 ขึ้นไป	25	6.67
รวม	375	100

จากตารางที่ 5 แสดงให้เห็นว่ากลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอถามในครั้งนี้ รายได้เฉลี่ยที่มากสุด 5,000 - 15,000 บาท จำนวน 158 คน คิดเป็นร้อยละ 42.1 รองลงมา 15,000 - 30,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 32.8 ต่อมา 0 - 5,000 บาท จำนวน 69 คน คิดเป็นร้อยละ 18.8 ต่อมา 30,000 ขึ้นไป จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 6.6

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลปากแตระ อำเภอระโนด จังหวัดสงขลา

ตารางที่ 6 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และความพึงพอใจของปราชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลปากแตระ อำเภอระโนด จังหวัดสงขลา ปัจจัยด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

ปัจจัยด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	n	**ค่าเฉลี่ย** $\bar{x}$	**ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน**	**ระดับความพึงพอใจ**
1.ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว	375	3.67	1.13	มาก
2.ความรวดเร็วในการให้บริการ	375	3.63	1.06	มาก
3.ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	375	3.60	0.61	มาก
4.ระยะเวลาให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ	375	3.47	1.13	มาก
รวม	375	3.64	0.98	มาก

จากตารางที่ 6 แสดงให้เห็นว่าความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลปากแตระ อำเภอระโนด จังหวัดสงขลา ปัจจัยด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับความพึงพอใจมากมีค่าเฉลี่ย 3.64 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.98 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าผู้ใช้มีพฤติกรรมและความพึงพอใจด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการเพราะมีขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัวมากที่สุดโดยมีค่าเฉลี่ย 3.67 รองลงมาความรวดเร็วในการให้บริการโดยมีค่าเฉลี่ย 3.63 ความชัดเจนในการอิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการมีค่าเฉลี่ย 3.60 ระยะเวลาให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการโดยมีค่าเฉลี่ย 3.47

ตารางที่ 7 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลปากแตระ อำเภอระโนด จังหวัดสงขลา ปัจจัยด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ

ปัจจัยด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ	n	ค่าเฉลี่ย $\bar{x}$	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความพึงพอใจ
1.ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เป็นมิตรมีรอยยิ้ม	375	3.67	1.13	มาก
2.เจ้าหน้าที่มีความรู้ และความสามรถในการให้บริการ เช่น การตอบซักคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย	375	3.63	1.06	มาก
3.เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือก	375	3.60	0.61	มาก
4.เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์ในการทำงาน เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ	375	3.67	1.13	มาก
รวม	375	3.64	0.98	มาก

จากตารางที่ 7 แสดงให้เห็นว่าความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลปากแตระ อำเภอระโนด จังหวัดสงขลา ปัจจัยด้านเจ้าหน้าที่ บุคลากรผู้ให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับความพึงพอใจมากมีค่าเฉลี่ย 3.64 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.98 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าผู้ใช้มีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการเพราะมีความสุภาพกิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการเป็นมิตรมีรอยยิ้มโดยมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด 3.67 เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์ในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบโดยมีค่าเฉลี่ย 3.65 รองลงมาเจ้าหน้าที่มีความรู้และความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบซักคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย โดยมีค่าเฉลี่ย 3.63 รองลงมาเจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติมีค่าเฉลี่ย 3.60

ตารางที่ 8 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศตำบลปากแตระ อำเภอระโนด จังหวัดสงขลา ปัจจัยด้านอำนวยความสะดวก

ปัจจัยด้านอำนวยความสะดวก	n	ค่าเฉลี่ย $\bar{x}$	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความพึงพอใจ
1.สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	375	3.67	1.13	มาก
2.ความเพียงพอของสิ่งนำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์ ที่นั่งคอยให้บริการ	375	3.63	1.06	มาก
3.มีป้าย ข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	375	3.60	0.61	มาก
รวม	375	3.63	0.93	มาก

จากตารางที่ 8 แสดงให้เห็นว่าความพึงพอใจของประชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลปากแตระ อำเภอระโนด จังหวัดสงขลา ปัจจัยด้านอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับความพึงพอใจมากมีค่าเฉลี่ย 3.63 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.93 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าผู้ใช้มีความพึงพอใจด้านอำนวยความสะดวกเพราะสถานที่ตั้งของหน่วยงานมีความสะดวกในการเดินทางมารับบริการมากที่สุดโดยมีค่าเฉลี่ย 3.67 รองลงมาคือความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์ ที่นั่งคอยให้บริการ โดยมีค่าเฉลี่ย 3.63 ในด้านป้ายข้อความบอกจุดบริการ ป้ายประชาสัมพันธ์ มีค่าเฉลี่ย 3.60

ตารางที่ 9 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลปากแตระ อำเภอระโนด จังหวัดสงขลา ปัจจัยด้านความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการ

ปัจจัยด้านความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการ	n	ค่าเฉลี่ย $\bar{x}$	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความพึงพอใจ
1.ได้รับบริการตรงตามความต้องการ	375	3.67	1.13	มาก
2.ความพึงพอใจโดยภาพรวมที่ได้รับจากการบริการของหน่วยงาน	375	3.63	1.06	มาก
รวม	375	3.65	1.09	มาก

ตารางที่ 9 แสดงให้เห็นว่าความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลปากแตระ อำเภอระโนด จังหวัดสงขลา ปัจจัยด้านความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับความพึงพอใจมากโดยมีค่าเฉลี่ย 3.65 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 1.09 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าผู้ใช้มี

พฤติกรรมและความพึงพอใจด้านความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการเพราะได้รับบริการตรงตามความต้องการมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 3.67 รองลงมาคือด้านความพึงพอใจโดยภาพรวมที่ได้รับจากการบริการของหน่วยงาน โดยมีค่าเฉลี่ย 3.67

สรุปผลการวิจัย

เมื่อพิจารณาปัจจัยที่มีผลเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลปากแตระ อำเภอระโนด จังหวัดสงขลา เมื่อพิจารณาปัจจัยด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ระยะเวลาให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ มากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.64 ต่อมาขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.67 รองลงมาความรวดเร็วในการให้บริการโดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.63 ต่อมาความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการโดยมีค่าเฉลี่ย 3.60 เมื่อพิจารณาปัจจัยด้านเจ้าหน้าที่ บุคลากรผู้ให้บริการ ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เป็นมิตร มีรอยยิ้ม มากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 3.67 ต่อมาเจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์ในการงาน เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.67 รองลงมาเจ้าหน้าที่มีความรู้ และความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบซักคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.63 ต่อมาเจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติหน้าที่ โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.60 เมื่อพิจารณาปัจจัยด้านอำนวยความสะดวก สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการโดยมีค่าเฉลี่ยมากที่สุดอยู่ที่ 3.67 รองลงมาความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ โทรศัพท์ ที่นั่งคอยบริการโดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.63 ด้านป้ายข้อความบอกจุดบริการป้ายประชาสัมพันธ์ โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.60 ปัจจัยด้านความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการ ได้รับบริการตรงตามความต้องการ โดยมีค่าเฉลี่ยมากที่สุดอยู่ที่ 3.67 รองลงมาความพึงพอใจโดยภาพรวมที่ได้รับจากการบริการของหน่วยงาน โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.63

ผลอภิปราย

จากการศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลปากแตระ อำเภอระโนด จังหวัดสงขลา ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลปากแตระ อำเภอระโนด จังหวัดสงขลา เป็นการนำข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างมาทดสอบหาความแตกต่างเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลปากแตระ ซึ่งเป็นการทดสอบสมมติฐานการวิจัย พบว่าผู้มารับบริการที่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลปากแตระ อำเภอระโนด จังหวัดสงขลา ไม่แตกต่างกัน ซึ่งอภิปรายได้ดังนี้

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ กระบวนการให้บริการเป็นสิ่งที่ส่งผลต่อคุณภาพบริการ ดังนั้น กระบวนการในการให้บริการต้องเอื้อให้เกิดความถูกต้องแม่นยำรวดเร็ว ทำให้ผู้รับบริการสามารถเข้าถึงบริการได้ง่าย มีความชัดเจนของข้อมูลต่าง ๆ เกี่ยวกับการบริการผ่านสื่อให้ผู้รับบริการได้รับทราบและมีการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการในด้านต่าง ๆ เพื่อปรับปรุงบริการอย่างเหมาะสม มีความรวดเร็วในการให้บริการ สิ่งที่ผู้รับบริการต้องการเมื่อมารับบริการคือ การได้รับบริการที่รวดเร็วตรงต่อเวลา ดังนั้น จึงควรคิดค้นวิธีการลดขั้นตอนในการทำงานเพื่อสามารถให้บริการได้รวดเร็วที่สุด

ด้านเจ้าหน้าที่บุคลากรให้บริการเป็นส่วนสำคัญที่ส่งผลต่อคุณภาพของการบริการเพราะผู้ให้บริการมีปฏิสัมพันธ์ต่อผู้รับบริการโดยตรง ดังนั้นควรให้ความสำคัญในการให้บริการ โดยบุคลากรควรเป็นผู้ที่มีลักษณะที่เหมาะสมในการให้บริการอย่างความสุภาพ ผู้ให้บริการควรมีกิริยามารยาท มีความสุภาพอ่อนน้อมยกย่องให้เกียรติผู้รับบริการ ความเสมอภาคในการให้บริการโดยผู้ให้บริการต้องมีความเสมอภาคในการให้บริการแก่ผู้รับบริการทุกคนอย่างเท่าเทียม

ด้านอำนวยความสะดวก การจัดสภาพแวดล้อมเพื่ออำนวยความสะดวก การจัดให้มีสถานที่และสภาพแวดล้อมที่เหมาะสม เป็นปัจจัยที่สำคัญประการหนึ่งที่จะช่วยให้ผู้รับบริการได้รับความสะดวกสบาย

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1. ควรมีนโยบายการลดขั้นตอนในการทำงานเพื่อให้การบริการสะดวกและรวดเร็วยิ่งขึ้น
2. ควรมีนโยบายปลูกจิตสำนึกและวัฒนธรรมในการบริการให้กับบุคลากรในองค์กร

ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติ

1. กำหนดให้มีการจัดทำการลดขั้นตอนในการปฏิบัติงานอย่างเป็นรูปธรรม
2. ควรจัดอบรมให้มีความรู้บุคลากรเกี่ยวกับการพัฒนาการให้บริการอย่างเหมาะสม

ข้อเสนอแนะเชิงวิชาการ

1. ศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลปากแตระ
2. ศึกษาถึงคุณภาพการบริการที่เป็นเชิงคุณภาพเพื่อให้เกิดมุมมองในหลายมิติสามารถนำผลการศึกษามาปรับปรุงระบบการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลปากแตระให้ตรงกับความต้องการของประชาชนมากที่สุด

บรรณานุกรม

สุเทพ สังข์เพชร. (2540). *เอกสารการฝึกอบรมหลักสูตรการบริการพยาบาลและบริการสุขภาพที่ประทับใจ*. นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.

สุภัทร เรืองศรี. (2552). *ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองพังงา จังหวัดพังงา* [ภาคนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์]. มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต.

Katz, E., & Danet, B. (1973). *Bureaucracy and the public: A reader in official-client relations*. New York: Basic Books.

Millet, J. D. (1954). *Management in the public service: The quest for effective performance*. New York: McGraw-Hill.

Mullins, L. J. (1985). *Management and organizational behavior*. London: Pitman.

การพัฒนาระบบบริการสุขภาพสำหรับผู้สูงอายุของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลเขารูปช้าง อำเภอเมือง จังหวัดสงขลา

Development of the Health Service System for the Elderly at Khao Rup Chang Subdistrict Health Promotion Hospital, Mueang District, Songkhla Province

ปิยนันท์ คงทอง[1] และวรธา มงคลสืบสกุล[2]

Piyanan Kongtong[1] and Woratha Mongkhonsuebsaku[2]

นิสิต หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรบัณฑิต[1] อาจารย์ประจำ หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรบัณฑิต[2]

คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยทักษิณ[1,2]

E-mail: woratha.m@tsu.ac.th[1]

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ดังนี้ (1) เพื่อวิเคราะห์ถึงการพัฒนาระบบบริการสุขภาพสำหรับผู้สูงอายุของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลเขารูปช้าง อำเภอเมือง จังหวัดสงขลา และ (2) เพื่อสำรวจปัญหาและอุปสรรคของการพัฒนาระบบบริการสุขภาพของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลดังกล่าว การศึกษานี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ ดำเนินการวิจัยโดยเก็บข้อมูลจากเอกสาร และโดยวิธีการสัมภาษณ์เชิงลึกจากผู้ให้ข้อมูลสำคัญจำนวน 5 ราย ซึ่งเป็นบุคคลที่มีส่วนเกี่ยวข้องในการพัฒนาระบบบริการสุขภาพของพื้นที่ดังกล่าว ผลการวิจัยประกอบด้วย (1) โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลเขารูปช้าง อำเภอเมือง จังหวัดสงขลา มีการพัฒนาระบบบริการสุขภาพเพื่อรองรับผู้สูงอายุหลายประการ ได้แก่ การดูแลสุขภาพเฉพาะกลุ่ม การส่งเสริมสุขภาพและการป้องกันโรค การสร้างเครือข่ายบริการสุขภาพ การใช้เทคโนโลยีในการดูแล การพัฒนาทักษะบุคลากร การประเมินและปรับปรุงบริการ รวมถึงการสร้างความร่วมมือกับครอบครัว และ (2) ปัญหาและอุปสรรคของการพัฒนาระบบบริการสุขภาพสำหรับผู้สูงอายุ ได้แก่ การเดินทางไปเข้ารับการรักษาที่โรงพยาบาลของผู้สูงอายุ การขาดข้อมูลที่ชัดเจนเกี่ยวกับการดูแลสุขภาพของตนเอง เป็นต้น จากการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า ควรมีการพัฒนาระบบบริการสุขภาพที่มุ่งเน้นการเข้าถึงที่สะดวก การให้ความรู้เกี่ยวกับสุขภาพ และการจัดบริการเคลื่อนที่เพื่อรองรับผู้สูงอายุ นอกจากนี้การสร้างความร่วมมือกับหน่วยงานภาครัฐและเอกชนเพื่อสนับสนุนบริการเหล่านี้เป็นสิ่งสำคัญ

คำสำคัญ: การพัฒนาระบบบริการสุขภาพ ระบบบริการสุขภาพผู้สูงอายุ โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล

Abstract

The purposes of this study were (1) analyze the development of the health service system for the elderly at Khao Rup Chang Subdistrict Health Promoting Hospital in Mueang District, Songkhla Province and (2) explore the challenges and barriers in the advancement of

the health service system at the subdistrict health promoting hospital. This study was conducted by qualitative approach. Data were collected from documents and conducting in-depth interviews with five key informants involved in the development of the health service system in the such areas. Results that (1) Khao Rup Chang Subdistrict Health Promoting Hospital has developed a health service system to support the elderly through various initiatives, including targeted health care, health promotion and disease prevention, the establishment of a health service network, the integration of technology in care, personnel skill enhancement, service evaluation and improvement, and fostering collaboration with families. (2) Challenges and barriers in the development of the health service system for the elderly include difficulties in transportation to the hospital, a lack of clear information regarding their health care, among others. The data analysis indicated that the development of a health service system should prioritize convenient access, the dissemination of health knowledge, and the provision of mobile services to assist the elderly. Furthermore, fostering collaboration with governmental and private entities to support these services is essential.

Keywords: Development of health service systems, Elderly health service systems, Sub-district health promotion hospitals

บทนำ

ระบบบริการสุขภาพเป็นองค์ประกอบสำคัญของโครงสร้างพื้นฐานทางสังคม และเศรษฐกิจที่มีบทบาทในการยกระดับคุณภาพชีวิตของประชาชนและการพัฒนาประเทศโดยรวม ระบบบริการสุขภาพที่มีประสิทธิภาพสามารถสร้างความมั่นคงทางสุขภาพให้กับประชาชนในสังคม และช่วยลดภาระทางเศรษฐกิจจากโรคภัยไข้เจ็บ (Physiopedia, 2024) ระบบบริการสุขภาพของไทยมีการขยายตัวของการให้บริการสุขภาพในระดับต่าง ๆ ทั้งในส่วนของบริการสุขภาพระดับต้น หรือระดับปฐมภูมิ (Primary care) ที่ให้บริการสุขภาพแก่ประชาชนในด้านการรักษาพยาบาลเบื้องต้น การส่งเสริมสุขภาพทั่วไป และการป้องกันโรค โดยเป็นสถานบริการสุขภาพที่อยู่ใกล้ประชาชนมากที่สุด และมีการกระจายที่ครอบคลุมทั่วถึงที่สุด ได้แก่ สถานีอนามัยที่กระจายอยู่ทุกตำบล 9,872 แห่ง (สำนักข่าว Hfocus, 2567) และโรงพยาบาลชุมชนที่กระจายอยู่ทุกอำเภอ (700 กว่าแห่ง ทั่วประเทศ) ไปจนถึงสถานบริการสุขภาพระดับสูง หรือระดับตติยภูมิ (Tertiary care) ที่เป็นโรงพยาบาลที่ให้บริการรักษาพยาบาลในโรคที่มีความสลับซับซ้อน ต้องการความเชี่ยวชาญเป็นพิเศษและต้องใช้เครื่องมือทางการแพทย์ที่มีราคาแพง จากการขยายตัวดังกล่าว ทำให้การใช้บริการของประชาชนส่วนใหญ่เป็นการใช้บริการที่ระดับสถานีอนามัย และโรงพยาบาลชุมชนประมาณ 4 ใน 5 ของการใช้บริการผู้ป่วยนอกของภาครัฐ สังกัดกระทรวงสาธารณสุข โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลจึงมีความสำคัญต่อระบบ

สุขภาพไทย เพราะเป็นหน่วยงานที่ใกล้ชิดกับชุมชนที่ชาวบ้านรู้จัก และนิยมใช้บริการมากขึ้นภารกิจของ รพ.สต.คือการปฐมพยาบาลเบื้องต้น หรือระดับปฐมภูมิ (primary care) กับการฟื้นฟูสมรรถภาพ จึงเป็นสถานพยาบาลที่ดูแลประชาชนตั้งแต่อยู่ในครรภ์ เกิด การดำรงชีพ จนตาย

จากสัดส่วนของผู้สูงอายุที่เพิ่มเป็นประมาณร้อยละ 20 ของประชากรทั้งหมดตั้งแต่ปี 2566 ทำให้สังคมไทยเป็น “สังคมสูงอายุอย่างสมบูรณ์” และในปี 2583 ผู้สูงอายุไทยจะเพิ่มเป็นร้อยละ 31.4 ของประชากรทั้งหมดการเข้าสู่สังคมสูงอายุได้ส่งผลกระทบในหลาย ๆ ด้าน โดยเฉพาะด้านสุขภาพที่เป็นนัยสำคัญต่อระบบการดูแลสุขภาพของประเทศ เราจึงต้องพัฒนาระบบบริการด้านสาธารณสุขอย่างต่อเนื่อง ซึ่งมีค่าใช้จ่ายที่สูงมาก ดังนั้นเป้าหมายในการลดปัญหาด้านสุขภาพของประเทศไทยคือ “การมุ่งเน้นให้ประชากรสามารถช่วยเหลือดูแลตนเองในยามสูงวัยให้ได้นานที่สุด” รวมไปถึง “การดูแลและลดปัจจัยเสี่ยงทางสุขภาพก่อนเข้าสู่วัยผู้สูงอายุ” การที่จะทำให้คนทุกวัยมีความสามารถในการดูแลตนเอง และได้รับการดูแลรักษาด้วยระบบบริการสุขภาพที่เชื่อมต่อกันอย่างมีประสิทธิภาพได้ จะต้องเตรียมความพร้อมด้วยการ ส่งเสริมสร้างแรงจูงใจด้วยนโยบายที่ส่งเสริมสุขภาพ หรือการใช้เทคโนโลยีมาช่วยในการยกระดับการเข้าถึงบริการด้านสุขภาพอย่างมีประสิทธิภาพ ปัจจุบันประเทศไทยได้ตระหนักถึงแนวโน้มดังกล่าว จึงได้มีการจัดทำนโยบายและยุทธศาสตร์ผู้สูงอายุที่เน้นการพัฒนาศักยภาพและทักษะผู้สูงอายุมุ่งไปสู่ “การสูงวัยอย่างมีสุขภาวะ” และ “การสูงวัยอย่างมีพลัง” เพื่อเตรียมความพร้อมที่จะก้าวเข้าสู่โครงสร้างสังคมสูงวัยที่มีความมั่นคงในทุก ๆ ด้านในระยะยาวต่อไป (มูลนิธิสถาบันวิจัยและพัฒนาผู้สูงอายุไทย, 2564) ดังนั้นสถานบริการทางสุขภาพจึงเป็นสิ่งที่สำคัญต่อการเข้าถึงบริการสุขภาพของทุกกลุ่มคนรวมถึงกลุ่มของผู้สูงอายุ

จังหวัดสงขลาเป็นหนึ่งในจังหวัดที่มีประชากรผู้สูงอายุเป็นจำนวนมาก จากสถานการณ์ผู้สูงอายุของจังหวัดสงขลา ปี พ.ศ.2566 พบว่า จังหวัดสงขลามีประชากรทั้งหมดประมาณ 1,431,959 คน โดยแบ่งเป็นประชากรผู้สูงอายุ 258,784 คน ซึ่งจำนวนผู้อายุของเมืองสงขลามีจำนวน 30,065 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 21.41 (สำนักงานสถิติจังหวัดสงขลา, 2567) ซึ่งถือว่าเมืองสงขลามีอัตราประชากรผู้สูงอายุเป็นลำดับต้น ๆ ของจังหวัดสงขลา จากจำนวนประชากรผู้สูงอายุที่จำนวนมากความจำเป็นในการเตรียมความพร้อมของระบบบริการสุขภาพกับกลุ่มคนดังกล่าวจึงมีความจำเป็นอย่างยิ่ง

จากสาเหตุดังกล่าว ผู้วิจัยได้เล็งเห็นถึงความสำคัญของการพัฒนาระบบบริการสุขภาพสำหรับผู้สูงอายุของเมืองสงขลา โดยเฉพาะโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลที่มีความใกล้ชิดกับประชากรผู้สูงอายุมากที่สุดในชุมชน การศึกษาถึงการพัฒนาระบบบริการที่สามารถจัดการให้เข้าถึงง่ายสำหรับการใช้บริการของผู้สูงอายุที่เพิ่มมากขึ้น จนถึงประเด็นการเข้าถึงที่อาจเป็นปัญหาและอุปสรรคของระบบบริการสุขภาพ ในมิติอื่น ๆ เช่น ความชราภาพ การขาดการดูแล การขาดความรู้และการรับรู้ในสิทธิและสวัสดิการ หรือการมีปัญหาทางด้านสมรรถภาพของร่างกาย ปัญหาดังกล่าวนี้อาจเป็นส่วนหนึ่งหรือส่วนสำคัญต่อการรับบริการด้านสุขภาพได้ ทั้งนี้บุคลากรทางการแพทย์และสาธารณสุขก็จะสามารถนำผลจากการศึกษาไปพัฒนารูปแบบการบริการสุขภาพที่ครอบคลุมและผู้สูงอายุสามารถเข้าถึงได้ ซึ่งจะทำให้ทราบถึงความต้องการและปัญหาที่ผู้สูงอายุเผชิญ รวมถึงวิธีการที่มีประสิทธิภาพในการจัดการกับปัญหา และช่องว่างในบริการที่จะช่วยระบุช่องว่างในบริการสุขภาพที่

มีอยู่ในปัจจุบัน รวมถึงข้อบกพร่องหรือข้อจำกัดที่อาจมีในระบบบริการสุขภาพสำหรับผู้สูงอายุ ซึ่งจะช่วยให้สามารถวางแผนและพัฒนาแนวทางการปรับปรุงได้

วัตถุประสงค์การวิจัย

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์สองข้อ คือ

1. เพื่อวิเคราะห์ถึงการพัฒนาระบบบริการสุขภาพสำหรับผู้สูงอายุของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลเพื่อรองรับสังคมสูงวัย

2. เพื่ออธิบายปัญหาและอุปสรรคของพัฒนาระบบบริการสุขภาพสำหรับผู้สูงอายุของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลเพื่อรองรับสังคมสูงวัย

การทบทวนวรรณกรรม

การศึกษาเรื่องการพัฒนาระบบบริการสุขภาพสำหรับผู้สูงอายุของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลเขารูปช้าง อำเภอเมือง จังหวัดสงขลา มีแนวคิดที่เกี่ยวข้องดังนี้

แนวคิดระบบบริการสาธารณสุข World Health Organization (2007) กล่าวว่า โครงสร้างของระบบบริการสาธารณสุขประกอบด้วยระบบต่าง ๆ 6 ด้าน คือ 1) ระบบบริการ ได้แก่ การบริการสุขภาพระดับปฐมภูมิ ทุติยภูมิ และตติยภูมิ 2) กำลังคนด้านสุขภาพ 3) ระบบข้อมูลข่าวสารสุขภาพ 4) เทคโนโลยีด้านการแพทย์ ได้แก่ ยา และเวชภัณฑ์ เครื่องมือในการตรวจวินิจฉัยโรค และเครื่องมือในการรักษา 5) งบประมาณค่าใช้จ่ายด้านสุขภาพ และ 6) ภาวะผู้นำและธรรมาภิบาลของระบบ ซึ่งมีเป้าหมายสำคัญ คือ สร้างความเป็นธรรมให้กับผู้รับบริการทุกกลุ่มคน เพื่อให้เกิดความมั่นใจว่าการบริการในระบบสุขภาพเป็นสิ่งที่ตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนได้ เพื่อให้มั่นใจว่ามีระบบป้องกันความเสี่ยงด้านสังคมและการเงินจากค่าใช้จ่ายด้านสุขภาพ และเพื่อปรับปรุงประสิทธิภาพการบริการในด้านการจัดสรรทรัพยากรและเทคโนโลยี

การเข้าถึงระบบบริการสุขภาพ เป็นความสามารถของผู้รับบริการในการไปถึงการดูแลของสถานบริการทางสุขภาพ โดยพิจารณาจากความพอเพียงของบริการทางการแพทย์ ที่ตั้ง การเดินทาง และค่าใช้จ่ายเป็นองค์ประกอบ (สถาบันเวชศาสตร์สมเด็จพระสังฆราชญาณสังวรเพื่อผู้สูงอายุ, ม.ป.ป.) ซึ่งหัวใจสำคัญของการเข้าถึงหลักประกันสุขภาพของประชาชนทุกกลุ่มคน คือ การเข้าถึงบริการที่ง่ายและสะดวก รวมถึงการผลักดันให้มีบริการสุขภาพที่ครอบคลุมทุกพื้นที่เพื่อให้ประชาชนเข้าถึงบริการได้อย่างทั่วถึง (ปิยะนุช ชัยสวัสดิ์, ภิฤดี ภวนานันท์, สุรชาติ ณ หนองคาย และวิริณธิ์ กิตติพิชัย, 2559)

ขนิษฐา นันทบุตร (2553) กล่าวว่า การพัฒนาระบบสุขภาพชุมชนมุ่งเน้นให้กลุ่มคนในชุมชนมีสุขภาวะที่ดีขึ้น โดยมีเป้าหมายในการปรับเปลี่ยนกระบวนทัศน์ของประชาชนและการสร้างการมีส่วนร่วมจากทุกภาคส่วนในชุมชน เพื่อดูแลสุขภาพร่วมกัน องค์ประกอบหลักของการพัฒนานี้รวมถึง การเสริมพลังบริการสุขภาพ ทำให้บริการสุขภาพในชุมชนตอบสนองต่อปัญหาและความต้องการได้ดียิ่งขึ้น การเพิ่มศักยภาพการ

ดูแลตนเอง ส่งเสริมการช่วยเหลือและดูแลซึ่งกันและกันในชุมชน สร้างความเข้มแข็งให้กับองค์กรชุมชน ทำให้กลุ่มปฏิบัติการของประชาชนมีประสิทธิภาพมากขึ้น และจัดการสิ่งแวดล้อมและวิถีชีวิต ดูแลปัจจัยที่มีผลต่อสุขภาพของประชาชนอย่างรอบด้าน

สิทธิและสวัสดิการของผู้สูงอายุ ตามพระราชบัญญัติผู้สูงอายุ พ.ศ.2546 ได้บัญญัติให้ผู้สูงอายุมีสิทธิได้รับการคุ้มครอง ส่งเสริมและสนับสนุนตามกฎหมายในประการต่าง ๆ ซึ่งมีความครอบคลุมถึงการบริการทางการแพทย์ โดยผู้ที่มีอายุ 60 ปีขึ้นไปรักษาพยาบาลแบบไม่เสียค่าใช้จ่าย ทั้งนี้เพื่อให้ผู้สูงอายุมีคุณภาพชีวิตที่ดีทั้งสุขภาพกาย สุขภาพจิต และสุขภาพอนามัยที่ดีบนพื้นฐานความต้องการมีชีวิตที่ดีของผู้สูงอายุไทย สิ่งเหล่านี้ถือเป็นบริการทางสังคมอย่างหนึ่งที่ทุกกลุ่มคนควรได้รับ (อาจรีย์ เชิดชู, 2561)

กรอบการวิจัย

การศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยได้นำแนวคิดระบบบริการสาธารณสุขของ World Health Organization มาเป็นกรอบในการศึกษา เพื่อให้ทราบถึงการพัฒนาระบบบริการสุขภาพสำหรับผู้สูงอายุของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลเพื่อรองรับสังคมสูงวัยของพื้นที่เมืองสงขลาว่า พื้นที่ดังกล่าวมีรูปแบบในการพัฒนาอย่างไร รวมถึงปัญหาและอุปสรรคที่เกิดจากการดำเนินการเป็นอย่างไร

ระเบียบวิธีการการวิจัย

งานวิจัยชิ้นนี้เป็นงานวิจัยเชิงคุณภาพ ศึกษาเรื่อง “การพัฒนาระบบบริการสุขภาพสำหรับผู้สูงอายุของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลเพื่อรองรับสังคมสูงวัยจังหวัดสงขลา” เพื่อให้ ได้มาซึ่งข้อมูลในการวิจัยที่ครบถ้วน สมบูรณ์ผู้วิจัยจึงได้กำหนดแนวทางการศึกษาแบ่งออกเป็น 2 ส่วน (1) การวิจัยเอกสารเป็นการค้นคว้าเก็บข้อมูลจากเอกสารทางวิชาการ ตำรา บทความ และงานวิจัยที่มีความเกี่ยวข้องกับประเด็นที่ศึกษา และ (2) การวิจัยภาคสนาม โดยการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้วิธีการสัมภาษณ์จากกลุ่มตัวอย่างที่กำหนดไว้ควบคู่ไปกับการใช้วิธีสังเกตแบบไม่มีส่วนร่วม โดยผู้วิจัยมีวิธีการดำเนินการวิจัยดังต่อไปนี้

ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ผู้วิจัยคัดเลือกผู้ให้ข้อมูลแบบเจาะจง ประกอบด้วย ผู้ให้บริการของ รพ.สต.เขารูปช้าง ได้แก่ ผู้บริหารของ รพ.สต.เขารูปช้าง 1 ราย พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ 2 ราย และเจ้าหน้าที่ประจำ รพ.สต. 2 ราย รวมทั้งหมด 5 ราย ซึ่งถือว่าเป็นหน่วยงานปฐมภูมิที่อยู่ใกล้ชิดและรับรู้ปัญหาความต้องการของประชาชนมากที่สุด

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ผู้วิจัยเป็นเครื่องมือหนึ่งในการวิจัย โดยที่ผู้วิจัยเข้าไปสัมภาษณ์ ผู้วิจัยดำเนินการเก็บข้อมูลในระหว่างจัดกิจกรรมใช้วิธีผสมผสานแบบบูรณาการ โดยการสัมภาษณ์ การจดบันทึก นอกจากตัวผู้วิจัย ซึ่งเป็นเครื่องมือที่สำคัญที่สุดในการวิจัยแล้ว

วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยเก็บรวบรวมชื่อมูลด้วยตนเอง โดยใช้วิธีการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก การสังเกต และบันทึกเทป การตรวจสอบการวิเคราะห์ข้อมูล เก็บข้อมูลจนกว่าจะได้ข้อมูลที่เพียงพอต่อการตอบวัตถุประสงค์จึงยุติการเก็บรวบรวมข้อมูลตามขั้นตอน

การพิทักษ์สิทธิ์ของผู้ให้ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้จะมีการสัมภาษณ์ในประเด็นคำถามที่เจาะลึกซึ่งอาจจะกระทบความเป็นส่วนตัวและข้อมูลในทางราชการ ผู้วิจัยต้องคำนึงถึงจรรยาบรรณของนักวิจัยอย่างเคร่งครัด โดยเฉพาะในขั้นตอนการเก็บข้อมูล จึงมีกระบวนการพิทักษ์สิทธิของผู้ให้ข้อมูลในครั้งนี้

การวิเคราะห์ข้อมูล 1) การนำเนื้อหาที่ได้บันทึกมาทำการถอดความ 2) ข้อมูลเกี่ยวกับการพัฒนาระบบบริการสุขภาพสำหรับผู้สูงอายุ ตลอดถึงปัญหาและอุปสรรคที่จะต้องเจอเมื่อเข้าสู่สังคมสูงวัยของ รพ.สต. เขารูปช้าง ผู้วิจัยวิเคราะห์ข้อมูลด้วยวิธีการวิเคราะห์เนื้อหา โดยการวิเคราะห์ข้อความ หรือประโยคจากข้อมูลการสัมภาษณ์ของผู้ให้ข้อมูล และจัดหมวดหมู่ของข้อความหรือประโยคตามลักษณะข้อความที่ปรากฏ ตีความและกำหนดหัวข้อสำคัญ โดยการบรรยายพร้อมทั้งยกตัวอย่างคำพูดของผู้ให้ข้อมูลประกอบ

ผลการศึกษาและอภิปรายผล

โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลเขารูปช้าง อำเภอเมือง จังหวัดสงขลา ได้กำหนดนโยบายในการพัฒนาระบบบริการสุขภาพเพื่อรองรับผู้สูงอายุในชุมชนอย่างครบวงจร โดยมุ่งเน้นการให้บริการที่มีคุณภาพและเข้าถึงได้ง่ายเพื่อส่งเสริมคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้นสำหรับผู้สูงอายุในพื้นที่ (ผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนที่ 1) ได้แก่

1) การดูแลสุขภาพเฉพาะกลุ่ม โรงพยาบาลได้พัฒนาโปรแกรมการดูแลสุขภาพสำหรับผู้สูงอายุที่ครอบคลุมการตรวจสุขภาพประจำปี ซึ่งรวมถึงการตรวจวินิจฉัยโรคเรื้อรัง เช่น โรคเบาหวาน ความดันโลหิตสูง และปัญหาสุขภาพจิต นอกจากนี้ยังมีการจัดโปรแกรมฟื้นฟูสมรรถภาพทั้งทางกายและการทำกิจกรรมที่ส่งเสริมการมีส่วนร่วม เช่น การจัดคลาสออกกำลังกายที่เหมาะสมกับผู้สูงอายุ

2) การส่งเสริมสุขภาพและการป้องกันโรค การส่งเสริมสุขภาพเป็นหัวใจสำคัญของนโยบาย โดยโรงพยาบาลจะจัดกิจกรรมเพื่อให้ความรู้เกี่ยวกับการดูแลตนเอง การรับประทานอาหารที่มีประโยชน์ และการป้องกันโรคที่เกิดจากพฤติกรรม เช่น การสูบบุหรี่และการดื่มแอลกอฮอล์ นอกจากนี้ยังมีการจัดตั้งกลุ่มสนับสนุนการดูแลสุขภาพในชุมชน เพื่อให้ผู้สูงอายุสามารถแลกเปลี่ยนประสบการณ์และความรู้ซึ่งกันและกัน

3) การสร้างเครือข่ายบริการสุขภาพ เพื่อเพิ่มความเข้าถึงบริการ โรงพยาบาลจะมีการสร้างเครือข่ายร่วมกับหน่วยงานท้องถิ่นและองค์กรต่าง ๆ ในการจัดบริการสุขภาพที่ครอบคลุมและต่อเนื่อง เช่น การจัดบริการตรวจสุขภาพเคลื่อนที่ไปยังชุมชนที่มีผู้สูงอายุอาศัยอยู่

4) การใช้เทคโนโลยีในการดูแล การนำเทคโนโลยีมาช่วยในการดูแลผู้สูงอายุเป็นอีกหนึ่งนโยบายที่สำคัญ โดยโรงพยาบาลจะพัฒนาระบบติดตามสุขภาพทางไกล เพื่อให้ผู้สูงอายุสามารถติดต่อแพทย์และเข้าถึงข้อมูลสุขภาพได้ง่ายและสะดวก การใช้แอปพลิเคชันเพื่อให้คำปรึกษาและติดตามสุขภาพจึงเป็นสิ่งที่โรงพยาบาลให้ความสำคัญ

5) การพัฒนาทักษะบุคลากร โรงพยาบาลมีการจัดฝึกอบรมและพัฒนาความรู้ความสามารถของบุคลากรทางการแพทย์ในเรื่องการดูแลผู้สูงอายุ โดยมีการจัดหลักสูตรที่เน้นความเข้าใจในปัญหาสุขภาพที่พบบ่อยในกลุ่มผู้สูงอายุ และการสร้างทักษะในการสื่อสารและบริการที่เหมาะสม

6) การประเมินและปรับปรุงบริการ โรงพยาบาลได้จัดระบบในการประเมินผลการให้บริการสุขภาพ โดยจะมีการสำรวจความคิดเห็นจากผู้สูงอายุและครอบครัวอย่างต่อเนื่อง เพื่อนำข้อมูลที่ได้รับมาปรับปรุงและพัฒนาบริการให้ดียิ่งขึ้น เช่น การปรับเปลี่ยนเวลาเปิดบริการ การเพิ่มกิจกรรมต่าง ๆ หรือการปรับปรุงคุณภาพการบริการ

7) การสร้างความร่วมมือกับครอบครัว การดูแลสุขภาพผู้สูงอายุจะมีความสำเร็จได้มากขึ้นหากมีการมีส่วนร่วมจากครอบครัว โรงพยาบาลจึงมีการจัดกิจกรรมเพื่อสร้างความรู้และความเข้าใจในด้านสุขภาพให้กับสมาชิกในครอบครัว เช่น การจัดอบรมให้ความรู้เกี่ยวกับการดูแลผู้สูงอายุ การสร้างช่องทางการสื่อสารเพื่อให้ครอบครัวสามารถติดต่อแพทย์ได้ง่าย

แนวทางการเตรียมความพร้อมของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลเขารูปช้างเพื่อเตรียมความพร้อมในการรองรับสังคมสูงวัย

โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลเขารูปช้างได้ดำเนินการพัฒนาหลายด้านเพื่อเตรียมความพร้อมในการรองรับสังคมสูงวัย โดยมุ่งหวังที่จะสร้างระบบบริการสุขภาพที่มีคุณภาพและตอบสนองความต้องการของผู้สูงอายุอย่างแท้จริง ในด้านการพัฒนาระบบบริการสุขภาพ โรงพยาบาลได้จัดทำโปรแกรมการดูแลสุขภาพที่เน้นการตรวจสุขภาพประจำปีสำหรับผู้สูงอายุ รวมถึงการตรวจคัดกรองโรคเรื้อรังที่พบมากในกลุ่มนี้ เช่น โรคเบาหวานและความดันโลหิตสูง โดยมุ่งเน้นการฟื้นฟูสมรรถภาพเพื่อให้ผู้สูงอายุสามารถมีคุณภาพชีวิตที่ดี นอกจากนี้ ยังมีการจัดตั้งคลินิกผู้สูงอายุที่มีทีมแพทย์และพยาบาลที่เชี่ยวชาญในการดูแลเฉพาะกลุ่ม ซึ่งจะช่วยให้การเข้าถึงบริการทำได้ง่ายขึ้นและตรงตามความต้องการ อีกด้านหนึ่ง โรงพยาบาลได้มีการสร้างความตระหนักรู้ในชุมชนเกี่ยวกับการดูแลสุขภาพผู้สูงอายุ โดยการจัดกิจกรรมส่งเสริมความรู้และความเข้าใจ เช่น สัมมนาและการอบรมให้กับประชาชน รวมถึงการจัดกิจกรรมในชุมชนที่เปิดโอกาสให้ผู้สูงอายุเข้าร่วมเพื่อสร้างความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างผู้สูงอายุและคนในชุมชน ส่งเสริมให้เกิดการดูแลซึ่งกันและกันในระดับชุมชน (ผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนที่ 1)

การใช้เทคโนโลยีก็เป็นส่วนสำคัญในการเตรียมความพร้อม โรงพยาบาลมีการพัฒนาระบบติดตามสุขภาพทางไกลเพื่อให้ผู้สูงอายุสามารถเข้าถึงบริการสุขภาพได้สะดวกและรวดเร็ว การจัดทำแอปพลิเคชันสำหรับติดตามสุขภาพและให้คำปรึกษาจากแพทย์ ทำให้ผู้สูงอายุสามารถจัดการสุขภาพของตนเองได้ง่ายขึ้นและสามารถติดต่อแพทย์ในกรณีที่มีความจำเป็น

ด้านการพัฒนาทักษะของบุคลากรทางการแพทย์ โรงพยาบาลได้จัดการฝึกอบรมเพื่อเสริมสร้างความรู้และทักษะในการดูแลผู้สูงอายุ โดยมุ่งเน้นการเรียนรู้เกี่ยวกับปัญหาสุขภาพเฉพาะกลุ่ม และการสื่อสารที่เหมาะสมกับผู้สูงอายุ การพัฒนาทักษะนี้จะช่วยให้บุคลากรสามารถให้การดูแลอย่างมีประสิทธิภาพและสร้างความไว้วางใจจากผู้สูงอายุได้

การสร้างเครือข่ายการดูแลสุขภาพร่วมกับหน่วยงานภาคท้องถิ่นและองค์กรสังคมก็เป็นอีกหนึ่งกลยุทธ์ที่สำคัญ โรงพยาบาลได้มีการจัดบริการสุขภาพเคลื่อนที่ไปยังชุมชน เพื่อให้การดูแลผู้สูงอายุเป็นไปอย่าง

ต่อเนื่องและครบวงจร การร่วมมือในการจัดกิจกรรมส่งเสริมสุขภาพกับองค์กรต่าง ๆ จะทำให้ผู้สูงอายุในชุมชนสามารถเข้าถึงบริการได้ง่ายและมีความหลากหลาย

โรงพยาบาลมีการประเมินผลการให้บริการอย่างต่อเนื่อง โดยการสำรวจความคิดเห็นจากผู้สูงอายุและครอบครัว เพื่อใช้ข้อมูลที่ได้รับในการปรับปรุงบริการให้ดียิ่งขึ้น การรับฟังเสียงของผู้สูงอายุจะช่วยให้โรงพยาบาลสามารถตอบสนองความต้องการได้อย่างถูกต้องและตรงตามที่ผู้สูงอายุต้องการ โดยรวมแล้วการดำเนินการตามแนวทางเหล่านี้จะช่วยให้โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลเขารูปช้างมีความพร้อมในการรองรับสังคมสูงวัยและสามารถให้บริการที่ตอบสนองความต้องการของผู้สูงอายุในชุมชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ สร้างคุณภาพชีวิตที่ดีและยั่งยืนในอนาคต (ผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนที่ 2 และ 3)

ปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อการพัฒนาระบบบริการสุขภาพเพื่อรองรับสังคมสูงวัย

การพัฒนาระบบบริการสุขภาพเพื่อรองรับสังคมสูงวัยมีปัจจัยสำคัญที่ทำให้มีประสิทธิภาพการเข้าถึงบริการที่สะดวกและมีคุณภาพ การเข้าถึงบริการสุขภาพที่สะดวกสบายเป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุ การจัดตั้งศูนย์บริการสุขภาพในชุมชนและการให้บริการเคลื่อนที่สามารถช่วยให้ผู้สูงอายุได้รับการดูแลอย่างรวดเร็ว นอกจากนี้ การมีระบบการนัดหมายที่มีประสิทธิภาพและบริการที่เข้าถึงได้ง่ายจะทำให้ผู้สูงอายุไม่ต้องเดินทางไกลหรือรอนานในการรับบริการ การอบรมบุคลากรทางการแพทย์ให้มีทักษะในการดูแลผู้สูงอายุยังเป็นสิ่งสำคัญในการส่งเสริมการเข้าถึงบริการที่มีคุณภาพ

การมีส่วนร่วมของชุมชนและการสร้างเครือข่าย การสร้างความร่วมมือระหว่างหน่วยงานต่าง ๆ เช่น สาธารณสุข การศึกษา และองค์กรชุมชน ช่วยให้การพัฒนาระบบบริการสุขภาพมีความยั่งยืน การส่งเสริมให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการออกแบบและพัฒนาบริการจะทำให้สามารถตอบสนองความต้องการเฉพาะของผู้สูงอายุได้ดียิ่งขึ้น นอกจากนี้การจัดกิจกรรมที่ส่งเสริมความสัมพันธ์ในชุมชนจะช่วยลดความรู้สึกโดดเดี่ยวและเสริมสร้างความเข้มแข็งในสังคม

การประเมินและพัฒนาคุณภาพบริการ การมีระบบการประเมินผลบริการอย่างต่อเนื่องจะช่วยให้สามารถติดตามและปรับปรุงคุณภาพบริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ การตั้งเกณฑ์การประเมินผลและการรับฟังข้อเสนอแนะจากผู้สูงอายุจะทำให้สามารถระบุปัญหาและพัฒนาแนวทางแก้ไขที่เหมาะสม นอกจากนี้ การใช้เทคโนโลยีในการติดตามสุขภาพและให้คำปรึกษาออนไลน์ก็เป็นแนวทางที่ช่วยเสริมสร้างคุณภาพและความสะดวกในการดูแลผู้สูงอายุ

ปัญหาและอุปสรรค

การพัฒนาระบบบริการสุขภาพสำหรับผู้สูงอายุในจังหวัดสงขลาเผชิญกับปัญหาและอุปสรรคหลายประการ ซึ่งส่งผลกระทบต่อคุณภาพและการเข้าถึงบริการที่จำเป็นสำหรับผู้สูงอายุ โดยสามารถจำแนกออกเป็น 5 ด้านหลัก (ผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนที่ 4, 5) ได้แก่ สถานที่ เครื่องมือทางการแพทย์ บุคลากรงบประมาณ และสภาพแวดล้อม

1. สถานที่ที่ใช้ในการให้บริการสุขภาพมักไม่สะดวกสำหรับผู้สูงอายุ หลายแห่งตั้งอยู่ในพื้นที่ที่เข้าถึงยากหรืออยู่ห่างไกลจากชุมชน ทำให้ผู้สูงอายุที่มีปัญหาด้านการเคลื่อนไหวต้องเผชิญกับความยากลำบากใน

การเดินทางไปยังสถานบริการสุขภาพ นอกจากนี้สถานที่บางแห่งยังขาดสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ทางลาดสำหรับผู้ใช้รถเข็น ราวจับในห้องน้ำ หรือที่นั่งพักรอที่เพียงพอ ซึ่งทั้งหมดนี้ล้วนมีผลต่อความสะดวกสบายและความปลอดภัยของผู้สูงอายุ

2. เครื่องมือและอุปกรณ์ทางการแพทย์ที่ใช้ในการดูแลผู้สูงอายุในบางกรณีไม่เพียงพอหรือไม่ทันสมัย ทำให้การตรวจวินิจฉัยโรคเรื้อรัง เช่น เบาหวานและความดันโลหิตสูงไม่สามารถทำได้อย่างมีประสิทธิภาพ นอกจากนี้ยังมีปัญหาการขาดแคลนอุปกรณ์ที่ใช้ในการฟื้นฟูสมรรถภาพผู้สูงอายุ เช่น เครื่องมือในการกายภาพบำบัด ซึ่งส่งผลต่อการฟื้นฟูสุขภาพของผู้สูงอายุที่ต้องการการดูแลพิเศษ

3. บุคลากร การขาดแคลนบุคลากรที่มีความเชี่ยวชาญในการดูแลผู้สูงอายุเป็นปัญหาสำคัญในระบบบริการสุขภาพ โดยเฉพาะในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลที่มักมีจำนวนบุคลากรไม่เพียงพอ นอกจากนี้การอบรมและพัฒนาทักษะบุคลากรในด้านการดูแลผู้สูงอายุยังไม่เพียงพอ ทำให้บุคลากรที่มีอยู่ไม่สามารถให้การดูแลที่มีคุณภาพได้เท่าที่ควร การขาดความรู้เกี่ยวกับปัญหาสุขภาพเฉพาะของผู้สูงอายุ เช่น ภาวะซึมเศร้าหรือปัญหาสุขภาพจิตยังส่งผลให้การดูแลไม่ครบถ้วน

4. งบประมาณ งบประมาณที่จำกัดเป็นอุปสรรคสำคัญในการพัฒนาระบบบริการสุขภาพ โดยเฉพาะในระดับท้องถิ่น ซึ่งมีผลกระทบต่อความสามารถในการจัดซื้ออุปกรณ์ทางการแพทย์ที่จำเป็นในการรักษาเบื้องต้น การจัดสรรงบประมาณสำหรับการฝึกอบรมบุคลากร หรือการจัดกิจกรรมส่งเสริมสุขภาพในชุมชนมักจะไม่เพียงพอ ทำให้ไม่สามารถตอบสนองต่อความต้องการที่เพิ่มขึ้นของผู้สูงอายุได้อย่างมีประสิทธิภาพ

5. สภาพแวดล้อม สภาพแวดล้อมทางกายภาพ ยกตัวอย่างเช่น ถนนที่ไม่สะดวกในการเดินทางหรือขาดการเข้าถึงการขนส่งสาธารณะสำหรับผู้สูงอายุ เป็นอีกหนึ่งปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อการเข้าถึงบริการ ผู้สูงอายุหลายคนอาจต้องเดินทางไกลเพื่อไปยังสถานบริการด้วยสภาพแวดล้อมที่อาศัยอยู่ตัวคนเดียว ห่างไกลจากลูกหลาน ซึ่งอาจทำให้พวกเขาไม่สามารถเข้ารับการดูแลสุขภาพได้ตามต้องการ นอกจากนี้ ปัจจัยทางสังคม เช่น ความรู้สึกโดดเดี่ยวหรือการขาดการสนับสนุนจากครอบครัวก็สามารถส่งผลต่อการตัดสินใจในการเข้ารับบริการได้เหมือนกัน

อภิปรายผล

โรงพยาบาลพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลเขารูปช้าง อำเภอเมือง จังหวัดสงขลา ได้มีการดำเนินการพัฒนาระบบบริการสุขภาพของผู้สูงอายุอย่างครบวงจร ซึ่งรวมถึงการสร้างเครือข่ายบริการสุขภาพในชุมชน การใช้เทคโนโลยีในการดูแลผู้สูงอายุ และการฝึกอบรมบุคลากรทางการแพทย์ให้มีทักษะเฉพาะด้าน ผู้สูงอายุที่เข้ารับบริการมีความต้องการในด้านการตรวจสุขภาพประจำปี การจัดการโรคเรื้อรัง และการมีส่วนร่วมในกิจกรรมสังคม มีความสอดคล้องกับ ขนิษฐา นันทบุตร (2553) ที่มองว่าการพัฒนาดังกล่าวทำให้บริการสุขภาพในชุมชนตอบสนองต่อปัญหาและความต้องการได้ดียิ่งขึ้น ในการพัฒนาระบบบริการสุขภาพดังกล่าว โรงพยาบาลได้เผชิญกับปัญหาที่สอดคล้องกับ ผานิตา พงษ์เศวต (2551) ที่ระบุว่ามีปัจจัยต่าง ๆ ที่เป็นปัญหาสำคัญของการเข้าถึงบริการทางสุขภาพของผู้สูงอายุ อาทิ ด้านสถานที่ เครื่องมือทางการแพทย์ บุคลากร

งบประมาณ และสภาพแวดล้อม ซึ่งล้วนมีผลกระทบต่อการให้บริการที่มีคุณภาพ อย่างไรก็ตามยังมีปัญหาที่ต้องแก้ไขเพื่อให้การบริการมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น โดยเฉพาะการพัฒนาระบบบริการสุขภาพเพื่อรองรับผู้สูงอายุควรมุ่งเน้นที่การเข้าถึงบริการที่สะดวกและมีคุณภาพ โดยการจัดตั้งศูนย์บริการในชุมชนและการให้บริการเคลื่อนที่จะช่วยลดความยากลำบากในการเดินทางของผู้สูงอายุ ซึ่งอาจมีปัญหาด้านการเคลื่อนไหวและการเดินทางที่ไม่สะดวก สถานที่ให้บริการต้องมีสิ่งอำนวยความสะดวกที่เหมาะสม เช่น ราวจับ ทางลาด และพื้นที่พักรอที่เพียงพอ เพื่อให้ผู้สูงอายุสามารถเข้าถึงบริการได้อย่างปลอดภัยและสะดวกสบาย อีกทั้งการใช้เทคโนโลยีในการดูแลผู้สูงอายุก็เป็นแนวทางที่มีความสำคัญ อย่างยิ่ง ระบบติดตามสุขภาพทางไกลและแอปพลิเคชันสำหรับการให้คำปรึกษาจะช่วยให้ผู้สูงอายุสามารถจัดการสุขภาพของตนเองได้ง่ายขึ้น การใช้เทคโนโลยีในการดูแลยังสามารถช่วยให้บุคลากรทางการแพทย์มีข้อมูลที่จำเป็นสำหรับการวินิจฉัยและการดูแลผู้สูงอายุอย่างมีประสิทธิภาพ อย่างไรก็ตามปัญหาด้านการขาดแคลนบุคลากรที่มีความเชี่ยวชาญในการดูแลผู้สูงอายุเป็นอุปสรรคที่ต้องได้รับการแก้ไข การฝึกอบรมและพัฒนาทักษะของบุคลากรให้มีความรู้เกี่ยวกับปัญหาสุขภาพเฉพาะของผู้สูงอายุจะช่วยยกระดับคุณภาพการบริการได้ การขาดแคลนความรู้ในด้านสุขภาพจิตและปัญหาสุขภาพเรื้อรังในกลุ่มผู้สูงอายุก็ทำให้การดูแลไม่ครบถ้วนและอาจนำไปสู่ผลกระทบทางสุขภาพที่รุนแรงขึ้น

การประเมินและปรับปรุงบริการเป็นอีกหนึ่งปัจจัยที่สำคัญในการพัฒนาระบบบริการสุขภาพ โดยการรับฟังความคิดเห็นจากผู้สูงอายุและครอบครัว สามารถช่วยให้โรงพยาบาลระบุปัญหาและปรับปรุงบริการให้ตรงกับความต้องการที่แท้จริงของผู้สูงอายุ การมีส่วนร่วมของชุมชนในการออกแบบและพัฒนาบริการจะช่วยสร้างความรู้สึกเป็นเจ้าของและความร่วมมือในการดูแลผู้สูงอายุ นอกจากนี้งบประมาณที่จำกัดเป็นปัญหาที่สำคัญในการพัฒนาระบบบริการสุขภาพ การจัดสรรงบประมาณที่เพียงพอสำหรับการจัดซื้ออุปกรณ์ การฝึกอบรมบุคลากร และการจัดกิจกรรมส่งเสริมสุขภาพในชุมชน เป็นสิ่งที่ต้องได้รับการสนับสนุนจากภาครัฐและองค์กรที่เกี่ยวข้อง

ด้วยเหตุนี้ การพัฒนาระบบบริการสุขภาพสำหรับผู้สูงอายุในจังหวัดสงขลาจึงต้องมีการบูรณาการความร่วมมือจากทุกภาคส่วน ทั้งภาครัฐ เอกชน และชุมชน เพื่อสร้างระบบบริการที่มีคุณภาพและยั่งยืนตอบสนองต่อความต้องการที่เพิ่มขึ้นของผู้สูงอายุในสังคมอย่างมีประสิทธิภาพ

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะการวิจัย

1. เพิ่มงบประมาณในการดูแลสุขภาพผู้สูงอายุ ควรมีการจัดสรรงบประมาณเพิ่มเติมเพื่อสนับสนุนการพัฒนาระบบบริการสุขภาพในระดับท้องถิ่น รวมถึงการจัดซื้ออุปกรณ์และการฝึกอบรมบุคลากร

2. พัฒนาสถานที่บริการ ควรปรับปรุงสถานที่ให้บริการให้สะดวกและปลอดภัยสำหรับผู้สูงอายุ โดยเฉพาะการติดตั้งสิ่งอำนวยความสะดวก

3. ส่งเสริมการใช้เทคโนโลยี ควรมีการพัฒนาบุคลากรให้มีความเชี่ยวชาญเกี่ยวกับเทคโนโลยีที่เข้ามามีบทบาทสำคัญในการดูแลสุขภาพและควรมีการพัฒนาระบบติดตามสุขภาพทางไกลและแอปพลิเคชันที่สามารถให้คำปรึกษาแก่ผู้สูงอายุได้ง่ายและสะดวก

4. สร้างเครือข่ายการทำงานร่วมกัน ควรมีการสร้างความร่วมมือระหว่างหน่วยงานต่าง ๆ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริการและลดความรู้สึกโดดเดี่ยวของผู้สูงอายุ

5. การประเมินและปรับปรุงบริการอย่างต่อเนื่อง ควรมีการสำรวจความคิดเห็นจากผู้สูงอายุและครอบครัวเพื่อใช้ในการปรับปรุงบริการให้ดียิ่งขึ้น

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

เนื่องจากการศึกษาครั้งนี้เป็นเพียงพื้นที่บางส่วนของจังหวัดสงขลาเท่านั้น หากมีการศึกษาครั้งต่อไปควรที่ศึกษาครอบคลุมทั้งพื้นที่ของอำเภอเพื่อนำข้อมูลมาเปรียบเทียบให้เห็นถึงความแตกต่างกัน

บรรณานุกรม

ขนิษฐา นันทบุตร. (2553). *ระบบสุขภาพชุมชน กระบวนการทำงานร่วมกันของ 3 ระบบใหญ่ในชุมชน*. กรุงเทพฯ: เดอะ กราฟิโก ซิสเต็มส์.

ปิยะนุช ชัยสวัสดิ์ ภิฤดี ภวนานันท์ สุรชาติ ณ หนองคาย และวิริณธิ์ กิตติพิชัย. (มกราคม-มิถุนายน 2559). *การใช้บริการสุขภาพตามสิทธิของผู้สูงอายุ ตำบลวิหารขาว อำเภอท่าช้าง จังหวัดสิงห์บุรี. วชิรสารการพยาบาล*, *18*(2), 42-50.

ผานิตา พงษ์เศวต. (2551). *การเข้าถึงบริการสุขภาพด้านการรักษาพยาบาล ของผู้สูงอายุ อำเภอดำเนินสะดวก จังหวัดราชบุรี* [การค้นคว้าอิสระวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาวิทยาการสังคมและการจัดการระบบสุขภาพ, มหาวิทยาลัยศิลปากร]. ศูนย์ข้อมูลการวิจัย Digital “วช”. https://dric.nrct.go.th/Search/SearchDetail/265553

สถาบันเวชศาสตร์สมเด็จพระสังฆราชญาณสังวรเพื่อผู้สูงอายุ. (ม.ป.ป.). *รายงานการวิจัย การศึกษาและพัฒนารูปแบบการเข้าถึงระบบบริการสุขภาพของผู้สูงอายุไทยในแต่ละสถานบริการภายใต้ปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง*. นนทบุรี: กรมการแพทย์ กระทรวงสาธารณสุข.

สำนักงานสถิติจังหวัดสงขลา. (2567). *สถานการณ์ผู้สูงอายุจังหวัดสงขลา พ.ศ. 2566*. https://shorturl.asia/gWLsJ

สำนักข่าว Hfocus. (2567, 8 มกราคม). *“หมอชลน่าน” ย้ำหลังถ่ายโอน รพ.สต. บริการต้องได้มาตรฐาน พร้อมหนุนใช้งานวิจัยพัฒนาระบบ*. https://www.hfocus.org/content/2024/01/29448

มูลนิธิสถาบันวิจัยและพัฒนาผู้สูงอายุไทย. (2564). *สถานการณ์ผู้สูงอายุไทย พ.ศ. 2563*. นครปฐม:สถาบันวิจัยประชากรและสังคม มหาวิทยาลัยมหิดล.

อาจรีย์ เชิดชู. (2561). *การเข้าถึงบริการสุขภาพของผู้สูงอายุอำเภอบางปะอิน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา [วิทยานิพนธ์สาธารณสุขศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์]*. หอสมุดแห่งมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. https://digital.library.tu.ac.th/tu_dc/frontend/Info/item/dc:165177

Physiopedia. (2024, 1 January). *Health Care Systems*. https://www.physio-pedia.com/Health_Care_Systems

World Health Organization. (2007, 19 December). *The world health report 2007: a safer future: global public health security in the 21st century*. https://www.who.int/publications/ i/item/9789241563444

การมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดงานท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม: กรณีศึกษา ย่านเมืองเก่าภูเก็ต ตำบลตลาดใหญ่ อำเภอเมืองภูเก็ต

Public Participation in Organizing Cultural Tourism Events Case Study: Phuket Old Town, Talat Yai Subdistrict, Mueang Phuket District

จุฑาลักษณ์ โบบทอง[1] และอภิรดี จิโรภาส[2]

Juthalak Bobthong[1] and Apiradee Jiropas[2]

นักศึกษา[1] และอาจารย์[2]

คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยทักษิณ[1,2]

E-mail: Juthalakbobthong45@gmail.com[1]

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ดังนี้ (1) ศึกษาแนวทางการมีส่วนร่วมของชุมชนในการจัดงานท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมในย่านเมืองเก่าภูเก็ต และ (2) เพื่อวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลและระดับการมีส่วนร่วมของชุมชนในการจัดงานท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม จำแนกตามอายุ สถานภาพสมรส อาชีพการศึกษา รายได้ต่อเดือน แหล่งที่มาของรายได้ ระยะเวลาที่อาศัยที่แตกต่างกัน ดำเนินการวิจัยโดการเก็บข้อมูลจากแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาคือประชากรทั่วไปภายในชุมชนย่านเมืองเก่าภูเก็ต ตำบลตลาดใหญ่ อำเภอเมือง จังหวัดภูเก็ต จำนวน 400 คน ซึ่งขนาดของกลุ่มตัวอย่างได้มาจากการคำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้สูตรของ ทาโร่ ยามาเน่ ด้วยสมมติฐานที่ว่า ข้อมูลมีการกระจายตัวแบบปกติและวัดระดับความเชื่อมันเท่ากับร้อยละ 95 ค่าความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ไม่เกินร้อยละ 5 และผลการวิจัยประกอบด้วย (1) การวิเคราะห์ข้อมูลแบบสอบถามทั่วไปของผู้ตอบ และ (2) การมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม ณ ย่านเมืองเก่าภูเก็ต ได้แก่ การมีส่วนร่วมในการรับรู้ข้อมูล การมีส่วนร่วมในการให้ข้อมูลหรือคำปรึกษา การมีส่วนร่วมในการดำเนินงาน การมีส่วนร่วมในการรับและแบ่งผลประโยชน์ และการมีส่วนร่วมในการติดตามผลและประเมินผล จากผลสำรวจการมีส่วนร่วมของประชาชนในพื้นที่ ณ ย่านเมืองเก่าภูเก็ต ถ้าหากพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าประชาชนในย่านมืองเก่านั้นการเข้าร่วมในระดับมากอยู่ในการรับรู้ข้อมูลและการให้ข้อมูล คำปรึกษา และระดับการมีส่วนร่วมมากที่สุดคือประชาชนมีส่วนร่วมในการดำเนินงานและแบ่งผลประโยชน์และการติดตามประเมินผล

ความสำคัญ: เชิงวัฒนธรรม การมีส่วนร่วม ประชาชน

Abstract

This study aims to: (1) examine the community participation in organizing cultural tourism events in the Old Phuket Town, and (2) analyze the relationship between personal

factors and the level of community participation in organizing cultural tourism events, categorized by age, marital status, occupation, education, monthly income, sources of income, and length of residence.The research was conducted by collecting data through questionnaires from a sample of 400 residents in the Old Phuket Town area, Tambon Talat Yai, Muang District, Phuket Province. The sample size was calculated using the Yamane formula, assuming a normal distribution of data, a confidence level of 95%, and a margin of error of 5%. The research findings include: (1) analysis of general questionnaire data from respondents, and (2) community participation in organizing cultural tourism events in the Old Phuket Town, including participation in information awareness, providing information or advice, implementation, receiving and sharing benefits, and monitoring and evaluation. The survey results on community participation in the Old Phuket Town reveal that, in terms of specific areas, the level of participation was highest in information awareness and providing advice. The highest level of participation was observed in community involvement in the implementation of activities, sharing benefits, and monitoring and evaluating the outcomes.

Keywords: Cultural, participation, people

บทนำ

จังหวัดภูเก็ตเป็นหนึ่งในจังหวัดที่มีชื่อเสียงระดับโลกในฐานะสถานที่ท่องเที่ยวทางทะเลที่สวยงามและเป็นที่นิยมของนักท่องเที่ยวทั้งในประเทศและต่างประเทศ ด้วยภูมิประเทศที่เป็นเกาะขนาดใหญ่ที่สุดในประเทศไทย ตั้งอยู่ทางภาคใต้ ภูเก็ตมีสถานที่ท่องเที่ยวหลากหลายประเภท ไม่ว่าจะเป็นแหล่งท่องเที่ยวทางธรรมชาติ ศิลปวัฒนธรรม ประวัติศาสตร์ ภูเก็ตแบ่งการปกครองออกเป็น 3 อำเภอ ได้แก่ อำเภอเมืองภูเก็ต อำเภอกะทู้ และอำเภอถลาง ซึ่งแต่ละอำเภอก็มีลักษณะและแหล่งท่องเที่ยวที่เป็นเอกลักษณ์ของตนเอง อำเภอเมืองภูเก็ตเป็นศูนย์กลางของเศรษฐกิจและการท่องเที่ยว มีสถานที่สำคัญอย่างหาดป่าตอง ซึ่งเป็นหาดที่มีชื่อเสียงระดับโลกในด้านความบันเทิงและกิจกรรมทางน้ำ ส่วนอำเภอกะทู้เป็นแหล่งที่ตั้งของภูเขาและธรรมชาติที่งดงาม และอำเภอถลางเป็นแหล่งประวัติศาสตร์ที่สำคัญ เช่น วัดพระทอง หรือวัดพระผุด ซึ่งเป็นสถานที่ทางศาสนาที่มีความสำคัญในระดับท้องถิ่นและประเทศ

ภูเก็ตยังมีประวัติศาสตร์และวัฒนธรรมที่หลากหลายและน่าสนใจ ด้วยการเป็นเมืองท่าที่สำคัญในอดีต ภูเก็ตได้รับอิทธิพลจากหลายวัฒนธรรม ย่านเมืองเก่าของภูเก็ตยังเป็นแหล่งท่องเที่ยวที่มีความสำคัญในเชิงประวัติศาสตร์และวัฒนธรรม เต็มไปด้วยสถาปัตยกรรมแบบชิโนโปรตุกีสที่เป็นเอกลักษณ์ ซึ่งเป็นผลลัพธ์จากการผสมผสานทางวัฒนธรรมระหว่างชาวจีนและชาวโปรตุเกสในอดีต สะท้อนถึงความรุ่งเรืองของภูเก็ตในยุคการทำเหมืองแร่ดีบุก การฟื้นฟูและอนุรักษ์ย่านเมืองเก่าภูเก็ตไม่เพียงแต่มีความสำคัญต่อการเก็บรักษามรดก

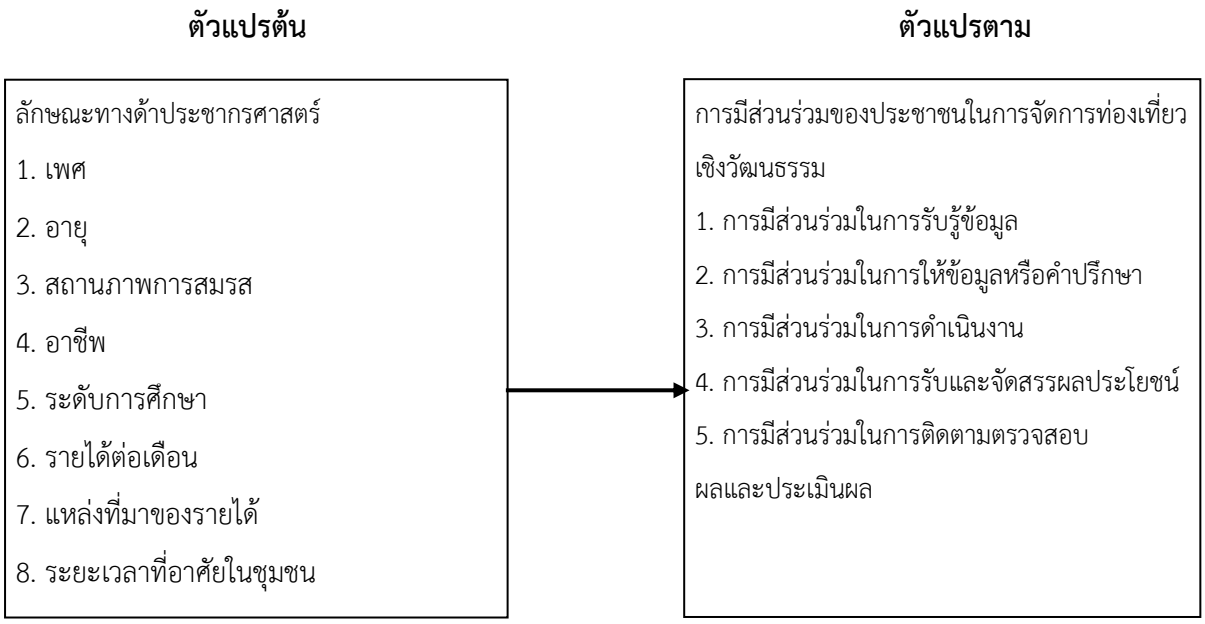
ทางวัฒนธรรม แต่ยังช่วยสร้างรายได้จากการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมซึ่งมีความสำคัญต่อการพัฒนาเศรษฐกิจท้องถิ่นซึ่งได้สะท้อนให้เห็นผ่านสถาปัตยกรรมที่โดดเด่นการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมในย่านเมืองเก่าภูเก็ตมักเป็นโอกาสสำคัญที่ชุมชนท้องถิ่นสามารถแสดงถึงประเพณีและวัฒนธรรมที่สืบทอดมาตั้งแต่อดีต ซึ่งงานเหล่านี้ไม่เพียงแต่ดึงดูดนักท่องเที่ยวจากทั่วโลก แต่ยังเป็นโอกาสในการสร้างความเข้าใจและส่งเสริมการเรียนรู้เกี่ยวกับวิถีชีวิต วัฒนธรรม และประวัติศาสตร์ของชุมชนท้องถิ่น งานท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมที่จัดขึ้นในย่านเมืองเก่า เช่น งานถนนคนเดินหลาดใหญ่ (Sunday Walking Street Market) เป็นตัวอย่างหนึ่งของงานที่สร้างสรรค์และดึงดูดความสนใจจากทั้งนักท่องเที่ยวและคนในพื้นที่ ชุมชนท้องถิ่นไม่เพียงแต่เป็นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในฐานะผู้ให้บริการและผู้ได้รับผลประโยชน์จากการท่องเที่ยว แต่ยังเป็นผู้รักษาและสืบทอดวัฒนธรรมที่สะท้อนถึงความเป็นตัวตนของพื้นที่ การให้ชุมชนมีส่วนร่วมอย่างเต็มที่ในกระบวนการจัดงานท่องเที่ยว ตั้งแต่การวางแผน การออกแบบกิจกรรม การบริหารจัดการ ไปจนถึงการดำเนินงาน จะช่วยให้เกิดการสนับสนุนและความร่วมมือจากชุมชน ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้งานท่องเที่ยวประสบความสำเร็จ

ด้วยเหตุผลดังกล่าวผู้วิจัย ได้ศึกษาความแตกต่างการมีส่วนร่วมในการจัดการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมย่านเมืองเก่าภูเก็ต แล้วเป็นการเสนอแนะแนวทางพัฒนาในการเสริมสร้างการมีส่วนร่วมของชุมชนในกระบวนการจัดงานท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมในย่านเมืองเก่าภูเก็ต เพื่อให้การจัดงานท่องเที่ยวสามารถดำเนินไปได้อย่างยั่งยืนและมีประสิทธิภาพ นอกจากนี้ยังสามารถเป็นแบบอย่างสำหรับพื้นที่อื่น ๆ ในการจัดการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมในย่านเมืองเก่าที่ต้องการสร้างความสมดุลระหว่างการพัฒนาเศรษฐกิจจาก การท่องเที่ยวและการอนุรักษ์วัฒนธรรมท้องถิ่น

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับการมีส่วนร่วมของประชาชนในการบริหารการจัดงานท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมของย่านเมืองเก่าภูเก็ต ตำบลตลาดใหญ่ อำเภอเมืองภูเก็ต
2. เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลและระดับการมีส่วนร่วมมีส่วนร่วมของประชากรในการบริหารการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมของย่านเมืองเก่าภูเก็ตำบลตลาดใหญ่ อำเภอเมืองภูเก็ต
3. เพื่อเป็นการกำหนดแนวทางเสนอแนะในการพัฒนาการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมย่านเมืองเก่าภูเก็ต ตำบลตลาดใหญ่ อำเภอเมืองภูเก็ต

กรอบแนวคิด



รูปที่ 1 กรอบแนวคิด

การทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาการมีส่วนร่วมของประชานชนที่มีวัตถุประสงค์ครอบคลุมถึงวิถีชีวิตหรือพฤติกรรมของประชาชนหรือนักท่องเที่ยวในชุมชนและสภาพแวดล้อมทั้งภายในและภายนอก ดังนั้น จึงได้ศึกษาแนวคิดทฤษฎี และวรรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับการศึกษา ประกอบด้วยประเด็นที่เกี่ยวข้อง 2 ประเด็นหลัก คือ

1. ข้อมูลเชิงวัฒนธรรมจังหวัดภูเก็ต
2. แนวคิดการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมภูเก็ต

ข้อมูลเชิงวัฒนธรรมจังหวัดภูเก็ต

สถาปัตยกรรมชิโน - โปรตุกีส

ปิยนาถ อังควาณิชกุล (2563) ในงานวิจัยเกี่ยวกับสถาปัตยกรรมชิโน-โปรตุกีสระบุว่า สถาปัตยกรรมแบบชิโน-ยูโรเปียนเป็นภาพสะท้อนในการเป็นสังคมพหุวัฒนธรรมของเมืองภูเก็ต ซึ่งผสมผสานสถาปัตยกรรมแบบจีนและยุโรป รวมทั้งสถาปัตยกรรมแบบอังกฤษที่ใช้ในอินเดียซึ่งเป็นอณานิคมผสมผสานอยู่ด้วย

พรสินี ช้อนกลาง (2562) ในงานวิจัยได้ระบุว่า สถาปัตยกรรมประเภทโน-โปรตุกีสในภูเก็ตเป็นประเภทตัวแทนของการผสมผสานเฉพาะตัว ซึ่งเกิดจากการแลกเปลี่ยนวัฒนธรรมระหว่างชาวจีนและชาวโปรตุกีสในช่วงศตวรรษที่ 19และผสมผสานทางวัฒนธรรมและประวัติศาสตร์สะท้อนถึงวิถีชีวิตของชาวภูเก็ต

ประเพณีถือศีลกินผัก

สมชาย มนูจันทรัถ (2551) ได้ระบุว่า ประเพณีถือศีลกินผักของบรรพบุรุษชาวจีนฮกเกี้ยนในจังหวัดภูเก็ต สืบสานชาวไทยเชื้อสายจีนโดยกินผักในวันที่ 1ถึงวันที่ 9 ตามปีจันทรคติจีน อีกทั้งมีการประทับทรงใช้อุปกรณ์ โดยบูชาองค์กิ้วอ๋อง หรือเทพเจ้าประจำดวงดาวตามความเชื่อ ความคิด จากอดีตถึงปัจจุบัน

ปัทมาสน์ พิณนุกุล, ศุภชัย สิงห์ยะบุศย์, และเมตตา ศิริสุข (2563) ได้ระบุไว้ว่าผู้เข้าร่วมในพิธีกรรมทางศาสนาในงานประเพณีถือศีลกินผักของจังหวัดภูเก็ต โดยอธิบายถึงความเป็นเทพและความเป็นมนุษย์ของม้าทรงที่มีบทบาทสำคัญในการปฏิบัติการในพื้นที่พิธีกรรม ความเชื่อและการปฏิบัติเหล่านี้มีรากฐานมาจากความเชื่อทางศาสนาและวัฒนธรรมที่สำคัญในท้องถิ่น ซึ่งเป็นเอกลักษณ์ที่สะท้อนถึงความศรัทธาและวิถีชีวิตของชุมชนในภูเก็ต

อาหารพื้นเมืองภูเก็ต

วิมลรัตน์ บุญศรีรัตน์ (2561) ศึกษาอาหารพื้นเมืองจังหวัดภูเก็ต พบว่า อาหารพื้นเมืองภูเก็ตเป็นอัตลักษณ์ทางวัฒนธรรมที่สะท้อนถึงการผสมผสานของวัฒนธรรมหลากหลายพันธุ์ ดดยเฉพาะอิทธิพลจากจีน มลายู และโปรตุเกส ซึ่งแสดงออกผ่านรสชาติ วุตถุดิบ วิธีการปรุงเป็นเอกลักษณ์

พฤฒิยาพร มณีรัตน์ และประสพชัย พสุนนท์ (2565) ที่ศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยด้านคุณค่ามรดกทางวัฒนธรรมที่ส่งผลต่อประสบการณ์ด้านการท่องเที่ยวเชิงอาหารของนักท่องเที่ยวในชุมชนย่านเมืองเก่าภูเก็ต ได้ระบุว่ามรดกทางวัฒนธรรมของพื้นที่มีบทบาทสำคัญในการสร้างประสบการณ์ที่น่าจดจำให้กับนักท่องเที่ยว โดยเฉพาะในด้านอาหารท้องถิ่นที่สะท้อนถึงเอกลักษณ์และประวัติศาสตร์ของชุมชน การอนุรักษ์และส่งเสริมคุณค่ามรดกทางวัฒนธรรมเหล่านี้สามารถดึงดูดนักท่องเที่ยวและสนับสนุนการพัฒนาการท่องเที่ยวเชิงอาหารในพื้นที่

วิถีชีวิตชุมชนชาวเล

อาภรณ์ อุกฤษณ์ (2532) ในงานวิจัยเกี่ยวกับวิถีชาวเลได้ระบุว่า เป็นกลุ่มชาติพันธุ์ดั้งเดิมที่อาศัยอยู่บริเวณชายฝั่งทะเลเกาะต่าง ๆ ของจังหวัดภูเก็ต มีลักษณะเฉพาะที่สะท้อนถึงความผูกพันกับทะเลและธรรมชาติ ใกล้ชิดกับประมง การออกหาปลา การใช้ทรัพยากรธรรมชาติที่ยั่งยืน

อรไท ครุฑเวโช, สุภัทรา สังข์ทอง, และวรพจน์ ตรีสุข (2563) เกี่ยวกับการพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวทางวัฒนธรรมที่มีส่วนร่วมของชุมชนชาวเลบ้านแหลมตุ๊กแก ได้ระบุว่า การมีส่วนร่วมของชุมชนท้องถิ่นเป็นปัจจัยสำคัญในการพัฒนาและรักษาแหล่งท่องเที่ยวทางวัฒนธรรม ความร่วมมือระหว่างชุมชนและหน่วยงานต่าง ๆ ในการอนุรักษ์วัฒนธรรมท้องถิ่นชาวเลและสร้างกิจกรรมการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม ช่วยกลุ่มชาติพันธุ์เสริมสร้างความเข้มแข็งของชุมชน และส่งผลให้เกิดการท่องเที่ยวที่ยั่งยืนและเป็นประโยชน์ต่อทั้งชุมชนและนักท่องเที่ยว

ศาสนาและความเชื่อ

ปัทมาสน์ พิณนุกุล (2564) เกี่ยวกับบทบาทและความต่อเนื่องของศาลเจ้าต่อการธำรงอัตลักษณ์ทางสังคมและวัฒนธรรมของคนไทยเชื้อสายจีนในจังหวัดภูเก็ต ระบุว่า ศาลเจ้ามีบทบาทสำคัญในการรักษา

อัตลักษณ์ทางสังคมและวัฒนธรรมของชุมชนไทยเชื้อสายจีน ศาลเจ้าเป็นศูนย์กลางของกิจกรรมทางศาสนาประเพณี และการรวมตัวของชุมชน ซึ่งเป็นปัจจัยที่ช่วยธำรงและส่งเสริมอัตลักษณ์ของคนไทยเชื้อสายจีนในพื้นที่ การมีอยู่ของศาลเจ้าและการปฏิบัติศาสนกิจอย่างต่อเนื่องยังแสดงถึงการสืบทอดและการรักษามรดกทางวัฒนธรรมจากรุ่นสู่รุ่น

จันทร์สุดา ไชยประเสริฐ (2566) ได้ระบุในงานวิจัยว่าความเชื่อเป็นสิ่งสำคัญของวิถีชีวิตและวัฒนธรรมกลุ่มชุมชนต่าง ๆ โดยเฉพาะในบริบทของกลุ่มชาติพันธุ์ที่มีความเชื่อในพื้นที่มักผสมผสานระหว่าง ศาสนาประเพณี และวิถีชีวิต เช่น ความเชื่อในเรื่องบรรพบุรุษ สิ่งศักดิ์สิทธิ์ในธรรมชาติ ความเชื่อนี้มักมีผลต่อการใช้ชีวิต

แนวคิดการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมภูเก็ต

1. ทฤษฎีการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมของ McKercher และ du Cros (2002) McKercher และ du Cros ได้นำเสนอทฤษฎีที่ระบุถึงความสำคัญของการจัดการและพัฒนาการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมอย่างยั่งยืน โดยเน้นว่าการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมต้องคำนึงถึงความสามารถในการอนุรักษ์วัฒนธรรมของท้องถิ่นและป้องกันไม่ให้วัฒนธรรมนั้นถูกบิดเบือนไปจากอิทธิพลภายนอก McKercher และ du Cros เน้นการสร้างความสมดุลระหว่างการส่งเสริมการท่องเที่ยวและการรักษาอัตลักษณ์ของชุมชนท้องถิ่น การพัฒนาการท่องเที่ยวต้องพิจารณาถึงผลกระทบต่อวัฒนธรรมและวิถีชีวิตของคนในพื้นที่

2. ทฤษฎีการท่องเที่ยวของ Richard (1996) Richards เน้นว่าการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมต้องมีการเชื่อมโยงกับการพัฒนาท้องถิ่น โดยระบุว่าการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมสามารถช่วยเสริมสร้างเศรษฐกิจท้องถิ่นผ่านการแสดงถึงอัตลักษณ์ของพื้นที่ งานวิจัยของ Richards ชี้ให้เห็นว่า การท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมเป็นการส่งเสริมให้คนในพื้นที่รักษาวัฒนธรรมของตนเองและใช้วัฒนธรรมนั้นในการดึงดูดนักท่องเที่ยวที่สนใจในเรื่องราวประวัติศาสตร์และวัฒนธรรม

3. ทฤษฎีของ Smith (1989) Smith ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างนักท่องเที่ยวและวัฒนธรรมท้องถิ่น โดยมองว่าการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมเป็นกระบวนการที่เปิดโอกาสให้นักท่องเที่ยวได้สัมผัสกับวิถีชีวิตและวัฒนธรรมท้องถิ่นในรูปแบบที่แท้จริง Smith เน้นความสำคัญของการทำให้วัฒนธรรมท้องถิ่นสามารถนำเสนออย่างถูกต้อง ไม่ว่าจะผ่านประเพณี สถาปัตยกรรม หรืออาหาร เพื่อให้เกิดความเข้าใจในวัฒนธรรมและความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างนักท่องเที่ยวและคนท้องถิ่น

4. ทฤษฎีของ Cohen (1988) Cohen เน้นถึงความสำคัญของการศึกษาบริบททางวัฒนธรรมที่ส่งผลต่อพฤติกรรมของนักท่องเที่ยวและชุมชนท้องถิ่น โดยระบุว่าการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมต้องสร้างความสมดุลระหว่างการพัฒนาเศรษฐกิจและการรักษามรดกทางวัฒนธรรมท้องถิ่น Cohen ชี้ให้เห็นว่าการเปิดพื้นที่ให้กับนักท่องเที่ยวมาสัมผัสกับวัฒนธรรมท้องถิ่นนั้นจะต้องมีการควบคุมและการจัดการที่เหมาะสมเพื่อป้องกันการทำลายหรือบิดเบือนวัฒนธรรมวิธีการดำเนินการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูล โดยแบ่งเนื้อหาในแบบสอบถามออกเป็น 3 ส่วน

ส่วนที่ 1 ข้อคำถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับประชากรศาสตร์

ซึ่งจะเป็นข้อมูลพื้นฐานส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามมีลักษณะเป็นแบบคำถามปลายปิด (CloseEndedQuestion)ชนิดตรวจสอบรายการ (Check List)เกี่ยวกับเพศอายุสถานภาพสมรสอาชีพระดับการศึกษารายได้ต่อเดือนแหล่งที่มาของรายได้และระยะเวลาที่ท่านพักอาศัยในย่านเมืองเก่าภูเก็ต

ส่วนที่ 2 ข้อคำถามเกี่ยวกับเรื่อง การมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดการการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม

กรณีศึกษา ย่านเมืองเก่าภูเก็ตได้แก่ การรับรู้ข้อมูล การให้ข้อมูลหรือคำปรึกษา การดำเนินงาน การจัสรรผลประโยชน์ และการติดตามตรวจสอบและประเมินผล มีลักษณะเป็นแบบคำถามปลายปิด (Close-Ended Question) ชนิดมาตรส่วนประเมินค่าตามหลักของลิเคิร์ท (Likert Rating Scale) โดยมีเกณฑ์การให้คะแนน แบ่งเป็น 5 ระดับ คือ

ส่วนที่ 3 ข้อคำถามเกี่ยวกับข้อเสนอแนะ

เป็นลักษณะคำถามปลายเปิดเพื่อให้ประชาชนในชุมชนย่านเมืองเก่าภูเก็ต ตำบลตลาดใหญ่ อำเภอเมือง จังหวัดภูเก็ต ได้แสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของตนเองอย่างมีอิสระ

ผลการวิจัย

ผลการศึกษาข้อมูลทั่วไปของประชาชนผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เพศหญิงร้อยละ 61.0 โดยพบว่าส่วนใหญ่มีอายุ 36 - 60 ปีมากที่สุด ร้อยละ 50.0 สถานภาพทางสมรสพบว่าส่วนใหญ่สมรส ร้อยละ 32.0 สำหรับอาชีพพบว่าส่วนใหญ่เป็น ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ ร้อยละ 49.0 ระดับการศึกษาเป็นปริญญาโทหรือเทียบเท่า ร้อยละ 28.0 พบว่ารายได้ต่อเดือนอยู่ที่ 40,000 - 50,000 บาท มากที่สุด ร้อยละ 29.0 โดยพบว่าส่วนใหญ่รายได้หลักโดยตรงจากอาชีพไม่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว ร้อยละ 34.0 พบว่าส่วนใหญ่อาศัย 11-15 ปี

ตารางที่ 1 แสดงจำนวนและร้อยละของประชาชนผู้ตอบแบบสอบถามแยกตามเพศ

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ (%)
ชาย	148	37.0
หญิง	244	61.0
ไม่ต้องการระบุ	4	1.00
รวม	**400**	**100.0**

ตารางที่ 2 แสดงจำนวนและร้อยละของประชาชนผู้ตอบแบบสอบถามแยกตามอายุ

อายุ (ปี)	จำนวน (คน)	ร้อยละ (%)
ต่ำกว่า 18 ปี	4	22.0
18-25 ปี	8	2.0
26-35	144	36.0
36-60	148	37.0
มากกว่า 60 ปี	12	3.0
รวม	**400**	**100.0**

ตารางที่ 3 แสดงจำนวนและร้อยละของประชาชนผู้ตอบแบบสอบถามแยกตามสถานภาพทางสมรส

สถานภาพทางสมรส	จำนวน(คน)	ร้อยละ(%)
โสด	156	39.0
สมรส	200	50.0
เคยสมรสและแยกกันอยู่	44	11.0
รวม	**400**	**100.0**

ตารางที่ 4 แสดงจำนวนและร้อยละของประชาชนผู้ตอบแบบสอบถามแยกตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวน(คน)	ร้อยละ(%)
นักเรียน/นักศึกษา	68	17.0
ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	128	32.0
พนักงานเอกชน	104	26.0
ธุรกิจส่วนตัว	92	23.0
อื่น ๆ	8	2.0
รวม	**400**	**100.0**

ตารางที่ 5 แสดงจำนวนและร้อยละของประชาชนผู้ตอบแบบสอบถามแยกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน (คน)	ร้อยละ (%)
ต่ำกว่าปริญญาตรี	24	6.0
ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า	124	31.0
ปริญญาโทหรือเทียบเท่า	196	49.0
สูงกว่าปริญญาโท	56	14.0
รวม	**400**	**100.0**

ตารางที่ 6 แสดงจำนวนและร้อยละของประชาชนผู้ตอบแบบสอบถามแยกตามรายได้ต่อเดือน

รายได้ต่อเดือน	จำนวน (คน)	ร้อยละ (%)
ไม่เกิน 20,000 บาท	56	14.0
20,001 - 30,000 บาท	76	19.0
30,001 - 40,000 บาท	107	26.0
40,001 - 50,000 บาท	109	28.0
50,000 บาท ขึ้นไป	52	13.0
รวม	**400**	**100.0**

ตารางที่ 7 แสดงจำนวนและร้อยละของประชาชนผู้ตอบแบบสอบถามแยกตามแหล่งที่มารายได้

แหล่งที่มารายได้	จำนวน (คน)	ร้อยละ (%)
รายได้หลักตรงมาจากธุรกิจที่ให้บริการกับคนท้องถิ่นเป็นหลัก	96	24.0
รายได้หลักตรงมาจากธุรกิจที่ให้บริการกับนักท่องเที่ยวเป็นหลัก	100	25.0
รายได้หลักตรงจากอาชีพไม่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว	116	29.0
รายได้หลัก ตรงมาจากธุรกิจที่ให้บริการกับคนท้องถิ่นเป็นหลักและรายได้เสริมจากการให้บริการแก่นักท่องเที่ยว	88	22.0
รวม	**400**	**100.0**

ตารางที่ 8 แสดงจำนวนและร้อยละของประชาชนผู้ตอบแบบสอบถามแยกตามระยะเวลาอยู่อาศัย

ระยะเวลาอยู่อาศัย	จำนวน(คน)	ร้อยละ(%)
อาศัยต่ำกว่า 5 ปี	60	15.0
อาศัย 6-10 ปี	96	24.0
อาศัย 11-15 ปี	136	34.0
อาศัย 15 ปีขึ้นไป	108	27.0
รวม	**400**	**100.0**

อภิปรายผล

จากผลการศึกษาข้างต้น พบว่า การมีส่วนร่วมของประชาชนในจการจัดการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม ณ ย่านเมืองเก่าภูเก็ต ตำบลตลาดใหญ่ อำเภอเมืองภูเก็ต ภาพรวมส่วนใหญ่ในการตอบแบบสอบถามอยู่ในระดับการมีส่วนร่วมมาก ถึง มากที่สุดไม่มีน้อยกว่านั้น ถ้าหากพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าประชาชนในย่านเมืองเก่านั้นการเข้าร่วมในระดับมากอยู่ในการรับรู้ข้อมูลและการให้ข้อมูลคำปรึกษา และระดับการมีส่วนร่วมมากที่สุดคือประชาชนมีส่วนร่วมในการดำเนินงานและแบ่งผลประโยชน์และการติดตามประเมินผล ซึ่งภาพรวมสามารถอภิปรายได้ว่า การมีส่วนร่วมในการจัดการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม ณ ย่านเมืองเก่าภูเก็ต แสดงให้เห็นถึงความสำคัญของความร่วมมือจากหลายภาคส่วน โดยเฉพาะชุมชนท้องถิ่น ผู้ประกอบการ หน่วยงานรัฐและภาคเอกชนซึ่งล้วนมีบทบาทสำคัญในการผลักดันการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม แต่ในพื้นที่ชุมชนนั้นยังมีคนรุ่นใหม่ที่ยังไม่เข้าถึงการวัฒนธรรมสำคัญในย่านเมืองเก่าภูเก็ตอย่างแท้จริง ซึ่งมีการการถ่ายทอดวัฒนธรรมสู่คนสู่รุ่นเป็นวิถีเอกลักษณ์ดั้งเดิม อย่างไรก็ตามผลขวิจัยชี้ให้เห็นว่าการมีส่วนร่วมของชุมชนในระดับการวางแผนและการตัดสินใจเชิงนโยบายยังมีข้อจำกัด บ่อยครั้งที่บทบาทของชุมชนถูกจำกัดอยู่ที่การดำเนินกิจกรรมตามที่หน่วยงานรัฐหรือภาคเอกชนกำหนดไว้ การขาดการมีส่วนร่วมในระดับนี้อาจทำให้แนวทางการจัดงานไม่ได้สะท้อนถึงความต้องการที่แท้จริงของชุมชน และอาจก่อให้เกิดความไม่สอดคล้องระหว่างการอนุรักษ์วัฒนธรรมและการพัฒนาการท่องเที่ยวโดยเฉพาะร้านอาหาร ร้านค้าของที่ระลึก และโรงแรมขนาดเล็ก มีบทบาทสำคัญในการสนับสนุนการจัดงานและส่งเสริมเศรษฐกิจท้องถิ่น พบว่าผู้ประกอบการบางรายยังขาดความรู้และทักษะในการนำเสนอวัฒนธรรมท้องถิ่นในเชิงลึก และไม่สามารถปรับตัวให้เข้ากับการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมได้อย่างเต็มที่ การขาดการสนับสนุนด้านการตลาดและทรัพยากรยังเป็นข้อจำกัดที่ทำให้ผู้ประกอบการไม่สามารถสร้างสรรค์สินค้าและบริการที่สะท้อนถึงเอกลักษณ์ทางวัฒนธรรมได้อย่างครบถ้วน ดังนั้น การส่งเสริมและสนับสนุนความรู้เกี่ยวกับการจัดการการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมแก่ผู้ประกอบการจึงเป็นสิ่งที่จำเป็นที่หน่วยงานภาครัฐและเอกชนมีบทบาทหลักในการวางแผนและจัดการงานท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมในย่านเมืองเก่าภูเก็ต ซึ่งเป็นทั้งผู้ให้ทุนสนับสนุนและผู้กำหนดนโยบายในการจัดงาน การส่งเสริมการมีส่วนร่วมจากทุกภาคส่วนในการวางแผนและตัดสินใจร่วมกัน จะช่วยให้การจัดงานท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมเป็นไปอย่างสมดุลมากขึ้น โดยให้ความสำคัญทั้งกับการพัฒนาเศรษฐกิจและการอนุรักษ์วัฒนธรรมไปพร้อมกันอย่างไรก็ตาม ผลกระทบทางสังคมจากการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมยังคงเป็นประเด็นที่ต้องได้รับการจัดการอย่างระมัดระวัง การเปลี่ยนแปลงวิถีชีวิตของชุมชนอาจเกิดขึ้นจากการพัฒนาการท่องเที่ยว เช่น การบังคับให้ปรับเปลี่ยนกิจวัตรหรือวิถีชีวิตดั้งเดิมเพื่อรองรับนักท่องเที่ยว หรือการใช้พื้นที่วัฒนธรรมเพื่อการพาณิชย์มากเกินไป ซึ่งอาจทำให้คุณค่าทางวัฒนธรรมดั้งเดิมลดลง โดยภาพรวมการมีส่วนร่วมในการจัดงานท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม ณ ย่านเมืองเก่าภูเก็ต มีผลกระทบหลายด้านที่เกี่ยวข้องกับการอนุรักษ์วัฒนธรรม การส่งเสริมเศรษฐกิจท้องถิ่น และการพัฒนาอย่างยั่งยืน ความร่วมมือจากชุมชน หน่วยงานรัฐ และผู้ประกอบการท้องถิ่นเป็นกุญแจสำคัญที่ทำให้การจัดงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ แต่ยังคงต้องพัฒนากระบวนการมีส่วนร่วมให้ครอบคลุมและสอดคล้องกับวิถีชีวิตของชุมชนมากขึ้น

ข้อเสนอแนะ

1. ควรมีการพัฒนาศักยภาพและความรู้ของชุมชนและผู้ประกอบการท้องถิ่นในการจัดอบรมเชิงปฏิบัติหรือเวิร์กช็อปเพื่อเสริมสร้างความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมแก่ชุมชนหรือท้องถิ่นไม่ว่าจะเป็นเรื่องการบริการท่องเที่ยวการอนุรักษ์และถ่ายทอดวัฒนธรรม รวมถึงการปรับใช้เทคโนโลยีเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยว

2. การมีร่วมในการจัดงานท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมต้องมีการปรับปรุงจัดการด้านการสื่อสารและการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับงานท่องเที่ยวควรให้ความสำคัญกับการสะท้อนเอกลักลักษณ์และวัฒนธรรมของเมืองเก่า โดยใช้สื่อท้องถิ่นและโซเชียลมีเดียเพื่อดึงดูดนักท่องเที่ยวที่สนใจการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม การสร้างเนื้อหาที่ตรงกับความสนใจเป้าหมายจะช่วยเพิ่มจำนวนนักท่องเที่ยวได้มากขึ้น

3. สร้างความร่วมมือระหว่างภาครัฐ เอกชน และชมชนในย่านเมืองเก่า โดยที่การจัดการงานท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมควรสร้างความร่วมมือระหว่างภาครัฐ เอกชน และชุมชนในทุกขั้นตอนช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการจัดการและเกิดผลประโยชน์ที่กระจายอย่างเท่าเทียม

4. มีการประเมินผลหรือตรวจสอบการจัดงานเพื่อพัฒนาอย่างต่อเนื่องซึ่งหลังจากการจัดงานควรมีการตรวจสอบและประเมินผลอย่างครอบคลุมทั้งในด้านเศรษฐกิจ สังคม และวัฒนธรรม เพื่อปรับปรุงและพัฒนางานในอนาคต การรับฟังความคิดเห็นจากผู้เข้าร่วมงานและชุมชนท้องถิ่นจะช่วยให้การจัดงานในครั้งต่อไปมีคุณภาพและสอดคล้องกับความต้องการของทุกฝ่ายมากยิ่งขึ้น

บรรณานุกรม

จันทร์สุดา ไชยประเสริฐ. (2566). *ความเชื่อ พิธีกรรม และบทบาทของศาลเจ้าจีนฮกเกี้ยน:กรณีศึกษาตำบลตลาดเหนือ อำเภอเมือง จังหวัดภูเก็ต* [วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์]. มหาวิทยาลัยหัวเฉลียวเฉลิมพระเกียรติ.

ปัทมาสน์ พิณนุกุล,ศุภชัย สิงห์ยะบุศย์, และเมตตา ศิริสุข. (2563). ม้าทรง ความเป็นเทพกับความเป็นมนุษย์ปฏิบัติการในพื้นที่พิธีกรรมงานประเพณีถือศีลกินผักของจังหวัดภูเก็ต. *วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต*, *16*(1), 183-208.

ปัทมาสน์ พิณนุกุล. (2564). บทบาทและความต่อเนื่องของศาลเจ้าต่อการธำรงอัตลักษณ์ทางสังคมและวัฒนธรรมของคนไทยเชื้อสายจีนในจังหวัดภูเก็ต. *การประชุมวิชาการระดับนานาชาติ IAMBEST ครั้งที่ 4 :* มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต.

ปิยนาถ อังควาณิชกุล. (2563). *การเปลี่ยนแปลงทางภูมิทัศน์ลักษณะอาคารของสถาปัตยกรรม* (พิมพ์ครั้งที่ 1). โรงพิมพ์วีณาเพรส.

พรสินี ช้อนกลาง. (2562). *การศึกษาแนวทางการเปลี่ยนรูปสถาปัตยกรรมชิโน-โปตุกีส* [วิทยานิพนธ์ทางสถาปัตยกรรม ไม่ได้ตีพิมพ์]. มหาวิทยาลัยศรีปทุม.

พฤฒิยาพร มณีรัตน์และประสพชัย พสุนนท์. (2565). ปัจจัยด้านคุณค่ามรดกทางวัฒนธรรมที่ส่งผลต่อประสบการณ์ด้านการท่องเที่ยวเชิงอาหารของนักท่องเที่ยวในชุมชนย่านเมืองเก่าภูเก็ต. *วารสารสหวิทยาการมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์, 5*(2), 688-703.

วิมลรัตน์ บุญศรีรัตน์. (2561). แนวทางการจัดการมาตรฐานอาหารเพื่อการท่องเที่ยวในจังวัดภูเก็ต [วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร]. สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

สมชาย มนูจันทรัถ. (2551). *ปรากฏการณ์ใหม่ของประเพณีกินผักในจังหวัดภูเก็ต* [วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตร์มหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์]. มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.

อรไท ครุฑเวโช, สุภัทรา สังข์ทอง, และวรพจน์ ตรีสุข. (2563). การพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวทางวัฒนธรรมมีส่วนร่วมชุมชนชาวเลบ้านแหลมตุ๊กแก. *วารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์มหาวิทยาลัยธนบุรี, 14*(3), 63-74.

อาภรณ์ อุกฤษณ์. (2532). *พิธีลอยเรือ:ภาพสะท้อนสังคมและวัฒนธรรมของชาวเล* [วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตร์มหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์]. มหาวิทยาลัยศิลปากร.

Cohen, E. (1988). *Traditions in the Qualitative Sociology of Tourism*. Annals of Tourism Research, *15*(1), 29-46.

McKercher, B., & du Cros, H. (2002). *Cultural Tourism: The Partnership Between Tourism and Cultural Heritage Management*. New York: The Haworth Hospitality Press.

Richards, G. (1996). *Cultural Tourism in Europe*. Wallingford: CAB International.

Smith, V. L. (1989). *Hosts and Guests:The Anthropology of Tourism.* (2nd ed.). Philadelphia: University of Pennsylvania Press.

แนวทางการพัฒนาประสิทธิผลองค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ

Guidelines for Developing the Effectiveness of the Bangkok Mass Transit Organization

ชุตินารถ เทียบเพชร [1] และชมภูนุช หุ่นนาค[2]

Chutinart Tiebpetch[1] and Chompoonuch Hunnak[2]

นักศึกษาปริญญาโท หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต[1]

อาจารย์ประจำ หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต[2]

วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์[1,2]

E-mail: maymaytoyou_39@hotmail.com[1]

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ 3 ประการ (1) เพื่อวิเคราะห์ประสิทธิผลการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์ขององค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ (2) เพื่อวิเคราะห์ปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์ขององค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ และ (3) เพื่อเสนอแนวทางการพัฒนาประสิทธิผลการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ จำนวน 14 คน ได้แก่ ผู้บริหาร รองผู้บริหารองค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ (อู่วัดไร่ขิง) หัวหน้ากองการเดินรถ รองหัวหน้ากองการเดินรถ บุคลากรที่เป็นพนักงานธุรการ รวมถึงบุคลากรที่เป็นพนักงานเดินรถโดยสารประจำทาง เก็บรวบรวมข้อมูลโดยการสัมภาษณ์เชิงลึก และการสังเกตแบบไม่มีส่วนร่วม วิเคราะห์ข้อมูลด้วยวิธีอุปนัย ผลการวิจัย (1) ด้านประสิทธิผลการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์ขององค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ (อู่วัดไร่ขิง) พบว่า บุคลากรองค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพมีการศึกษาข้อมูล วางแผนการดำเนินงาน มีการประเมินผล และร่วมกันตรวจสอบ ทำให้การดำเนินงานบรรลุวัตถุประสงค์ที่ได้ตั้งไว้ (2) ด้านปัญหาและอุปสรรคการดำเนินงานองค์การขนส่งมวลชน (อู่วัดไร่ขิง) พบว่า ประกอบด้วย (ก) ขาดความสามารถในการใช้เทคโนโลยี (ข) ขาดสนับสนุนงบประมาณอย่างเพียงพอ และ (ค) ขาดการสื่อสารให้ทุกคนในองค์การรับรู้ข่าวสารและเข้าใจบทบาทหน้าที่ และ (3) ด้านแนวทางการพัฒนาประสิทธิผลการดำเนินงานองค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ (อู่วัดไร่ขิง) พบว่า ประกอบด้วย (ก) จัดฝึกอบรมให้บุคลากรมีความสามารถในการใช้เทคโนโลยีเพิ่มขึ้น (ข) สนับสนุนงบประมาณในการดำเนินงานอย่างเพียงพอและเหมาะสม และ (ค) เพิ่มช่องทางการสื่อสารให้ทุกคนในองค์การรับรู้ข้อมูลต่าง ๆ อย่างทั่วถึง

คำสำคัญ: ประสิทธิผล ยุทธศาสตร์ องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ

Abstract

The three objectives of this study were: (1) to analyze operational efficiency according to the strategy of the Bangkok Mass Transit Authority, (2) to analyze problems and obstacles

in the operations according to the strategy of the Bangkok Mass Transit Authority, and (3) to propose guidelines for developing operational efficiency according to the strategy of the Bangkok Mass Transit Authority. This study Samples of the study were 14 key informants, namely executives, deputy executives of the Bangkok Mass Transit Authority (Wat Rai Khing Depot), head and deputy heads of the operation division, administrative staff and bus operators. Data was collected through in-depth interviews and non-participatory observation and was processed via an analytic induction method. Major findings: (1) on the analysis of the operation according to the strategy of the Bangkok Mass Transit Authority (Wat Rai Khing Depot), it was found that the Bangkok Mass Transit Authority personnel studied data, planned operations, evaluated, and jointly inspected enabling the operations to reach to set objectives, (2) problems and obstacles in the operations of the Bangkok Mass Transit Authority (Wat Rai Khing Depot) were revealed that: a) lacked of ability in using technology, b) lacked of adequate budget supported, and c) lacked of communication in organization to ensure all personnel were aware of news and knew their roles and responsibilities, and (3) guidelines for developing Operational Efficiency According to the Strategy of the Bangkok Mass Transit Authority (Wat Rai Khing Depot) were revealed that the organization should: a) organize training workshops to improve its personnel ability in using technology, b) provide adequate budget in the operations appropriately, and c) increase communication channels to ensure all personnel are fully informed of the organization information and news.

Keywords: Effectiveness, strategy, Bangkok Mass Transit Authority

บทนำ

องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ เป็นหน่วยงานที่มีพันธกิจหลัก คือ การให้บริการรถโดยสารประจำทางในพื้นที่กรุงเทพมหานครและระหว่างพื้นที่กรุงเทพมหานครกับจังหวัดนครปฐม จังหวัดนนทบุรี จังหวัดปทุมธานี จังหวัดสมุทรปราการและ จังหวัดสมุทรสาคร รวมถึงการประกอบการอื่นที่เกี่ยวกับหรือมีความต่อเนื่องกับการประกอบการขนส่งบุคคลและการประกอบธุรกิจอื่นเพื่อประโยชน์แก่ตัวองค์กรโดยใช้ทรัพย์สินขององค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพอย่างไรก็ดี จากภาวะสังคมและเศรษฐกิจไทย รวมถึงพลวัตการเปลี่ยนแปลงทางสังคมและวัฒนธรรม ซึ่งมีการเปลี่ยนแปลงไปมาอย่างรวดเร็วอันเป็นผลจากหลาย ๆ ปัจจัย อาทิ การพัฒนาอย่างก้าวกระโดดของเทคโนโลยี การเปลี่ยนแปลงทางดิจิทัลผลกระทบจากโรคระบาด ภาวะสงคราม อัตราเงินเฟ้อ ความเท่าเทียม การเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุ รวมถึงรูปแบบวิธีชีวิต แนวคิด และ ค่านิยมของประชากรที่เปลี่ยนแปลงไป ส่งผลให้องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ ซึ่งมีภารกิจเกี่ยวข้องกับการให้บริการใน

หลาย ๆ ส่วน จึงจำเป็นต้องปรับรูปแบบให้มีความทันสมัย สอดรับกับวิธีการใช้ชีวิตของประชาชน และก้าวทันเทคโนโลยี ด้วยการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมทั้งภายในและภายนอกขององค์กรอย่างครบถ้วนและต่อเนื่องตลอดจนการบริหารจัดการความต้องการของประชาชนและผู้มีส่วนได้เสียทุกภาพส่วนได้อย่างเหมาะสม

แผนรัฐวิสาหกิจ ปีงบประมาณ พ.ศ. 2566-2570 ขององค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ และพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์ และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พุทธศักราช 2566 ที่กำหนดให้รัฐวิสาหกิจจัดทำแผนที่มีกรอบระยะเวลาห้าปี เพื่อกำหนดเป้าหมาย ทิศทาง กลยุทธ์ แผนงาน โครงการของ องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ ให้สอดคล้องกับแนวนโยบายแห่งรัฐตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย ยุทธศาสตร์แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคม การวิเคราะห์แผนสภาพปัจจัยสิ่งแวดล้อม การวิเคราะห์แผนฟื้นฟู แผนการจัดทำงบประมาณปี แผนพัฒนารัฐวิสาหกิจ รวมถึงแผนพัฒนาฉบับอื่น ๆ ของประเทศไทยที่มีความเกี่ยวข้อง โดยคำนึงถึงวินัยการเงินการคลังของประเทศอีกปัจจัยสำคัญ ภารกิจของรัฐวิสาหกิจในกฎหมายที่เกี่ยวข้อง บริบทที่เปลี่ยนแปลง และบทบาทหน้าที่ขององค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพในระบบงานรัฐวิสาหกิจที่มีต่อการพัฒนาองค์การที่จะเพิ่มความก้าวหน้าไปได้อย่างไรนั้น ดังนั้น เพื่อให้การดำเนินภารกิจของในช่วงปีงบประมาณ พ.ศ. 2566-2567 สามารถบรรลุเป้าหมายตามทิศทางขององค์กร ภายใต้บริบทของสังคมและประเทศที่สอดคล้องกับสภาวะปัจจุบัน องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ มีนโยบายของภายในหน่วยงานนั้นที่เกิดขึ้นจากการที่ต้องให้บริการประชาชนแบบครอบคลุม เต็มรูปแบบและเกิดประโยชน์สูงสุด ที่จะต้องนำวิสัยทัศน์ พันธกิจ ค่านิยมเข้ามามีบทบาทเพื่อให้บุคลากรทำตามหน้าที่ได้อย่างถูกต้องมีประสิทธิภาพดังนี้ (1) ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อระบบองค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ (2) ภาพลักษณ์ที่ประชาชนให้ความสนใจต่อกระบวนการดำเนินงานตามนโยบายองค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ เพื่อการบริหารงานไปในทิศทางเดียวกันมากที่สุด ให้เกิดทักษะการบริการและการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้ทัน รวมไปถึงแผนพัฒนาทักษะด้านการสื่อสาร เข้ามาใช้ควบคู่กับงานบริหารงานและการบริการที่ทันสมัยให้เกิดคุณภาพกับหน่วยงานไปพร้อมกัน (องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ สำนักแผนงาน, 2566)

จากความสำคัญที่กล่าวข้างต้น ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาแนวทางการพัฒนาประสิทธิผลองค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ เพื่อเป็นแนวการดำเนินให้กับ อู่วัดไร่ขิงและเป็นการวิเคราะห์ยุทธศาสตร์แผนพัฒนาตามเศรษฐกิจ เพื่อที่จะนำอุปสรรคที่พบหรือจุดบกพร่องสามารถนำมาประมวลเป็นความรู้และพัฒนาให้เกิดประสิทธิผลตามขั้นตอนหรือกระบวนการการปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์กร หรือการพัฒนาตัวบุคลากรทุกฝ่ายที่จะทำให้เกิดความเท่าเทียมกันในองค์การ

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อวิเคราะห์ประสิทธิผลการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์ขององค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ
2. เพื่อวิเคราะห์ปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์ขององค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ
3. เพื่อเสนอแนวทางการพัฒนาประสิทธิผลการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ

การทบทวนวรรณกรรม

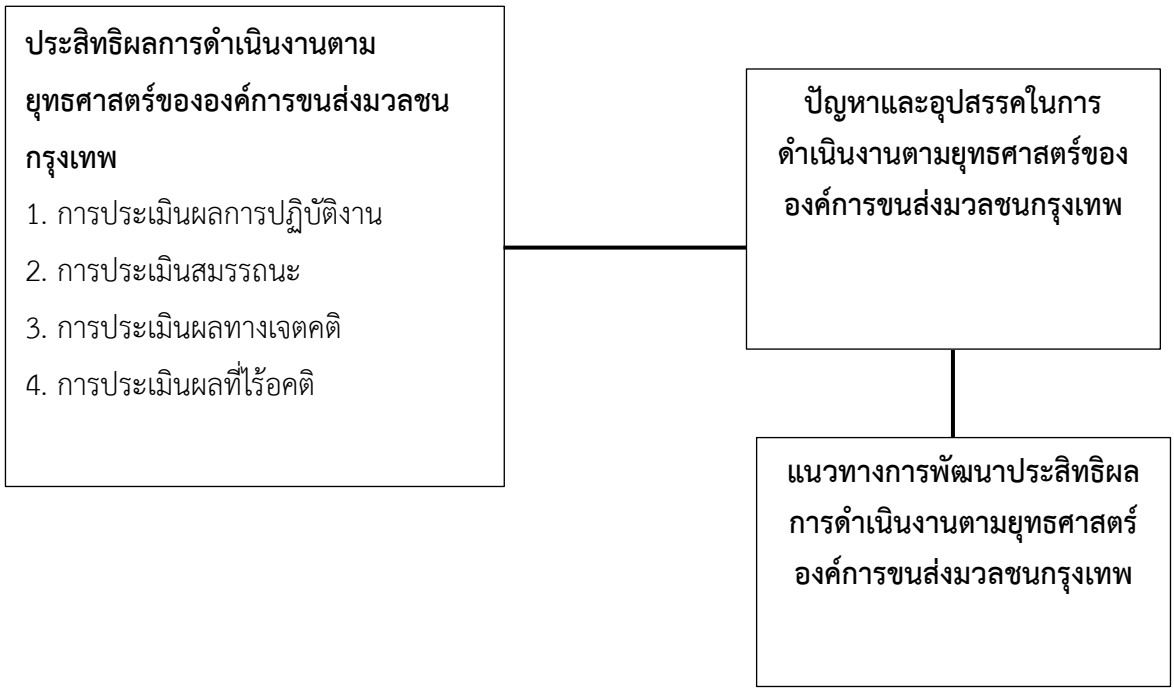
จากการทบทวนวรรณกรรมแนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิผลการดำเนินงานมีนักวิชาการและนักวิจัยหลากหลายท่านทั้งไทยและต่างประเทศที่ได้เสนอแนวคิดและทฤษฎีดังกล่าวไว้อย่างหลากหลาย โดยในการวิจัยครั้งนี้ประยุกต์ใช้แนวคิดและทฤษฎีของ Seldin (1988) ที่ได้เสนอการประเมินผลงานรอบด้าน (Field review technique) ประกอบด้วย (1) การประเมินผลการปฏิบัติงาน (2) การประเมินสมรรถนะ (3) การประเมินผลทางเจตคติ และ (4) การประเมินผลที่ไร้อคติ หรือการทำงานให้ดีและมีประสิทธิภาพบรรลุตามนโยบาย แผนงาน หรือบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร จึงเป็นหัวใจหลักที่องค์กรควรให้ความสำคัญ ซึ่งการที่จะทาให้การทางานมีประสิทธิภาพและประสบความสำเร็จนั้นจำเป็นต้องอาศัยการปรับเปลี่ยน และส่งเสริมพัฒนาบุคลากรให้ดำเนินกิจกรรมบรรลุตามเป้าหมาย มีการจัดหาและใช้ปัจจัยทรัพยากร ให้เกิดความคุ้มค่าและเกิดประโยชน์สูงสุดแก่รัฐและประชาชน มีกระบวนการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและถูกต้อง สร้างความพึงพอใจของทุกฝ่ายทั้งภาคราชการ ภาคเอกชนและภาคประชาชน ดังนั้น บุคลากรภาครัฐมีหน้าที่สำคัญในการดาเนินภารกิจต่าง ๆ ให้เป็นไปตามนโยบายของรัฐบาล ให้ประสบผลสำเร็จเพื่อบำบัดทุกข์ บำรุงสุขของประชาชนตามนโยบายของรัฐต่อไป นอกจากนี้ ความคาดหวังของมนุษย์อันสูงสุดคือ การมีคุณภาพชีวิตที่ดีซึ่งนอกจากจะมุ่งให้เกิดแก่ตนเองแล้ว ส่วนใหญ่ย่อมมุ่งหวังที่จะให้เกิดแกครอบครัว เครือญาติ และบุคคลอื่น ๆ ในสังคมและประเทศชาติโดยส่วนรวม ปัจจุบันคุณภาพชีวิตได้รับการกำหนดให้เป็นเป้าหมายสูงสุดในการพัฒนาประเทศ ซึ่งเป้าหมายทุกด้านไม่ว่าจะในด้านสังคม เศรษฐกิจ การปกครองล้วนมุ่งไปสู่การมีคุณภาพชีวิตที่ดีของมนุษย์ในสังคม คุณภาพชีวิตเป็นสิ่งที่มีคุณค่า มีความสำคัญและจำเป็นต่อบุคคลและสังคม เป็นสิ่งที่มนุษย์สามารถกำหนดการสร้างเกณฑ์มาตรฐาน เพื่อให้ระดับการมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้นได้ และเพื่อการทาให้การพัฒนาตนเองและสังคมไปสู่เป้าหมายที่ปรารถนาที่ตั้งไว้ บุคคลแต่ละคนจึงจาเป็นต้องมีการพัฒนาตนเอง ในด้านการศึกษา การมีแนวคิดและเจตคติที่ดี การรู้จักบริหารตนเองการมีความเอื้ออาทรต่อบุคคลอื่น การมีอาชีพรายได้ มีคุณธรรมและศีลธรรม หากทุกคนในสังคมสามารถปฏิบัติได้เช่นนี้ก็เท่ากับว่า สามารถช่วยยกระดับทั้งของตนเองและสังคมให้มีคุณค่า มีความเจริญงอกงามพัฒนาไปสู่สังคมอุดมคติ ปัญหาต่าง ๆ ในสังคมจะลดลงหรือหมดไป ดังนั้น ประเทศต่าง ๆ จึงใช้ความพยายามอย่างเต็มที่ในการที่จะพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพชีวิตของประชาชนให้สูงขึ้น จนถึงระดับมาตรฐานที่สังคมต้องการ สมาชิกในสังคมทุกคนมีความกินดีอยู่ดี มีความสุขสมบูรณ (มุสตอฟา หมัดบินเฮด, 2565)

วัฒนธรรมองค์การขององค์การต่าง ๆ อาจมีลักษณะใดลักษณะหนึ่ง (เน้นมากหรือน้อย) ใน 7 ลักษณะ คือ

1. เน้นให้พนักงานรู้จักศึกษาวิเคราะห์ในรายละเอียดต่าง ๆ ของงานที่ทำ
2. มุ่งที่ผลงานของพนักงานมากกว่าวิธีปฏิบัติ
3. ให้ความสำคัญกับบุคลากรในการตัดสินใจต่าง ๆ ของผู้บริหาร
4. มุ่งให้ความสำคัญกับการทำงานเป็นทีมมากกว่าบุคคล
5. เน้นให้พนักงานคิดและทำในเชิงรุกมากกว่าออมชอม
6. เน้นรักษาสถานภาพเดิมขององค์การ
7. เน้นส่งเสริมให้พนักงานคิดค้นสิ่งใหม่ ๆ และกล้าเสี่ยง

การที่จะเน้นวัฒนธรรมองค์การให้มีลักษณะใดจึงขึ้นอยู่กับความเหมาะสมกับแต่ละองค์การอย่างไรก็ตามวัฒนธรรมองค์การอาจมีการปรับเปลี่ยนได้เมื่อเวลาและสถานการณ์ต่าง ๆ เปลี่ยนแปลงไป องค์การที่มีวัฒนธรรมแข็งแรงหมายถึง

- วัฒนธรรมหรือค่านิยมขององค์การนั้นได้รับความเชื่อถือ และพนักงานมีส่วนร่วมด้วยอย่างกว้างขวาง
- วัฒนธรรมองค์การนั้นมีอิทธิพลต่อพนักงานเป็นอย่างมาก
- พนักงานส่วนรวมขององค์การให้การยอมรับวัฒนธรรมนั้นเป็นอย่างดี วัฒนธรรมนั้นเข้าได้ดี หรือสอดคล้องกับพฤติกรรมขององค์การ (จรรยพร สุรัตนชัยการ, 2550) เครื่องมือวัดความมีประสิทธิผลการดำเนินงานขององค์การว่าประสบความสำเร็จหรือไม่อย่างไรโดยวัดผลทางการปฏิบัติงานของบุคลากรทั้งในเรื่องความสามารถในการทำงานไปจนถึงศักยภาพที่ช่วยให้องค์การประสบความสำเร็จได้ดียิ่งขึ้นตลอดจนการประเมินผลการปฏิบัติงานนี้ยังถือเป็นส่วนหนึ่งของการพัฒนาองค์การซึ่งแนวคิดนี้มีความสอดคล้องกับบริบทหรือสามารถนำไปประยุกต์ใช้ในการศึกษาประสิทธิผลการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์ขององค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพได้เป็นอย่างดีดังกรอบแนวคิดการวิจัย ดังนี้



รูปที่ 1 กรอบแนวคิด

ระเบียบวิธีการวิจัย

1. ข้อมูลสำคัญจำนวนทั้งสิ้น 14 คนแบ่งออกเป็นจำนวน 4 กลุ่ม ประกอบด้วย ผู้บริหาร รองผู้บริหาร จำนวน 2 คน หัวหน้ากองการเดินรถรองหัวหน้ากองการเดินรถ จำนวน 2 คน และบุคลากรที่เป็นพนักงานธุรการ จำนวน 6 คน

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Method) โดยใช้แบบสัมภาษณ์เชิงลึกที่สร้างขึ้นจากการทบทวนแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ โดยการตรวจสอบความถูกต้อง (correctively) และความเที่ยงตรง (content validity) จากผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 ท่าน

3. การเก็บรวบรวมข้อมูลดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้ให้ข้อมูลสำคัญ โดยการสัมภาษณ์แบบเชิงลึกแบบไม่เป็นทางการ เพื่อสร้างบรรยากาศการพูดคุยที่เป็นธรรมชาติแลกเปลี่ยนความคิดเห็นและประสบการณ์เกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ระหว่างผู้วิจัยและผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ในการสัมภาษณ์จะทำการอธิบายวิธีการตอบอย่างละเอียดแก่ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ เมื่อเสร็จสิ้นการสัมภาษณ์ผู้วิจัยจะทำการตรวจสอบความสมบูรณ์ของข้อมูลที่ได้รับและความชัดเจนของข้อมูลทั้งหมด หากข้อความใดไม่สมบูรณ์จะสัมภาษณ์เพิ่มเติมอีก เพื่อให้ได้ข้อมูลที่สมบูรณ์ตามแบบสัมภาษณ์และนำข้อมูลที่ได้รับประมวลและวิเคราะห์ต่อไป

4. การวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยนำข้อมูลที่ได้จากการศึกษาค้นคว้าจากเอกสารต่าง ๆ การสัมภาษณ์เชิงลึกและการสังเกตแบบไม่มีส่วนรวม ในขั้นตอนการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยการจัดหมวดหมู่และแยกประเด็นของข้อมูลที่ต้องการเพื่อสร้างความชัดเจน จากนั้นผู้วิจัยจะนำข้อมูลที่ได้มาทำการสรุปแบบอุปนัย โดยการนำข้อมูลในประเด็นย่อยเขียนบรรยายให้เห็นความสัมพันธ์ของประเด็นหลัก เพื่อใช้ข้อมูลดั่งกล่าวมาตีความวัตถุประสงค์ และเชื่อมโยงไปสู่แนวคิดและทฤษฎีที่ทำการศึกษาโดยสรุปในลักษณะในแบบบรรยายเชิงพรรณนา

ผลการศึกษาและอภิปรายผล

จากสรุปผลการวิจัยเรื่อง แนวทางการพัฒนาประสิทธิผลองค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ สามารถอภิปรายผลตามการวิจัยได้ ดังนี้

1. ด้านการประเมินผลการปฏิบัติงาน พบว่า ระบบในการปฏิบัติงาน ความตรงต่อเวลาของการมาปฏิบัติงาน การทำรายงาน จำเป็นต้องมีข้อมูลที่ถูกต้องใช้ในการวิเคราะห์และกำหนดแนวทางปฏิบัติในการแก้ปัญหาให้ถูกจุด ลดการกระทบผลงานของตำแหน่งระดับสูง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน การมีส่วนร่วมจัดการปัญหาหรือการลงโทษการกระทำที่ไม่เหมาะสม และการปฏิบัติงานที่สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ขององค์การขนส่งมวลกรุงเทพ (อู่วัดไร่ขิง) สอดคล้องกับ ทิรัศม์ชญา พิพัฒน์เพ็ญ (2557) ศึกษาเรื่อง การประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการปฏิบัติราชการของเทศบาลนครสงขลา กล่าวว่า ความสำคัญในการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการในศูนย์บริการ เนื่องจากการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นเครื่องมือสำคัญประการหนึ่งในการ ประเมินประสิทธิภาพ ประสิทธิผลของการปฏิบัติงาน และนำผลที่ได้มาปรับปรุง แก้ไขการดำเนินงานต่อไป ในปีงบประมาณที่ผ่านมาสรุปวิธีการประเมินผลของการปฏิบัติงาน

2. ด้านการประเมินสมรรถนะ พบว่า การมีศักยภาพที่ตรงตามความคาดหวังตามตำแหน่งอย่างแท้จริงของการปฏิบัติหน้าที่ ความสามารถในการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า การแก้ปัญหาระบบงาน คำสั่ง นโยบายที่ไม่เข้าใจตรงกันได้ดี การวางแผนการเรียนรู้ด้วยตนเองอย่างเป็นระบบ ความสามารถในการรับผิดชอบและ

ติดตามงาน การรายงานผลความคืบหน้าในการประสานงานกับผู้อื่นเข้าใจตามระบบ และความสามารถใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาปรับใช้กับการปฏิบัติงานให้เกิดผลสัมฤทธิ์ การปฏิบัติงานที่สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ขององค์การขนส่งมวลกรุงเทพ (อู่วัดไร่ขิง) สอดคล้องกับ ธีร ชัยสุทธิ (2564) ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการสื่อสาร ความพึงพอใจต่อการสื่อสารและประสิทธิผลของการสื่อสารภายในองค์กร ของผู้ปฏิบัติงานสังกัดสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยบูรพา กล่าวว่า ติดต่อสื่อสารระหว่างปฏิบัติงานภายในสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยบูรพา จังหวัดชลบุรีเพื่อแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสาร นโยบายและเป้าหมายขององค์กรไปยังผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้อง โดยใช้สื่อหรือช่องทางต่าง ๆ เพื่อให้เกิดผล ในการรับรู้ หรือให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทัศนคติ และเป็นการตรวจสอบผลลัพธ์ที่เกิดขึ้น จากการสื่อสารให้เป็นไปตามเป้าหมายที่วางไว้

3. ด้านการประเมินผลทางเจตคติ พบว่า การมีมนุษย์สัมพันธ์ที่ต่อเพื่อนร่วมงาน การมีทัศนคติที่ดีต่อการทำงานและองค์กร ความสามารถทำหน้าที่ได้รับมอบหมายให้ไปในทิศทางเดียวกัน การมีส่วนร่วมและจิตใต้สำนึกการบริหารงาน การประสานงานให้สอดคล้องกับแผนนโยบายการดำเนินการที่เกี่ยวข้องตามลำดับการส่งเสริม กระตุ้น เพื่อลดการเกิดความขัดแย้ง และสร้างแรงจูงใจให้เห็นประโยชน์และความสำคัญขององค์กร การพัฒนารูปแบบการทำงาน เพื่อตอบสนองการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อมทั้งภายในและนอกองค์กร และเป็นไปในทิศทางเดียวกันตามนโยบาย เป้าหมาย ภารกิจที่วางไว้ ตามกำหนดการยุทธศาสตร์ขององค์การขนส่งมวลกรุงเทพ (อู่วัดไร่ขิง) สอดคล้องกับ (ปพิชญา ศรีจันทรา, 2563) ศึกษาเรื่อง แรงจูงใจและประสิทธิผลการปฏิบัติงานของบริษัทขนส่งแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร กล่าวว่า ประสิทธิผลขององค์การหมายถึง ความสามารถ ขององค์การในการบรรลุเป้าหมายที่ได้กำหนดไว้ โดยใช้ประโยชน์จากทรัพยากรอย่างคุ้มค่า รักษา ไว้ซึ่งทั้งทรัพยากรและวัสดุอุปกรณ์โดยไม่สร้างความเครียดแก่สมาชิกทั้งยังเกิดความพึงพอใจในงานทุกคนมีส่วนร่วมอย่างกว้างขวางในการกำหนดวัตถุประสงค์ขององค์การ และรับผิดชอบต่อ ปัญหาหรือข้อยุ่งยากที่เกิดขึ้นและองค์การส่วนรวมสามารถปรับตัวและพัฒนาเพื่อดำรงอยู่ต่อไป

4. ด้านการประเมินผลที่ไร้อคติ พบว่า การทำหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายให้ไปในทิศทางเดียวกันอย่างเหมาะสม การมีจิตสำนึกในหน้าที่การไม่กระทำให้องค์กรเสื่อมเสียความอดทนในการปฏิบัติหน้าที่การไม่มีอคติกับองค์กร ความสามารถในการแยกแยะปัญหาระหว่างชีวิตการทำงานและชีวิตส่วนตัว และการปฏิบัติงานได้อย่างเหมาะสมและยึดหลักความเป็นธรรม การจัดการปัญหา ทางความคิด สิ่งอคติ ต่อองค์กร ต่อเพื่อนร่วมงาน หรือต่อตนเอง ได้อย่างเหมาะสมการจัดการกับปัญหาส่วนตัวอาจเป็นเรื่องที่ท้าทายและส่งผลต่อความเป็นอยู่และการทำงานในชีวิตประจำวันแบ่งเวลาการแยกแยะระหว่างปัญหาส่วนตัวสอดคล้องกับ (พรชนก พินิจปริญญา, 2563) ศึกษาเรื่อง การขับเคลื่อนคุณธรรม จริยธรรม และธรรมาภิบาลของหน่วยงานภาครัฐไทย ผ่านกลไกการประเมินองค์กรคุณธรรม: กรณีศึกษา สำนักงบประมาณ กล่าวว่า แนวคิดเกี่ยวกับคุณธรรม จริยธรรม และธรรมาภิบาล เพื่อให้เข้าใจถึงวิวัฒนาการ รูปแบบ ลักษณะของแนวคิด รวมถึงศึกษาเป้าประสงค์และผลสำเร็จของกลไกการส่งเสริม กำกับ และ ติดตามประเมินผลการดำเนินงาน แนวทางการปรับปรุงการขับเคลื่อนผ่านแนวคิดองค์กรคุณธรรม อาทิ การวางแผนและจัดทำแผนปฏิบัติการส่งเสริม

คุณธรรมของหน่วยงาน การกำกับติดตามการ ดำเนินงาน และการรายงานผลการดำเนินงานที่ถูกต้องเหมาะสม สอดคล้องกับแนวทางและเกณฑ์ การประเมินองค์กรคุณธรรม เพื่อยกระดับผลคะแนนการประเมินให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

ข้อเสนอแนะแนวทางการพัฒนาประสิทธิผลการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ (อู่วัดไร่ขิง) สามารถอภิปรายตามการพัฒนาประสิทธิผลการดำเนินงานดังกล่าวได้ ดังนี้

1. ด้านการประเมินผลการปฏิบัติงาน พบว่า ควรจัดให้มีบุคลากรเข้ารับการอบรมตามนโยบายต่าง ๆ ให้มากกว่าเดิม เพื่อการทำงานที่มีประสิทธิภาพ และเข้าใจตรงกัน การจัดหาผู้ที่มีความรู้ความสามารถ เข้ามาพัฒนาองค์กรให้มีประสิทธิภาพ ตามยุคตามสมัย เช่น การสอนใช้อุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์เพิ่มมากขึ้น การเข้ารับอบรมการใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์กับบุคคลเพื่อการประมวลผลงานที่สะดวก และรวดเร็วตามลำดับ สอดคล้องกับ (สุภชาติ สิงห์สำโรง, 2562) กล่าวว่า การปฏิบัติงานในองค์การให้เกิดประสิทธิผลจำเป็นต้องสร้างความเข้าใจในการ ปรับตัวด้านพฤติกรรมและความสามารถในการดำเนินการ ประสิทธิผลขององค์การตามแนวความคิดดั้งเดิมเป็นความพยายามที่จะ เพิ่มพูนประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานให้เกิดความชำนาญเฉพาะอย่าง (Specialization) และการแบ่งแยกการปฏิบัติ (Segmentation) การปฏิบัติงานขององค์การมุ่งเน้นไปที่การเปลี่ยนแปลงและการเสริมสร้างสิ่งใหม่ ๆ โดยจะมองภาพรวม ว่าสิ่งเกี่ยวข้องใด ๆ ในขอบเขตที่กว้างขวาง และเชื่อมโยงสิ่งที่เกี่ยวข้องนั้นเข้าด้วยกัน นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับ ผลการศึกษาของ (ถวัลย์ วรเทพพุฒิพงษ์, 2533) กล่าวว่า การมีนโยบายที่ชัดเจน ถือได้ว่าเป็นลักษณะของนโยบายที่ดีและสำคัญยิ่งประการหนึ่ง นโยบายและเป้าหมายที่ชัดเจน นอกจากจะเป็นประโยชน์แก่หน่วยงานซึ่งมีหน้าทีรับผิดชอบการนำนโยบายไปปฏิบัติ เป็นต้น

2. ด้านการประเมินสมรรถนะ พบว่า เป็นเครื่องการจัดการองค์การ หรือ องค์การ ต่อการบริหารทรัพยากรบุคลากรให้การทำงานมีประสิทธิภาพตามด้วยประสิทธิผลมากขึ้น เพียงพอต่อการตัดสินใจ ซึ่งนำมาประเมินผลหลายๆ ด้านเข้าด้วยกัน ตามความคาดหวังตามตำแหน่งอย่างแท้จริงของการปฏิบัติหน้าที่ พัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ ความสามารถ ทักษะตามความสามารถหลักและความสามารถในตำแหน่งงานตามภารกิจได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทั้งในเชิงปริมาณและคุณภาพบุคลากรทุกสายงานได้รับการพัฒนาความรู้ความสามารถตามความต้องการของหน่วยงาน และสอดคล้องกับนโยบายขององค์การ สอดคล้องกับ (วนัสนันท์ สุวรรณหงส์, 2562) สมรรถนะ (Competency) เป็นเครื่องมือในการบริหารจัดการองค์การที่มีประโยชน์อย่างมากต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์ (Human Resource Management) ทั้งนี้เพราะสมรรถนะเป็นสิ่งที่ช่วยพัฒนาศักยภาพของบุคลากรในองค์การให้ทำงาน หรือผลิตผลงานที่องค์การต้องการได้และจะทำให้สนับสนุนวิสัยทัศน์ ภารกิจ และกลยุทธ์ที่กำหนดไว้ได้เร็ว และมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น สมรรถนะจึงเป็นเครื่องมือที่สามารถนำไปใช้ในการบริหารจัดการระบบบริหารงานบุคลากรในองค์กรได้เป็นอย่างดี

3. ด้านการประเมินผลทางเจตคติ พบว่า มนุษย์สัมพันธ์เป็นการสื่อสารและปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในที่ทำงาน ความสามารถในการสร้างสัมพันธ์ที่ดีกับเพื่อนร่วมงานจะช่วยส่งเสริมการทำงานร่วมกันอย่างราบรื่น ปัจจัยที่สำคัญในการสร้างมนุษย์สัมพันธ์ที่ดี จะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานและลดความขัดแย้งใน

องค์กร ทัศนคติที่ดีสามารถสะท้อนออกมาในหลายด้าน เช่น การมีเป้าหมายที่ชัดเจนความรับผิดชอบต่อหน้าที่การทำงานด้วยความมุ่งมั่น มีระเบียบวินัย และทำงานอย่างเต็มที่ สอดคล้องกับ (ราชาวดี เพชรรัตน์, 2560) กล่าวว่า เจตคติต่อการทำงาน หมายถึง ความคิดเห็น ความเชื่อ ความรู้สึกและแนวโน้มที่จะแสดงพฤติกรรมของบุคลากรองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีต่อการปฏิบัติงาน ในทางใดทางหนึ่ง อาจเป็นไปในทางสนับสนุนหรือคัดค้านคือชอบหรือไม่ชอบเห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วยก็ได้ และรวมถึง การปฏิบัติงาน หมายถึง การทำงานของบุคคลโดยการนำความรู้ ทักษะ รวมทั้งกฎระเบียบที่ควรรู้ในงาน มาพัฒนาและปฏิบัติงานให้เกิดประสิทธิผลปฏิบัติงานให้ได้ปริมาณงานคุณภาพงานและอัตราผลผลิตที่มีประสิทธิภาพโดยที่ประสิทธิภาพของบุคคลากรทุกระดับภายในองค์กรภายใต้ขอบเขตวิธีการซึ่งองค์กรระบุไว้เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์เป้าหมายหรือการประสบผลสำเร็จเพื่อความอยู่รอดขององค์กร

4. ด้านการประเมินผลที่ไร้อคติ พบว่า การไม่มีอคติกับองค์กรเท่ากับการประเมินผลงานและความสามารถของพนักงานควรพิจารณาจากข้อเท็จจริง เช่น ผลลัพธ์การทำงานหรือข้อมูลเชิงประจักษ์ ไม่ควรให้ความสำคัญกับปัจจัยส่วนตัวที่ไม่เกี่ยวข้องกับการทำงาน เช่น ความสัมพันธ์ส่วนตัวหรือความคิดเห็นส่วนตัว ยึดหลักความเป็นธรรมตัดสินใจทุกเรื่องจากข้อมูล ข้อเท็จจริง และผลงาน ไม่ควรปล่อยให้อคติส่วนตัวมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจ เช่น การประเมินผลการทำงาน การให้รางวัล หรือการเลื่อนตำแหน่งมีความโปร่งใสและเปิดเผย การสื่อสารและตัดสินใจอย่างโปร่งใสช่วยลดความไม่ไว้วางใจและความรู้สึกว่าถูกเลือกปฏิบัติ การตัดสินใจที่เกี่ยวข้องกับบุคลากรควรชี้แจงถึงเหตุผลและเกณฑ์ที่ใช้ในการตัดสินใจอย่างชัดเจน มีแรงจูงใจและความพึงพอใจได้รับการปฏิบัติอย่างเป็นธรรม จะมีความมุ่งมั่นในการทำงานและความพึงพอใจในงานเพิ่มขึ้น สอดคล้องกับ ณัฐกุล ภูกลาง (2561) กล่าวว่า ด้านแรงจูงใจการปฏิบัติงาน หมายถึง สิ่งเร้าหรือสภาพแวดล้อมที่มากระตุ้นให้ต้องการทำงาน ได้แก่ คำชมเชย คำตำหนิ การลงโทษ ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน การได้รับการยอมรับจากเพื่อนร่วมงาน และชุมชน ความภาคภูมิใจในตำแหน่ง หน้าที่ ความพอใจในงาน ด้านคุณธรรมจริยธรรมในการปฏิบัติงาน หมายถึง ลักษณะนิสัยที่ดีที่ควรประพฤติปฏิบัติในสิ่งที่ดีงาม เหมาะสมที่ช่วยให้การทำงานประสบความสำเร็จ ได้แก่ ความซื่อสัตย์สุจริต ความรับผิดชอบ ความสามัคคี การมีจิตสำนักที่ดีและความภาคภูมิใจในงานที่ปฏิบัติอยู่ส่งผลให้งานมีคุณภาพ

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะเชิงพัฒนาปัญหาอุปสรรค

1. องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ (อู่วัดไร่ขิง) ควรมีการวางแผนมีการกำหนดประเด็นยุทธศาสตร์ให้สอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์เพื่อทำให้การขับเคลื่อนเป็นไปในทิศทางเดียวกัน เช่น เดียวกับองค์การภาครัฐอื่น ๆ โดยมีการพิจารณาความสอดคล้องกับกำหนดวัตถุประสงค์เมื่อวิเคราะห์แผนปฏิบัติไปตามแนวทางที่กำหนดในยุทธศาสตร์เป็นหน่วยงานที่ให้บริการรถโดยสารประจำทางบริการต่อเนื่อง

2. องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ (อู่วัดไร่ขิง) ควรให้บริการอื่นที่มีความทันสมัยด้วยเทคโนโลยี แนวคิดและวิธีและหลักการใหม่ๆอย่างมีคุณภาพซึ่งหมายความรวมถึงมีสมรรถนะมีลักษณะเฉพาะเชื่อถือได้ สอดคล้อง

ตามที่ข้อกำหนด มีความทนทาน มีความสามารถในการให้บริการ มีความสวยงาม และสามารถรับรู้ได้ถึงคุณภาพ การบริหารจัดการเพื่อพัฒนาองค์กรรองรับการเปลี่ยนแปลง รวมทั้งจัดกิจกรรมต่าง ๆ การศึกษาดูงาน การอบรม สัมมนาตามนโยบายขององค์กรพัฒนาทักษะความรู้ให้กับบุคลากรในทุกตำแหน่งและทุกสายงานเพื่อส่งเสริมให้บุคลากรในองค์กรได้พัฒนาตามสายงานเพื่อรองรับการปรับเปลี่ยนตำแหน่ง เพื่อให้องค์กรมีบุคลากรทดแทนตำแหน่งที่ว่างได้

3. องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ (อู่วัดไร่ขิง) ควรเปิดให้มีการอบรมสมรรถนะด้านเทคโนโลยีดิจิทัล เทคโนโลยีดิจิทัลสารสนเทศความเข้าใจและ ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลเพิ่มมากขึ้นประจำปี เช่น คอมพิวเตอร์ โทรศัพท์ แท็บเล็ต โปรแกรมคอมพิวเตอร์ และสื่อออนไลน์ มาใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุดในการสื่อสารการปฏิบัติงาน และการทำงานร่วมกัน หรือใช้เพื่อพัฒนากระบวนการทำงานหรือระบบงานในองค์กรให้มีความทันสมัยและมีประสิทธิภาพโดยทักษะ รวมถึงการสร้างหรือเก็บรวบรวมข้อมูล บางกลุ่มอาจทำหน้าที่ในการพัฒนาซอฟท์แวร์ขึ้นตามความต้องการและในการประมวลผลและอาจเปลี่ยนแปลงโปรแกรมที่มีอยู่ให้สอดคล้องตามความต้องการที่เปลี่ยนแปลงในโอกาสต่าง ๆ ขณะเทคโนโลยี มีความก้าวหน้าและเป็นส่วนหนึ่งในวิถีชีวิตและการดำเนินงาน ส่งผลให้เกิดการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างรูปแบบกิจกรรมทางเศรษฐกิจและกระบวนการการบริการและกระบวนการทางสังคมการปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลต้องปรับตัวและรับเปลี่ยนกระบวนการดำเนินงาน

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1. การพัฒนาประสิทธิผลการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ (อู่วัดไร่ขิง) ด้านการประเมินสมรรถนะ ควรเพิ่มการติดต่อประสานงานนโยบายที่คลอบคลุมทุกตำแหน่ง กำหนดนโยบายกติกาการทำงานให้เข้าใจ เพื่อลดความขัดแย้ง และเข้าใจเพิ่มมากขึ้น

2. การพัฒนาประสิทธิผลการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ (อู่วัดไร่ขิง) ด้านการประเมินไร้อคติ ควรเพิ่มการอบรมให้รับทราบถึง จิตใต้สำนึกรักองค์กร ทำความเข้าใจถึงคุณค่าองค์กรปลูกฝัง การทำกิจกรรมร่วมกันมากขึ้น เพื่อทำให้องค์กรมีคุณภาพ ประสิทธิภาพต่อสังคม

3. การพัฒนาประสิทธิผลการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ (อู่วัดไร่ขิง) ด้านการประเมินผลทางเจตคติ เพื่อให้เกิดการดำเนินการตามปัญหาอุปสรรคและ นโยบาย ควรสร้างแรงจูงใจของการปฏิบัติงานเพิ่มมากขึ้น เพื่อให้บุคลากรมีกำลังใจที่ดี เข้าใจการประพฤติปฏิบัติมากขึ้น

4. การพัฒนาประสิทธิผลการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ (อู่วัดไร่ขิง) ด้านการประเมินผลทางไร้อคติ การทำงานที่จะประสบความสำเร็จ ได้คือความซื่อสัตย์สุจริต ความรับผิดชอบ ความสามัคคี การมีจิตสำนักที่ดีและความภาคภูมิใจในงานที่ปฏิบัติอยู่ส่งผลให้งานมีคุณภาพตลอดจนการปฏิบัติงานเพื่อให้มีประสิทธิผลตามลำดับ

ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติงาน

การพัฒนาประสิทธิผลการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ (อู่วัดไร่ขิง) ด้านการประเมินผลการปฏิบัติงาน ควรมีแนวทางการบริหารงานที่รวดเร็วต่อการแปลงทุกนโยบาย การบังคับ

บัญชาที่ถูกต้องและเข้าใจเพิ่มมากขึ้น เพราะการเดินรถนั้นเป็นส่วนสำคัญของการตัดสินใจจากระดับตำแหน่งที่สูงสู่ระดับตำแหน่งน้อยลงมา

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรทำการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับแนวทางแก้ไขปัญหาและการพัฒนาประสิทธิผลในการปฏิบัติงานขององค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ (อู่วัดไร่ขิง)

2. ควรทำการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับประสิทธิผลแรงจูงใจวัฒนธรรมองค์กรองค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ (อู่วัดไร่ขิง) และนำผลการวิจัยมาทำการศึกษา

3. ควรทำการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับผลการปฏิบัติงานบุคลากรธุรการองค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ (อู่วัดไร่ขิง) เพื่อเป็นข้อมูลความต้องการปรับปรุงพัฒนา และศึกษาจากผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง

4. ควรมีการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับผลการควบคุมบุคลากรการเป็นผู้นำ ผู้บริหารที่เกี่ยวข้องกับการตัดสินใจ การปฏิบัติงาน องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ (อู่วัดไร่ขิง) เพื่อเป็นข้อมูล และผลการวิจัยการทำงานขององค์กรให้มีประสิทธิภาพ

บรรณานุกรม

จรรยพร สุรัตนชัยการ. (2550). *ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานบริษัท แม่กลองฟู้ดส์ จำกัด* [สารนิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ]. มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. Srinakharinwirot University Intellectual Repository (CUIR). http://thesis.swu.ac.th/swuthesis/Man/Janyaporn_S.pdf

ณัฐกุล ภูกลาง. (2561). *รายงานการวิจัยเรื่องการพัฒนาศักยภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไปในมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.* มหาสารคาม: มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.

ถวัลย์ วรเทพพุฒิพงษ์. (2533). *การประเมินผลนโยบาย:ประสิทธิภาพ ประสิทธิผล และความเป็นธรรมของนโยบาย*. กรุงเทพฯ: คณะรัฐประศาสนศาสตร์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

ทิรัศม์ชญา พิพัฒน์เพ็ญ. (2557). *รายงานการวิจัยเรื่องการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการปฏิบัติราชการของเทศบาลนครสงขลา.* สงขลา: มหาวิทยาลัยหาดใหญ่.

ธีร ชัยสุทธิ. (2564). *ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการสื่อสาร ความพึงพอใจต่อการสื่อสารและประสิทธิผลของการสื่อสารภายในองค์กร ของผู้ปฏิบัติงานสังกัดสำนักงานอธิการบดี* [วิทยานิพนธ์ปริญญานิเทศศาสตรมหาบัณฑิต]. มหาวิทยาลัยบูรพา. Burapha University Intellectual Repository (CUIR). https://ir.buu.ac.th/dspace/bitstream/1513/317/1/62920334.pdf

ปพิชญา ศรีจันทรา. (2563). *แรงจูงใจและประสิทธิผลการปฏิบัติงานของบริษัทขนส่งแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร* [วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต]. มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. Srinakharinwirot University Intellectual Repository (CUIR). http://irithesis.swu.ac.th/dspace/bitstream/123456789/879/1/gs601130385.pdf

พรชนก พินิจปริญญา. (2563). *การขับเคลื่อนคุณธรรม จริยธรรม และธรรมาภิบาลของหน่วยงานภาครัฐไทยผ่านกลไกการประเมินองค์กรคุณธรรม กรณีศึกษา สำนักงบประมาณ* [วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย]. Chulalongkorn University Intellectual Repository (CUIR). https://digital.car.chula.ac.th/cgi/viewcontent.cgi? article=8438& context=chulaetd

มุสตอฟา หมัดบินเฮด. (2565). *คุณภาพชีวิตในการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรภาครัฐ อำเภอบางแก้ว จังหวัดพัทลุง* [วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์]. Prince of Songkla University Intellectual Repository (CUIR). https://kb.psu.ac.th/psukb/bitstream/2016/17475/1/6310521529.pdf

ราชาวดี เพชรรัตน์. (2560). *ปัจจัยด้านเจตคติต่อการทำงาน ความต้องการการฝึกอบรม และแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นใน 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้* [วิทยานิพนธ์ปริญญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช]. Sukhothai Thammathirat Open University Intellectual Repository (CUIR). https://ir.stou.ac.th/bitstream/123456789/6084/1/FULLTEXT_155395.pdf

วนัสนันท์ สุวรรณหงส์. (2562). *รายงานการวิจัยบุคลากร (R2R) เรื่องสมรรถนะหลักของบุคลการสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม*. มหาสารคาม: มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.

สุภชาติ สิงห์สำโรง. (2562). *เทคนิคการสร้างประสิทธิผลของการปฏิบัติงานให้เกิดผลสัมฤทธิ์กับองค์การ*. ขอนแก่น: มหาวิทยาลัยขอนแก่น.

องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ. (2566). *แผนวิสาหกิจ ปีงบประมาณ พ.ศ. 2566-2570.* กรุงเทพฯ: องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ.

Seldin, P. (1988). *Evaluation and developing administrative performance*. San Francisco: Jossey-Bass.

การพัฒนาแรงจูงใจของบุคลากรภาครัฐในศตวรรษที่ 21

Developing the Motivation of Government Personnel in the 21st Century

กัลยณัฏฐ์ เกษรสังข์ [1] และชมภูนุช หุ่นนาค[2]

Gulyanutt Kesornsung[1] and Chompoonuch Hunnark[2]

นักศึกษาปริญญาโท หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต[1]

อาจารย์ประจำ หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต[2]

วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์[1,2]

E-mail: gulyanutt.kes@rmutr.ac.th[1]

บทคัดย่อ

ท่ามกลางการเปลี่ยนแปลงศตวรรษที่ 21 ทั้งในการเปลี่ยนแปลงของบริบทเศรษฐกิจและสังคมโลก การเปลี่ยนแปลงสู่อุตสาหกรรม 4.0 และความต้องการกำลังคนที่มีทักษะในศตวรรษที่ 21 ประกอบกับแรงกดดันจากภายในประเทศจากการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างประชากรที่ส่งผลให้ประเทศเข้าสู่สังคมสูงวัยทำให้ระบบราชการไทยต้องพร้อมรับมือกับการเปลี่ยนแปลงดังกล่าว ต้องมีการพัฒนานโยบาย กฎและระเบียบต่าง ๆ ให้มีความสอดคล้องและส่งเสริมการปฏิบัติงานภาครัฐให้มีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผลสูงสุด วิกฤตนี้ส่งผลให้บุคลากรขององค์กรต่าง ๆ ไม่สามารถใช้ความรู้ความสามารถแบบเดิมได้ จึงต้องมีการเปลี่ยนแปลงมุมมองแนวความคิด และการบริหารจัดการใหม่ทั้งหมดจากการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับศตวรรษที่ 21 และทักษะในศตวรรษที่ 21 การสร้างแรงจูงใจให้กับบุคลากรนั้นมีหลายวิธี องค์กรควรนำแนวคิดมาปรับและประยุกต์ให้เหมาะสมและเข้ากับบุคลากรขององค์กรเองเพื่อที่จะสามารถพัฒนากำลังคนที่เป็นปัจจัยหลักในการขับเคลื่อนองค์กรต่อไปได้โดยบทความนี้ได้นำเสนอการปรับตัวของบุคลากรภาครัฐโดยมุ่งเน้นการเตรียมบุคคลให้พร้อมสำหรับโลกที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วและความท้าทายที่ต้องเผชิญในศตวรรษที่ 21 ซึ่งทักษะแห่งศตวรรษที่ 21 แบ่งเป็น 3 กลุ่มใหญ่ ๆ คือ 1) ทักษะการเรียนรู้ 2) ทักษะความเข้าใจและการใช้เทคโนโลยีดิจิทัล และ 3) ทักษะชีวิตและการสร้างแรงจูงใจให้บุคลากรเพราะการเพิ่มแรงจูงใจในการทำงานให้แก่พนักงานจะทำให้ได้ผลลัพธ์ที่มีประสิทธิมากขึ้น เพื่อเป็นแนวทางให้องค์กรต่าง ๆ นำไปประยุกต์ใช้ให้สอดคล้องกับสถานการณ์ขององค์กร เพื่อเพิ่มความสามารถในการปรับตัวของบุคคลและองค์กร

คำสำคัญ: การสร้างแรงจูงใจ บุคลากรในหน่วยงานรัฐ ความท้าทายในศตวรรษที่ 21

Abstract

Amidst the changes of the 21st century, both in the economic and societal contexts transitioning towards Industry 4.0 and the demand for skilled manpower, coupled with internal pressures within the country due to demographic shifts leading to an aging society, the Thai

government system must be prepared to cope with these changes. This necessitates the development of policies, regulations, and rules that are congruent and promote efficient and effective public sector operations to address these transformations. This crisis results in personnel of various organizations being unable to rely on traditional knowledge and skills, thus requiring a change in perspectives, ideologies, and management approaches. By reviewing literature related to the 21st century and its associated skills, various ways to motivate personnel are presented. Organizations should adapt and tailor these concepts to suit their personnel in order to develop a workforce that serves as a key driving factor for the organization's continued advancement. This article proposes the adaptation of public sector personnel, focusing on preparing individuals for a rapidly changing world and the challenges of the 21st century. The skills of the 21st century are divided into three main groups such as 1) learning skills, 2) understanding and utilizing digital technology skills, and 3) life skills and motivating employees. Increasing motivation in the workplace will lead to more productive outcomes. This serves as a guideline for organizations to apply, aligning with their specific organizational situations, to enhance the adaptability of individuals and organizations.

Keywords: Motivation, personnel in government agencies, challenges in the 21st century

บทนำ

ความท้าทายในการที่โลกจะต้องเข้าสู่ยุคโลกศตวรรษที่ 21 ทั้งแรงกดดันภายนอก ได้แก่ การเปลี่ยนแปลงสู่อุตสาหกรรม 4.0 (The Fourth Industrial Revolution) การดำเนินงานเพื่อบรรลุเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืนขององค์การสหประชาชาติ 2573 (Sustainable Development Goals : SDGs 2030) ที่ประเทศไทยได้ให้สัตยาบัน การเปลี่ยนแปลงของบริบทเศรษฐกิจและสังคมโลก เนื่องจากการปฏิวัติดิจิทัล (Digital Revolution) รวมทั้งผลกระทบของการเป็นประชาคมอาเซียน และความต้องการกำลังคนที่มีทักษะในศตวรรษที่ 21 ประกอบกับแรงกดดันจากภายในประเทศที่เกิดจากการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างประชากรที่ส่งผลให้ประเทศเข้าสู่สังคมสูงวัยอย่างสมบูรณ์การติดกับดักประเทศที่มีรายได้ปานกลาง (ชนินทร์ ศรีส่อง และชยากานต์ เรืองสุวรรณ, 2564)

ทัศนคติ ค่านิยม ความเชื่อ วัฒนธรรม และพฤติกรรมต่าง ๆ ของประชากรที่ต้องมีการปรับเปลี่ยนไปตามกระแสโลกาภิวัตน์ การเติบโตทางเศรษฐกิจของประเทศที่ส่งผลให้ทรัพยากรธรรมชาติถูกทำลาย และเสื่อมโทรมอย่างรวดเร็ว รวมทั้งระบบการศึกษาที่ยังมีปัญหาหลายประการ ทำให้ระบบราชการไทยต้องพร้อมรับมือกับการเปลี่ยนแปลงดังกล่าว ต้องมีการพัฒนานโยบาย กฎและระเบียบต่าง ๆ ให้มีความสอดคล้องและส่งเสริม

การปฏิบัติงานภาครัฐให้มีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผลสูงสุด รวมทั้งต้องพัฒนาศักยภาพของกำลังคนภาครัฐให้สอดคล้อง และรองรับการเปลี่ยนแปลงและความท้าทายต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น

ปัจจัยสำคัญที่จะขับเคลื่อนประเทศ ไปสู่เป้าหมายการเป็นประเทศที่พัฒนาแล้วมีองค์ประกอบที่สำคัญ 3 ประการ ได้แก่ ทรัพยากรธรรมชาติ เทคโนโลยี และทรัพยากรมนุษย์ โดยผู้นำหรือนักบริหารระดับสูงภาครัฐ เป็นทรัพยากรมนุษย์ที่สำคัญที่สุดที่จะขับเคลื่อนการทำงาน ภาครัฐ ดังนั้น ผู้ที่จะได้รับการแต่งตั้งให้ดำรงตำแหน่งประเภทบริหารในภาครัฐ จึงต้องมีสมรรถนะ (Competency) ที่จำเป็นในศตวรรษที่ 21 และปรับตัวต่อการเปลี่ยนแปลงเป็นสิ่งสำคัญในการประสบความสำเร็จในศตวรรษที่ 21 เราควรมีการใช้ทักษะที่เหมาะสม ทักษะในศตวรรษที่ 21 คือชุดของทักษะความรู้ และความสามารถที่จำเป็นสำหรับบุคคล เป็นทักษะที่นอกเหนือจากหลักวิชาการทั่วไป มีการมุ่งเน้นที่การเตรียมบุคคลให้พร้อมสำหรับโลกที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วและความท้าทายที่ต้องเผชิญในศตวรรษที่ 21 โดยแบ่งเป็น3 กลุ่มใหญ่ ๆ คือ ทักษะการ เรียนรู้ (Learning Skills) ทักษะความเข้าใจและการใช้เทคโนโลยีดิจิทัล (Digital & Information Literacy Skills) ทักษะชีวิต (Life Skills) ในยุคศตวรรษที่ 21 นี้เป็นยุคที่มีการเปลี่ยนแปลงมากทำให้คนในยุคประสบปัญหาที่เป็นอุปสรรคต่อการพัฒนา (พละกริท คอนซัลแทนท์, 2563)

ปัญหาเหล่านี้ก่อให้เกิด “อาการเหนื่อยล้าและเครียดสะสม” โดยปัญหาและโรคเหล่านี้จะส่งผลต่อการใช้ชีวิตประจำวัน ทำให้เกิดความวิตกกังวล ภาวะจิตตกต่ำ และจะกระทบต่อประสิทธิภาพในการทำงาน ทำให้คนเกิดการลาออกจากงานสูง เนื่องจากภาวะความเครียดและความกดดันทำให้ไม่สามารถทำงานต่อได้ หรือปัญหาการโยกย้ายที่ทำงาน ทำให้หน่วยงานหรือองค์กรขาดกำลังคนที่เป็นปัจจัยหลักในการที่จะพัฒนาและขับเคลื่อนหน่วยงานหรือองค์กรต่อไปได้ ดังนั้นเราควรสร้างแรงจูงใจเพื่อให้เกิดเป็นแรงพลักดันที่ทำให้เราเกิดการเคลื่อนไหว หรือเกิดพฤติกรรม ที่จะทำให้สามารถบรรลุเป้าหมายตามที่ตั้งเอาไว้ได้ (สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน, 2563)

ดังนั้นเราควรสร้างแรงจูงใจในการทำงานเพื่อให้เกิดเป็นแรงผลักดันที่ทำให้บุคลากรเกิดการเคลื่อนไหวหรือเกิดพฤติกรรมที่จะทำให้สามารถบรรลุเป้าหมายตามที่องค์กรตั้งเอาไว้ได้ การพัฒนาแรงจูงใจของบุคลากรภาครัฐในศตวรรษที่ 21 จึงเป็นเรื่องที่มีความสำคัญ เนื่องจากบุคลากรที่มีแรงจูงใจสูงจะสามารถทำงานได้มีประสิทธิภาพสูงขึ้น นอกจากนี้ยังสามารถช่วยสร้างบรรยากาศการทำงานที่ดีและสร้างผลลัพธ์ที่เชื่อมโยงกับวัตถุประสงค์ขององค์กรได้ดีมากขึ้นด้วย โดยการพัฒนาแรงจูงใจของบุคลากรในภาครัฐต้องเป็นกระบวนการที่มีความต่อเนื่องและให้ความสำคัญต่อการทำงานเป็นทีมและมีการปรับตัวตลอดเวลา เพื่อให้บุคลากรมีความพึงพอใจและมีส่วนร่วมในการพัฒนาหน่วยงานอย่างยั่งยืนในศตวรรษที่ 21

ทฤษฎีแรงจูงใจ (theories of motivation)

คำว่า แรงจูงใจ มีความหมายตรงกับคำในภาษาอังกฤษว่า to move ซึ่งมาจากคำกริยาในภาษาละตินว่า Movere มีความหมายเป็นสิ่งที่โน้มน้าว หรือการชักนำบุคคลให้เกิดการกระทำหรือปฏิบัติการ

(To move a person to a course of action) ดังนั้นแรงจูงใจจึงได้รับความสนใจมากในทุก ๆ วงการ (สุขุม รัตนเสรีเกียรติ, 2555)

โลเวลล์ ให้ความหมายของแรงจูงใจว่า”เป็นกระบวนการที่ชักนำโน้มน้าวให้บุคคลเกิดความมานะพยายามเพื่อที่จะสนองตอบความต้องการบางประการให้บรรลุผลสำเร็จ”

ไมเคิล ดอมแจน อธิบายว่าการจูงใจเป็นภาวะในการเพิ่มพฤติกรรมการกระทำกิจกรรมของบุคคลโดยจงใจจะกระทำพฤติกรรมนั้นเพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่ต้องการ

โดยสามารถสรุปได้ว่าการจูงใจเป็นกระบวนการที่บุคคลถูกกระตุ้นจากสิ่งเร้าโดยจงใจให้กระทำเพื่อให้บรรลุจุดประสงค์บางอย่าง ซึ่งเห็นได้จากพฤติกรรมที่เกิดจากการจูงใจเป็นพฤติกรรมที่ไม่ได้ตอบสนองสิ่งเร้าปกติธรรมดา เช่น การขานรับเมื่อได้ยินเสียงเรียก แต่การตอบสนองสิ่งเร้าที่จัดว่าเป็นพฤติกรรมที่เกิดจากการจูงใจ เช่น พนักงานตั้งใจทำงานเพื่อหวังที่จะได้รับผลประโยชน์ตอบแทนพิเศษ

แรงจูงใจต่อพฤติกรรมของบุคคลในแต่ละสถานการณ์จะทำให้แต่ละบุคคลเลือกพฤติกรรมเพื่อตอบสนองต่อสิ่งเร้าที่เหมาะสมที่สุดในแต่ละสถานการณ์ที่แตกต่างกันออกไป พฤติกรรมที่เลือกแสดงนี้ เป็นผลจากลักษณะในตัวบุคคลสภาพแวดล้อมดังนี้

1. ถ้าบุคคลมีความสนใจในสิ่งใดก็นั้นจะเลือกที่จะแสดงพฤติกรรม และมีความพอใจที่จะทำกิจกรรมนั้น ๆ รวมทั้งพยายามทำให้เกิดผลลัพธ์เร็วที่สุด

2. ความต้องนั้นเป็นแรงกระตุ้นที่ทำให้ทำกิจกรรมต่าง ๆ เพื่อตอบสนองความต้องการนั้นได้

3. ค่านิยมที่เป็นคุณค่าของสิ่งต่าง ๆ เช่น ค่านิยมทาง สังคม เศรษฐกิจ ความงาม จริยธรรม วิชาการ สิ่งเหล่านี้จะเป็นแรงกระตุ้นให้เกิดแรงขับของพฤติกรรมตามค่านิยมนั้น

4. ทัศนคติมีผลต่อพฤติกรรม เช่น ถ้ามีทัศนคติที่ดีต่อการทำงาน ก็จะทำงานด้วยความทุ่มเท

5. ความมุ่งหวังที่ต่างระดับจะทำให้เกิดแรงกระตุ้นที่ต่างระดับกันด้วย คือ คนที่ตั้งระดับความมุ่งหวังไว้สูงจะมีความพยายามมากกว่าผู้ที่ตั้งระดับความมุ่งหวังไว้ต่ำ

6. การแสดงออกถึงความต้องการในแต่ละสังคมจะแตกต่างกันออกไปตามขนบธรรมเนียมประเพณีและวัฒนธรรมของสังคมของตน ยิ่งไปกว่านั้นคนในสังคมเดียวกัน ก็ยังมีพฤติกรรมในการแสดงความต้องการที่ต่างกันอีกด้วย อันเนื่องมาจากสิ่งเหล่านี้จะเกิดจากการเรียนรู้ของตน

7. ความต้องการอย่างเดียวกัน สามารถทำให้บุคคลมีพฤติกรรมที่แตกต่างกันได้

8. แรงจูงใจที่แตกต่างกันก็อาจทำให้การแสดงออกของพฤติกรรมที่เหมือนกันได้

9. พฤติกรรมอาจสนองความต้องการได้หลาย ๆ ทางและมากกว่าหนึ่งอย่างในเวลาเดียวกัน เช่น การตั้งใจทำงานเพื่อให้มีการขึ้นเงินเดือนและได้รับชื่อเสียงเกียรติยศ รวมถึงความยกย่องและยอมรับจากผู้อื่น (สุขุม รัตนเสรีเกียรติ, 2555)

แรงจูงใจมี 2 ลักษณะดังนี้

1. แรงจูงใจภายใน (intrinsic motives) แรงจูงใจภายในเป็นสิ่งที่ผลักดันจากภายในตัวบุคคลออกมาโดยอาจจะเป็นเจตคติ ความสนใจ ความตั้งใจ ความคิด การมองเห็นคุณค่า ความพอใจ ความต้องการ สิ่งต่าง ๆ

ดังกล่าวนี้มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมค่อนข้างถาวร เช่น คนงานที่เห็นว่าองค์การคือสถานที่ให้ชีวิตแก่เขาและครอบครัวเขาก็จะจงรักภักดีต่อองค์การ

2. แรงจูงใจภายนอก (extrinsic motives) แรงจูงใจภายนอกเป็นสิ่งผลักดันภายนอกตัวบุคคลที่มากระตุ้นให้เกิดพฤติกรรมอาจจะเป็นการได้รับรางวัล เกียรติยศชื่อเสียง คำชม หรือยกย่อง แรงจูงใจนี้ไม่คงทนถาวรบุคคลแสดงพฤติกรรมเพื่อตอบสนองสิ่งจูงใจดังกล่าวเฉพาะกรณีที่ต้องการสิ่งตอบแทนเท่านั้น

แนวคิดและแรงจูงใจตามทฤษฎีอีอาร์จี (ERG Theory: Existence Relatedness Growth Theory) ของเคลย์ตัน พี. อัลเดอร์เฟอร์ (Clayton P. Alderfer)

อัลเดอร์เฟอร์ แห่งมหาวิทยาลัยเยล เป็นลูกศิษย์ของมาสโลว์ เขาได้ศึกษาและนำทฤษฎี ลำดับขั้นความต้องการมาพัฒนาในปี ค.ศ.1969 โดยจัดลำดับขั้นความต้องการของมนุษย์ใหม่ โดยแบ่งออกเป็น 3 กลุ่ม ได้แก่ (นันทนา จงดี, 2560)

1. กลุ่มที่ต้องการอยู่รอด (E-Existence Needs) คือ ความต้องการขั้นพื้นฐานของมนุษย์เพื่อต้องการที่จะใช้ชีวิตอยู่เป็นความต้องการค้าน ปัจจัย 4 ประกอบด้วย น้ำอาหาร เครื่องนุ่งห่ม อากาศ รวมถึงการพักผ่อนและสภาพการทำงานที่ดี ซึ่งจะมีความคล้ายกับทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์ ในขั้นที่ 1 และขั้นที่ 2

2. กลุ่มที่ต้องการด้านความสัมพันธ์กับผู้อื่น (R-Relatedness Needs) คือ ความต้องการที่จะมีความสัมพันธ์ที่ดีกับเพื่อนร่วมงาน คนในครอบครัว และกับคนในสังคม ในด้านนี้อัลเดอร์เฟอร์ได้รวมบางส่วน ในขั้นที่ 2 ของมาสโลว์เข้าไว้ด้วย คือ ความต้องการในส่วนของความปลอดภัยในความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้อื่น และขั้นที่ 4 ในส่วนของการได้รับการนับถือจากผู้อื่น

3. กลุ่มที่ต้องการด้านความเจริญก้าวหน้า (Growth Needs) คือ ความต้องการที่อยากจะมีความก้าวหน้าในงานโดยบุคคลจะใช้ทักษะความรู้ ความชำนาญ ความสามารถของตน เพื่อทำงานให้เต็มความสามารถที่ตนเองมีรวมทั้งต้องการมีโอกาสแสวงหาความรู้เพื่อพัฒนาสร้างสรรค์สิ่งใหม่ ๆ

เฟรดเดอริค เฮิร์ซเบิร์ก (Frederick Herzberg) ได้นำเสนอทฤษฎีสองปัจจัย ซึ่งประกอบด้วยปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุน หรือปัจจัยสุขวิทยา (Motivation-Hygiene Theory) ซึ่งมีที่มาจากการที่ Herzberg ได้ศึกษาความต้องการของบุคคลตามลำดับขั้นของ Maslow จากนั้นศึกษาเจาะลึกเกี่ยวกับความต้องการของคนงานในองค์การ หรือการจูงใจในการทำงาน ทั้งนี้ เชื่อว่า ผู้บริหารขององค์การสามารถควบคุมปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพอใจในการทำงานได้ โดยทำการสัมภาษณ์คนประกอบอาชีพวิศวกรและนักบัญชี 200 คน จากโรงงานอุตสาหกรรม 11 แห่ง ที่ตั้งอยู่ในเมืองพิทส์เบิร์ก มลรัฐเพนซินวาเนีย ซึ่งผลการวิจัยมีสาระสำคัญดังนี้ ปัจจัยสุขวิทยา (Hygiene Factor) เป็นปัจจัยที่ไม่สามารถจูงใจให้คนพอใจขั้นสูงได้ แต่หากได้รับการตอบสนองก็จะไม่ทำให้คนไม่พอใจ ซึ่งสอดคล้องกับความต้องการขั้นต่ำของ Maslow กล่าวคือ เป็นปัจจัยที่มีส่วนลดความไม่พอใจ แต่ไม่ได้เป็นส่วนที่ทำให้เกิดความพึงพอใจ ได้แก่ สภาพการทำงานทั่วไป นโยบายและการบริหารของบริษัท และการนิเทศงานทางเทคนิค เป็นต้น

ปัจจัยจูงใจ (Motivation Factor) ถือเป็นปัจจัยที่ช่วยสร้างความพึงพอใจให้คนงาน ซึ่งสอดคล้องกับความต้องการขั้นสูงของ Maslow เนื่องจากสามารถนำไปสู่ความพึงพอใจ และจูงใจให้คนงานมีพฤติกรรมในการทำงานที่ดีขึ้น ได้แก่ การได้รับการยอมรับจากผู้อื่น การประสบความสำเร็จในการทำงาน และการมีโอกาสได้ก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่ เป็นต้น (ธนัญพร สุวรรณคาม, 2559)

ทฤษฎีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ของแมคคลีแลนด์ McClelland

ทฤษฎีนี้เน้นอธิบายการจูงใจของบุคคลที่กระทำการเพื่อให้ได้มาซึ่งความต้องการความสำเร็จมิได้หวังรางวัลตอบแทนจากการกระทำของเขา ซึ่งความต้องการความสำเร็จนี้ในแง่ของการทำงานหมายถึงความต้องการที่จะทำงานให้ดีที่สุดและทำให้สำเร็จผลตามที่ตั้งใจไว้ เมื่อตนทำอะไรสำเร็จได้ก็จะเป็นแรงกระตุ้นให้ทำงานอื่นสำเร็จต่อไป หากองค์การใดที่มีพนักงานที่แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์จำนวนมากก็จะเจริญรุ่งเรืองและเติบโตเร็ว

ในช่วงปีค.ศ. 1940s นักจิตวิทยาชื่อ David I. McClelland ได้ทำการทดลองโดยใช้แบบทดสอบการรับรู้ของบุคคล thematic apperception test (tat) เพื่อวัดความต้องการของมนุษย์ โดยแบบทดสอบ TAT เป็นเทคนิคการนำเสนอภาพต่าง ๆ แล้วให้บุคคลเขียนเรื่องราวเกี่ยวกับสิ่งที่เขาเห็น จากการศึกษาวิจัยของแมคคลีแลนด์ได้สรุปคุณลักษณะของคนที่มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์สูงมีความต้องการ 3 ประการที่ได้จากแบบทดสอบTAT ซึ่งเขาเชื่อว่าเป็นสิ่งสำคัญในการที่จะเข้าใจถึงพฤติกรรมของบุคคลได้ดังนี้

1. ความต้องการความสำเร็จ need for achievement (nach) เป็นความต้องการที่จะทำสิ่งต่าง ๆ ให้เต็มที่และดีที่สุดเพื่อความสำเร็จ จากการวิจัยของ McClelland พบว่า บุคคลที่ต้องการความสำเร็จ (nach) สูงจะมีลักษณะชอบการแข่งขัน ชอบงานที่ท้าทาย และต้องการได้รับข้อมูลป้อนกลับเพื่อประเมินผลงานของตนเอง มีความชำนาญในการวางแผน มีความรับผิดชอบสูง และกล้าที่จะเผชิญกับความล้มเหลว

2. ความต้องการความผูกพัน (need for affiliation (naff) เป็นความต้องการการยอมรับจากบุคคลอื่น ต้องการเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่ม ต้องการสัมพันธภาพที่ดีต่อบุคคลอื่น บุคคลที่ต้องการความผูกพันสูงจะชอบสถานการณ์การร่วมมือมากกว่าสถานการณ์การแข่งขัน โดยจะพยายามสร้างและรักษาความสัมพันธ์อันดีกับผู้อื่น

3. ความต้องการอำนาจ (need for power (npower) เป็นความต้องการอำนาจเพื่อมีอิทธิพลเหนือผู้อื่น บุคคลที่มีความต้องการอำนาจสูง จะแสวงหาวิถีทางเพื่อทำให้ตนมีอิทธิพลเหนือบุคคลอื่น ต้องการให้ผู้อื่นยอมรับหรือยกย่อง ต้องการความเป็นผู้นำ ต้องการทำงานให้เหนือกว่าบุคคลอื่น และจะกังวลเรื่องอำนาจมากกว่าการทำงานให้มีประสิทธิภาพ (นิตญา วิมุล, 2554)

แมคคลีแลนด์ได้พบว่าปัจจัยที่สำคัญอีกปัจจัยหนึ่งที่มีผลต่อการทำงานเพื่อให้ได้ผลงานที่มีประสิทธิภาพ คือสิ่งแวดล้อมที่เหมาะสมกับงานที่เขาทำด้วย ซึ่งการสร้างแรงจูงใจให้พนักงานจะทำให้การทำงานมีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น ผลิตภาพก็เพิ่มขึ้นด้วย

โดยการสร้างแรงจูงใจในการทำงานความสำคัญเพราะการสร้างแรงจูงใจช่วยเพิ่มพลังในการทำงานให้พนักงานเพราะพลังเป็นแรงขับเคลื่อนที่สำคัญต่อการกระทำหรือพฤติกรรมของคน ถ้าเรามีแรงจูงใจในการทำงานสูงก็จะทำให้เรามีพลังกระตือรือร้นที่จะทำงานนั้น ๆ ให้สำเร็จ การสร้างแรงจูงใจช่วยเพิ่มความพยายามในการทำงานให้พนักงานเพราะความพยายามทำให้เรามีความอดทนไม่ย่อท้อที่จะคิดหาวิธีการนำความรู้ความสามารถของตนมาใช้ให้เป็นประโยชน์ต่องานให้ได้มากที่สุด การสร้างแรงจูงใจช่วยให้เกิดการเปลี่ยนแปลงรูปแบบการทำงานของพนักงานเพื่อที่จะได้เรียนรู้ในสิ่งใหม่ ๆ เพราะการเปลี่ยนแปลงทำให้เราเรียนรู้สิ่งใหม่ ๆ ให้ชีวิตคนที่มีแรงจูงใจในการทำงานสูงจะทำงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมาย หากไม่สำเร็จก็จะหาข้อผิดพลาดเพื่อแก้ไขซึ่งทำให้เกิดเปลี่ยนแปลงการทำงานจนหาแนวทางที่เหมาะสมที่แตกต่างไปจากแนวเดิมได้ การสร้างแรงจูงใจในการทำงานช่วยเสริมสร้างคุณค่าความเป็นคนที่สมบูรณ์ให้พนักงานเพราะคนที่มีแรงจูงใจในการทำงานจะเป็นคนที่มุ่งมั่นทำให้เกิดความเจริญก้าวหน้าและทำงานที่ตนรับผิดชอบให้สำเร็จลุล่วง ซึ่งลักษณะดังกล่าวแสดงให้เห็นถึงความสมบูรณ์

ความหมายและความท้าทายของศตวรรษที่ 21

ศตวรรษที่ 21 หมายถึงระยะเวลาที่เริ่มต้นในวันที่ 1 มกราคม 2001 และสิ้นสุดในวันที่ 31 ธันวาคม 2100 ตามปฏิทินทางการและการนับหลักทฤษฎี และถือเป็นศตวรรษที่เกิดการเปลี่ยนแปลงมากมายทั้งในด้านเทคโนโลยี สังคม การเมือง เศรษฐกิจ และสิ่งแวดล้อม ในยุคศตวรรษที่ 21 มีความท้าทายดังนี้ (พละกริท คอนซัลแทนท์, 2563)

1. ด้านการเติบโตของเทคโนโลยีดิจิทัล ในยุคศตวรรษที่ 21 เป็นยุคที่เทคโนโลยีดิจิทัลเข้าถึงชีวิตประจำวันของคนทั่วโลก การพัฒนาในด้านเทคโนโลยีได้มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว โดยเฉพาะการใช้งานอินเทอร์เน็ต ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทั้งในด้านการทำงาน การศึกษา การสื่อสาร และการใช้ชีวิตประจำวัน

2. การเปลี่ยนแปลงในสังคมและวัฒนธรรม ในศตวรรษที่ 21 ได้เกิดการเปลี่ยนแปลงในสังคมและวัฒนธรรมมากมาย ทั้งการสื่อสาร วัฒนธรรม นอกจากนี้ยังมีการเคลื่อนไหวทางสังคมเชิงการเมือง การต่อสู้สิทธิและความเท่าเทียม และการให้ความสำคัญกับความหลากหลายและความเป็นสิ่งสำคัญของทุกกลุ่มคน

3. การเปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจ ศตวรรษที่ 21 เกิดการเปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจที่สำคัญ สภาพแวดล้อมทางธุรกิจโลก โดยเฉพาะที่เกี่ยวข้องกับเทคโนโลยี การสื่อสาร และการคมนาคม

4. การเปลี่ยนแปลงทางสิ่งแวดล้อม ในยุคของศตวรรษที่ 21 เกิดการเสื่อมสภาพทางสิ่งแวดล้อม ปัญหาเกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ ความสูญเสียของชีวิตทางทะเล การเสื่อมสภาพของชีวิตทางธรรมชาติ และความเสี่ยงทางสิ่งแวดล้อมอื่น ๆ ที่กำลังเป็นปัญหาในยุคปัจจุบัน และการเรียกร้องให้ดำเนินการในเรื่องของการบำรุงรักษาสิ่งแวดล้อม

ยุคศตวรรษที่ 21 นั้นเป็นยุคที่มีการเปลี่ยนแปลงและความก้าวหน้าอย่างรวดเร็วในด้านเทคโนโลยี สังคม การเมือง และสิ่งแวดล้อม ดังนั้นการปรับตัวต่อการเปลี่ยนแปลงเป็นสิ่งสำคัญในการประสบความสำเร็จในศตวรรษที่ 21 เราควรมีการใช้ทักษะที่เหมาะสม

การปรับตัวของบุคลากรภาครัฐในศตวรรษที่ 21

เนื่องจากการเปลี่ยนแปลงในศตวรรษที่ 21 ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในหลายๆด้าน อย่างรวดเร็วทำให้บุคลากรทางภาครัฐต้องมีการปรับตัวและเปลี่ยนแปลง โดยทางสำนักงาน ก.พ. ได้เริ่มนำแนวคิดเรื่องสมรรถนะมาใช้ในการบริหารทรัพยากรบุคคลในปี พ.ศ. 2548 โดยอ้างอิงจากทฤษฎี ของศาสตราจารย์ ดร. เดวิด แมคคลีแลนด์ และให้คำนิยามสมรรถนะ หมายถึง คุณลักษณะเชิงพฤติกรรมที่เป็นผลมาจากความรู้ ความสามารถ ทักษะ และคุณลักษณะอื่น ๆ ที่ทำให้บุคคลสร้างผลงาน ได้โดดเด่นในองค์กร (สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน, 2563)

บริบทการบริหารราชการมีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วทำให้สมรรถนะทางการทำงานต้องเปลี่ยนแปลงไป ทักษะที่ควรมีของคนในยุคปัจจุบันไม่ว่าจะเป็นผู้บริหารระดับสูงหรือข้าราชการทำงานทั่วไปก็จำเป็นต้องมีทักษะใหม่ๆที่เป็นที่ต้องการในยุคศตวรรษที่ 21 นี้ด้วย

ทักษะในศตวรรษที่ 21 คือชุดของทักษะความรู้ และความสามารถที่จำเป็นสำหรับบุคคลที่จะเติบโตและประสบความสำเร็จในศตวรรษที่ 21 เป็นทักษะที่นอกเหนือจากหลักวิชาการทั่วไป มีการมุ่งเน้นที่การเตรียมบุคคลให้พร้อมสำหรับโลกที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วและความท้าทายที่ต้องเผชิญในศตวรรษที่ 21 ทักษะแห่งศตวรรษที่ 21 แบ่งเป็น 3 กลุ่มใหญ่ ๆ ได้แก่ (พละกริท คอนซัลแทนท์, 2563)

1. ทักษะการเรียนรู้ (Learning Skills)
2. ทักษะความเข้าใจและการใช้เทคโนโลยีดิจิทัล (Digital & Information Literacy Skills)
3. ทักษะชีวิต (Life Skills)

Learning Skills ทักษะการเรียนรู้

1. Critical thinking การคิดเชิงวิพากษ์และการแก้ปัญหา คือ ความสามารถในการวิเคราะห์ข้อมูล ประเมินสถานการณ์ และคิดอย่างสร้างสรรค์เพื่อแก้ปัญหาที่ซับซ้อน

2. Creativity การคิดสร้างสรรค์และนวัตกรรม เช่น การสร้างไอเดียใหม่ การพัฒนาผลิตภัณฑ์หรือบริการใหม่ และการใช้เทคโนโลยีใหม่เพื่อแก้ไขปัญหา

3. Collaboration การทำงานเป็นทีม เช่น การทำงานร่วมกับผู้อื่นในทีม การสื่อสาร การแบ่งหน้าที่ การแก้ไขข้อขัดแย้ง เพื่อให้บรรลุเป้าหมายร่วมกัน

4. Communication การสื่อสาร คือ การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพในรูปแบบต่าง ๆ เช่น การเขียน การพูด การฟัง การสื่อสารออนไลน์ การสื่อสารระหว่างวัฒนธรรมและระหว่างสังคมต่าง ๆ

Digital & Information Literacy Skills ทักษะความเข้าใจและการใช้เทคโนโลยีดิจิทัล

1. Information literacy คือความรู้ความเข้าใจในการใช้ข้อมูล รู้จักค้นหา ประเมิน และใช้ข้อมูลจากแหล่งต่าง ๆ อย่างมีประสิทธิภาพ รวมถึงแหล่งข้อมูลดิจิทัล

2. Media literacy การรู้เท่าทันสื่อ คือ สามารถวิเคราะห์แหล่งที่มา และแยกแยะระหว่างสิ่งที่น่าเชื่อถือกับสิ่งที่ไม่น่าเชื่อถือ การรู้เท่าทันสื่อมีประโยชน์สำหรับการค้นหาความจริงในโลกที่เต็มไปด้วยข้อมูล

3. Technology literacy ความรู้ด้านเทคโนโลยีในคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ที่เกี่ยวข้องกับเทคโนโลยี การรู้จักเครื่องมือเหล่านี้ส่งผลให้คุณสามารถปรับตัวเข้ากับโลกเทคโนโลยีได้อย่างมีประสิทธิภาพ

Life Skills ทักษะชีวิต

1. Flexibility ความยืดหยุ่น คือ ความสามารถในการปรับตัวให้เข้ากับการเปลี่ยนแปลงและสิ่งที่ไม่คุ้นเคย

2. Leadership ความเป็นผู้นำ สามารถสร้างแรงจูงใจให้ทีมบรรลุเป้าหมาย

3. Initiative ความคิดริเริ่ม สามารถเริ่มต้นโครงการ แผนการด้วยตัวเอง

4. Productivity หมายถึง ความสามารถในการทำงานให้สำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลในโลกที่ก้าวหน้าทางเทคโนโลยีและเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว ซึ่งเกี่ยวข้องกับการใช้ทักษะและกลยุทธ์ต่าง ๆ เพื่อบรรลุผลลัพธ์ที่ต้องการ

5. Social Skills หมายถึง ความสามารถในการโต้ตอบและสื่อสารกับผู้อื่นอย่างมีประสิทธิภาพในโลกที่มีความหลากหลายและเชื่อมโยงถึงกัน ทักษะเหล่านี้จำเป็นสำหรับการทำงานร่วมกับผู้อื่น

โดยในยุคศตวรรษที่ 21 นี้เป็นยุคที่มีการเปลี่ยนแปลงมากทำให้คนในยุคประสบปัญหาที่เป็นอุปสรรคต่อการพัฒนา เช่น ปัญหาความเครียดจากภาระงาน ความเป็นอิสระในการทำงาน ความไม่เท่าทันทางเทคโนโลยี ปัญหาทางเศรษฐกิจ ซึ่งปัญหาเหล่านี้ก่อให้เกิด “อาการเหนื่อยล้าและเครียดสะสม” โดยองค์การอนามัยโลก (WHO) ได้ระบุว่า โรคที่เป็นภัยคุกคามกับคนในยุคศตวรรษที่ 21 คือ ความเครียด ซึ่งปัญหาและโรคเหล่านี้ จะส่งผลต่อการใช้ชีวิตประจำวัน ทำให้เกิดความวิตกกังวล ภาวะจิตตกต่ำ และจะกระทบต่อประสิทธิภาพในการทำงาน ทำให้คนเกิดการลาออกจากงานสูง เนื่องจากภาวะความเครียดและความกดดันทำให้ไม่สามารถทำงานต่อได้ หรือปัญหาการโยกย้ายที่ทำงาน ทำให้หน่วยงานหรือองค์กรขาดกำลังคนที่เป็นปัจจัยหลักในการที่จะพัฒนาและขับเคลื่อนหน่วยงานหรือองค์กรต่อไปได้ ดังนั้นเราควรสร้างแรงจูงใจเพื่อให้เกิดเป็นแรงพลักดันที่ทำให้เราเกิดการเคลื่อนไหว หรือเกิดพฤติกรรม ที่จะทำให้สามารถบรรลุเป้าหมายตามที่ตั้งเอาไว้ได้

การสร้างแรงจูงใจให้กับกับบุคลากรภาครัฐ

แรงจูงใจมีความสำคัญกับบุคลากร เพราะการเพิ่มแรงจูงใจในการทำงานให้แก่พนักงานจะทำให้ได้ผลลัพธ์ที่มีประสิทธิมากขึ้น เพราะคนที่มีแรงจูงใจในการทำงานสูงจะมีสมาธิในการทำงาน ทำให้งานมีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น หรือเมื่อได้รับงานยากก็สามารถทำให้สำเร็จได้ ต้องการความท้าทายในงานใหม่ ๆ

มีแนวคิดใหม่ ๆ มีความคิดสร้างสรรค์ใหม่ๆให้กับผลงาน ทำให้บรรยากาศในการทำงานดีและคนในทีมมีความสามัคคี แต่เมื่อเปรียบเทียบกับคนที่มีแรงจูงใจในการทำงานต่ำ ส่วนใหญ่แล้วจะมีสมาธิในการทำงานน้อย ประสิทธิภาพงานก็ลดลงตาม ทำให้เกิดความผิดพลาดได้ง่ายขึ้น ไม่มีแรงบันดาลใจท้าท้ายกับงานใหม่ ๆ ไม่มีความคิดสร้างสรรค์ในการคิดหาทางออกใหม่ๆ ซึ่งจะทำให้บรรยากาศในการทำงานแย่ลง ทำให้ไม่อยากมาทำงาน ต่างคนต่างทำงาน ทำให้การทำงานเป็นทีมแย่ลง และในที่สุดก็เกิดความรู้สึกอยากลาออกจากงานในที่สุด สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน) ได้ให้แนวทาง 6 ขั้นตอนสร้างแรงจูงใจในองค์กรสู่การเปลี่ยนแปลงในยุคดิจิทัล Envision คือ สร้างภาพองค์กรที่ต้องการภายหลังการเปลี่ยนแปลง Share คือ ร่วมกันสร้างวิสัยทัศน์ที่ชัดเจนในการสร้างความเปลี่ยนแปลง Compose คือ สร้างสภาพแวดล้อมในการทำงานที่นำไปสู่วิสัยทัศน์ที่วางไว้ Enable คือ สร้างแนวทางการปรับตัวที่ให้พนักงานมีส่วนร่วม Permit คือ สร้างวิธีการทำงานรูปแบบใหม่ให้เกิดความคิดสร้างสรรค์ Attract คือ กระตุ้นพฤติกรรมเชิงบวก ที่สอดรับกับวิสัยทัศน์ด้านการเปลี่ยนแปลง และสำนักงานก.พ. ได้ให้ขั้นตอนในการกระตุ้นและสร้างแรงจูงใจไว้ คือ 1) อย่าคิดว่ารู้ว่าบุคลากรต้องการอะไร บุคลากรแต่ละคนมีความต้องการที่ต่างกันองค์กรจึงต้องสร้างแรงจูงใจให้สอดคล้องกับเป้าหมายและความสนใจของบุคคล 2) เชื่อมโยงข้อมูลทุกอย่างเข้าด้วยกันโดยใช้ข้อมูลส่วนบุคคลทั้งด้านทักษะ ความสนใจ และเป้าหมายเพื่อให้คำแนะนำ เกี่ยวกับโอกาสในการทำงานแก่บุคลากร และต้องมีเครื่องมือ ในการวิเคราะห์ข้อมูลที่มีประสิทธิภาพ 3) วิเคราะห์แผนการเรียนของบุคลากร โดยต้องตรวจสอบ ให้แน่ใจว่าบุคลากรมีโอกาสใช้ความรู้ดังกล่าวมาปฏิบัติงาน ในปัจจุบันหรือต่อยอดงานในอนาคตได้ รวมทั้งชี้ให้เห็นถึง ความสำคัญของการเรียนรู้ที่สอดคล้องกับความต้องการของตลาดแรงงานซึ่งการสร้างแรงจูงใจให้กับบุคลากรนั้นมีหลายวิธีหน่วยงานหรือองค์กรควรนำแนวคิดมาปรับและประยุกต์ให้เหมาะสมและเข้ากับบุคลากรขององค์กรเองเพื่อที่จะสามารถพัฒนากำลังคนที่เป็นปัจจัยหลักในการที่จะขับเคลื่อนหน่วยงานหรือองค์กรต่อไปได้

การพัฒนาแรงจูงใจของบุคลากรภาครัฐในศตวรรษที่ 21

เป็นการเน้นไปที่การเสริมสร้างสภาพแวดล้อมการทำงานที่กระตุ้นและสนับสนุนการพัฒนาบุคลากรให้มีทักษะใหม่ ๆ ที่ต้องใช้ในยุคศตวรรษที่ 21 นอกจากนี้ยังต้องคำนึงถึงความรู้สึกของบุคลากรรับรู้ถึงบริบทการทำงานส่วนร่วมและให้ความสำคัญในเรื่องสิทธิ สวัสดิการที่บุคลากรต้องได้รับ โดยมีนโยบายและกิจกรรมที่สามารถใช้ในการพัฒนาแรงจูงใจของบุคลากรภาครัฐในศตวรรษที่ 21 ดังนี้

1. การพัฒนาทักษะและการฝึกอบรม การให้โอกาสและทรัพยากรที่เหมาะสมสำหรับพนักงานเพื่อพัฒนาทักษะและความรู้ที่จำเป็นในการปฏิบัติงาน การสนับสนุนโครงการฝึกอบรมที่เกี่ยวข้องกับการปรับตัวที่ต้องการในอนาคต

2. การสร้างสภาพแวดล้อมการทำงานที่ดีและน่าอยู่ การสร้างสภาพแวดล้อมที่สนับสนุนการทำงานทีมสร้างความเชื่อมั่นและเสริมสร้างความร่วมมือในทีม

3. ระบบการประเมินประสิทธิภาพ การใช้ระบบการประเมินที่ชัดเจนและตระหนักถึงวัตถุประสงค์ของงานและรายงานการทำงาน

4. การสนับสนุนความก้าวหน้าในอาชีพ การสร้างโอกาสให้พนักงานมีโอกาสเรียนรู้และพัฒนาตนเองในทางอาชีพ

5. การสนับสนุนความสมดุลระหว่างการทำงานและชีวิตส่วนตัว การให้ความสำคัญกับความสมดุลระหว่างการทำงานและชีวิตส่วนตัวของพนักงาน

6. การสร้างกลไกการส่งเสริมและรางวัล การใช้ระบบการส่งเสริมและรางวัลที่เหมาะสมเพื่อส่งเสริมแรงจูงใจ

7. การให้ความสำคัญต่อการมีส่วนร่วม การเปิดโอกาสให้พนักงานมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ, การวางแผน และการแก้ไขปัญหาที่เกี่ยวข้องกับงานของพวกเขา

8. การสร้างวัฒนธรรมการทำงานที่ยืนยันค่านิยม การสร้างวัฒนธรรมการทำงานที่สนับสนุนค่านิยมและวิสัยทัศน์ขององค์กร

การพัฒนาแรงจูงใจของบุคลากรภาครัฐในศตวรรษที่ 21 ต้องมองเห็นการเปลี่ยนแปลงทั้งในทางเศรษฐกิจและสังคม และการให้ทางเลือกที่ทันสมัยแก่พนักงานเพื่อเสริมสร้างแรงจูงใจในการทำงานการสร้างและรักษาระดับแรงจูงใจของบุคลากรทำให้บุคลากรมีความสุขและมีส่วนร่วมในการทำงานขององค์กร นอกจากนี้ยังช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานและส่งผลให้องค์กรเติบโตและประสบความสำเร็จในระยะยาว

สรุป

การเข้าสู่ยุคศตวรรษที่ 21 ถือเป็นการเปลี่ยนแปลงครั้งสำคัญในทุกๆด้าน ทั้งในด้านเศรษฐกิจ สังคม วัฒนธรรม การเมือง ภาครัฐ และภาคเอกชนรวมถึงการที่บุคลากรจะต้องปรับตัวเพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการของศตวรรษที่ 21 ที่จะต้องมีการเปลี่ยนแปลง ปรับปรุง และพัฒนาทักษะตนเองในหลายๆด้าน มีการมุ่งเน้นที่การเตรียมบุคคลให้พร้อมสำหรับโลกที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วและความท้าทายที่ต้องเผชิญในศตวรรษที่ 21

โดยแบ่งเป็น 3 กลุ่มใหญ่ๆ คือ ทักษะการ เรียนรู้ (Learning Skills) ทักษะความเข้าใจและการใช้เทคโนโลยีดิจิทัล (Digital & Information Literacy Skills) ทักษะชีวิต (Life Skills) เนื่องจากยุคนี้เป็นยุคที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างมากทำให้บุคลากรอาจประสบปัญหาการรับมือกับการปรับปรุงและเปลี่ยนแปลงไม่ได้ ทำให้คนส่วนใหญ่อาจมีอาการ อาการเหนื่อยล้าและเครียดสะสม โดยปัญหาและโรคเหล่านี้จะส่งผลต่อการใช้ชีวิตประจำวัน ทำให้เกิดความวิตกกังวล ภาวะจิตตกต่ำ และจะกระทบต่อประสิทธิภาพในการทำงานถึงขั้นเกิดการลาออกจากงานทำให้หน่วยงานต้องมีการสร้างแรงจูงใจเพื่อจูงใจให้บุคลากรปฏิบัติหน้าที่ต่อในองค์กรโดยการสร้างแรงจูงใจมีข้อดีหลายข้อ ได้แก่ การสร้างแรงจูงใจช่วยเพิ่มพลังในการทำงานให้พนักงาน เพราะพลังเป็นแรงขับเคลื่อนที่สำคัญต่อการกระทำ การสร้างแรงจูงใจช่วยเพิ่มความพยายามในการทำงานให้พนักงาน การสร้างแรงจูงใจช่วยให้เกิดการเปลี่ยนแปลงรูปแบบการทำงานของพนักงานเพื่อที่จะได้เรียนรู้ในสิ่งใหม่ ๆ

การสร้างแรงจูงใจในการทำงานช่วยเสริมสร้างคุณค่าความเป็นคนที่สมบูรณ์ให้พนักงาน ซึ่งการสร้างแรงจูงใจมีด้วยกันหลายวิธี ตัวอย่างเช่น การสร้างและร่วมมือกันทำให้สภาพสังคมในที่ทำงานที่ดี มีเพื่อนร่วมงานที่ดี มีการทำงานเป็นทีม พร้อมที่จะช่วยกันแก้ไขปัญหาในการทำงาน มีการสื่อสารกันตลอดเวลาและช่วยเหลือซึ่งกันและกันในเรื่องต่าง ๆ การมีสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ดี มีอุปกรณ์อำนวยความสะดวกในการทำงาน การมีเงินเดือน ค่าตอบแทน รวมถึงสวัสดิการที่เหมาะสมและเป็นธรรม เราควรสร้างแรงจูงใจเพื่อให้เกิดเป็นแรงผลักดันที่ทำให้เราเกิดการเคลื่อนไหว หรือเกิดพฤติกรรม ที่จะทำให้สามารถบรรลุเป้าหมายตามที่ตั้งเอาไว้ได้

บรรณานุกรม

ชนินทร์ ศรีส่อง และ ชยากานต์ เรืองสุวรรณ. (2564). แนวทางการพัฒนาสถานศึกษาในยุคดิจิทัลสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 27. *วารสารบัณฑิตศึกษ,. 18*(80), 55-56

ธนัญพร สุวรรณคาม. (2559). *ปัจจัยด้านแรงจูงใจในการทำงาน ความพึงพอใจในงาน ที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์การของพนักงานธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง* [การค้นคว้าอิสระปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์]. มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

นันทนา จงดี. (2560). *แรงจูงใจตามทฤษฎี ERG และความผูกพันองค์กรของพนักงานที่มีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงาน กรณีศึกษา บริษัทผลิตรถเด็กเล่นแห่งหนึ่งในจังหวัดปทุมธานี* [การค้นคว้าอิสระปริญญาธุรกิจมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์]. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.

นิตญา วิมุล. (2554). *ทฤษฎีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ของแมคคลีแลนด์ (McClelland’s Achievement Motivation Theory)*. https://nongwhaka.blogspot.com/2011/04/mcclellands-achievement-motivation.html

พละกริท คอนซัลแทนท์. (2563, 25 พฤษภาคม). *ทักษะในศตวรรษที่ 21*. Palagrit. https://www.palagrit.com/21st-century-skills/

สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน. (2563). *แนวทางการพัฒนาบุคลากรภาครัฐ พ.ศ.2563-2565*. https://www.ocsc.go.th/civilservice#gsc.tab=

สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน. (2563). กำลังคน (ภาครัฐ) ในศตวรรษที่ 21 Workforce in The 21st Century. *วารสารข้าราชการ Civil Service e-Journal, 62*(2), 7-21.

สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน). (2564). *6 ขั้นตอนสร้างแรงจูงใจในองค์กร สู่การเปลี่ยนแปลงในยุคดิจิทัล.* https://www.dga.or.th/document- sharing/infograghic /49398/

สุขุม รัตนเสรีเกียรติ. (2555). *ทฤษฎีของการจูงใจ (theories of motivation).* https://pmcexpert.com/-theories-of-motivation/

การพัฒนาคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุในเขตเทศบาลตำบลเกษตรพัฒนา อำเภอบ้านแพ้ว จังหวัดสมุทรสาคร

Improving the Quality of Life of the Elderly in Kaset Phatthana Subdistrict Municipality, Ban Phaeo District, Samut Sakhon Province

ขวัญชนก พงษ์ชุบ[1] และชมภูนุช หุ่นนาค[2]

Khwanchanok Pongchub[1] and Chompoonuch Hunnak[2]

นักศึกษาปริญญาโท หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต[1]

อาจารย์ประจำ หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต[2]

วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์[1,2]

E-mail: looksornkwan@gmail.com[1]

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ 3 ประการ (1) เพื่อวิเคราะห์คุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุในเขตเทศบาลตำบลเกษตรพัฒนา อำเภอบ้านแพ้ว จังหวัดสมุทรสาคร (2) เพื่อวิเคราะห์ปัญหาคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุในเขตเทศบาลตำบลเกษตรพัฒนา อำเภอบ้านแพ้ว จังหวัดสมุทรสาคร และ (3) เพื่อเสนอแนวทางการพัฒนาคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุในเขตเทศบาลตำบลเกษตรพัฒนา อำเภอบ้านแพ้ว จังหวัดสมุทรสาคร การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ จำนวน 30 คน ได้แก่ ผู้บริหารที่เกี่ยวข้อง และผู้สูงอายุในเขตเทศบาลตำบลเกษตรพัฒนา เก็บรวบรวมข้อมูลโดยการสัมภาษณ์เชิงลึก และการสังเกตแบบไม่มีส่วนร่วม วิเคราะห์ข้อมูลด้วยวิธีอุปนัย ผลการวิจัย (1) ด้านคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุในเขตเทศบาลตำบลเกษตรพัฒนา พบว่าประกอบด้วย (ก) ด้านร่างกาย ผู้สูงอายุมีร่างกายค่อนข้างแข็งแรงมีพละกำลังในการดำเนินชีวิตประจำวัน (ข) ด้านจิตใจ มีสภาพจิตใจดี มีจิตใจที่เข้มแข็ง (ค) ด้านความสัมพันธ์ทางสังคม มีการช่วยเหลือกันในชุมชนและเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ซึ่งกันและกัน และ (ง) ด้านสิ่งแวดล้อม อาศัยอยู่ในสภาพแวดล้อมที่ดี มีความเป็นธรรมชาติ (2) ปัญหาคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุในเขตเทศบาลตำบลเกษตรพัฒนา พบว่ามีปัญหาที่สำคัญคือ ผู้สูงอายุส่วนใหญ่มีโรคประจำตัว ที่อยู่อาศัยบางหลังอยู่ในสภาพที่ทรุดโทรม และไม่ปลอดภัยต่อการดำเนินชีวิตประจำวันของผู้สูงอายุ และ (3) ด้านแนวทางการพัฒนาคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุในเขตเทศบาลตำบลเกษตรพัฒนา พบว่า ประกอบด้วย (ก) เทศบาลควรส่งเสริมให้ผู้สูงอายุออกกำลังกายอย่างสม่ำเสมอ รับประทานอาหารที่มีประโยชน์ (ข) ควรหากิจกรรมทำร่วมกันเพื่อได้พบปะพูดคุยกัน (ค) ควรมีการปรับปรุงและซ่อมแซมบ้านให้มีความปลอดภัยและมั่นคงอยู่เสมอ และ (ง) ควรมีการจัดระเบียบภายในบ้านให้สะอาดและปลอดภัย

คำสำคัญ: การพัฒนาคุณภาพชีวิต คุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ เทศบาลตำบลเกษตรพัฒนา อำเภอบ้านแพ้ว จังหวัดสมุทรสาคร

Abstract

The three objectives of this study were: (1) to analyze the quality of life of the elderly in Kaset Phatthana Subdistrict Municipality, Ban Phaeo District, Samut Sakhon Province, (2) to analyze problems and obstacles of the quality of life of the elderly in Kaset Phatthana Subdistrict Municipality, Ban Phaeo District, Samut Sakhon Province, and (3) to propose guidelines for improving the quality of life of the elderly in Kaset Phatthana Subdistrict Municipality, Ban Phaeo District, Samut Sakhon Province. This study employed a qualitative method. Samples of the study were 30 key informants, namely executives and the elderly in Kaset Phatthana Subdistrict Municipality. Data was collected through in-depth interviews and non-participatory observation and was processed via an analytic induction method. Major findings: (1) the quality of life of the elderly in Kaset Phatthana Subdistrict Municipality was found that a) physical aspect: the elderly were quite strong and had the strength to perform their daily lives, b) mental aspect: the elderly were positive and strong-minded; (c) social relationship aspect: the elderly were kind and helpful to each other in the community, and (d) environmental aspect: the elderly lived in a good and natural environment, (2) major problems and obstacles of the quality of life of the elderly were reveal that most of the elderly had chronic diseases, some homestead was in a dilapidated condition that was not safe for the elderly to carry out their daily lives; and (3) guidelines for improving the quality of life of the elderly in Kaset Phatthana Suddistrict Municipality were composed of a) the Municipality should encourage the elderly to perform exercises regularly and have nutritious food, b) the Municipality should organize activities for the elderly to associate with each other, c) the Municipality should have the elderly residence fixed and repaired to be safe and secure for living, and) the elderly residence should be organized to be clean and safe for living.

Keywords: Quality of Life Improvement; the Elderly Quality of Life; Kaset Phatthana Subdistrict Municipality; Ban Phaeo District; Samut Sakhon Province

บทนำ

World Population Prospects 2022 คาดการณ์ว่า จำนวนประชากรบนโลกนี้มีมากถึง 8 พันล้านคน โดยผู้ที่มีอายุกมากว่า 65 ปีมีอยู่ราว 10 เปอร์เซ็นต์ และคากว่าจะเพิ่มเป็น 16 เปอร์เซ็นต์ภายในปี 2050 ซึ่งมีจำนวนมากกว่าสองเท่าของจำนวนเด็กอายุต่ำกว่า 5 ปี และจำนวนผู้ที่มีอายุ 80 ปีขึ้นไปก็จะเพิ่มเป็นสามเท่า

จาก 157 ล้านคนเป็น 459 ล้านคนในอีก 30 ปีข้างหน้าด้วย องค์การสหประชาชาติ ได้กำหนดสังคมสูงวัยจากสัดส่วนของประชากรอายุ 60 - 65 ปีขึ้นไป แบ่งตามลำดับ ดังนี้

1) สังคมสูงวัย (Aged Society) คือ มีประชากรสูงมากกว่าร้อยละ 7 ของจำนวนประชากรทั้งหมดในประเทศประเทศ

2) สังคมสูงวัยอย่างสมบูรณ์ (Complete Aged Society) คือ มีประชากรสูงวัยมากกว่าร้อยละ 14 ของจำนวนประชากรทั้งหมดในประเทศ

3) สังคมสูงวัยระดับสุดยอด (Super Aged Society) คือ มีประชากรสูงวัยมากกว่าร้อยละ 20 ของจำนวนประชากรทั้งหมดในประเทศ

ประเทศไทยได้เข้าสู่สังคมสูงวัยมาตั้งแต่ปี พ.ศ. 2548 จากจำนวนประชากรในประเทศไทยนั้นแบ่งเป็นสัดส่วนของผู้สูงอายุหรือประชากรที่มีอายุ 60 ปีขึ้นไป ทำให้เห็นว่าผู้สูงอายุมีปริมาณเพิ่มสูงขึ้นเรื่อย ๆ ในขณะที่อัตราการเกิดมีส่วนลดลงอย่างเห็นได้ชัด เช่นเดียวกันกับประเทศไทยที่มีจำนวนเด็กเกิดใหม่ค่อนข้างต่ำเพราะมีเพียง 600,000 กว่าคนต่อปีเท่านั้น โดยสามปีหลังประเทศไทยมีจำนวนผู้สูงอายุ 60 ปีขึ้นไปมากกว่าเด็กอายุต่ำกว่า 15 ปีเสียอีก และประชากรที่อยู่ในวัยทำงานก็ลดน้อยลงเช่นกัน

จากข้อมูลของกรมกิจการผู้สูงอายุระบุว่า ในเดือนธันวาคม พ.ศ.2566 มีประชากรสูงอายุที่มีอายุ 60 ปีขึ้นไป มีจำนวน 13,064,292 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 20.08 เปอร์เซ็นต์ของประชากรทั้งหมด 66,052,615 คน แสดงให้เห็นว่าในปี พ.ศ. 2566 นี้ ประเทศไทยได้เข้าสู่สังคมผู้สูงอายุอย่างสมบูรณ์เป็นที่เรียบร้อยแล้ว นอกจากประเทศไทยแล้วก็ยังมีประเทศข้างเคียงเราที่ประสบกับปัญหานี้ เช่น ประเทศสิงคโปร์ เกาหลีใต้ และญี่ปุ่น มีการคาดการณ์ว่า ในปี 2030 ประเทศไทยจะกลายเป็นสังคมสูงวัยระดับสุดยอดเช่นเดียวกับญี่ปุ่น เพราะมีประชากรอายุ 60 ปีขึ้นไปมากขึ้นถึง 28 เปอร์เซ็นต์ของจำนวนคนในประเทศ ในขณะที่ มีการเพิ่มขึ้นของประชากรเพียง 0.18 เปอร์เซ็นต์เท่านั้น (กรมกิจการผู้สูงอายุ, 2566)

เทศบาลตำบลเกษตรพัฒนา อำเภอบ้านแพ้ว จังหวัดสมุทรสาคร เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นขนาดเล็ก มีจำนวน 5 หมู่บ้าน และเขตคาบเกี่ยวของตำบลคลองตัน อำเภอบ้านแพ้ว จังหวัดสมุทรสาคร มีจำนวนประชากรทั้งหมด 5,197 คน จำนวนผู้สูงอายุ 1,268 คน ซึ่งพื้นที่ส่วนใหญ่ในเขตเทศบาลตำบลเกษตรพัฒนาเป็นพื้นที่การเกษตร ประชาชนส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกรรมเป็นหลัก เช่น การทำนา ทำสวนกล้วยไม้ องุ่น ชมพู่ ฝรั่ง มะพร้าว ผู้สูงอายุในพื้นที่ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรไปจนอายุ 70 - 80 ปี กระทั่งไม่สามารถประกอบอาชีพได้ หรือมีอาการเจ็บป่วยด้วยโรคเรื้อรังให้ต้องหยุดทำงานและอยู่บ้านเป็นหลัก ทำให้เกิดเป็นปัญหาด้านคุณภาพชีวิตตามมา ซึ่งเทศบาลตำบลเกษตรพัฒนา อำเภอบ้านแพ้ว จังหวัดสมุทรสาคร ได้ดำเนินกิจกรรมโครงการเกี่ยวข้องกับการส่งเสริมคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุ ได้แก่ 1) โครงการส่งเสริมพัฒนาศักยภาพผู้สูงอายุ 2) โครงการปรับสภาพแวดล้อมและสิ่งอำนวยความสะดวกของผู้สูงอายุให้เหมาะสมและปลอดภัย 3) โครงการชุมชนท้องถิ่นร่วมสร้าง เปลี่ยนภาระเป็นพลังสู่สูงวัยสร้างเมือง 4) โครงการสร้างเสริมสุขภาพผู้สูงอายุในชมรมผู้สูงอายุ เป็นต้น จากการศึกษาพบว่า เทศบาลตำบลเกษตรพัฒนามีโครงการส่งเสริม พัฒนาศักยภาพ สร้างเสริมสุขภาพ ช่วยเหลือหรือแก้ไขปัญหาของผู้สูงอายุ ที่ระบุไว้

ในแผนพัฒนาท้องถิ่น หรือนอกแผนพัฒนาท้องถิ่นไว้อย่างชัดเจน แต่ก็ไม่สามารถดูแลผู้สูงอายุที่ได้รับปัญหาได้อย่างทั่วถึง เพราะปัจจุบันผู้สูงอายุมีจำนวนเพิ่มมากขึ้นเรื่อย ๆ ส่งผลให้เกิดปัญหาเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในหลาย ๆ ด้าน ได้แก่ ด้านร่างกาย ด้านจิตใจ ด้านความสัมพันธ์ทางสังคม และด้านสิ่งแวดล้อม ที่ยังไม่สามารถเข้าไปแก้ไปหาได้เท่าที่ควร สืบเนื่องมาจากประชากรส่วนใหญ่ที่ใกล้เข้าสู่วัยผู้สูงอายุยังไม่มีการเตรียมความพร้อมในการเข้าสู่วัยผู้สูงอายุ หรืออาจไม่มีความรู้ในการเตรียมตัวสู่วัยผู้สูงอายุ ดังนั้น การปฏิสัมพันธ์ระหว่างกลุ่มของผู้สูงอายุอย่างเช่นการจัดกิจกรรมชมรมผู้สูงอายุ ที่เปิดโอกาสให้ประชาชนที่อยู่ในวัยใกล้เป็นผู้สูงอายุได้เข้ามาเป็นสมาชิกในชมรม และผู้สูงอายุในชมรมได้มีกิจกรรมทำร่วมกัน เพื่อที่จะให้ผู้สูงอายุได้มีโอกาสพบปะ พูดคุย แสดงความรู้ความสามรถ แบ่งปันประสบการณ์ให้คนรุ่นหลัง ทำให้ผู้สูงอายุรู้สึกถึงคุณค่าในตัวเอง ได้รู้สึกผ่อนคลาย มีความสุขกาย สบายใจ จึงไม่อาจปฏิเสธได้ว่า การพัฒนาคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุจึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่ทุกฝ่ายทั้งภาครัฐและภาคเอกชนจะต้องร่วมมือกันอย่างจริงจัง โดยได้รับความร่วมมือระหว่างตัวผู้สูงอายุเองกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการส่งเสริมและพัฒนาศักยภาพชีวิตให้มีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น

ผู้วิจัยจึงมีความสนใจในการศึกษาคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุในเขตเทศบาลตำบลเกษตรพัฒนา อำเภอบ้านแพ้ว จังหวัดสมุทรสาคร เป็นอีกหนึ่งความมุ่งหวังในการค้นคว้าหาคำตอบคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุ การจัดสวัสดิการสังคมให้กับผู้สูงอายุในพื้นที่ การกำหนดนโยบายการดูแลส่งเสริมคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ โดยการศึกษาปัญหาเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุ พร้อมทั้งหาแนวทางในการส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุ และนำผลที่คาดว่าจะได้รับมาปรับใช้กับประชาชนในพื้นที่อื่น ๆ ได้ และหวังว่าคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุจะได้รับการพัฒนาให้ดีขึ้น ซึ่งสิ่งผู้วิจัยต้องการนั้น คือ คุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุที่ดี คือการที่ผู้สูงอายุในพื้นที่มีสุขภาพที่แข็งแรงสมบูรณ์ทั้งทางด้านร่างกายและทางด้านจิตใจ สามารถดำเนินชีวิตได้อย่างมีคุณค่า และเป็นกำลังที่มีคุณค่าในสังคม

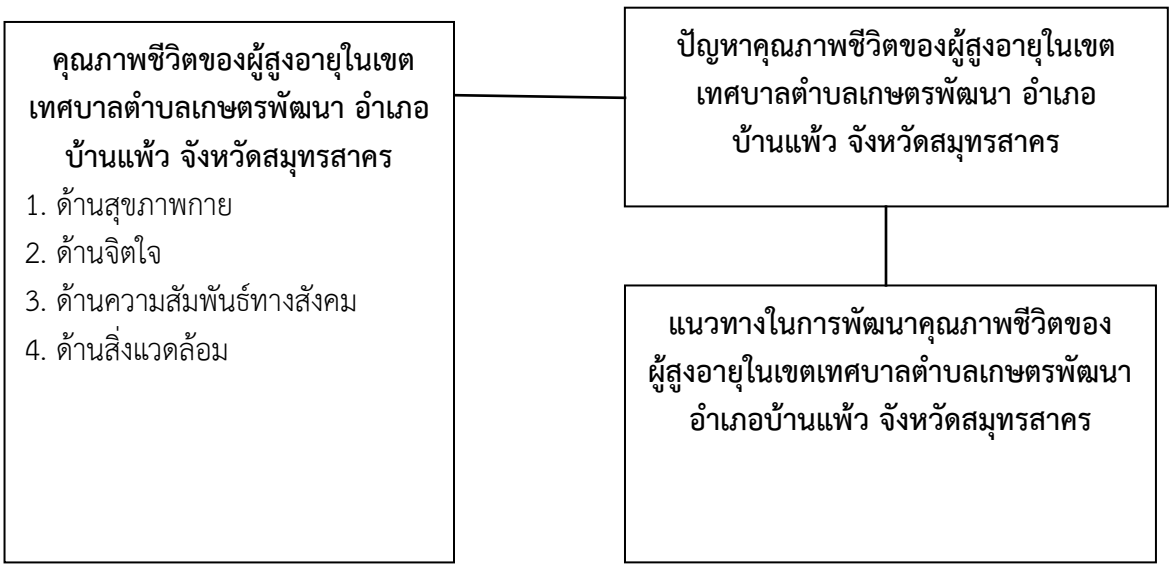
วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อวิเคราะห์คุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุในเขตเทศบาลตำบลเกษตรพัฒนา อำเภอบ้านแพ้ว จังหวัดสมุทรสาคร
2. เพื่อวิเคราะห์ปัญหาคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุในเขตเทศบาลตำบลเกษตรพัฒนา อำเภอบ้านแพ้ว จังหวัดสมุทรสาคร
3. เพื่อเสนอแนวทางการพัฒนาคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุในเขตเทศบาลตำบลเกษตรพัฒนา อำเภอบ้านแพ้ว จังหวัดสมุทรสาคร

การทบทวนวรรณกรรม

ในการศึกษาวิจัยเรื่องการพัฒนาคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุในเขตเทศบาลตำบลเกษตรพัฒนา อำเภอบ้านแพ้ว จังหวัดสมุทรสาคร ผู้วิจัยได้ศึกษาจากการทบทวนวรรณกรรม แนวคิดทฤษฎี งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง แนวคิดและทฤษฎีคุณภาพชีวิตตามเกณฑ์ชี้วัดขององค์การอนามัยโลก WHOQOL-BREF-THAI

ประกอบด้วย ด้านร่างกาย ด้านจิตใจ ด้านความสัมพันธ์ทางสังคม และด้านสิ่งแวดล้อม โดย UNESCO (1993, อ้างถึงใน อนรรฆ อิสเฮาะ, 2562) ได้นิยามคำว่า คุณภาพชีวิต หมายถึง ระดับความเป็นอยู่ที่ดีของสังคม และระดับความพึงพอใจในความต้องการส่วนหนึ่งของมนุษย์ ดังนั้น คุณภาพชีวิต จึงเป็นระดับของการมีชีวิตที่ดี มีความสุข ความพึงพอใจในชีวิต และสภาพแวดล้อมที่เกี่ยวข้องกับความเป็นอยู่ในการดำเนินชีวิตของปัจเจกบุคคลในสังคม และแนวคิดของ Hass (1999, อ้างถึงใน พัชรวลัย แสนใจกล้า, 2563) ได้กล่าวไว้ว่า คุณภาพชีวิตควรเป็นการวัดในด้านอัตวิสัย (Subjective) ซึ่งครอบคลุมมิติด้านสุขภาพกาย สุขภาพจิต สังคม และปัญญา นอกจากนี้เพื่อให้ครอบคลุมคุณภาพชีวิต ควรนำการวัดในด้านภาวะวิสัย (Objective) มาใช้ร่วมกันในการ วัดคุณภาพชีวิต ในกรณีที่การวัดเชิงอัตวิสัยไม่สามารถดำเนินการวัด คุณภาพชีวิตได้อย่างครบถ้วน เนื่องจากเป็นเครื่องมือวัดคุณภาพชีวิตที่ครอบคลุมและสอดคล้องกับบริบทพื้นที่เทศบาลตำบลเกษตรพัฒนา อำเภอบ้านแพ้ว จังหวัดสมุทรสาคร เพื่อทำการตอบประเด็นตามวัตถุประสงค์การวิจัยที่ได้ตั้งไว้ โดยมีกรอบแนวคิดการวิจัย ดังนี้



รูปที่ 1 กรอบแนวคิด

ระเบียบวิธีการวิจัย

1. ผู้ให้ข้อมูลสำคัญในการศึกษาการพัฒนาคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุในเขตเทศบาลตำบลเกษตรพัฒนา อำเภอบ้านแพ้ว จังหวัดสมุทรสาคร ผู้วิจัยแบ่งออกเป็น 2 กลุ่ม คือ

1.1 กลุ่มผู้บริหารที่เกี่ยวข้อง จำนวน 10 คน ได้แก่ 1) นายกเทศมนตรีตำบลเกษตรพัฒนา 2) รองนายกเทศมนตรีตำบลเกษตรพัฒนา 3) หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล เทศบาลตำบลเกษตรพัฒนา 4) หัวหน้าฝ่ายปกครอง เทศบาลตำบลเกษตรพัฒนา 5) กำนันตำบลเกษตรพัฒนา 6) ผู้อำนวยการกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม 7) ผู้อำนวยการโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพบ้านคลองตัน ตำบลเกษตรพัฒนา

8) ผู้อำนวยการโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลเกษตรพัฒนา 9) ประธานชมรมผู้สูงอายุเทศบาลตำบลเกษตรพัฒนา 10) ประธานอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน เนื่องจากเป็นบุคคลที่มีอำนาจหน้าที่ในการกำหนดแผนการปฏิบัติงาน การดำเนินงาน การประเมินผลการปฏิบัติงาน การกำหนดนโยบายให้ผู้สูงอายุได้มีกิจกรรมทำเพื่อพัฒนาศักยภาพ หรือคุณภาพชีวิตให้ดีขึ้น และการพิจารณาอนุมัติในการจัดทำกิจกรรมสำหรับผู้สูงอายุหรือโครงการส่งเสริมคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุที่มาจากหน่วยงานต่าง ๆ ที่เข้ามาสนับสนุนช่วยเหลือผู้สูงอายุที่ประสบปัญหาความเดือดร้อนหรือมีความยากจน เช่น พัฒนาสังคมและความมั่นคงของจังหวัดสมุทรสาคร

1.2 กลุ่มผู้สูงอายุภายในเขตเทศบาลตำบลเกษตรพัฒนา จำนวน 20 คน ได้แก่ อาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน 5 หมู่ หมู่ละ 2 คน จำนวน 10 คน ผู้สูงอายุในชมรมผู้สูงอายุ 5 คน ผู้สูงอายุที่เข้าร่วมกิจกรรมกับเทศบาลตำบลเกษตรพัฒนาอย่างสม่ำเสมอ จำนวน 5 คน เนื่องจากเป็นผู้นำที่อยู่ในเขตพื้นที่เทศบาลตำบลเกษตรพัฒนา มีความใกล้ชิดกับผู้สูงอายุในพื้นที่ รู้จักผู้สูงอายุและรู้ความเป็นไปเกี่ยวกับผู้สูงอายุในพื้นที่ สามารถบรรยายลักษณะและชีวิตความเป็นอยู่ของผู้สูงอายุได้อย่างละเอียด โดยทราบปัญหาและความต้องการของผู้สูงอายุได้เป็นอย่างดี

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ (qualitative research) โดยใช้แบบสัมภาษณ์อย่างมีโครงสร้างสร้าง (structure interview) และใช้การสัมภาษณ์เชิงลึก (in-depth interview) จากผู้มีส่วนเกี่ยวข้องในการวิเคราะห์เรื่องคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุในเขตเทศบาลตำบลเกษตรพัฒนา อำเภอบ้านแพ้ว จังหวัดสมุทรสาคร โดยใช้การศึกษาเกี่ยวกับแนวคิดในการพัฒนาคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุ และนำไปให้ผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 ท่าน ตรวจสอบความถูกต้องและครอบคลุมเนื้อหาของแบบสัมภาษณ์

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้ให้ข้อมูลสำคัญ โดยการสัมภาษณ์เชิงลึกและการสังเกตแบบไม่มีส่วนร่วม โดยการสังเกตอากัปกิริยาของผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ลักษณะท่าทาง รวมถึงสีหน้าทำให้ทราบถึงพฤติกรรมที่แสดงออกมาอย่างเป็นธรรมชาติ ซึ่งจะเป็นข้อมูลโดยตรงตามสภาพความเป็นจริง ในการสัมภาษณ์ผู้วิจัยจะทำการอธิบายวิธีการตอบอย่างละเอียดแก่ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ เมื่อเสร็จสิ้นการสัมภาษณ์ผู้วิจัยจะทำการบันทึกข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ และประเด็นข้อคิดเห็น เสนอแนะต่าง ๆ ที่ได้จากผู้ให้ข้อมูล นำข้อมูลทั้งหมดที่ได้จากการสัมภาษณ์ มารวบรวม กลั่นกรอง วิเคราะห์ ทบทวน ประมวลผล สรุปผลที่ได้รับประมวลและวิเคราะห์ต่อไป

4. การวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยการวิเคราะห์แบบอุปนัย ที่ได้จากการสัมภาษณ์เชิงลึก และการสังเกตแบบไม่มีส่วนร่วมประเด็นตามกรอบแนวคิดการวิจัย ทั้งการวิเคราะห์คุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุ การกำหนดปัญหาในการพัฒนาคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุ และการนำเสนอแนวทางการในพัฒนาคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุ แล้วนำข้อมูลแต่ละประเด็น มาเชื่อมโยงกับการค้นคว้าเอกสาร ที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุในเขตเทศบาลตำบลเกษตรพัฒนา อำเภอบ้านแพ้ว จังหวัดสมุทรสาคร เพื่อนำไปสู่การนำเสนอแนวทางการพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุทำให้การวิเคราะห์ข้อมูลเกิดความชัดเจนและแม่นยำมากขึ้น คุณภาพชีวิตผู้สูงอายุได้รับการส่งเสริมและพัฒนาให้ดีขึ้น

สรุปผลและอภิปรายผล

จากผลการศึกษาคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุในเทศบาลตำบลเกษตรพัฒนา อำเภอบ้านแพ้ว จังหวัดสมุทรสาคร พบข้อมูลสำคัญและสามารถอภิปรายผลตามวัตถุประสงค์การวิจัย ได้ดังนี้

ตอนที่ 1 คุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุในเขตเทศบาลตำบลเกษตรพัฒนา อำเภอบ้านแพ้ว จังหวัดสมุทรสาคร

1. ด้านร่างกาย พบว่า ผู้สูงอายุค่อนข้างแข็งแรงดี มีพละกำลังสามารถดำเนินชีวิตประจำวันและออกไปทำกิจกรรมข้างนอกได้ มีการนอนหลับและพักผ่อนอยู่ในเกณฑ์ดี รับประทานอาหารที่มีประโยชน์ต่อร่างกาย สอดคล้องกับ WHOQOL Group (1996, อ้างถึงใน พรรษา นักระนาด, 2566) ได้กล่าวถึงองค์ประกอบของคุณภาพชีวิตด้านร่างกายไว้ว่า การรับรู้สภาพทางด้านร่างกายของบุคคลนั้น ซึ่งมีผลต่อการใช้ชีวิตประจำวัน ได้แก่ การรับรู้สภาพความสมบูรณ์แข็งแรงของร่างกาย การรับรู้ถึงความสามารถที่จะจัดการกับความเจ็บปวดทางด้านร่างกาย การรักษาทางการแพทย์ การรับรู้พละกำลังในการดำเนินชีวิตประจำวัน การพักผ่อนนอนหลับ การปฏิบัติกิจวัตรประจำวันและการทำงาน

2. ด้านจิตใจ พบว่า ผู้สูงอายุมีสภาพจิตใจดี มีจิตใจที่เข้มแข็ง มีกำลังใจในการใช้ชีวิต มีความรู้สึกภูมิใจในตนเอง สามารถจัดการความรู้สึกได้ มีความรู้สึกทางบวก สอดคล้องกับ WHOQOL Group (1996, อ้างถึงใน พรรษา นักระนาด, 2566) ได้กล่าวถึงองค์ประกอบของคุณภาพชีวิต ด้านจิตใจไว้ว่า การรับรู้สภาพทางจิตใจของตนเอง ได้แก่ การรับรู้ความรู้สึกทางบวกที่มีต่อตนเอง ความรู้สึกภาคภูมิใจในตนเอง ความมั่นใจในตนเอง ความสามารถจัดการกับความรู้สึกที่มีผลกับตนเอง

3. ด้านความสัมพันธ์ทางสังคม พบว่า ผู้สูงอายุมีความสัมพันธ์อันดีกับคนในสังคม มีการช่วยเหลือเกื้อกูลเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่กัน แสดงความมีน้ำใจต่อกันในฐานะเพื่อนบ้านหรือคนที่อยู่ในสังคมเดียวกัน เข้าร่วมกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับผู้สูงอายุ ชมรมผู้สูงอายุ กิจกรรมทางประเพณี เป็นประจำ สอดคล้องกับ WHOQOL Group (1996, อ้างถึงใน พรรษา นักระนาด, 2566) ได้กล่าวถึงองค์ประกอบของคุณภาพชีวิตด้านความสัมพันธ์ทางสังคม ไว้ว่า การรับรู้ด้านความสัมพันธ์ระหว่างตนเองกับบุคคลอื่น การรับรู้ถึงการได้รับความช่วยเหลือจากบุคคลอื่นในสังคม การรับรู้ว่าตนได้เป็นผู้ให้ความช่วยเหลือบุคคลอื่นในสังคมด้วย

4. ด้านสิ่งแวดล้อม พบว่า สิ่งแวดล้อมดี มีความเป็นธรรมชาติ สภาพแวดล้อมโดยรอบดี มีความปลอดภัย บ้านมีการได้รับการซ่อมแซมและปรับปรุง มีการคมนาคมที่สะดวก และมีโรงพยาบาลอยู่ในเขตพื้น WHOQOL Group (1996, อ้างถึงใน พรรษา นักระนาด, 2566) ได้กล่าวถึงองค์ประกอบของคุณภาพชีวิตด้านสิ่งแวดล้อม ไว้ว่า การรับรู้เกี่ยวกับสิ่งแวดล้อมทีมีผลต่อการดำเนินชีวิต เช่น มีความปลอดภัยและมั่นคงในชีวิต การรับรู้ว่าได้อยู่ในสิ่งแวดล้อมทางกายภาพที่ดี การคมนาคมสะดวก มีสถานบริการสุขภาพ

ตอนที่ 2 ปัญหาคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุในเขตเทศบาลตำบลเกษตรพัฒนา อำเภอบ้านแพ้ว จังหวัดสมุทรสาคร

1. ด้านร่างกาย พบว่า ผู้สูงอายุส่วนใหญ่ มีปัญหาด้านสุขภาพร่างกายเสื่อมโทรมที่เป็นไปตามอายุ มีโรคประจำตัวเป็นความดัน เบาหวานโรคไต ระบบย่อยและระบบขับถ่ายมีปัญหา มีอาการปวดเมื่อยเนื้อตัว

ปวดหลัง ปวดขา และปวดเข่า มีอาการเจ็บป่วยไม่สบายเล็กน้อย สอดคล้องกับ Ferrel (1995, อ้างถึงใน ปรางทิพย์ ภักดีศิริไพรวัลย์, 2559) ได้สรุปถึง องค์ประกอบคุณภาพชีวิตไว้ 4 ด้าน 1) ความผาสุกด้านร่างกาย เป็นความสุขของบุคคลในการควบคุมหรือบรรเทาความเจ็บป่วยและคงไว้ซึ่งการทำหน้าที่ของร่างกาย 2) ความผาสุกด้านจิตใจ เป็นการเผชิญต่อความรู้สึกเจ็บป่วยของบุคคล เช่น ความเครียด ความรู้สึกกลัว ความวิตกกังวล 3) ความผาสุกด้านวิญญาณ ความหวัง และ ความเชื่อในด้านศาสนา 4) ความผาสุกด้านสังคม เป็นความรู้สึกของบุคคลต่อสิ่งแวดล้อมและบทบาทในสังคม

2. ด้านจิตใจ ไม่มีปัญหาด้านจิตใจ มีสภาพจิตใจที่เข้มแข็ง มีความพึงพอใจในตนเอง มองโลกในแง่ดี ให้กำลังใจตัวเอง ทำให้สุขภาพจิตใจดี และสามารถจัดการกับอารมณ์ที่เกิดขึ้นและความรู้สึกได้ดี สอดคล้องกับ (Hendershott, 1992) ได้กล่าวว่า การที่บุคคลจะมีคุณภาพชีวิตที่ดีนั้น บุคคลนั้นต้องมีความพึงพอใจในสิ่งที่เกิดขึ้นกับตัวเอง ซึ่งเป็นสิ่งที่ทำให้บุคคลนั้น ๆ มีความสุขในการดำเนินชีวิตอันประกอบด้วย ชีวิตการเรียน ชีวิตสังคม ที่อยู่อาศัย ความสัมพันธ์กับเพื่อนและบริการที่ได้รับ

3. ด้านความสัมพันธ์ทางสังคม ไม่มีปัญหาเรื่องความสัมพันธ์กับสังคมรอบข้าง และมีความสัมพันธ์อันดีกับบุคคลในสังคม มีความเป็นมิตร เอื้อเฟื้อเผื่อแผ่กับบุคคลรอบข้าง และทำกิจกรรมร่วมกันเป็นประจำ สอดคล้องกับ (เอกพล เคราเซ, 2561) ได้สรุปความหมายของคุณภาพชีวิตไว้ว่า คุณภาพชีวิต เป็นแนวคิดที่เกี่ยวข้องกับการรับรู้ของบุคคลต่อสภาพการดำรงชีวิตของตนเอง สามารถวัดได้เป็นองค์รวม โดยจำแนกตามองค์ประกอบต่าง ๆ ซึ่งวัดจากความคิดหรือความรู้สึกตามการรับรู้ ในเรื่องความเป็นอยู่ สุขภาพกายและจิตใจ ความสัมพันธ์กับผู้อื่นในสังคม และการเป็นอยู่ในสภาพแวดล้อมที่ดีไม่ว่าจะเป็นเชิงกายภาพหรือสภาพแวดล้อมเชิงสังคม

4. ด้านสภาพแวดล้อม ไม่มีปัญหาด้านสภาพแวดล้อม บริเวณโดยรอบสะอาด และมีความปลอดภัยมั่นคง แต่มีปัญหาด้านมลพิษ เนื่องจากมีการทำการเกษตรในพื้นที่ใกล้เคียงทำให้ต้องใช้ยากำจัดศัตรูพืช สอดคล้องกับ WHOQOL group (1996, อ้างถึงใน พรรษา นักระนาด, 2566) ได้ให้ความหมายของคุณภาพชีวิตไว้ว่า คุณภาพชีวิตเป็นมโนทัศน์หลายมิติที่ประสานการรับรู้ของบุคคลในด้านร่างกาย ด้านจิตใจ ด้านระดับความเป็นอิสระไม่ต้องพึ่งพา ด้านความสัมพันธ์ทางสังคม ด้านสิ่งแวดล้อม ด้านความเชื่อส่วนบุคคล ภายใต้วัฒนธรรม ค่านิยมและเป้าหมายในชีวิตของแต่ละบุคคล

ตอนที่ 3 แนวทางการพัฒนาคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุในเขตเทศบาลตำบลเกษตรพัฒนา อำเภอบ้านแพ้ว จังหวัดสมุทรสาคร

1. ด้านร่างกาย ควรสนับสนุนให้มีการออกกำลังกายอย่างสม่ำเสมอ ส่งเสริมให้เลือกรับประทานอาหารที่มีประโยชน์ต่อสุขภาพ แนะนำให้พักผ่อนให้เพียงพอ และมีการอบรมให้รู้วิธีการสังเกตอาการที่ผิดปกติของตนเอง สอดคล้องกับ (ศิริ ฮามสุโพธิ์, 2543) ได้ให้ความหมายของคุณภาพชีวิตทางด้านร่างกายไว้ว่า คือ บุคคลจะต้องมีสุขภาพร่างกายที่สมบูรณ์แข็งแรงปราศจากโรคภัยไข้เจ็บ อันเป็นผลตอบสนองมาจากปัจจัยพื้นฐาน

2. ด้านจิตใจ ควรส่งเสริมให้ผู้สูงอายุเข้าวัดทำบุญ ใช้ธรรมะทำให้จิตใจสงบและใช้เป็นแนวทางในการดำเนินชีวิต ควรสนับสนุนให้เข้าร่วมกิจกรรมต่าง ๆ เพื่อผ่อนคลาดความคิด และความวิตกกังวล ทำความเข้าใจกับเรื่องต่าง ๆ และปล่อยวาง สอดคล้องกับ (ศิริ ฮามสุโพธิ์, 2543) ได้ให้ความหมายของคุณภาพชีวิตทางด้านจิตใจไว้ว่า บุคคลจะต้องมีสภาวะจิตใจที่สมบูรณ์ร่าเริงแจ่มใสไม่วิตกกังวล มีความรู้สึกพึงพอใจในชีวิตตนเองครอบครัวและสังคมสิ่งแวดล้อม มีความปลอดภัยในชีวิต

3. ด้านความสัมพันธ์ทางสังคม ควรมีส่วนร่วมในการทำกิจกรรมและทำกิจกรรมร่วมกับผู้อื่น พบปะเพื่อพูดคุยแลกเปลี่ยนความคิดเห็น แสดงความมีน้ำใจและมีความเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ต่อคนในสังคมเดียวกัน สอดคล้องกับ (เอกพล เคราเซ, 2561) ได้สรุปความหมายของคุณภาพชีวิตไว้ว่า คุณภาพชีวิต เป็นแนวคิดที่เกี่ยวข้องกับการรับรู้ของบุคคลต่อสภาพการดำรงชีวิตของตนเอง โดยมีแนวคิด 2 แบบทั้งแบบ วัตถุวิสัย (objective) และจิตวิสัย (subjective) สะท้อนออกมาในรูปการวัดทั้งในเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ สามารถวัดได้เป็นองค์รวม (composite index) โดยจำแนกตามองค์ประกอบต่าง ๆ ซึ่งวัดจากความคิดหรือความรู้สึกตามการรับรู้ ในเรื่องความเป็นอยู่ สุขภาพกายและจิตใจ ความสัมพันธ์กับผู้อื่นในสังคม และการเป็นอยู่ในสภาพแวดล้อมที่ดีไม่ว่าจะเป็นเชิงกายภาพหรือสภาพแวดล้อมเชิงสังคม

4. ด้านสภาพแวดล้อม ควรมีการจัดการสภาพแวดล้อมที่อยู่อาศัยให้มีความสะอาด ปลอดภัย จัดระเบียบและทำความสะอาดโดยรอบบ้านให้น่าอยู่ ซ่อมแซมบ้านให้มีความมั่นคง สอดคล้องกับงานวิจัยของ (เอกพล เคราเซ, 2561) ได้สรุปความหมายของคุณภาพชีวิตไว้ว่า คุณภาพชีวิต เป็นแนวคิดที่เกี่ยวข้องกับการรับรู้ของบุคคลต่อสภาพการดำรงชีวิตของตนเอง จำแนกตามองค์ประกอบต่าง ๆ ซึ่งวัดจากความคิดหรือความรู้สึกตามการรับรู้ ในเรื่องความเป็นอยู่ สุขภาพกายและจิตใจ ความสัมพันธ์กับผู้อื่นในสังคม และการเป็นอยู่ในสภาพแวดล้อมที่ดีไม่ว่าจะเป็นเชิงกายภาพหรือสภาพแวดล้อมเชิงสังคม

ข้อเสนอแนะ

จากผลการสรุปและอภิปรายผลการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะในด้านต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุในเทศบาลตำบลเกษตรพัฒนา อำเภอบ้านแพ้ว จังหวัดสมุทรสาคร ดังนี้

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1. ควรมีการส่งเสริมและสนับสนุนให้ผู้สูงอายุดูแลสุขภาพร่างกายของตนเองโดยการออกกำลังกายอย่างสม่ำเสมอ เลือกรับประทานอาหารที่มีประโยชน์ต่อร่างกาย พักผ่อนให้เพียงพอ

2. ควรส่งเสริมให้ผู้สูงอายุเข้ามามีส่วนร่วมกับกิจกรรมภายในชุมชนมากยิ่งขึ้น และออกไปทำกิจกรรมร่วมกับผู้อื่นหรือพบปะพูดคุยกับบุคคลอื่น ๆ ในสังคม เพราะจะทำให้ผู้สูงอายุรู้สึกถึงคุณค่าในตัวเอง ไม่รู้สึกโดดเดี่ยว และช่วยให้สภาพจิตใจของผู้สูงอายุดีขึ้นได้อีกด้วย

3. ควรมีการจัดการสภาพแวดล้อมให้มีความเหมาะสม ปรับปรุงดูแลสภาพแวดล้อมบริเวณที่อยู่อาศัยให้มีความปลอดภัย ซ่อมแซมบ้านให้มีความมั่นคงอยู่เสมอ และมีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกที่เหมาะสมและเพียงพอ

ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติการ

1. ควรมีการตรวจสอบระดับคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุเป็นประจำอย่างสม่ำเสมอ เพื่อประเมินคุณภาพชีวิตและความเป็นอยู่ของผู้สูงอายุ รวมไปถึงความต้องการขั้นพื้นฐานในชีวิตประจำวัน เก็บรวบรวมปัญหาที่เกิดขึ้นในทุก ๆ ด้านที่เพื่อนำมาใช้เป็นข้อมูลในการพิจารณาถึงการช่วยเหลือและการแก้ไขปัญหาเหล่านั้น ทั้งที่เกิดขึ้นในระยะเวลาเร่งด่วนหรือช่วยเหลือในระยะยาวต่อไป

2. ควรมีการจัดกิจกรรมเพื่อส่งเสริมศักยภาพของผู้สูงอายุ เพื่อให้ผู้สูงอายุได้มีสุขภาพร่างกาย จิตใจ ความสัมพันธ์ทางสังคม สิ่งแวดล้อม ไปจนนถึงมีคุณภาพชีวิตที่ดี

3. ควรจัดให้มีบริการให้คำปรึกษาทางด้านสุขภาพหรือทางด้านจิตใจเป็นประจำทุกเดือน

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

การวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะสำหรับการทำวิจัยในอนาคตว่า ควรมีการสำรวจความคิดเห็นในประเด็นเรื่องแนวทางในการพัฒนาคุณภาพชีวิตเพิ่มเติม เช่น แนวทางในการเตรียมความพร้อมเข้าสู่วัยสูงอายุ แนวทางในการรับมือกับตนเองเมื่อเข้าสูงสังคมสูงวัย เป็นต้น

บรรณานุกรม

กรมกิจการผู้สูงอายุ. (2566). *ข้อมูลผู้สูงอายุทั่วไป.* กรมกิจการผู้สูงอายุ https://www.dop.go.th/th/know/side/1/1/2449

ปรางทิพย์ ภักดีศิรีไพรวัลย์. (2559). *การศึกษาคุณภาพชีวิตของคนในชุมชนบ้านแสนตอ หมู่ 11 ตำบลท่าผา อำเภอเกาะคา จังหวัดลำปาง* [สารนิพนธ์ปริญญาสังคมสงเคราะห์ศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์]. มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

พัชรวลัย แสนใจกล้า. (2563). *คุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุในพื้นที่เทศบาลตำบลอ้อมใหญ่ อำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม* [การค้นคว้าอิสระ ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์]. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์.

พรรษา นักระนาด. (2566). *แนวทางการพัฒนาคุณภาพชีวิตของพนักงานโรงงานกลุ่มอุตสาหกรรมอาหารสัตว์เลี้ยงในเขตพื้นที่ตำบลบางเสาธง อำเภอบางเสาธง จังหวัดสมุทรปราการ* [การค้นคว้าอิสระปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์]. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์.

ศิริ ฮามสุโพธิ์. (2543). *ประชากรกับการพัฒนาคุณภาพชีวิต.* กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์โอเดียนสโตร์.

เอกพล เคราเซ. (2561). *ความหมายและองค์ประกอบคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุ: การวิจัยผสานวิธีเพื่อสร้างโปรแกรมการพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุที่เหมาะสำหรับชุมชนวัดบางปรง จังหวัดฉะเชิงเทรา* [ดุษฎีนิพนธ์ปริญญาปรัชญาดุษฎีบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์]. มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

อนรรฆ อิสเฮาะ. (2562). *คุณภาพชีวิตของประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วน ตำบลสะกอม อำเภอเทพา จังหวัดสงขลา* [การค้นคว้าอิสระปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์]. มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.

Hendershott, A.B., Wright, S.P. and Henderson, D. (1992). Quality of life Correlate for University Students. *National Association of Student personnel Administrator Journal, 30*(1), 11-19.

การส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ชุมชนปากน้ำประแส จังหวัดระยอง

Promoting ecotourism in Pak Nam Prasae Community, Rayong Province

ปิ่นผกา เหล่าเกษม[1] และชมภูนุช หุ่นนาค[2]

Pinpaka Laokasame[1] and Chompoonuch Hunnak[2]

นักศึกษาปริญญาโท หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต[1]

อาจารย์ประจำ หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต[2]

วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์[1,2]

E-mail: pinpaka.lao@rmutr.ac.th[1]

บทคัดย่อ

รูปแบบการดำเนินวิถีชีวิตที่เป็นเอกลักษณ์ของชุมชนปากน้ำประแส จังหวัดระยอง มีความเป็นเอกลักษณ์ ในด้านทรัพยากรธรรมชาติ ทรัพยากรเชิงวัฒนธรรม และแหล่งท่องเที่ยวธรรมชาติที่ค่อนข้างสูง มีการประกอบอาชีพประมงหรืออาชีพท้องถิ่นของชุมชนรวมไปถึงอาหารท้องถิ่นต่าง ๆ ในชุมชนมีย่านการค้าสำคัญของชุมชน เกิดการรวมกลุ่มของประชากรนำมาสู่การพัฒนาด้านการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์และการท่องเที่ยววัฒนธรรมที่แพร่หลายในปัจจุบัน การร่วมมือของประชาชนก่อตั้งวิสาหกิจชุมชนที่รวมตัวกันจัดตั้งกลุ่มการท่องเที่ยวในชุมชนเป็นการส่งเสริมการท่องเที่ยว และเปิดเส้นทางการท่องเที่ยวแก่บุคคลภายนอกและนักท่องเที่ยวต่างถิ่นที่เดินทางมาท่องเที่ยวยังชุมชนปากน้ำประแส ก่อให้เกิดการสร้างสรรค์กิจกรรมด้านการท่องเที่ยวภายในชุมชน เป็นการพัฒนาเศรษฐกิจชุมชนท้องถิ่น มีการประยุกต์อาชีพท้องถิ่นสู่พัฒนาการด้านการท่องเที่ยวที่เข้ามานั่นแสดงให้เห็นถึงการร่วมมือของคนในชุมชนในทิศทางการส่งเสริมการท่องเที่ยวด้วยความร่วมแรงร่วมใจของชาวบ้านในชุมชนที่มีต่อชุมชน ของตนเองและสร้างความร่วมมือกับหน่วยงานต่าง ๆ ที่เข้ามาสนับสนุนในเรื่องการส่งเสริมการท่องเที่ยวชุมชนปากน้ำประแสเป็นตัวอย่างการพัฒนาท้องถิ่นด้านการท่องเที่ยวที่หลายฝ่ายต่างสนับสนุนและส่งเสริม เพื่อให้เป็นการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนในระยะยาวต่อไป

คำสำคัญ: การท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ การส่งเสริมการท่องเที่ยว การท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน

Abstract

The unique way of life of Pak Nam Prasae community, Rayong province, is unique in terms of natural resources, cultural resources, and relatively high natural tourist attractions. People work in fishing or local occupations in the community, including various local foods. In the community, there is an important commercial area of the community, resulting in the clustering of the population, leading to the development of ecotourism and cultural tourism

that are currently widespread. The cooperation of the people to establish community enterprises, which come together to establish tourism groups in the community, promotes tourism and opens up tourism routes for outsiders and tourists who travel to Pak Nam Prasae community, resulting in the creation of tourism activities within the community, developing the local community economy, and applying local occupations to tourism development. This shows the cooperation of people in the community in promoting tourism with the cooperation of the villagers in the community towards their own community and creating cooperation with various agencies that support the promotion of tourism in the Pak Nam Prasae community. It is an example of local tourism development that many parties support and promote in order to create sustainable tourism in the long term.

Keywords: Ecotourism, tourism promotion, sustainable tourism

บทนำ

อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวถือเป็นอุตสาหกรรมที่มีการขยายตัวสูง และมีบทบาทสำคัญต่อระบบเศรษฐกิจและสังคมเป็นอย่างมาก เป็นแหล่งรายได้ที่สำคัญนำมาซึ่งเงินตราต่างประเทศ การสร้างงานและการกระจายความเจริญไปสู่ภูมิภาค การท่องเที่ยวยังมีส่วนสำคัญในการพัฒนาและส่งเสริมการท่องเที่ยวให้มีความสมดุลในมิติทางวัฒนธรรม ธรรมชาติ และเศรษฐกิจ อันนำไปสู่การจัดการพัฒนาการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน ซึ่งทรัพยากรการท่องเที่ยวในแต่ละจังหวัดของประเทศไทย มีความแตกต่างและมีศักยภาพเพียงพอต่อการพัฒนา โดยอาศัยข้อได้เปรียบของทำเล ที่ตั้ง ความอุดมสมบูรณ์ของทรัพยากรการท่องเที่ยว และความหลากหลายของวัฒนธรรม ซึ่งรวมถึงความเป็นไทยที่เป็นจุดขายสำคัญในการส่งเสริมตลาดท่องเที่ยวอีกด้วย

“การท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ (Ecotourism)” ในปัจจุบันการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ เทรนการท่องเที่ยวแบบใหม่ ไม่ทำร้ายธรรมชาติ และโลกของเรา เมื่อกล่าวถึงความหมายของการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ หรือการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ นั่นหมายถึง การท่องเที่ยวที่คำนึงถึงแหล่งธรรมชาติ หรือแหล่งวัฒนธรรมอันมีความเกี่ยวเนื่องกับระบบนิเวศของสถานที่นั้น ๆ โดยที่ไม่ก่อให้เกิดการรบกวน หรือความเสียหายต่อธรรมชาติ หรือระบบนิเวศ ในขณะเดียวกันยังเป็นการช่วยส่งเสริมวิถีชุมชนโดยรอบให้มีคุณภาพชีวิตหรือคุณภาพสิ่งแวดล้อมที่ดียิ่งขึ้น นับเป็นกระแสการท่องเที่ยวที่ได้รับความนิยมในปัจจุบัน

"ชุมชนปากน้ำประแส" ชุมชนในพื้นที่อำเภอแกลง จังหวัดระยอง ที่ยังคงใช้วิถีชีวิตเรียบง่าย แม้ว่าความเจริญของเทคโนโลยีจะคืบคลานเข้าไปถึง แต่ชาวบ้านก็ยังรักษาตัวตนความดั้งเดิมเอาไว้เป็นอย่างดี พร้อมกับเรียนรู้และสำรวจชุมชนริมแม่น้ำที่อุดมสมบูรณ์ด้วยทรัพยากรธรรมชาติ มีความหลากหลายทางวัฒนธรรม ดูแลโดยวิสาหกิจท่องเที่ยววิถีชุมชนตำบลปากน้ำประแสที่นำผลผลิตมาแปรรูปเป็นผลิตภัณฑ์ท้องถิ่นกระจายรายได้ให้กับชุมชนอย่างยั่งยืน ซึ่งชุมชนปากน้ำประแส นับเป็นชุมชนโบราณตั้งแต่สมัยอยุธยา

โดยแม่น้ำประแสเปรียบเหมือนเส้นเลือดคอยหล่อเลี้ยงชาวชุมชนตลอดมา เป็นแหล่งสร้างอาชีพให้ผู้คนมากมาย ไม่ว่าจะเป็นการทำประมง การทำนากุ้ง การเลี้ยงปลาน้ำกร่อย ตลอดจนต่อยอดไปยังการเกษตร เช่น การปลูกมะพร้าวและมะม่วง อีกทั้งยังมีการสร้างโฮมสเตย์เปิดให้นักท่องเที่ยวเข้ามาเรียนรู้วิถีชีวิตความเป็นอยู่และร่วมทำกิจกรรมกับชาวบ้านอีกด้วย (องค์การบริหารการพัฒนาพื้นที่พิเศษ เพื่อการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน (องค์การมหาชน), 2021)

“การส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ (Promoting ecotourism)” เป็นความพยายามที่จะหามุมมองใหม่ๆ ในการพัฒนาศักยภาพชุมชนในเชิงของการจัดการท่องเที่ยว ซึ่งมีจุดประสงค์ให้ชุมชนมีรายได้เสริมจากอาชีพหลัก การจัดการท่องเที่ยวชุมชนเป็นการปรับตัวของชุมชน โดยใช้ความได้เปรียบของทรัพยากรท้องถิ่นเป็นฐาน ผนวกกับการเกษตร ทรัพยากรธรรมชาติและทรัพยากรทางทะเล ซึ่งการบริหารจัดการและการพัฒนาการท่องเที่ยวของชุมชนปากน้ำประแส จังหวัดระยอง ที่ผ่านมานั้นชุมชนได้เข้ามามีส่วนร่วมทำให้เกิดรูปแบบการท่องเที่ยวโดยชุมชน โดยร่วมเป็นเจ้าของพื้นที่ ให้การสนับสนุนส่งเสริม อนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติ มีการนำเอาทรัพยากรการท่องเที่ยวที่มีอยู่ในท้องถิ่นทั้งธรรมชาติ วัฒนธรรม ประเพณี รวมทั้งวิถีชีวิตความเป็นอยู่มาเป็นต้นทุนทางเศรษฐกิจในการขับเคลื่อนการท่องเที่ยว จึงควรส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ของชุมชนปากน้ำประแส จังหวัดระยอง ให้มีประสิทธิภาพและสอดคล้องกับต้องการของชุมชนอย่างยั่งยืนต่อไป

แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์

การท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์หรือ Eco tourism หมายรวมคือการพัฒนาการท่องเที่ยวที่ใช้ทุนทางธรรมชาติ อย่างมัธยัสถ์มให้มีความมั่นคงยั่งยืน ในท้ายที่สุดต้องคืนทุนแก่สังคมท้องถิ่นด้วย การท่องเที่ยวดังกล่าวล้วน แต่เป็นการบ่งบอกถึงการท่องเที่ยวแบบยั่งยืน (Sustainable tourism) จากการประชุม Globe 1990 ณ ประเทศแคนาดา ได้ให้คำจำกัดความของการท่องเที่ยวแบบยั่งยืนว่า “การพัฒนาที่สามารถตอบสนองความต้องการของนักท่องเที่ยวและผู้เป็นเจ้าของท้องถิ่น ในปัจจุบันโดยมีการปกป้องและสงวนรักษาโอกาสต่าง ๆ ของอนุชนรุ่นหลังด้วยการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์มีความหมาย รวมถึงการจัดการทรัพยากรเพื่อตอบสนองความจำเป็นทางเศรษฐกิจ สังคม และความงามทางสุนทรียภาพ ในขณะที่สามารถรักษาเอกลักษณ์ทางวัฒนธรรมและระบบนิเวศด้วย” (กนกพร ศานติวรพงษ์, 2559)

1. นิยามความหมายของการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์

สำหรับความหมายของการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ ได้มีการให้ความหมายและคำจำกัดความไว้มากมายและได้รับการอ้างอิงถึงเสมอที่สำคัญมีดังนี้

1.1 Ceballos Lascurain (1991, อ้างถึงใน พระมหาศิรินญ์ชัย ธนญชยเมธี (สูกรรัตนวงศ์), 2566) อาจจะเป็นคนแรกที่ได้ให้คำจำกัดความของการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ว่า "เป็นการท่องเที่ยวรูปแบบหนึ่งที่เกี่ยวข้องกับการเดินทางไปยังแหล่งธรรมชาติ โดยไม่ให้เกิดการรบกวนหรือทำความเสียหายแก่ธรรมชาติ แต่

มีวัตถุประสงค์ เพื่อชื่นชม ศึกษาเรียนรู้ และเพลิดเพลินไปกับทัศนียภาพ พืชพรรณ และสัตว์ป่า ตลอดจนลักษณะทางวัฒนธรรมที่ปรากฏในแหล่งธรรมชาติเหล่านั้น"

1.2 The Common wealth Department of Tourism (1991, อ้างถึงใน พระมหาศิรินญ์ชัย ธนญชยเมธี (สูกรรัตนวงศ์), 2566) ให้ความหมายว่า การท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ เป็นการท่องเที่ยวธรรมชาติที่ครอบคลุมถึงสาระด้านการศึกษา การเข้าใจธรรมชาติสิ่งแวดล้อมและการจัดการเพื่อรักษาระบบนิเวศให้ยั่งยืน ครอบคลุมถึงขนบธรรมเนียมประเพณีท้องถิ่น การปันผลประโยชน์ต่าง ๆ กลับสู่ชุมชนท้องถิ่นและการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติ

สรุปได้ว่า การท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ หมายถึง การท่องเที่ยวรูปแบบหนึ่งที่เกี่ยวข้องกับการเดินทางไปยังแหล่งธรรมชาติ และแหล่งวัฒนธรรมอย่างมีความรับผิดชอบ โดยไม่ก่อให้เกิดการรบกวนหรือทำความเสียหายแก่ทรัพยากรธรรมชาติ และสิ่งแวดล้อม แต่มีวัตถุประสงค์อย่างมุ่งมั่นเพื่อชื่นชม ศึกษาเรียนรู้ และเพลิดเพลินไปกับทัศนียภาพ พืชพรรณ และสัตว์ป่า ตลอดจนลักษณะทางวัฒนธรรมที่ปรากฏในแหล่งธรรมชาตินั้น อีกทั้งช่วยสร้างโอกาส ทางเศรษฐกิจที่ส่งผลให้การอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมเกิดประโยชน์ต่อชุมชนท้องถิ่น

2. แนวคิดพื้นฐานของการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์

สุรเชษฎ์ เชษฐมาส และดรรชนี เอมพันธุ์ (2538) และ สถาบันวิจัยวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งประเทศไทย (2539) ได้กล่าวถึงแนวคิดพื้นฐานหรือหลักการของการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ไว้ ดังนี้

2.1 เป็นการท่องเที่ยวในแหล่งท่องเที่ยวธรรมชาติ (Nature-based) รวมถึงแหล่งวัฒนธรรมและประวัติศาสตร์ ซึ่งมีความเป็นเอกลักษณ์เฉพาะถิ่นทรงคุณค่าในพื้นที่นั้น

2.2 เป็นการท่องเที่ยวอย่างมีความรับผิดชอบ (Responsibly travel) และมีการจัดการอย่างยั่งยืน ไม่ก่อให้เกิดผลกระทบ หรือส่งผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมค่อนข้างต่ำ และช่วยส่งเสริมการรักษาคุณภาพสิ่งแวดล้อม ของแหล่งท่องเที่ยวให้ยั่งยืนตลอดไป

2.3 เป็นการท่องเที่ยวที่มีกระบวนการเรียนรู้ (Learning) และการให้การศึกษาเกี่ยวกับระบบนิเวศ และสิ่งแวดล้อมของแหล่งท่องเที่ยวเพื่อเพิ่มพูนความรู้ ความประทับใจ และประสบการณ์ที่มีคุณค่า ซึ่งจะสร้างความตระหนักและจิตสำนึกที่ถูกต้องทาง ด้านการอนุรักษ์ ทั้งต่อนักท่องเที่ยว ประชาชนท้องถิ่น ตลอดจนผู้ประกอบการที่เกี่ยวข้อง

2.4 เป็นการท่องเที่ยวที่นำไปสู่การกระจายรายได้ ทั้งในระดับท้องถิ่นและระดับประเทศ โดยคำนึงถึงการมีส่วนร่วมของชุมชนท้องถิ่นในภาคบริการต่าง ๆ เพื่อก่อให้เกิดผลประโยชน์ต่อท้องถิ่น มากกว่าการท่องเที่ยวที่เคยส่งเสริมกันมา ตั้งแต่อดีตจนกระทั่งปัจจุบันที่เรียกว่า Conventional tourism ซึ่งมักจะเป็นการท่องเที่ยวแบบหมู่คณะใหญ่ๆ ที่ผลประโยชน์ส่วนใหญ่มักจะตกอยู่กับผู้ประกอบการ หรือบริษัทนำเที่ยวเท่านั้น

3. องค์ประกอบของการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์

ดรรชนี เอมพันธุ์ และ สุรเชษฎ์ เชษฐมาส (2539) กล่าวว่า โดยทั่วไปแล้วการวางแผนการท่องเที่ยว ซึ่งรวมไปถึงการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์เกี่ยวข้องกับองค์ประกอบ 4 ประการ ดังนี้

3.1 ทรัพยากรการท่องเที่ยว (natural resource tourism) การท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์เกี่ยวข้องกับธรรมชาติที่ยังดำรงไว้ซึ่งสภาพดังเดิมของระบบนิเวศ และวัฒนธรรมท้องถิ่นที่มีความเป็นเอกลักษณ์เฉพาะถิ่นแหล่งท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ส่วนใหญ่ จึงมักปรากฏอยู่ในพื้นที่อนุรักษ์ เช่น อุทยานแห่งชาติ เขตรักษาพันธุ์สัตว์ป่า และอุทยานประวัติศาสตร์ แบ่งแหล่งท่องเที่ยวเป็น 3 ประเภท คือ

3.1.1 แหล่งท่องเที่ยวทางธรรมชาติ (Nature destination),

3.1.2 แหล่งท่องเที่ยวทางวัฒนธรรม (Cultural destination) ซึ่งรวมเอาแหล่งท่องเที่ยวศาสนา ประวัติศาสตร์ และโบราณคดี (Historical, archaeological and regions destination)

3.1.3 แหล่งท่องเที่ยวศิลปวัฒนธรรมและประเพณี (Art, culture and traditional destinations)

3.2 นักท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ ระบุว่านักท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์จำแนกได้เป็น 4 ประเภทด้วยกัน คือ

3.2.1 นักท่องเที่ยวแบบหัวกระทิ (Hard-core nature tourists) เป็นนักท่องเที่ยวที่เน้นความสำคัญในการศึกษาค้นคว้าขณะที่เที่ยวชมธรรมชาติ

3.2.2 นักท่องเที่ยวธรรมชาติแบบอุทิศตน (Dedicated nature tourists) เป็นนักท่องเที่ยวที่เน้นเจาะจงไปเที่ยวสถานที่ธรรมชาติโดยเฉพาะ เพื่อจะได้รู้ได้เข้าใจในธรรมชาติหรือประเพณีท้องถิ่น

3.2.3 นักท่องเที่ยวธรรมชาติเป็นหลัก (Mainstream nature tourists) เป็นนักท่องเที่ยวที่ชอบไปสถานที่แปลก ๆ ที่ไม่เคยไปมาก่อน เช่น ไปเยือนลุ่มน้ำอเมซอน (Amazon) หรือจุดหมายปลายทางอื่น ๆ ที่เป็นการริเริ่มสำหรับโปรแกรมท่องเที่ยวพิเศษ

3.2.4 นักท่องเที่ยวธรรมชาติตามโอกาส (Casual nature tourists) เป็นนักท่องเที่ยวที่บังเอิญต้องไปชมธรรมชาติ เพราะเป็นส่วนหนึ่งของโปรแกรมท่องเที่ยวที่ตนได้เลือกไป

3.3 การตลาด นับเป็นส่วนสำคัญในการชักจูงนักท่องเที่ยวให้ไปท่องเที่ยว โดยเป็นสื่อกลางระหว่างนักท่องเที่ยว ผู้ประกอบการ และแหล่งท่องเที่ยว ซึ่งจะต้องทำความเข้าใจให้ชัดเจนว่า การท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์มีลักษณะอย่างไร โดยการให้ข้อมูลและสิ่งที่คาดหวังจากการท่องเที่ยวอย่างถูกต้องแก่นักท่องเที่ยว เพื่อเป็นการช่วยให้นักท่องเที่ยวตัดสินใจว่ารูปแบบของการท่องเที่ยวเหมาะสมกับความสนใจ การตลาดเป็นเครื่องมือที่สำคัญในการเลือกประเภทและคุณภาพของนักท่องเที่ยว เพื่อส่งเสริมสนับสนุนการท่องเที่ยวในเชิงคุณภาพ (Qualitative tourism) มากกว่าการท่องเที่ยวในเชิงปริมาณ (Quantitative tourism)

3.4 การบริการ การท่องเที่ยวซึ่งรวมถึงการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ ต้องการสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ที่จำเป็นต่อการสนองความต้องการของนักท่องเที่ยว การท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์นั้นต้องการบริการ

ที่เน้นการให้ข้อมูลข่าวสาร และการบริการเพื่อให้นักท่องเที่ยวเกี่ยวกับธรรมชาติและวัฒนธรรมท้องถิ่นท้องถิ่น เช่น บริการด้านสื่อความหมายธรรมชาติ การมีส่วนร่วมของประชาชนท้องถิ่นในภาคบริการ

4. กิจกรรมที่สอดคล้องกับการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์

ดรรชนี เอมพันธุ์ และสุรเชษฎ์ เชษฐมาส (2542) ได้อธิบายกิจกรรมท่องเที่ยวในแหล่งธรรมชาติและแหล่งวัฒนธรรม นับได้ว่ามีความหลากหลาย ซึ่งกิจกรรมบางประเภทอาจมีลักษณะที่บ่งชี้ว่าเป็นการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ได้แบ่งกลุ่มกิจกรรม การท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ ออกเป็น 2 กลุ่ม ได้แก่

4.1 กิจกรรมการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ ได้แก่ การเดินป่าศึกษาธรรมชาติ ถ่ายรูปธรรมชาติ บันทึกเทปวีดีโอ เทปเสียงธรรมชาติ การส่องสัตว์/เที่ยวถ้ำ การศึกษาท้องฟ้าและดาราศาสตร์ การล่องเรือศึกษาธรรมชาติ การพายเรือแคนู/เรือคายัค/เรือบด/เรือใบ การดำน้ำชมปะการังน้ำตื้นและน้ำลึก

4.2 กิจกรรมท่องเที่ยวประเภทชื่นชมธรรมชาติและกิจกรรมท่องเที่ยวประเภทตื่นเต้นผจญภัยท้าทายกับธรรมชาติ ได้แก่ การชมทิวทัศน์ธรรมชาติในบรรยากาศที่สงบ การขี่จักรยานตามเส้นทางธรรมชาติปีน/ไต่เขา การพักแรมด้วยเต้นท์ การเล่นเครื่องร่อนขนาดเล็ก ล่องแพยาง/ไม้ไผ่ การพักผ่อนรับประทานอาหาร การเที่ยวน้ำตก และการเล่นวินด์เซิร์ฟ

5. รูปแบบการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์

5.1 การท่องเที่ยวเชิงประวัติศาสตร์ (Historical tourism) หมายถึง การเดินทางท่องเที่ยวไปยังแหล่งท่องเที่ยวทางโบราณคดีและประวัติศาสตร์ เพื่อชื่นชมและเพลิดเพลินในสถานที่ท่องเที่ยวให้ได้รับความรู้ และความเข้าใจต่อประวัติศาสตร์และโบราณคดีในพื้นถิ่น โดยมีพื้นฐานความรับผิดชอบ มีจิตสำนึกต่อการรักษามรดกทางวัฒนธรรมคุณค่าของสภาพแวดล้อม โดยที่ประชาคมในท้องถิ่นมีส่วนร่วมต่อการจัดการการท่องเที่ยว

5.2 การท่องเที่ยวชมงานวัฒนธรรมและประเพณี (Cultural & traditional tourism) หมายถึง การเดินทางเพื่อเที่ยวชมงานประเพณีต่าง ๆ ที่ชาวบ้านในท้องถิ่นนั้นจัดขึ้นนักท่องเที่ยวจะได้รับรู้ถึงความเพลิดเพลินตื่นตาตื่นใจในศิลปะบนฐานของความเชื่อการยอมรับนับถือ การเคารพพิธีกรรมต่าง ๆ รวมถึงได้รับความรู้ความเข้าใจต่อสังคม วัฒนธรรม และได้รับประสบการณ์ใหม่เพิ่มขึ้น

5.3 การท่องเที่ยวชมวิถีชีวิตในชนบท (Rural tourism/ Village tourism) หมายถึง การเดินทางท่องเที่ยวในหมู่บ้านในชนบทที่มีลักษณะวิถีชีวิต และผลงานสร้างสรรค์ที่มีเอกลักษณ์พิเศษ มีความโดดเด่น นักท่องเที่ยวจะได้รับความเพลิดเพลิน ทั้งความรู้ ผลงานสร้างสรรค์ และภูมิปัญญาพื้นบ้าน มีความเข้าใจวัฒนธรรมท้องถิ่น

แนวคิดเกี่ยวกับการส่งเสริมการท่องเที่ยว

แผนพัฒนาและส่งเสริมการท่องเที่ยวของการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย (การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย, 2554) ประเทศไทยมีความจำเป็นจ้องมีแผนพัฒนาและส่งเสริมการท่องเที่ยวในอนาคต เพื่อพัฒนาให้การท่องเที่ยวมีมาตรฐานสูงขึ้น เพื่อสวัสดิการของนักท่องเที่ยว และเพื่อรักษาขีดความสามารถของการแข่งขัน

ระหว่างประเทศ ในการจัดทำแผนนี้จึงได้วางเป้าหมายทั้งระยะยาวและระยะ 6 ปี โดยมีรูปแบบกิจกรรมการส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ของหน่วยงานภาครัฐ ที่การท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์เป็นรูปแบบของการท่องเที่ยวที่เกี่ยวข้องกับการเดินทางไปยังแหล่งธรรมชาติ โดยไม่ให้เกิดการรบกวนหรือทำความเสียหายแก่ธรรมชาติ มีวัตถุประสงค์เพื่อชื่นชม ศึกษาเรียนรู้ธรรมชาติ ตลอดจนลักษณะทางวัฒนธรรมที่ปรากฏในแหล่งธรรมชาติ ซึ่งรูปแบบกิจกรรมการส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ของหน่วยงานภาครัฐเป็นส่วนหนึ่งของการพัฒนาท่องเที่ยวที่ให้ความสำคัญกับการอนุรักษ์และควบคุมการใช้ทรัพยากรธรรมชาติ และวัฒนธรรมในพื้นที่ท่องเที่ยว บทบาทของหน่วยงานภาครัฐที่มีต่อการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ ได้แก่

1) การประชาสัมพันธ์ หน่วยงานภาครัฐมีบทบาทในการส่งเสริมและประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับแหล่งท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ โดยเผยแพร่ข้อมูลเกี่ยวกับสิ่งที่น่าสนใจในพื้นที่ และสร้างความตระหนักให้กับประชาชนเกี่ยวกับความสำคัญของการอนุรักษ์และการท่องเที่ยวที่ยั่งยืน

2) การจัดสรรการใช้ประโยชน์จากแหล่งท่องเที่ยวสาธารณะ หน่วยงานภาครัฐมีบทบาทในการกำหนดนโยบายและการจัดสรรการใช้ประโยชน์จากแหล่งท่องเที่ยวสาธารณะ เพื่อให้การท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์เป็นประโยชน์ต่อชุมชนและสิ่งแวดล้อม

3) การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร หน่วยงานภาครัฐมีบทบาทในการเผยแพร่ข้อมูลเกี่ยวกับการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ซึ่งรวมถึงข้อมูลเกี่ยวกับสิ่งที่น่าสนใจในพื้นที่ และกิจกรรมท่องเที่ยวที่เกิดขึ้นในช่วงเวลาต่าง ๆ

4) การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ หน่วยงานภาครัฐมีบทบาทในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวโดยเสริมสร้างความรู้และทักษะใหม่ ๆ

ชุมชนปากน้ำประแส จังหวัดระยอง

ชุมชนปากแม่น้ำประแส ตั้งอยู่ในเขตตำบลปากน้ำประแส อำเภอแกลง จังหวัดระยอง มีเนื้อที่ 3,037.50 ไร่ พื้นที่โดยประมาณ 4.9 ตารางกิโลเมตร เป็นที่ราบลุ่มชายฝั่งทะเล มีแม่น้ำประแสกั้นในเขตตำบล สภาพภูมิประเทศเป็นที่ราบเชิงเขาจรดทะเลฝั่งตะวันออกของอ่าวไทย ทางด้านทิศเหนือมีแหล่งต้นน้ำ ลำธาร แม่น้ำพังราด แม่น้ำประแส มีป่าไม้ที่อุดมสมบูรณ์ เพราะพื้นดินเป็นดินร่วนเหมาะแก่การเพาะปลูก ทั้งไม้ยืนต้นและไม้สวน ส่วนทางตอนใต้ของปากน้ำประแสมีลักษณะเป็นโคลนตมเหมาะแก่การทำฟาร์มกุ้งกุลาดำ หอยนางรม ด้านตอนเหนือสภาพภูมิประเทศเหมาะแก่การทำสวนผลไม้ ตำบลปากน้ำประแส มีแม่น้ำสำคัญ 2 สาย ไหลผ่าน คือ แม่น้ำระยองกับแม่น้ำประแส เป็นชุมชนที่มีที่ตั้งบริเวณที่แม่น้ำประแสไหลมาบรรจบกันลงสู่ทะเล ชาวบ้านมีวิถีชีวิตที่พึ่งพาธรรมชาติ เนื่องจากเป็นพื้นที่ที่มีความอุดมสมบูรณ์ ชาวบ้านส่วนใหญ่จึงประกอบอาชีพประมงน้ำเค็ม ประมงน้ำกร่อยและค้าขาย

ชุมชนปากน้ำประแสถูกจัดให้เป็นแหล่งท่องเที่ยวแนวชุมชนเชิงวัฒนธรรมและเชิงอนุรักษ์ที่มีการนำเสนอเรื่องราวและเสน่ห์วิถีชีวิตชาวเลบริเวณปากน้ำ ความหลากหลายทางวัฒนธรรมที่มองเห็นได้ในรูปแบบวิถีชีวิตมีทั้งคนไทยพื้นถิ่นและเชื้อสายจีนที่สืบรุ่นต่อกันมา ประชากรเกือบครึ่งที่ตั้งบ้านเรือนอยู่ริมน้ำประกอบอาชีพประมง ขณะที่ประชากรที่ตั้งรกรากอยู่ในพื้นที่ด้านในไม่ติดริมน้ำ ตั้งแต่หน้าวัดตะเคียนงามไปจรดทุ่ง

คลองปูนประกอบอาชีพทำนา ทำสวน เช่น สวนมะม่วง เป็นหลัก ผลิตภัณฑ์ที่ได้จากการทำประมงได้มีการแปรรูป ทำให้เป็นสินค้าที่โดดเด่นของชุมชน

ปัจจุบันชุมชนปากน้ำประแส ถูกพัฒนาให้กลายเป็นแหล่งท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมและการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ริมชายฝั่งทะเล จึงทำให้ชาวบ้านในชุมชนเกิดการตื่นตัวที่จะอนุรักษ์ภูมิปัญญาและวิถีชีวิตดั้งเดิม ส่งผลให้ มีการรวมกลุ่มของชาวบ้านมากขึ้น และมีการกำหนดกฎเกณฑ์เพื่อบังคับใช้ซึ่งกันและกัน โดยวิสาหกิจชุมชนท่องเที่ยวกลุ่มผลิตชาใบขลู่ และการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ เป็นกลุ่มที่ถ่ายทอดองค์ความรู้เกี่ยวใบขลู่ภูมิปัญญาดั้งเดิมของชาวบ้านในพื้นที่ที่มีการนำต้นขลู่มาทำยารักษาโรค มีสรรพคุณช่วยบรรเทาโรคเบาหวาน ไขมันในเส้นเลือด ขับปัสสาวะ ชาวบ้านจึงมีการนำใบของต้นขลู่มาดัดแปลง แปรรูป ทำเป็นชาสมุนไพรใบขลู่ให้กลับชาวบ้านในกลุ่มได้เกิดการสร้างรายได้ นอกจากนี้ ยังมีวิสาหกิจชุมชนท่องเที่ยวประแสโฮมสเตย์ ที่เป็นกลุ่มที่มีการรวมตัวกันของชาวบ้านที่มีการจัดการที่พักแบบโฮมสเตย์ที่มีบรรยากาศเป็นกันเองระหว่างเจ้าของบ้านและนักท่องเที่ยวที่เข้ามาพัก ซึ่งจะมีการจัดกิจกรรมให้นักท่องเที่ยวได้สัมผัสกับวิถีชีวิต วัฒนธรรมและธรรมชาติของชาวบ้านในชุมชน เช่น การนั่งสามล้อเที่ยวรอบชุมชน การทานอาหารท้องถิ่นอย่างแจงลอน ชมทุ่งโปรงทอง ชมการทำชาใบขลู่ นั่งเรือชมคลอง และป่าชายเลน เป็นต้น ส่วนวิถีทางวัฒนธรรมที่สำคัญของชุมชนปากน้ำประแส ได้แก่ การทอดผ้าป่ากลางน้ำ งานตักบาตรเทโว ประเพณีหล่อเทียนและแห่เทียนจำพรรษา และเทศกาลงานวันไหล จัดขึ้นในเดือนเมษายนของทุกปีที่มีการสืบทอดประเพณีงานบุญวันไหลเพื่อรดน้ำดำหัวขอพรผู้สูงอายุ มีการจัดการแข่งขันกีฬาเชื่อมความสามัคคี ในส่วนทุนทางกายภาพ ได้แก่ ทุ่งโปรงทองหรือป่าชายเลนแสมภู่ ที่รายล้อมด้วยต้นโปรงทองสีเขียวขจีปน สีทองเป็นสถานที่แหล่งท่องเที่ยวในด้านระบบนิเวศของป่าชายเลน (วิกิชุมชนออนไลน์, 2566)

การส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ชุมชนปากน้ำประแส จังหวัดระยอง

ด้วยรูปแบบการดำเนินวิถีชีวิตที่เป็นเอกลักษณ์ของชาวชุมชนปากน้ำประแส ซึ่งเป็นที่ตั้งของชุมชนโบราณ ตั้งแต่สมัยอยุธยาที่ก่อกำเนิดจากสายน้ำ มีความเป็นเอกลักษณ์ในด้านทรัพยากรเชิงวัฒนธรรมและทรัพยากรธรรมชาติที่ค่อนข้างสูง เช่น อาชีพประมงหรืออาชีพท้องถิ่นของชุมชนรวมไปถึงอาหารท้องถิ่นต่าง ๆ ย่านการค้าสำคัญของชุมชน สิ่งเหล่านี้ล้วนแสดงความเป็นวิถีชีวิตที่เป็นเอกลักษณ์ จนกลายเป็นแหล่งท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ ที่น่าสนใจ และยังมีกิจกรรมให้เข้าไปใกล้ชิดและเรียนรู้วิถีของชาวปากน้ำประแสอีกด้วย (องค์การบริหารการพัฒนาพื้นที่พิเศษ เพื่อการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน (องค์การมหาชน), 2021)

จากการทบทวนวรรณกรรมเอกสารที่เกี่ยวข้องกับการส่งเสริมการท่องเที่ยว อาทิแผนพัฒนาการท่องเที่ยวแห่งชาติ ฉบับที่ 3 พ.ศ.2566-2570 (กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา, 2566) และมาตรฐานการส่งเสริมการท่องเที่ยว (กระทรวงมหาดไทย, กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น, 2549) สามารถสรุปแนวทางการพัฒนาการส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ชุมชนปากน้ำประแส จังหวัดระยอง ได้ 6 ด้าน ดังนี้

1) ด้านการสำรวจ การจัดทำข้อมูลแหล่งท่องเที่ยว ควรมีการประสานงานกันระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการวางแผนงาน ขั้นตอนรูปแบบการสำรวจและรวบรวมปรับปรุงข้อมูลแหล่งท่องเที่ยวให้มีความ

เป็นปัจจุบัน และควรมีการบูรณาการข้อมูล ตลอดจนการแลกเปลี่ยนข้อมูลการท่องเที่ยวระหว่างชุมชนปากน้ำประแส องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการสำรวจจัดทำข้อมูลแหล่งท่องเที่ยว

2) ด้านการปรับปรุง วางแผน ดูแลรักษาและพัฒนาแหล่งท่องเที่ยว ควรมีการฝึกอบรมให้อาสาสมัครป้องกันภัยฝ่ายพลเรือน เข้ามาช่วยดูแลความปลอดภัยในพื้นที่แหล่งท่องเที่ยว โดยประสานความร่วมมือจากตำรวจการสนับสนุนการฝึกอบรม นอกจากนี้ควรส่งเสริมการสร้างจิตสำนึก ความรัก ความหวงแหนและตระหนักในความสำคัญของการดูแลรักษาแหล่งท่องเที่ยวทางธรรมชาติและวัฒนธรรมของชุมชนปากน้ำประแสร่วมกันระหว่างประชาชน

3) ด้านการส่งเสริมการตลาดแหล่งท่องเที่ยว ควรส่งเสริมและสนับสนุนกิจกรรมเชิงวัฒนธรรมของท้องถิ่นนำมาเชื่อมโยงกับแหล่งท่องเที่ยว ตลอดจนจัดโปรแกรมกิจกรรมการท่องเที่ยวที่เหมาะสม มีการพัฒนารูปแบบการท่องเที่ยวให้มีความหลากหลาย และสามารถท่องเที่ยวได้ตลอดทุกช่วงเวลา พร้อมกับต้องมีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในการรองรับนักท่องเที่ยว ตลอดจนต้องสร้างช่องทางในการประชาสัมพันธ์ที่หลากหลาย เช่น สื่อโซเชียลมีเดียต่าง ๆ และควรมีการนำเสนอข้อมูลผลิตภัณฑ์การท่องเที่ยว สินค้าชุมชนตามกิจกรรมต่าง ๆ

4) ด้านการพัฒนาสิ่งอำนวยความสะดวกและบริการแหล่งท่องเที่ยว ควรส่งเสริมกิจกรรมมัคคุเทศก์ให้กับเยาวชนในท้องถิ่นผ่านการสนับสนุนการฝึกอบรมและงบประมาณให้สถานศึกษาในพื้นที่ ตลอดจนควรมีการจัดตั้งศูนย์บริการนักท่องเที่ยวแบบครบวงจรในบริเวณพื้นที่แหล่งท่องเที่ยวเพื่ออำนวยความสะดวกแก่นักท่องเที่ยว ควรปรับปรุงป้ายประชาสัมพันธ์ ป้ายข้อมูลสถานที่ท่องเที่ยวให้มีความน่าสนใจ ประยุกต์ใช้เทคโนโลยีที่เหมาะสม และต้องส่งเสริมให้ชุมชนในท้องถิ่นผลิตสินค้าของที่ระลึกที่สื่อถึงสถานที่ท่องเที่ยวอย่างชัดเจนเหมาะสม

5) ด้านการมีส่วนร่วมของชุมชนและหน่วยงานท้องถิ่นในการพัฒนาแหล่งท่องเที่ยว ควรสร้างจิตสำนึกความเข้าใจถึงความสำคัญและการเป็นเจ้าของร่วมกันในแหล่งท่องเที่ยว ส่งเสริมให้มีการติดตามในการพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวกับประชาชนในพื้นที่ ควรมีคณะทำงานร่วมระหว่างหน่วยงานท้องถิ่นกับภาคประชาชนในการพัฒนาการส่งเสริมการท่องเที่ยว โดยการพัฒนาต้องตอบโจทย์ความต้องการของประชาชนที่แท้จริง

6) ด้านการกำหนดนโยบายและแผนการพัฒนาแหล่งท่องเที่ยว ชุมชนปากน้ำประแสควรร่วมกับหน่วยงานต่าง ๆ ในการกำหนดทิศทางแผนการพัฒนาการส่งเสริมการท่องเที่ยว ควรมีการกำหนดแผนการพัฒนาการส่งเสริมการท่องเที่ยวในระยะยาว และควรให้ภาคเอกชนหรือสถาบันการศึกษาเข้ามาช่วยจัดทำแผนพัฒนาที่เกี่ยวกับการส่งเสริมการท่องเที่ยว ที่จัดทำบนพื้นฐานที่ประชาชนในพื้นที่ต้องได้รับประโยชน์สูงสุด

สรุป

การท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์มีประโยชน์ในหลายด้าน ซึ่งเป็นแนวทางที่มีประโยชน์ทั้งในด้านการอนุรักษ์ธรรมชาติ การสร้างรายได้ และการสร้างความรู้ให้กับนักท่องเที่ยว ซึ่งเป็นสิ่งที่ควรสนใจในการพัฒนาภาค

การท่องเที่ยวของประเทศไทย นอกจากนี้ยังส่งผลให้เกิดการกระตุ้นเศรษฐกิจบริเวณชุมชนใกล้เคียง นับว่าเป็นการกระจายรายได้สู่ชุมชน และช่วยสร้างจิตสำนึกที่ดีของนักท่องเที่ยวต่อการดูแลรักษาระบบนิเวศและธรรมชาติ จากการร่วมด้วยช่วยกันลดปัจจัยที่อาจจะส่งผลกระทบโดยตรงกับธรรมชาติ การส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ชุมชนปากน้ำประแสให้ประสบผลสำเร็จนั้นคงเป็นไปได้ยาก ถ้าหากทุกกลุ่มทุกฝ่ายในพื้นชุมชนปากน้ำประแส ไม่ให้ความร่วมมือกันในการทำหน้าที่ของตนอย่างดีที่สุด ตลอดจนช่วยกันระดมความคิดและประสานความร่วมมือกัน หากต่างฝ่ายต่างทำหรือคำนึงถึงแต่ประโยชน์ของตนแล้ว ความสำเร็จของการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ ทั้งในด้านผลตอบแทนทางเศรษฐกิจและการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติคงจะเกิดขึ้นได้ยาก สิ่งสำคัญที่สุดคือ การส่งเสริมให้มีการท่องเที่ยวในพื้นที่ธรรมชาติที่มีศักยภาพสูง ถ้าส่งเสริมให้มีการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์โดยไร้ทิศทาง ปราศจากการเอาใจใส่ ระมัดระวังรอบคอบ และมีการควบคุมดูแลรักษาพื้นที่ธรรมชาติแล้ว คุณค่าของพื้นที่ก็จะถูกทำลายไปอย่างน่าเสียดาย

บรรณานุกรม

กนกพร ศานติวรพงษ์. (2559). *การสนับสนุนและส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์หาดเจ้าหลาว-แหลมเสด็จ จังหวัดจันทบุรี* [วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยบูรพา]. https://buuir.buu.ac.th/bitstream/1 234567890/12264/1/56710260.pdf

กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา. (2566). *แผนพัฒนาการท่องเที่ยวแห่งชาติ ฉบับที่ 3 พ.ศ.2566-2570*. กรุงเทพมหานคร: กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา.

กระทรวงมหาดไทย กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น. (2549). *มาตรฐานการส่งเสริมการท่องเที่ยว*. กรุงเทพมหานคร: กระทรวงมหาดไทย.

การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย. (2554). *แผนพัฒนาและส่งเสริมการท่องเที่ยวของการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย.* กรุงเทพมหานคร: การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย.

ดรรชนี เอมพันธุ์ และ สุรเชษฎ์ เชษฐมาส. (2539). *การฝึกอบรมหลักสูตรการเป็นวิทยากรด้านการจัดการพื้นที่อนุรักษ์: การบริหารการจัดการพื้นที่อนุรักษ์และการอนุรักษ์ความหลากหลายทางด้านชีวภาพ*. กรุงเทพฯ: ไทยพัฒนาพานิช.

ดรรชนี เอมพันธุ์ และ สุรเชษฎ์ เชษฐมาส. (2542). *การท่องเที่ยงเชิงอนุรักษ์: แนวคิด หลักการและความเป็นไปได้ในการประยุกต์ใช้อุทยานแห่งชาติ.* ใน มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ โครงการจัดตั้งวิทยาเขตลพบุรี (บ.ก.). การสัมมนาเรื่อง มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตลพบุรีกับการมีส่วนร่วมพัฒนา จังหวัดลพบุรีและภาคกลางตอนบน (น. 13-16). มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ โครงการจัดตั้งวิทยาเขตลพบุรี.

พระมหาศิรินญ์ชัย ธนญชยเมธี (สูกรรัตนวงศ์). (2566). *รูปแบบการจัดการท่องเที่ยวชุมชนเชิงอนุรักษ์อำเภอฝาง จังหวัดเชียงใหม่* [วิทยานิพนธปริญญาดุษฎีบัณฑิต, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย]. https://e-thesis.mcu.ac.th/storage/YIbcgHez3HP5ohKPhZ1jzmkGon4a1zhkXz2Vkdgj.pdf

วิกิชุมชนออนไลน์. (2566, 29 เมษายน). *วิสาหกิจชุมชนท่องเที่ยววิถีชุมชนตำบลปากน้ำประแส จังหวัดระยอง.* วิกิชุมชน. https://wikicommunity.sac.or.th/community/420.

สถาบันวิจัยวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติไทย. (2539). *รายงานขั้นสุดท้ายการดำเนินการเพื่อกำหนดนโยบายการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ* (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพมหานคร: สถาบันวิจัยวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติไทย.

สุรเชษฎ์ เชษฐมาศ และ ดรรชนี เอมพันธ์. (2538). *แนวคิดเกี่ยวกับการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์. ม.ป.ท.*

องค์การบริหารการพัฒนาพื้นที่พิเศษ เพื่อการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน (องค์การมหาชน). (2021). *การท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน.* กรุงเทพมหานคร: องค์การบริหารการพัฒนาพื้นที่พิเศษ เพื่อการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน.

คุณภาพชีวิตเกษตรกรผู้ปลูกพืชไร่ในประเทศไทย

The Quality of Life of Field Crops Agriculturists at Thailand

วิภาวี ขวัญช่วย[1] และชมภูนุช หุ่นนาค[2]

Wipawee Khwanchuai[1] and Chompoonuch Hunnak[2]

นักศึกษาปริญญาโท หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต [1]

อาจารย์ประจำ หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต[2]

วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์[1,2]

E-mail: wipawee.khw@rmutr.ac.th[1]

บทคัดย่อ

คุณภาพชีวิต เป็นปัจจัยพื้นฐานในการดำรงชีวิตที่ประชาชนทุกคนควรได้รับ ซึ่งประเทศไทยมีประชาชนที่ประกอบอาชีพด้านเกษตรกรรมจำนวนมาก เนื่องจากความเหมาะสมทางด้านภูมิศาสตร์ และความอุดมสมบูรณ์ของทรัพยากร หลายครัวเรือนเลือกประกอบอาชีพด้านการเกษตรเป็นหลัก เป็นอาชีพที่สืบทอดต่อกันมาอย่างยาวนานจากรุ่นลูกสู่รุ่นหลาน โดยเกษตรกรผู้ปลูกพืชไร่ถือเป็นบุคคลที่มีบทบาทสำคัญในการขับเคลื่อนเศรษฐกิจภาพรวมของประเทศไทย เป็นแรงงานสำคัญในการปลูกพืชไร่ และผลผลิตที่ได้สามารถนำมาเพื่อใช้บริโภคในครัวเรือน จนถึงการนำผลผลิตเข้าสู่ภาคอุตสาหกรรมเพื่อแปรรูปความมุ่งหวังจากการประกอบอาชีพเกษตรกรรม คือ มีความมั่นคงในการประกอบอาชีพ สามารถทำการเกษตรได้ในระยะยาว มีปริมาณผลผลิตจำนวนมาก และความมั่นคงทางด้านรายได้ ได้รับค่าตอบแทนที่คุ้มค่า และเพียงพอสำหรับใช้จ่าย ในชีวิตประจำวัน แต่เกษตรกรผู้ปลูกพืชไร่ยังคงเผชิญกับปัญหาที่เกิดจากเปลี่ยนแปลง และความไม่แน่นอนในการปลูกพืชไร่มาอย่างยาวนาน ซึ่งเป็นอุปสรรคในการปลูกพืชไร่ ทั้งต้นทุนการผลิตที่สูงขึ้น ราคาผลผลิตตกต่ำ ทำให้เกิดความไม่แน่นอนทางด้านรายได้ นำไปสู่การมีภาระหนี้สินของเกษตรกร อีกทั้งปัญหาความเจ็บป่วยและอันตรายการการปลูกพืชไร่ที่ส่งผลต่อสุขภาพเกษตรกรผู้ปลูกพืชไร่ ไม่ว่าจะเป็นความเจ็บป่วยเล็กน้อยจนไปถึงอาการเจ็บป่วยเรื้อรัง ซึ่งปัญหาเหล่านี้ส่งผลกระทบต่อคุณภาพชีวิตของเกษตรกรผู้ปลูกพืชไร่

คำสำคัญ: คุณภาพชีวิต เกษตรกรผู้ปลูกพืชไร่ ประเทศไทย

Abstract

Quality of life is a fundamental factor that every citizen should receive. In Thailand, a large portion of the population engages in agriculture due to the country’s geographical suitability and resource abundance. Many households have chosen agriculture as their primary occupation, a profession passed down through generations. Field crop agriculturists

play a crucial role in driving Thailand’s overall economy. They are vital laborers in crop cultivation, and their produce can be used for household consumption and further processed in the industrial sector. The aspiration of engaging in agriculture is to achieve job security, the ability to farm long-term, high yields, and income stability, with fair and sufficient compensation for daily living expenses. However, field crop agriculturists have long faced challenges due to changes and uncertainties in crop cultivation, which present obstacles in farming. These include rising production costs and falling crop prices, leading to income instability and resulting in debt burdens for agriculturists. Additionally, health issues and risks associated with field crop farming, ranging from minor illnesses to chronic conditions, impact the health and overall quality of life of field crop agriculturists.

Keywords: Quality of life, field crop agriculturists, Thailand

บทนำ

ประเทศไทยเป็นประเทศที่มีสภาพภูมิประเทศ สภาพภูมิอากาศ อุดมไปด้วยทรัพยากรทางธรรมชาติ รวมทั้งความหลายหลายทางชีวภาพที่เหมาะสมต่อการทำเกษตร มีพื้นที่ 320,696,888 ไร่ เป็นเนื้อที่ใช้ประโยชน์ทางการเกษตร 149,745,431 ไร่ คิดเป็นร้อยละ 46 (สำนักงานเศรษฐกิจการเกษตร, 2566) ประกอบด้วย จำนวนครัวเรือนเกษตรกร 8,037,932 ครัวเรือน จำนวนเกษตรกร 9,202,664 คน (กระทรวงเกษตรและสหกรณ์, 2566) มีประชากรจำนวนมากประกอบอาชีพด้านการเกษตร เมื่อพิจารณาจากกิจกรรมทางเศรษฐกิจของสถานที่ทำงานของผู้มีงานทำ พบว่า มีผู้ที่ทำงานในภาคเกษตรกรรม ร้อยละ 30.9 (สำนักงานสถิติแห่งชาติ, 2566)

พืชไร่ เป็นพืชที่มีความสำคัญต่อระบบเศรษฐกิจของประเทศ มีพื้นที่ในการปลูกพืชไร่ 30,734,029 ไร่ ส่วนใหญ่อยู่ในภาคเหนือและภาคตะวันออกเฉียงเหนือ (สำนักงานเศรษฐกิจการเกษตร, 2566) ซึ่งเขตพื้นที่ที่มีความเหมาะสมต่อการปลูกพืชไร่ คือ เป็นเขตที่มีระบบชลประทาน หรือมีการพัฒนาที่ดินที่สามารถทำการผลิตพืชไร่ได้ผลผลิตดี สภาพพื้นที่เป็นที่ดอน การระบายน้ำดี มีความอุดมสมบูรณ์สูง (กรมพัฒนาที่ดิน, 2566)

ตารางที่ 1 เนื้อที่ใช้ประโยชน์ทางการเกษตร กลุ่มพืชไร่ ปี พ.ศ. 2560

พื้นที่	**เนื้อที่ใช้ประโยชน์ ทางการเกษตร กลุ่มพืชไร่ (ไร่)**
ภาคเหนือ	10,283,982
ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ	11,446,544
ภาคกลาง	8,993,014

พื้นที่	เนื้อที่ใช้ประโยชน์ทางการเกษตร กลุ่มพืชไร่ (ไร่)
ภาคใต้	10,489
รวมทั้งประเทศ	**30,734,029**

ที่มา: (สำนักงานเศรษฐกิจการเกษตร, 2560)

พืชไร่เศรษฐกิจของประเทศไทย ได้แก่ ข้าวโพดเลี้ยงสัตว์ มันสำปะหลังโรงงาน อ้อยโรงงาน เป็นต้น ซึ่งมีเกษตรกรจำนวนมากเลือกปลูกพืชไร่เศรษฐกิจ เพื่อเพิ่มความมั่นคงด้านรายได้ เพื่อนำผลผลิตไว้บริโภคในครัวเรือน หรือจำหน่ายเข้าสู่ภาคอุตสาหกรรมการแปรรูปต่าง ๆ นอกจากนี้ยังมีกลุ่มพืชไร่เพื่อความมั่นคงทางอาหาร รวมถึงเป็นพืชในระบบการปลูกช่วยเพิ่มความอุดมสมบูรณ์ให้กับดิน เช่น พืชตระกูลถั่ว เป็นต้น

ตารางที่ 2 ข้อมูลเนื้อที่ ผลผลิต ราคา และมูลค่าของผลผลิต ปี พ.ศ. 2565

ที่	ชนิด	เนื้อที่การเพาะปลูก (1,000 ไร่)	ผลผลิต (1,000 ตัน)	ราคาที่ขายได้ (บาท/ตัน)	มูลค่าของผลผลิต (ล้านบาท)
1	ข้าวโพดเลี้ยงสัตว์	6,764*	4,896*	10,230	50,085
2	มันสำปะหลังโรงงาน	10,862	34,068	2,310	78,667
3	อ้อยโรงงาน	9,532	92,049	1,034	95,137
4	ถั่วเหลือง	78,080*	20,802*	18,900	393

หมายเหตุ: * คือข้อมูลพยากรณ์ (สำนักงานเศรษฐกิจการเกษตร, 2565)

เกษตรกรหลายครัวเรือนยึดอาชีพเกษตรกรรมเป็นอาชีพหลัก และมีรายได้จากภาคการเกษตรเพียงช่องทางเดียว ซึ่งเป็นรายได้หลักของครัวเรือน เมื่อเกิดปัญหาที่ส่งผลกระทบต่อภาคการเกษตร ไม่ว่าจะเป็นภาวะเศรษฐกิจและสภาพอากาศที่เปลี่ยนแปลงไป ความอุดมสมบูรณ์ของทรัพยากรธรรมชาติลดลง การระบาดของโรคและแมลงศัตรูพืช ปัญหาเหล่านี้ส่งผลต่อกระบวนการผลิต ปริมาณผลผลิต และรายได้ อีกทั้งพฤติกรรมจากการทำการเกษตรทำให้เกษตรกรประสบปัญหาด้านสุขภาพ รวมถึงปัญหาหนี้สินของครัวเรือนเกษตรกร โดยเกษตรกรไม่สามารถพึ่งพาตนเองได้ และการแข่งขันที่สูงขึ้น ทั้งในเรื่องกระบวนการผลิตและการตลาด ประกอบกับปัจจุบันมีการนำเทคโนโลยีเข้ามามีบทบาทมากขึ้น ส่งผลกระทบต่อเกษตรกรที่ไม่สามารถปรับตัวกับความเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นได้ทัน โดยเฉพาะในกลุ่มเกษตรกรผู้สูงอายุ

จากที่กล่าวมาข้างต้นจะเห็นได้ว่า ถึงแม้ประเทศไทยจะมีประชากรที่ประกอบอาชีพด้านการเกษตรจำนวนมาก ก็ยังเผชิญกับปัญหาที่เกิดจากความเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ เกษตรกรที่ไม่สามารถปรับตัวกับความ

เปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นได้ทัน และปัญหาด้านสุขภาพ รายได้ ทำให้เกษตรกรไม่สามารถพึ่งพาตนเองได้ และไม่มีความสามารถในการแข่งขัน ซึ่งส่งผลกระทบต่อคุณภาพชีวิตของเกษตรกร

ความหมาย ความสำคัญ และองค์ประกอบของคุณภาพชีวิต

ในเบื้องต้นผู้เขียนขอนำเสนอความหมาย ความสำคัญ และองค์ประกอบของคุณภาพชีวิต โดยมีสาระสำคัญตามลำดับดังต่อไปนี้

ความหมายของคุณภาพชีวิต

ความหมายของคุณภาพชีวิต มีการให้คำนิยามจากนักวิชาการได้อย่างน่าสนใจ ดังนี้

1. George and Bereson (1980, อ้างถึงใน กุสุมา โกศล, 2555) ได้ให้ความหมายของคุณภาพชีวิตว่า หมายถึง มิติของการมีชีวิตที่ดี ประกอบด้วยความสุข ความพอใจในชีวิต ความนับถือตนเอง สุขภาพและสภาพการทำงานของร่างกาย และสภาวะทางเศรษฐกิจที่ดี

2. Padilla and Grant (1985,อ้างถึงใน อนรรฆ อิสเฮาะ, 2562) ได้กล่าวถึงคุณภาพชีวิตว่าเป็นการรับรู้ความพึงพอใจในชีวิตที่เปลี่ยนแปลงได้ตามภาวะสุขภาพ โดยวัดจากความสามารถในการทำงานที่ต่าง ๆ ของร่างกาย ทัศนคติของตนเองต่อสุขภาพ ความพอใจในชีวิต และความรู้สึก ว่าตนเองได้รับการช่วยเหลือจากสังคม ซึ่งคำว่า คุณภาพชีวิตนั้น เรียกกว้าง ๆ ว่าการเป็นอยู่ที่ดี คือการเป็นอยู่ที่ดีของตนเองและสิ่งแวดล้อมตามสภาพทั่วไป

3. Singer (1971, อ้างถึงใน วรนาถ ขวัญไตรรงค์, 2562) ได้ให้ความหมายของคุณภาพชีวิตว่าหมายถึง การที่ผู้คนนั้นมีความสามารถที่จะทำมาหากิน มีรายได้เพียงพอ สามารถเลี้ยงดูตนเองและครอบครัวได้ สามารถหาเงินเพียงพอสำหรับการใช้จ่ายในสิ่งที่จำเป็นอยู่บนพื้นฐานในการดำรงชีวิตและมีเวลาว่างสำหรับการพักผ่อน ตลอดจนมีโอกาสที่จะนำรายได้ไปใช้สอยได้ตามความพึงพอใจของบุคคลนั้น ซึ่งอาจกล่าวโดยสรุป ได้ว่าเป็นการที่บุคคลมีทางเลือกหลากหลายในการกำหนดรูปแบบหรือวิถีการใช้ชีวิต

กล่าวโดยสรุปได้ว่า คุณภาพชีวิต หมายถึง การที่บุคคลมีความเป็นอยู่ที่ดีในสิ่งแวดล้อมที่เอื้ออำนวย มีความพึงพอใจ มีความสุขทั้งทางร่างกายและจิตใจ มีความมั่นคงในการประกอบอาชีพ สามารถทำมาหากินและมีรายได้เพียงพอสำหรับการใช้จ่ายในการดำรงชีวิต

ความสำคัญของคุณภาพชีวิต

สายสมร (2528 อ้างถึงใน เกษมสันต์ อาษากิจ, 2564) ได้กล่าวว่า คุณภาพชีวิตที่ดีเป็นสิ่งที่มีความสำคัญและเป็นจุดหมายปลายทางของบุคคล ชุมชน และประเทศชาติ ประเทศใดก็ตามถ้าประชากรในชาติไม่มีคุณภาพหรือด้อยคุณภาพ ถึงแม้ประเทศนั้นจะมีทรัพยากรธรรมชาติอุดมสมบูรณ์เพียงใด ก็ไม่สามารถจะพัฒนาประเทศให้เจริญเท่าเทียมกับประเทศที่มีประชากรที่มีคุณภาพได้ คุณภาพของประชากรจึงเป็นปัจจัยสำคัญที่บ่งชัดว่าการพัฒนาเศรษฐกิจ และสังคมของประเทศหนึ่ง ๆ จะเจริญก้าวหน้ากว่าอีกประเทศหนึ่ง

จะเห็นได้ว่าประชากรเป็นกำลังสำคัญในการพัฒนาประเทศ จึงสรุปได้ว่าประเทศจะพัฒนาได้หรือไม่ขึ้นอยู่กับประชากรที่มีคุณภาพ มีความรู้ ความสามารถ หากประชากรมีคุณภาพชีวิตที่ดี ย่อนนำไปสู่การเป็นบุคคลที่มีคุณภาพ

องค์ประกอบของคุณภาพชีวิต

องค์ประกอบคุณภาพชีวิต สุมาลี สังข์ศรี (2545) ได้อธิบายความตาม Canter ว่าคุณภาพชีวิตของประชาชนมีองค์ประกอบ 4 ด้าน ดังนี้

1. คุณภาพชีวิตด้านความจำเป็นพื้นฐาน หมายถึง สิ่งที่สนับสนุนการดำรงชีวิตประจำวันของประชาชน ได้แก่ รายได้ ที่อยู่อาศัย และสาธารณูปโภค เช่น ไฟฟ้า ประปา โทรศัพท์ เป็นต้น

2. คุณภาพชีวิตด้านความเป็นอยู่ หมายถึง สิ่งที่สนับสนุนชีวิตความเป็นอยู่ของประชาชนที่นอกเหนือจากความจำเป็นพื้นฐาน ได้แก่ การมีงานทำ การมีสุขภาพร่างกายที่ดี สุขภาพจิตใจที่ดี และมีความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน เป็นต้น

3. คุณภาพชีวิตด้านโอกาสในการดำรงชีวิต หมายถึง สิ่งที่สนับสนุนให้มีการปรับปรุงการดำรงชีวิตประจำวันและชีวิตความเป็นอยู่ของประชาชนให้ดียิ่งขึ้น ได้แก่ การศึกษา การคมนาคมขนส่ง การรับรู้ข่าวสาร การมีส่วนร่วมในครอบครัว และการมีส่วนร่วมในชุมชน เป็นต้น

4. คุณภาพชีวิตด้านความสะดวกสบายของชีวิต หมายถึง สิ่งที่เกื้อหนุนให้ประชาชนมีคุณภาพชีวิตที่ดียิ่งขึ้น ได้แก่ การมีเวลาพักผ่อนหย่อนใจ มีการสันทนาการอยู่ในสภาพแวดล้อมที่ดี มีส่วนร่วมในทางด้านประเพณีและวัฒนธรรมของชุมชน เป็นต้น

คุณภาพชีวิตของเกษตรกร ตั้งแต่อดีตจนถึงปัจจุบัน

จากแผนปฏิบัติการด้านการเกษตรและสหกรณ์ พ.ศ. 2566 - 2570 ได้กล่าวถึงแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงที่ส่งผลต่อการพัฒนาภาคเกษตรของประเทศไทย เรื่องการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างของประชากรที่มีที่มีสัดส่วนประชากรวัยแรงงานและวัยเด็กที่ลดลง และประชากรสูงอายุที่เพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง กลายเป็นเป็นสังคมผู้สูงอายุ ซึ่งทำให้การขาดแคลนแรงงานภาคเกษตร โดยแรงงานภาคเกษตรไทย ในปี 2563 หัวหน้าครัวเรือนเกษตรที่มีอายุ 60 ปีขึ้นไป มีสัดส่วนสูงถึงร้อยละ 44.0 ของหัวหน้าครัวเรือนเกษตรทั้งหมด และการที่หัวหน้าครัวเรือนเป็นผู้สูงอายุ ก่อให้เกิดปัญหาหลายประการ เช่น กำลังแรงงานเกษตรลดลง เนื่องจากทำการเกษตรไม่ไหว ขณะที่ลูกหลานไม่ได้สืบต่ออาชีพเกษตรกร เนื่องจากรายได้ไม่แน่นอน และรายได้ค่อนข้างต่ำเมื่อเทียบกับสาขาการผลิตอื่น ๆ ทำให้มีการเคลื่อนย้ายไปทำงานในภาคอุตสาหกรรมหรือภาคบริการซึ่งให้ผลตอบแทนที่ดีกว่า นอกจากนี้อายุเฉลี่ยของเกษตรกรส่วนใหญ่ที่อยู่ในช่วงสูงวัย มีผลอย่างมากต่อการตัดสินใจ การเรียนรู้สิ่งใหม่ๆ การเข้าถึงและยอมรับเทคโนโลยีและนวัตกรรม ตลอดจนการปรับตัวให้เข้ากับสถานการณ์ต่าง ๆ ซึ่งส่งผลกระทบโดยตรงต่อการบริหารจัดการและผลิตภาพการผลิตทางการเกษตร (สำนักงานเศรษฐกิจการเกษตร, 2565) และการทำการเกษตรที่ก่อให้เกิดความเสี่ยงและอันตรายต่อสุขภาพของเกษตรกรทั้งด้านร่างกายและจิตใจ ไม่ว่าจะเป็น ความเสี่ยงที่เกิดจากการใช้สารเคมี ส่งผลกระทบต อ

สุขภาพทั้งในระยะสั้นและระยะยาว พฤติกรรมหรือทาทางจากการทำงานที่ไม่เหมาะสม อาจทำให้เกิดอาการปวดหลัง และอาการบาดเจ็บของกล้ามเนื้อ ผลกระทบทางจิตใจที่เกิดจากความเครียดของภาวะเศรษฐกิจ เชน ราคาผลผลิตตกต่ำ ไม่ได้ผลผลิตตามที่คาดหวังไว นำไปสู่การเป็นหนี้ ซึ่งปัญหาหนี้สินของครัวเรือนเกษตรกรที่เป็นปัญหามาอย่างยาวนาน ถึงแม้เกษตรกรจะมีรายได้หลักจากการเกษตรแต่ก็เป็นหนี้เพราะการทำเกษตรเช่นกัน ซึ่งสาเหตุสำคัญของการเกิดปัญหาหนี้สินของครัวเรือนเกษตรกร เกิดมาจากการที่มีรายได้ไม่เพียงพอกับรายจ่าย และสาเหตุหลักที่ทำให้เกษตรกรมีภาระหนี้สิน คือ ต้นทุนการผลิตสูง ราคาผลผลิตต่ำ

ซึ่งเกษตรกรส่วนใหญ่ของประเทศยังขาดหลักประกันที่มั่นคงด้านอาชีพและรายได้ มีความสามารถในการชำระหนี้สินต่ำ รวมทั้งการขาดเกษตรกรรุ่นใหม่ที่จะเข้าสู่ภาคเกษตร ครัวเรือนเกษตรกรไม่สามารพึ่งพาตนเองได้ อีกทั้งในปัจจุบันเกษตรกรยังต้องแบกรับความเสี่ยงในการประกอบอาชีพด้านการเกษตร คือ ความแปรปรวนของสภาพอากาศที่มีมากขึ้น และภัยธรรมชาติ อิทธิพลของลมมรสุมที่ทำให้ฝนตกหนักมากในบางพื้นที่และปรากฏการณ์เอลนีโญที่อาจรุนแรงขึ้น การระบาดของโรคและแมลง ส่งผลต่อผลผลิตทางการเกษตรให้ได้รับความเสียหาย ต้นทุนการผลิตที่สูงขึ้น ในขณะที่ผลผลิตราคาตกต่ำ รวมถึงความขัดแย้งทางด้านภูมิรัฐศาสตร์ ส่งผลให้เศรษฐกิจโลกไม่ฟื้นตัวตามที่คาดการณ์ (สำนักงานเศรษฐกิจการเกษตร, 2566)

จากข้อมูลข้างต้น กล่าวคือ ประเทศไทยมีการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างประชากรกลายเป็นสังคมผู้สูงอายุ ส่งผลต่อภาคการเกษตรเป็นอย่างมาก ไม่ว่าจะเป็นเรื่องความสามรถในการปรับตัว ความสามารถในการเรียนรู้ และการนำเทคโนโลยีและนวัตกรรมมาใช้ รวมถึงแรงงานภาคการเกษตรลดลง อีกทั้งความเสี่ยงที่เกิดจากความไม่แน่นอน ส่งผลกระทบทั้งด้านร่างกาย คือ การเป็นโรคที่เกิดจาการทำการเกษตรทั้งทางตรงและทางอ้อม และด้านจิตใจ ที่เกิดจากความเครียดของภาวะเศรษฐกิจทำให้รายได้ไม่เพียงพอ นำไปสู่การสร้างหนี้ ซึ่งความไม่มั่นคงในอาชีพและรายได้ที่เกิดขึ้น มีผลต่อการตัดสินใจในการประกอบอาชีพเกษตรกรรมของคนรุ่นใหม่

นโยบายภาครัฐที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาคุณภาพชีวิตของเกษตรกร

การกำหนดนโยบายของภาครัฐอาศัยกรอบในการพัฒนาประเทศระยะยาว คือ ยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี (พ.ศ. 2566 - 2580) ให้ความสำคัญกับทรัพยากรมนุษย์ มุ่งหวังให้มีคุณภาพ มีความรู้ ทักษะ ที่สามารถปรับตัวต่อการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ และสามารถดำเนินชีวิตได้อย่างมีความสุข มีอาชีพที่มั่นคง ซึ่งได้กำหนดยุทธศาสตร์ ในการพัฒนาไว้ 6 ยุทธศาสตร์ และยุทธศาสตร์ที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาศักยภาพทรัพยากรมนุษย์ คือ ยุทธศาสตร์ชาติด้านการพัฒนาและเสริมสร้างศักยภาพทรัพยากรมนุษย์ มีเป้าหมายการพัฒนาที่สำคัญเพื่อพัฒนาคนในทุกมิติและในทุกช่วงวัยให้เป็นคนดี เก่ง มีคุณภาพ และมีพัฒนาการอย่างต่อเนื่อง สู่การเป็นคนไทยที่มีทักษะสูง เป็นนักคิด ผู้ประกอบการ เกษตรกรยุคใหม่ และอื่น ๆ โดยมีสัมมาชีพตามความถนัดของตนเอง

อาชีพที่เป็นรากฐานของคนไทย คือ อาชีพด้านการเกษตรที่อยู่คู่กับคนไทยมาตั้งแต่อดีต ซึ่งเกษตรกรถือเป็นบุคคลสำคัญต่อการขับเคลื่อนงานด้านการเกษตร หากเกษตรกรมีความเป็นอยู่ที่ดี มีความภาคภูมิใจ มีรายได้ที่เพียงพอจากการประกอบอาชีพด้านการเกษตร จะทำให้ลูกหลานอยากสืบทอดอาชีพการเกษตรต่อ

จากพ่อแม่ หรือทำให้คนรุ่นใหม่สนใจในอาชีพด้านการเกษตรมากขึ้น แต่ในปัจจุบันนั้นเกษตรกรยังคงประสบปัญหามาโดยตลอดไม่ว่าจะเป็นปัญหาที่เกิดจากสภาพภูมิอากาศที่เปลี่ยนแปลงไป กระบวนการผลิต รายได้ รวมถึงสุขภาพของเกษตรกร ซึ่งปัญหาที่เกิดขึ้นได้ส่งผลกระทบต่อคุณภาพชีวิตของเกษตรกรทั้งด้านร่างกายและจิตใจ ทั้งนี้ภาครัฐมุ่งพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชากร ให้กินดี อยู่ดี มีสุข มีรายได้ที่มั่นคง และให้เกษตรกรสามารถพึ่งพาตนเองได้อย่างยั่งยืน โดยจากแผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ (พ.ศ. 2566 - 2580) (ฉบับแก้ไขเพิ่มเติม) ประเด็นการเกษตร ได้ให้ความสำคัญกับการยกระดับความสามารถในการแข่งขันของภาคเกษตร เพื่อนำมาซึ่งโอกาสในการสร้างรายได้และพัฒนาคุณภาพชีวิตให้กับเกษตรกร ที่เน้นการปรับเปลี่ยนโครงสร้างการผลิตในภาคเกษตรไปสู่สินค้าเกษตรและผลิตภัณฑ์ที่มีมูลค่าสูง โดยอาศัยการยกระดับการผลิตให้เข้าสู่คุณภาพมาตรฐานความปลอดภัย การใช้ประโยชน์จากอัตลักษณ์ในแต่ละพื้นที่ และความหลากหลายทางชีวภาพในการแปรรูป สร้างมูลค่า รวมถึงการใช้เทคโนโลยีและนวัตกรรมในการแปรรูปผลิตภัณฑ์ที่มีคุณภาพสูง หรือการใช้ในการจัดการฟาร์ม ควบคู่ไปกับการบริหารจัดการระบบนิเวศตลอดห่วงโซ่การผลิต และกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ได้ให้ความสำคัญกับคุณภาพชีวิตของเกษตรกร โดยกำหนดวิสัยทัศน์ไว้ คือ “เกษตรกรมีคุณภาพชีวิตที่ดี มีรายได้เพิ่มขึ้นไม่น้อยกว่าร้อยละ 10 ต่อปี” และจากแผนปฏิบัติราชการของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ ระยะ 5 ปี (พ.ศ. 2566 - 2570) ได้มุ่งประเด็นการพัฒนาคุณภาพชีวิตของเกษตรกรไว้ 6 ประเด็น (กระทรวงเกษตรและสหกรณ์, 2566) ดังนี้

1. เสริมสร้างความมั่นคงทางการเกษตร โดยการป้องกันและแก้ไขปัญหาที่มีผลกระทบต่อความมั่นคงทางการเกษตร การสร้างจิตสำนึกให้เกษตรกรน้อมนำหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงและศาสตร์พระราชามาใช้เป็นกรอบแนวทางในการประกอบอาชีพ ให้เกษตรกรสามรถพึ่งพาตนเองได้อย่างมั่นคงและยั่งยืน อีกทั้งสามารถปรับตัวให้ทันกับความเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น

2. ยกระดับขีดความสามารถในการแข่งขันของภาคเกษตร เพื่อให้สินค้าเกษตรมีมูลค่าเพิ่มขึ้น โดยการผลักดันเกษตรอัตลักษณ์พื้นถิ่น เกษตรปลอดภัย เกษตรชีวภาพ เกษตรแปรรูป เกษตรอัจฉริยะ การพัฒนาระบบนิเวศการเกษตร ท่องเที่ยวเกษตรเชิงสร้างสรรค์และวัฒนธรรม โครงสร้างพื้นฐานและระบบโลจิสติกส์การเกษตร การสร้างความเข้มแข็งของสถาบันเกษตรกร (สหกรณ์, วิสาหกิจชุมชน, กลุ่มเกษตรกร) ให้เป็นผู้ประกอบการยุคใหม่ การพัฒนาการเกษตรในเขตเศรษฐกิจพิเศษ

3. สร้างความเสมอภาคและกระจายความเท่าเทียมทางสังคมเกษตร ไม่ว่าจะเป็นการเสริมสร้างทุนทางสังคม การรองรับสังคมเกษตรสูงวัยเชิงรุก การยกระดับศักยภาพของเกษตรกรรายย่อยให้เป็นผู้ประกอบการธุรกิจ และการสร้างสภาพแวดล้อมและกลไกที่ส่งเสริมการพัฒนาเศรษฐกิจฐานราก

4) บริหารจัดการทรัพยากรการเกษตรและสิ่งแวดล้อมอย่างสมดุลและยั่งยืน โดยการพัฒนาพื้นที่เกษตรกรรมเชิงนิเวศ การสร้างการเติบโตอย่างยั่งยืนบนสังคมเศรษฐกิจสีเขียว การสร้างการเติบโตอย่างยั่งยืนบนสังคมเศรษฐกิจภาคทะเล การสร้างการเติบโตอย่างยั่งยืนบนสังคมที่เป็นมิตรต่อสภาพภูมิอากาศ การจัดการมลพิษที่มีผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม และสารเคมีในภาคเกษตรทั้งระบบให้เป็นไปตาม

มาตรฐานสากลการพัฒนาการจัดการน้ำเชิงลุ่มน้ำทั้งระบบเพื่อเพิ่มความมั่นคงด้านน้ำของประเทศ และการเพิ่มผลิตภาพของน้ำทั้งระบบ

5) พัฒนาระบบการบริหารจัดการภาครัฐและงานวิจัยด้านการเกษตร โดยการการพัฒนาบริการประชาชน การพัฒนาระบบบริหารงานภาครัฐ การสร้างและพัฒนาบุคลากรภาครัฐ การป้องกันการทุจริตและประพฤติมิชอบ และการพัฒนากฎหมาย

6) การวิจัยและพัฒนาเทคโนโลยีและนวัตกรรมการเกษตร โดยการส่งเสริมการวิจัย พัฒนา และประยุกต์ใช้เทคโนโลยีและนวัตกรรมในภาคการเกษตร เพื่อยกระดับรายได้ลดรายจ่าย และลดปัจจัยเสี่ยงในการทำการเกษตรให้กับเกษตรกร ตลอดจนรักษาความหลากหลายทางชีวภาพ และภูมิปัญญาท้องถิ่น

“แห้วสุพรรณ” จัดเป็นพืชไร่ ซึ่งเป็นพืชเกษตรอัตลักษณ์เพียงหนึ่งเดียวของจังหวัดสุพรรณบุรี ได้ขึ้นทะเบียนสิ่งบ่งชี้ทางภูมิศาสตร์ เมื่อวันที่ 6 มกราคม 2559 แห้วสุพรรณ เป็นสินค้าเกษตรที่สำคัญของจังหวัดสุพรรณบุรี มีหลายหน่วยงานในพื้นที่รวมถึงสถาบันการศึกษาร่วมขับเคลื่อนงานแบบบูรณาการเพื่อสนับสนุนการช่วยเหลือตามภารกิจของแต่ละหน่วยงาน ซึ่งมีการจัดทำกิจกรรมและโครงการต่าง ๆ เพื่อส่งเสริมการปลูกการผลิตให้มีประสิทธิภาพ ส่งเสริมการรวมกลุ่มของเกษตรกร และแก้ปัญหาด้านต่าง ๆ เช่น โครงการฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการพัฒนาศักยภาพการผลิตสินค้าอัตลักษณ์ (แห้วสุพรรณ) ตามระบบมาตรฐานเกษตรอินทรีย์แบบมีส่วนร่วม การจัดทำยุทธศาสตร์การส่งเสริมและพัฒนาแห้วสุพรรณบุรี (พ.ศ. 2566 - 2570) การจัดตั้งกลุ่มคลัสเตอร์แห้วสุพรรณบุรี เป็นต้น

จะเห็นได้ว่าภาครัฐให้ความสำคัญในการพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชน มุ่งหวังให้ประชาชนอยู่ดีกินดี มีความสุข และมีความมั่นคงในอาชีพ ซึ่งภาคการเกษตรโดยกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ได้กำหนดนโยบายใน การพัฒนาคุณภาพชีวิตของเกษตรกร คือ การสร้างความมั่นคงทางการเกษตร การจัดการทรัพยากรและสิ่งแวดล้อมให้มีความอุดมสมบูรณ์ รวมถึงการส่งเสริมองค์ความรู้ การนำเทคโนโลยีและนวัตกรรมเข้ามามีบทบาทในการพัฒนาศักยภาพของเกษตรกร เพื่อสร้างมูลค่าเพิ่มให้กับสินค้าเกษตร นำไปสู่การมีความสามารถในการแข่งขัน และการมีรายได้เพิ่มขึ้น

คุณภาพชีวิตเกษตรกรผู้ปลูกพืชไร่ในประเทศไทย

การปลูกพืชไร่ ไม่สามารถหลีกเลี่ยงความเสียหายที่เกิดจากโรคและแมลงศัตรูพืชได้ ซึ่งสร้างความเสียหายต่อผลผลิตทางการเกษตรจำนวนมาก เกษตรกรจึงใช้สารเคมีเพื่อป้องกันผลผลิตไม่ให้เสียหายและให้ได้ผลผลิตจำนวนมาก โดยต้องอาศัยแรงงานหรือเครื่องจักรทำให้มีค่าใช้จ่ายเพิ่มขึ้น ไม่ว่าจะเป็นค่าจ้างแรงงาน ค่าปุ๋ยเคมี หรือสารเคมีในการป้องกันและกำจัด ส่งผลให้ต้นทุนการผลิตที่สูงขึ้น ทั้งนี้ผลผลิตทางการเกษตรที่เสียหายจากโรคและแมลงศัตรูพืช ทำให้ผลผลิตเสียหาย ไม่ได้ตามที่คาดหวังไว้ และราคาผลผลิตตกต่ำ จะเห็นได้ว่ารัฐบาลไม่มีนโยบายการประกันราคาผลผลิตทางการเกษตรที่เป็นรูปธรรม ราคาผลผลิตทั้งอ้อยโรงงาน มันสำปะหลัง และข้าวโพดเลี้ยงสัตว์ลดลงเมื่อเทียบกับปีที่ผ่านมา (เสาวนีย์ สมันต์ตรีพร, ชูชิต ชายทวีป และรุจิรวัทน์ ลำตาล, 2566) ซึ่งเกษตรกรส่วนใหญ่ไม่สามารถควบคุมปัจจัยเหล่านี้ได้

อีกทั้งเกษตรกรผู้ปลูกพืชไร่ ยังคงเจอกับความเสี่ยงและอันตรายจากการทำงานกลางแจ้งและอากาศร้อน และจากสภาวะโลกร้อนที่คาดว่าอุณหภูมิจะสูงขึ้นเรื่อย ๆ รวมถึงพฤติกรรมจากการทำการเกษตรส่งผลต่อสุขภาพของเกษตรกรจากรายงานสถานการณโรคและภัยสุขภาพจากการประกอบอาชีพและสิ่งแวดล้อม ปี พ.ศ. 2560 เมื่อจำแนกตามกลุ่มอาชีพ พบว่า กลุ่มอาชีพเกษตรกรผู้ปลูกพืชผักและพืชไร่, ทำไร่, ชาวนาปลูกข้าว มีจำนวนผู้ป่วยมากที่สุด คือ 68,886 ราย คิดเป็นร้อยละ 39.51 และมีจำนวนผู้ป่วยโรคจากพิษสารเคมีกำจัดศัตรูพืชมากที่สุดคือ จำนวน 5,344 ราย คิดเป็นร้อยละ 51.82 (สำนักโรคจากการประกอบอาชีพและสิ่งแวดล้อม, 2566) ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยที่ได้นำเสนอเกี่ยวกับโรคจากการทำงานของเกษตรกรปลูกพืชไร่ คือ ความชุกและความรุนแรงของโรคจากการทำงานในเกษตรกรปลูกพืชไร่ จังหวัดหนองบัวลำภู พบว่า จากข้อมูลการเข้ารับบริการสุขภาพพบความชุกของการเจ็บป่วยสูงสุด คือกลุ่มโรคทางระบบโครงร่างและกล้ามเนื้อ (ร้อยละ 21.73) รองลงมาคือ โรคเหตุทางกายภาพ (ร้อยละ 5.15) และโรคผิวหนังจากการทำงาน (ร้อยละ 1.51) โดยโรคที่พบมากที่สุดคือการปวดหลังส่วนล่าง หมดสติเพราะความร้อน และเซลล์เนื้อเยื่ออักเสบ ซึ่งพบมากในเกษตรกรไร่อ้อย ส่วนกลุ่มโรคที่มีอัตราป่วยตายสูงสุดคือพิษจากสารเคมีกำจัดศัตรูพืช (ร้อยละ 8.51) รองลงมาคือกลุ่มโรคติดเชื้อ (ร้อยละ 6.11) และโรคปอดและทางเดินหายใจ (ร้อยละ 2.83) (สุนิสา ชายเกลี้ยง, สัญญา พึงสร้างแป้น, และพรนภา ศุกรเวทย์ศิริ, 2562)

จากที่ได้กล่าวมาข้างต้น แสดงให้เห็นว่าเกษตรกรผู้ปลูกพืชไร่ยังคงต้องแบกรับความเสี่ยงและอันตรายจากการประกอบอาชีพภาคการเกษตร รวมถึงพฤติกรรมจากการทำการเกษตรที่ก่อให้เกิดความเจ็บป่วยทางด้านร่างกาย และความไม่แน่นนอนของรายได้

สรุป

เกษตรกร เป็นแรงงานสำคัญในการขับเคลื่อนงานภาคการเกษตร ซึ่งเกษตรกรผู้ปลูกพืชไร่ยังต้องเผชิญกับความท้าทายและข้อจำกัดที่ไม่สามารถควบคุมได้ ไม่ว่าจะเป็นภาวะเศรษฐกิจ สภาพอากาศที่เปลี่ยนแปลงไป ต้นทุนการผลิตที่สูงขึ้น ราคาผลผลิตตกต่ำ เป็นต้น จากความผันผวนที่เกิดขึ้นทำให้เกษตรกรขาดความมั่นคงในการประกอบอาชีพ และรายได้ รวมไปถึงพฤติกรรมจากการปลูกพืชไร่ในระยะยาว และอันตรายที่เกิดขึ้นจากการทำการเกษตรทั้งทางตรงและทางอ้อม ทำให้เกษตรกรมีปัญหาด้านสุขภาพ ซึ่งปัญหาที่เกิดขึ้นส่งผลกระทบทั้งด้านร่างกาย และจิตใจ ส่งผลกระทบต่อคุณภาพชีวิตของเกษตรกร ถึงแม้หน่วยงานภาครัฐได้ให้ความสำคัญ กับการพัฒนาคุณภาพชีวิต และมีแนวทางในการพัฒนาคุณภาพชีวิตของเกษตรกรมาโดยตลอด แต่เกษตรกรยังคงเจอกับปัญหาที่เป็นอุปสรรคในการประกอบอาชีพ และส่งผลกระทบต่อการดำรงชีวิตที่ยังไม่สามารถแก้ไขได้ ดังนั้นจึงเป็นเรื่องที่ทุกภาคส่วนควรตระหนัก ให้ความสำคัญ และร่วมมือกันเพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิตเกษตรกรผู้ปลูกพืชไร่ให้มีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น

บรรณานุกรม

กรมพัฒนาที่ดิน. (2565). *พื้นที่เขตเกษตรกรรมประเทศไทย.* https://webapp.ldd.go.th/lpd/node_modules/img/Download/zonmap/zonmap2/agri_zone_th.pdf.

กระทรวงเกษตรและสหกรณ์. (2564). *แผนปฏิบัติราชการของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ ระยะ 5 ปี (พ.ศ. 2566 - 2570).* https://www.moac.go.th/action_plan-files-451891791833.

กระทรวงเกษตรและสหกรณ์. (2566). *จำนวนครัวเรือนเกษตรกร.* https://www.moac.go.th/site-home.

กุสุมา โกศล. (2555). *คุณภาพชีวิตของเกษตรกรชาวสวนยางในยุคเศรษฐกิจถดถอย : ศึกษากรณีจังหวัดสุราษฎร์ธานี และนครศรีธรรมราช* [วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์]. https://libdcms.nida.ac.th/thesis6/2555/b176600.pdf

เกษมสันต์ อาษากิจ. (2564). *คุณภาพชีวิตของผู้ปลูกมันเทศญี่ปุ่นบนพื้นที่สูงในจังหวัดเชียงใหม่* [การค้นคว้าอิสระวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่]. http://cmuir.cmu.ac.th/jspui/handle/6653943832/73579?mode=full

วรนาถ ขวัญไตรรงค์. (2562). *การพัฒนาคุณภาพชีวิตของเกษตรกรสวนยางพารา อำเภอบางสะพาน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์* [วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์]. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์].

สุนิสา ชายเกลี้ยง, สัญญา พึงสร้างแป้น, และ พรนภา ศุกรเวทย์ศิริ. (2562). ความชุกและความรุนแรงของโรคจากการทำงานในเกษตรกรปลูกพืชไร่ จังหวัดหนองบัวลำภู. *วารสารสำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 7 ขอนแก่น, 26*(1), 77-83.

สุมาลี สังข์ศรี. (2545). *การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์: การวัดคุณภาพชีวิตของประชากรไทย. โอกาสในเขตภาคตะวันออก.* ศูนย์การศึกษานอกโรงเรียนภาคตะวันออก.

เสาวนีย์ สมันต์ตรีพร, ชูชิต ชายทวีป, และ รุจิรวัทน์ ลำตาล. (2563). *การบริหารความเสี่ยงและอันตรายของเกษตรกรผู้ปลูกพืชไร่ จังหวัดนครสวรรค์. วารสารสันติศึกษาปริทรรศน์ มจร, 8*(1), 268–278. https://so03.tci-thaijo.org/index.php/journal-peace/article/view/220159

สำนักงานสถิติแห่งชาติ. (2566). *การสำรวจภาวการณ์ทำงานของประชากรทั่วราชอาณาจักร ไตรมาสที่ 4 ตุลาคม – ธันวาคม 2565*. ม.ป.ท.

สำนักงานเศรษฐกิจการเกษตร. (2560). *การใช้ประโยชน์ที่ดินทางการเกษตร.* https://mis-app.oae.go.th/.

สำนักงานเศรษฐกิจการเกษตร. (2565). *แผนปฏิบัติการด้านการเกษตรและสหกรณ์ พ.ศ. 2566 – 2570.* https://www.opsmoac.go.th/phichit-dwl-files-442991791932.

สำนักงานเศรษฐกิจการเกษตร. (2566). *ภาวะเศรษฐกิจการเกษตรไตรมาส 3 ปี 2566 และแนวโน้มปี 2566.* https://www.oae.go.th/assets/portals/1/fileups/bappdata /files/Infographic_Q3%20_2566.pdf.

สำนักงานเศรษฐกิจการเกษตร. (2566). *สถิติการเกษตรของประเทศไทย ปี 2565.* กรุงเทพฯ: สำนักงานเศรษฐกิจการเกษตร.

สำนักโรคจากการประกอบอาชีพและสิ่งแวดล่อม. (2561). *รายงานสถานการณ์โรคและภัยสุขภาพจากการประกอบอาชีพและสิ่งแวดล่อม ป 2560.* https://ddc.moph.go.th/uploads/ckeditor2//files/01_envocc_situation_60.pdf.

อนรรฆ อิสเฮาะ. (2562). *คุณภาพชีวิตของประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลสะกอม อำเภอเทพา จังหวัดสงขลา* [สารนิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์]. https://kb.psu.ac.th/psukb/handle/2016/12343

การถวิลหาอดีตของคนในปัจจุบันสู่การท่องเที่ยวเพื่อชุมชนอย่างยั่งยืน

Nostalgia for the Past of People to Sustainable Community Tourism

ปัญญดา อยู่ถิ่น[1] และชมภูนุช หุ่นนาค[2]

Punyada Yu-thin[1] and Chompoonuch Hunnak[2]

นักศึกษาปริญญาโท หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต[1]

อาจารย์ประจำ หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต[2]

วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์[1,2]

E-mail: punyada.yu@gmail.com[1]

บทคัดย่อ

เมื่อเข้าสู่ยุคหลังโควิด-19 หลายสิ่งที่ผู้คนถวิลหาคงเป็นเรื่องของการย้อนกลับไปสู่ความทรงจำในอดีต พบว่า ผู้บริโภคถวิลหาอดีต ผลวิจัยได้กล่าวว่า วิธีที่จะทำให้ผู้คนหลีกหนีความตึงเครียด ต้องการการพักผ่อน การท่องเที่ยวได้รับความนิยมมากพอสมควร ถ้าหากจะพูดถึงที่เที่ยวที่มีมาตั้งแต่ในอดีตและยังคงความเป็นไทย คงหนีไม่พ้นตลาดน้ำ ตลาดน้ำถือว่าเป็นหนึ่งในสถานที่ท่องเที่ยวที่นิยมของคนที่ชื่นชอบการเที่ยว กลิ่นอายบรรยากาศเก่า ๆ การได้กินอาหารของแปลกหรือของหายาก พร้อมกับได้สัมผัสเรียนรู้วัฒนธรรม วิถีชีวิตของชุมชน ซึ่งถือว่าตลาดน้ำเป็นแหล่งท่องเที่ยวที่มีความสำคัญทางเศรษฐกิจกับชุมชน และยังส่งผลต่ออีกในระดับประเทศ บทความนี้ได้นำเสนอเกี่ยวกับการถวิลหาอดีตของคนในปัจจุบัน การหลีกหนีสถานการณ์ในปัจจุบันที่เคร่งเครียด ต้องการที่จะพักผ่อน ซึ่งการพักผ่อนในที่นี้จะเป็นแนวทางการพักผ่อนแบบท่องเที่ยว ซึ่งสถานที่ท่องเที่ยวที่แสดงเอกลักษณ์ความเป็นไทย ทำให้หวนคิดถึงอดีตและเป็นที่นิยมของคนไทย นั่นก็คือ ตลาดน้ำ ในกรณีศึกษานี้ ได้ยกตัวอย่างเป็นตลาดน้ำดอนหวาย การท่องเที่ยวตลาดน้ำเป็นการท่องเที่ยวที่มีตั้งแต่อดีตจนถึงปัจจุบันที่ยังคงแสดงเอกลักษณ์วิถีชุมชนวัฒนธรรม เสน่ห์ความเป็นไทย จนทำให้เกิดเป็นการท่องเที่ยวแบบวิถีชุมชน ซึ่งถ้าหากการท่องเที่ยวแบบวิถีชุมชนมีการจัดการระบบ การดูแลการจัดการที่ดี เพื่อที่จะรองรับการท่องเที่ยว จะสามารถส่งผลให้ชุมชนนั้นมีความยั่งยืนต่อไปได้ในอนาคต

คำสำคัญ: การถวิลหาอดีต การท่องเที่ยววิถีชุมชน การท่องเที่ยวเพื่อชุมชนอย่างยั่งยืน

Abstract

As we enter the post-COVID-19 era, many things that people long for seem to revolve around revisiting memories of the past. It has been found that consumers yearn for the past. Research indicates that a way to help people escape stress is through relaxation, and tourism has gained considerable popularity. If we talk about destinations that have existed since the past and still retain their Thai essence, we cannot overlook the floating markets. The floating

market is considered one of the popular tourist spots for those who enjoy traveling. The nostalgic atmosphere, the opportunity to taste exotic or rare foods, along with the chance to learn about the culture and way of life of the community, make the floating market an important economic resource for the community, which also has an impact on the national level. This article presents the nostalgia of people in the present, escaping from the stressful situations of today, and seeking relaxation. In this context, relaxation refers to a form of leisure travel, specifically to tourist destinations that showcase the uniqueness of Thai culture, evoking memories of the past and being popular among Thai people. One example highlighted is the Don Wai Floating Market. Tourism at floating markets has existed from the past to the present, continuing to reflect the identity of community culture and the charm of being Thai, thus leading to community-based tourism. If community-based tourism is well-managed and organized, it can ensure the sustainability of the community in the future.

Keywords: Nostalgia for the past, community-based tourism, sustainable tourism for communities

บทนำ

ในปัจจุบันเมื่อเข้าสู่ยุคหลังโควิด-19 ผู้คนมักจะเสียดายเวลาที่ผ่านไป ทำให้ผู้คนส่วนมากมีความรู้สึกนึกคิดถวิลหาอดีต เสียดายเวลา ต้องการที่จะย้อนกลับไปหาเวลาที่คิดถึงในอดีต จากข้อมูลวิจัยพบว่า การถวิลหาอดีตอันหอมหวานเป็นสิ่งหนึ่งที่จะช่วยเยียวยาจิตใจให้ชุ่มชื่นจากสังคมในปัจจุบัน จึงทำให้ผู้คนค้นหาสิ่งที่จะทำให้หวนคิดถึงอดีต ไม่ว่าจะเป็นสถานที่ อาหาร การเป็นอยู่ สภาพแวดล้อมต่าง ๆ ซึ่งจะเห็นว่าสิ่งที่ชัดเจนมากที่สุดเป็นสถานที่ที่เป็นเอกลักษณ์ กลิ่นอายบรรยากาศเก่า ๆ ให้เรารู้สึกได้ว่าได้ย้อนกลับไปในอดีต นั่นก็คือตลาดน้ำ ตลาดน้ำถือว่าหนึ่งในสถานที่ท่องเที่ยวที่นิยมของคนที่ชื่นชอบการเที่ยว คงความเป็นเอกลักษณ์ของไทยตั้งแต่อดีตจนถึงปัจจุบัน การได้เห็นได้เรียนรู้วัฒนธรรมการเป็นอยู่วิถีชีวิตของชุมชนชาวตลาดน้ำ เกิดเป็นแหล่งท่องเที่ยวที่นิยมของคนไทยและคนต่างประเทศ ทำให้เกิดอาชีพ รายได้ให้แก่ชุมชน

บทความนี้ได้นำเสนอเกี่ยวกับการที่ผู้คนในปัจจุบันถวิลหาอดีตเพื่อหลีกหนีความวุ่นวาย ความเครียดในปัจจุบัน ส่งผลให้ผู้คนต้องการหาสิ่งที่ทำให้นึกถึงอดีต นึกถึงความทรงจำที่เคยเกิดขึ้น ซึ่งสิ่งที่ทำให้เราหวนนึกถึงความเป็นอดีตจนถึงปัจจุบันนั่นก็คือที่เที่ยวอย่างตลาดน้ำ ที่สื่อถึงความเป็นเอกลักษณ์ของไทย วัฒนธรรมความเป็นอยู่ การใช้ชีวิตติดริมน้ำ อาหารการกิน การนั่งเรือชมบรรยากาศ ทุกอย่างล้วนแล้วแต่ทำให้เกิดความทรงจำที่ดี จากตรงนี้ทำให้เกิดกระแสการเที่ยวตลาดน้ำ ทำให้ตลาดน้ำเป็นที่ชื่นชอบของคนไทยและคนต่างประเทศ ทำให้เกิดเป็นแหล่งเศรษฐกิจ สร้างงาน สร้างรายได้ ให้ชุมชน ยิ่งถ้าหากมีระบบการจัดการตลาดน้ำ ก็จะยิ่งทำให้ตลาดน้ำที่เป็นที่เที่ยวและเป็นแหล่งรายได้ทำให้ชุมชนตลาดน้ำเกิดความยั่งยืน

การถวิลหาอดีตของคนในปัจจุบัน

ปัจจุบันเมื่อเข้าสู่ยุคหลังโควิด-19 หลายสิ่งที่ผู้คนโหยหาหรือถวิลหาคงเป็นเรื่องของการย้อนกลับไปสู่ความทรงจำในอดีต ทาง CMMU ได้เผยผลวิจัยด้านการตลาดชุดใหม่ในชื่อ “NOSTALVERSE การตลาดในอดีตเชื่อมสู่โลกอนาคต” พบว่า ผู้บริโภคถวิลหาอดีตเพราะรู้สึกผูกพัน ต้องการที่จะย้อนวัยกลับไปสู่โลกที่มีความทรงจำที่ดี อย่างเช่นในปัจจุบันคนไทยยังคงมีทัศนคติที่ดีต่อแบรนด์ในความทรงจำ และมากกว่า 50% ยังคงให้การสนับสนุนแบรนด์ในความทรงจำอย่างต่อเนื่อง จากข้อมูลวิจัยพบว่า การถวิลหาอดีตอันหอมหวานเป็นสิ่งหนึ่งที่จะช่วยเยียวยาจิตใจให้ชุ่มชื่น จากสังคมในปัจจุบันจากการเกิดโรคระบาดโควิด-19 การเกิดสงคราม ภาวะเศรษฐกิจที่ฝืดเคือง และภัยธรรมชาติต่าง ๆ อาจก่อให้เกิดความเครียด ส่งผลให้ผู้คนรู้สึกถวิลหาช่วงเวลาในอดีต จนนำไปสู่การเกิดกิจกรรมย้อนวันวานเพื่อจำลองประสบการณ์ในอดีตขึ้นมาใหม่อีกครั้ง และสร้างพื้นที่จำลองในจิตใจเพื่อให้รู้สึกปลอดภัย ซึ่งเป็นอีกกลไกหนึ่งที่จะสามารถทำให้ผู้คนสามารถหลีกหนีจากภาวะปัจจุบันที่ค่อนข้างเครียด ขณะเดียวกันผลการศึกษาด้านจิตวิทยากับอาสาสมัครทั่วโลกพบว่า การคิดถึงอดีตช่วยเยียวยาจิตใจในสภาวะที่ยากลำบาก และยังช่วยให้มีความสุขเพิ่มมากขึ้นได้

ตลาดน้ำแหล่งท่องเที่ยวที่ถูกใจคนชอบเที่ยวตั้งแต่อดีตจนถึงปัจจุบัน

ผู้คนมักมีวิธีในการพักผ่อนชาร์จพลังให้ตัวเองแตกต่างกันไป บางคนได้กินของอร่อย เรื่องน่าหงุดหงิดรำคาญใจก็หายเป็นปลิดทิ้ง บางคนถือคติว่าเรื่องแย่ ๆ เดี๋ยวมันก็ผ่านไป อีกไม่นานก็พรุ่งนี้เช้า เมื่อมองย้อนกลับมามันก็แค่อดีต จึงเททุกอย่างเพื่อเข้านอนให้เร็วที่สุดจะได้ถึงเช้าวันใหม่เร็ว ๆ บางคนอัดอั้นจนกลายเป็นพลังส่วนเกิน จึงต้องปลดปล่อยออกมาเพื่อให้โล่ง ต้องไปหาอะไรทำที่มันได้ใช้แรงใช้พลังมาก ๆ และบางคนอาจเป็นการเก็บกระเป๋าออกเดินทางเที่ยวสักพัก เพื่อให้ร่างกายและจิตใจได้พักผ่อน ซึ่งถ้าให้กล่าวว่าการพักผ่อนที่คนส่วนใหญ่นิยมคงไม่พ้นการท่องเที่ยว การเดินทางไปยังสถานที่แปลกใหม่ หรือการเดินทางไปยังสถานที่ที่สามารถเติมเต็มให้ตัวเองรู้สึกดีขึ้นได้ ยิ่งถ้าเป็นสถานที่ที่ทำให้นึกถึงอดีต ความทรงจำของตัวเอง ถ้าหากจะพูดถึงที่เที่ยวที่มีมาตั้งแต่ในอดีตและยังคงความเป็นไทย คงหนีไม่พ้นตลาดน้ำ ตลาดน้ำถือว่าเป็นหนึ่งหายาก พร้อมกับได้สัมผัสเรียนรู้วัฒนธรรมวิถีชีวิตของชุมชน ไม่ว่าจะเป็นเรื่องการเดินทางโดยเรือในสมัยก่อนการค้าขายและอาหารพื้นเมืองของแต่ละที่แตกต่างกันไป แสดงให้เห็นว่าตลาดนั้นยังคงเสน่ห์และสะท้อนเอกลักษณ์ความเป็นไทยตั้งแต่อดีตจนถึงปัจจุบัน ทำให้ตลาดน้ำยังเป็นสถานที่ที่แสดงเอกลักษณ์ความเป็นไทยและยังคงเป็นที่นิยมของคนในปัจจุบัน ในสถานที่ท่องเที่ยวที่นิยมของคนที่ชื่นชอบการเที่ยวกลิ่นอายบรรยากาศเก่า ๆ การได้กินของแปลกหรือของหายาก พร้อมกับได้สัมผัสเรียนรู้วัฒนธรรมวิถีชีวิตของชุมชน ไม่ว่าจะเป็นเรื่องการเดินทางโดยเรือในสมัยก่อน การค้าขาย และอาหารพื้นเมืองของแต่ละที่แตกต่างกันไป แสดงให้เห็นว่าตลาดนั้นยังคงเสน่ห์และสะท้อนเอกลักษณ์ความเป็นไทยตั้งแต่อดีตจนถึงปัจจุบัน ทำให้ตลาดน้ำยังเป็นสถานที่ที่แสดงเอกลักษณ์ความเป็นไทย และยังคงเป็นที่นิยมของคนในปัจจุบัน

ภาพรวมตลาดน้ำและสถานการณ์ในปัจจุบัน

สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (สสว.) เผยผลการศึกษาธุรกิจท่องเที่ยวหลังวิกฤติ COVID-19 พบว่าการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมและวิถีชุมชนเป็นเทรนด์ใหม่ที่ได้รับความนิยมจากนักท่องเที่ยวสูงสุดในปี 2565 ด้วยตัวเลขเติบโตสูงถึง 155% สร้างมูลค่าทางเศรษฐกิจกว่า 220 ล้านบาท สามารถสร้างงาน สร้างอาชีพและรายได้สู่ชุมชน ลดความยากจน และสร้างความเข้มแข็งยั่งยืนของเศรษฐกิจในพื้นที่ (วีระพงศ์ มาลัย, 2566) การท่องเที่ยวหรืออุตสาหกรรมท่องเที่ยวเป็นเรื่องใกล้ตัวเนื่องจากมีบทบาทมากขึ้นในสังคมโลกและยิ่งมากขึ้นในชุมชนท้องถิ่นเมื่ออุตสาหกรรมท่องเที่ยวได้ขยายอาณาเขตของกิจกรรมทางเศรษฐกิจเข้าใกล้วิถีชีวิตของชุมชนมากขึ้น ในขณะที่แนวโน้มการท่องเที่ยวของประเทศไทยมีการเติบโต ในทิศทางบวกนักท่องเที่ยวส่วนหนึ่งให้ความสนใจกับการเดินทางไปสัมผัสความจริงแท้ดั้งเดิมของพื้นที่ต่าง ๆ ในไทยเพิ่มมากขึ้น การท่องเที่ยวไม่ได้กระจุกตัวอยู่ในเมืองใหญ่ หากมีการกระจายตัวสู่ชุมชน ส่งผลให้ท้องถิ่นหลายแห่งตั้งรับการมาถึงของนักท่องเที่ยว นำการท่องเที่ยวมาเป็นเครื่องมือในการพัฒนาเศรษฐกิจและคุณภาพชีวิต ขณะเดียวกันภาครัฐก็ให้ความสำคัญกับการท่องเที่ยวโดยชุมชนเพิ่มมากขึ้น จากการประกาศให้ท่องเที่ยววิถีไทยเป็นวาระแห่งชาติ มีการจัดทำแผนยุทธศาสตร์การท่องเที่ยวโดยชุมชน เพื่อให้การพัฒนาการท่องเที่ยวโดยชุมชนไปในทิศทางที่ยั่งยืน อุตสาหกรรมท่องเที่ยวจึงถือเป็นอุตสาหกรรมแห่งความหวัง ที่สร้างรายได้ให้กับประเทศไทยมากเป็นอันดับต้น ๆ และมีความสำคัญโดยตรงต่อการพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศ อันส่งผลให้ความเป็นอยู่ของประชาชนในประเทศดีขึ้น การเจริญเติบโตของอุตสาหกรรมท่องเที่ยวแม้ว่าจะก่อให้เกิดประโยชน์ทางเศรษฐกิจ มีการจ้างงานเพิ่มขึ้น มีการลงทุนและสร้างรายได้เข้าประเทศ แต่ก็ส่งผลกระทบต่อสภาพแวดล้อม วิถีชีวิตของสถานที่นั้น ๆ หากไม่มีการจัดการที่ดีพอ

ประเทศไทยถือเป็นสถานที่เที่ยวในฝันของนักท่องเที่ยวทั่วโลก จากเหตุผลสำคัญหลายประการ ไม่ว่าจะเป็นอาหารที่มีเอกลักษณ์ ค่าครองชีพ ผู้คนมีอัธยาศัยที่ดี รวมถึงกระแสจากการที่ไทยเป็นสถานที่ถ่ายทำภาพยนตร์หลายเรื่อง เช่น Lost in Thailand ซึ่งหนังเรื่องนี้ทำรายได้ไปกว่า 5 พันล้านบาท และทำให้การท่องเที่ยวไทยมีชื่อเสียงขึ้นมากในหมู่นักท่องเที่ยวชาวจีน ทั้งนี้ การท่องเที่ยวถือเป็นปัจจัยทางเศรษฐกิจที่สำคัญของประเทศไทย เนื่องจากมีความเกี่ยวเนื่องกับธุรกิจอื่น ๆ อีกมากมาย ไม่ว่าจะเป็นธุรกิจการบิน โรงแรม ร้านอาหาร ห้างสรรพสินค้า โดยนับตั้งแต่ปี 2556 อุตสาหกรรมท่องเที่ยวของไทยสร้างรายได้กว่า 3 ล้านล้านบาทต่อปี โดยในปี 2562 World Economic Forum ได้จัดให้ไทยมีความสามารถในการแข่งขันด้านการท่องเที่ยวอยู่ในอันดับที่ 31 จากทั้งหมด 140 ประเทศ และอยู่อันดับที่ 3 ในกลุ่มประเทศอาเซียน ในช่วงปี 2551-2560 จำนวนนักท่องเที่ยวต่างชาติของไทยขยายตัวสูงถึงร้อยละ 10.3 ซึ่งมากกว่าอัตราการขยายตัวของนักท่องเที่ยวต่างชาติทั่วโลก ที่ขยายตัวเพียงร้อยละ 4.1 ในช่วงเวลาเดียวกัน แต่การที่มีนักท่องเที่ยวเข้ามาอย่างล้นหลามนั้นไม่ใช่สิ่งที่ดีเสมอไป ปัญหาที่ตามมาคือความเหลื่อมล้ำที่เข้ามาแทรกซึมอยู่ทุกพื้นที่ ซึ่งปัญหาเหล่านี้ล้วนมาจากการจัดการที่อาจมองไม่เห็นหรือปัญหานั้นถูกละเลย มองข้ามไป (อานันท์ ไชยธรรม, พัณณิกา นนท์ธีรกร, และสุพิชญา บรรเจิดเวหา, 2564)

ตลาดน้ำกับการท่องเที่ยววิถีชุมชน

ตลาดน้ำเป็นแหล่งท่องเที่ยวที่มีความสำคัญทางเศรษฐกิจกับชุมชน และยังส่งผลต่ออีกในระดับประเทศ เพราะก่อให้เกิดกิจกรรมการค้าขายและการจ้างงาน ชุมชนมีรายได้ อีกทั้งยังเป็นแหล่งท่องเที่ยวที่สะท้อนถึงความเป็นเอกลักษณ์ทางวัฒนธรรมและวิถีชีวิตของชุมชน ที่อยู่อาศัยริมสองฝั่งแม่น้ำในอดีต การท่องเที่ยวของไทยเป็นการท่องเที่ยวที่มีความเกี่ยวข้องกับวิถีชีวิตของคนไทยอย่างเช่นในสมัยก่อนโดยเฉพาะทางภาคกลางของประเทศนั้นผูกพันกับสายน้ำเป็นอย่างยิ่ง ทั้งในด้านการเพาะปลูก การคมนาคม และการค้าขาย ยิ่งในสมัยรัตนโกสินทร์ที่มีการขุดคลองเพิ่มอีกหลายสาย ทำให้เกิดการสัญจรทางน้ำ ชุมชนริมน้ำ และแน่นอนก่อให้เกิด “ตลาดน้ำ” ตลาดน้ำหรือที่แต่เดิมเรียกกันว่า “ตลาดนัด”, “ตลาดเรือ” และ “ตลาดท้องน้ำ” ไม่เพียงแต่เป็นแหล่งค้าขายทางน้ำตามชื่อเท่านั้น แต่ยังเต็มเปี่ยมไปด้วยเสน่ห์ของสีสัน ความมีชีวิตชีวา ที่สะท้อนให้เห็นความผูกพันของคนไทยกับสายน้ำได้เป็นอย่างดี อย่างที่ไม่กี่ปีมานี้ที่ตลาดน้ำของไทยได้ไปปรากฏอยู่ในการ์ตูนเรื่อง มิคกี้ เมาส์ ตอน “Our Floating Dreams” จนกลายเป็นไวรัลที่ถูกพูดถึงอย่างมาก ตอกย้ำว่าตลาดน้ำคือหนึ่งในเอกลักษณ์ความเป็นไทย อีกทั้งยังเป็นจุดหมายปลายทางที่นักท่องเที่ยวทั่วโลกอยากมาเยือน (Powermag, 2565)

ตลาดน้ำนอกจากจุดเด่นด้านอาหาร สินค้าที่หลากหลาย เสน่ห์ตลาดน้ำที่ชวนให้เดินเที่ยวอย่างเพลิดเพลิน ยังมีเรื่องน่ารู้อีกหลายมิติ ทั้งนี้ อาจารย์ญาณาธร เธียรถาวร อาจารย์สาขาวิชาการท่องเที่ยวและหัวหน้างานศิลปวัฒนธรรม คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ให้มุมมองพาสัมผัสบรรยากาศที่มีมนต์เสน่ห์ของตลาดน้ำว่า ถ้ามองในด้านพัฒนาการ ตลาดน้ำเป็นพื้นที่แลกเปลี่ยนสินค้า ค้าขาย พืชผลทางการเกษตรจากสวนจากไร่ เป็นแหล่งพบปะของผู้คนในชุมชน แต่เมื่อยุคสมัยเปลี่ยนจากวิถีสัญจรทางน้ำคลอง ซึ่งใช้เป็นเส้นทางสัญจรหลักมีชุมชน การค้าในแม่น้ำลำคลองเมื่อมีเส้นทางบกมีถนนเข้ามา ตลาดน้ำในรูปแบบเดิมค่อย ๆ ลดบทบาทลง แต่อย่างไรก็ตามตลาดน้ำยังคงมนต์เสน่ห์โดยที่ผ่านมาหลายหน่วยงานให้ความสำคัญกับการอนุรักษ์ฟื้นฟูตลาดน้ำ อีกทั้งกระแสการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ซึ่งส่งเสริมให้ตลาดน้ำบรรยากาศการค้าขายที่มีสีสันกลับมาเป็นที่สนใจ ได้รับการดูแลกลับมาเป็นแหล่งท่องเที่ยว อาจารย์ญาณาธรให้มุมมองเพิ่มอีกว่า ตลาดน้ำสำหรับตนเองมองแยกเป็นสองส่วน โดยส่วนที่มีมาแต่เดิม และได้รับการฟื้นฟูกลับมามีชีวิตชีวาซึ่งก็มีหลายสถานที่ที่ได้รับความนิยม อย่างเช่น ตลาดน้ำอัมพวา ตลาดน้ำท่าคา จังหวัดสมุทรสงคราม ตลาดน้ำดำเนินสะดวก ตลาดน้ำที่มีชื่อเป็นจุดหมายปลายทางของนักท่องเที่ยวในจังหวัดราชบุรี หรือตลาดน้ำดอนหวาย ตลาดน้ำเก่าแก่ดั้งเดิมของจังหวัดนครปฐม ฯลฯ ตลาดน้ำที่มีประวัติความเป็นมายาวนาน บอกเล่าวิถีชีวิตชาวคลอง ชาวสวน และอีกส่วนหนึ่งเป็นตลาดน้ำใหม่ไม่ว่าจะเป็นส่วนที่ภาครัฐส่งเสริม หรือชุมชน ภาคเอกชนให้ความสำคัญร่วมกันพัฒนาขึ้น ซึ่งปัจจุบันมีหลายสถานที่ เป็นจุดหมายให้กับนักท่องเที่ยวเดินทางมาท่องเที่ยวสัมผัสบรรยากาศ เช็กอินถ่ายภาพ อย่างเช่น ตลาดน้ำวัดพระยาสุเรนทร์ ตลาดน้ำที่ตั้งอยู่ในบริเวณริมคลองพระยาสุเรนทร์ ตลาดน้ำตลิ่งชัน ในกรุงเทพฯ หรือตลาดน้ำวัดตะเคียน จังหวัดนนทบุรี ซึ่งในส่วนนี้ก็สามารถที่จะพาเราย้อนให้ได้สัมผัสบรรยากาศ วิถีชีวิตวันวาน หรือมีสตอรี่ที่บอกเล่าประวัติศาสตร์ บอกเล่าเอกลักษณ์ของชุมชนเช่นกัน อาจารย์ญาณาธรให้มุมมอง

ประสบการณ์การเที่ยวชมตลาดน้ำเพิ่มอีกว่า ตลาดน้ำฉายภาพวิถีชีวิตในอดีตให้คนรุ่นหลังได้เห็น อย่างบางสถานที่มีกิจกรรมการตักบาตรทางน้ำ หรือบางตลาดน้ำมีกิจกรรมนั่งเรือชมวิถีชาวสวน ลัดเลาะไปตามลำคลองชมบ้านเรือนริมคลอง ได้เพลิดเพลิน ใกล้ชิดธรรมชาติ เป็นการสร้างงาน สร้างรายได้ให้กับชุมชนอีกทั้งชุมชนเห็นถึงความสำคัญของพื้นที่ ซึ่งเหล่านี้เป็นส่วนสำคัญร่วมกันอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม ไม่ว่าจะด้วยทางตรงหรือทางอ้อม การร่วมกันอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม รักษาความดั้งเดิมของชุมชนจะนำมาซึ่งความยั่งยืน ตลาดน้ำจะยังคงมนต์เสน่ห์ ยังคงเป็นจุดหมายของนักท่องเที่ยว อีกทั้งยังมีความหมายคุณค่าทางด้านจิตใจให้กับคนในชุมชน ส่วนถ้าเป็นการพัฒนาสร้างขึ้นมาใหม่ ก็มีความน่าสนใจอีกหลายมิติเช่นกัน ทั้งในด้านเศรษฐกิจ สร้างรายได้กระจายรายได้ให้กับคนในชุมชนและนอกชุมชนในด้านสิ่งแวดล้อม ซึ่งการร่วมกันรักษาความสะอาดให้ความสำคัญกับแม่น้ำ คูคลอง ขยะต่าง ๆ สิ่งเหล่านี้จะส่งเสริมบรรยากาศที่ดี ที่เหมาะกับการไปเที่ยวชมและยังส่งต่อไปถึงการเป็นเส้นทางสัญจรทางน้ำที่ดีต่อไป (พงษ์พรรณ บุญเลิศ, 2565) ตลาดน้ำที่มีมาแต่เดิมและได้รับการฟื้นฟูกลับมามีชีวิตชีวาซึ่งก็มีหลายสถานที่ที่ได้รับความนิยม ซึ่งหนึ่งในนั้นคงหนีไม่พ้นตลาดน้ำดอนหวาย ตลาดดอนหวายหรือตลาดน้ำดอนหวาย เป็นชุมชนเก่าริมแม่น้ำท่าจีน ซึ่งตั้งอยู่ริมน้ำระหว่างวัดไร่ขิง และวัดท่าพูดและวัดดอนหวาย ตั้งอยู่ในตำบลบางกระทึก หมู่ที่ 5 ถนนพุทธมณฑลสาย 6 หรือที่ชาวบ้านส่วนมากเรียกว่า ถนนสายวัดไร่ขิง อำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม วัดดอนหวาย และชุมชนดอนหวายเก่า และมีศาลเจ้าแม่เซ่งเนี้ย (เพ็คเส่งตี้ง) อยู่ด้านหน้าทางเข้าตลาดดอนหวาย ราษฎรที่อยู่ดั้งเดิมเป็นคนไทย และชาวจีนที่อพยพเข้ามา ในสมัยรัชกาลที่ 6 และหลังสงครามโลกครั้งที่ 2 เดิมทีตลาดดอนหวายหรือตลาดน้ำดอนหวาย เป็นตลาดโบราณ เป็นเรือนไม้ชั้นเดียว มีหลังคาคลุม ทางเดินกว้างประมาณ 6 เมตร สองข้างทางเดิน เป็นห้องแถวไม้ เรียงติดกันทั้งสองฝั่งถนน เป็นบ้านที่อยู่อาศัย ร้านขายของเบ็ดเตล็ด ร้านตัดเสื้อ ร้านขายอาหารขนม ตั้งแต่ดั้งเดิมมามีชาวบ้านบางส่วนได้ย้ายข้ามแม่น้ำท่าจีนไปอีกฝั่งหนึ่งเพื่อทำสวนส้มโอ และผลไม้ ส่วนในพื้นที่ตลาดดอนหวายหรือตลาดน้ำดอนหวายจะทำการค้าซื้อขายของเล็ก ๆ น้อย ๆ โดยมีชาวสวนใช้เรือมาซื้อของ จนกระทั่งมีการตัดถนนทางเข้าจากถนนเพชรเกษมผ่านวัดไร่ขิง วัดท่าพูดผ่านหน้าวัดดอนหวาย ทำให้การเดินทางสะดวกขึ้น แต่ถึงอย่างนั้นตลาดน้ำยังพบปัญหาเกี่ยวกับภาพลักษณ์และรูปแบบของตลาดน้ำ เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวยังพยายามคงภาพลักษณ์เดิมไว้เพื่อประโยชน์ทางการค้าทำให้นักท่องเที่ยวเกิดความสงสัย บางคนมองว่าเป็นการหลอกลวง ซึ่งต้องหาภาพลักษณ์ใหม่ที่ตรงกับความเป็นจริงและนำมาเป็นจุดขายนักท่องเที่ยว รวมทั้งปัญหาสิ่งอำนวยความสะดวกพื้นฐานไม่เพียงพอ ได้แก่ การรักษาความสะอาด อย่างห้องน้ำ หรือข้อมูลการท่องเที่ยวเป็นแผ่นพับภาษาต่าง ๆ รวมไปถึงปัญหาในการจัดการท่องเที่ยวแบบตลาดน้ำ ปัญหาในการบริหารจัดการแหล่งท่องเที่ยวที่ขาดการวางแผนในระดับชุมชน ขาดผู้ดูแลรับผิดชอบอย่างต่อเนื่องมีการบริหารผูกขาดโดยเอกชนทำให้ไม่ได้รับความร่วมมือจากชุมชนหรือขาดความพร้อมด้านงบประมาณเวลาและความรู้เกี่ยวกับธุรกิจท่องเที่ยว ทำให้ต้องหวังพึ่งและรอความช่วยเหลือจากหน่วยงานของรัฐ (MGR Online, 2550)

ทำความรู้จักกับแนวคิดการท่องเที่ยววิถีชุมชน

ประเทศไทยนำหลักการท่องเที่ยวมาใช้เป็นเครื่องมือและกลไกเพื่อสร้างความธรรมในการแก้ปัญหาทางเศรษฐกิจให้กับชุมชน ประกอบกับการปฏิบัติงานด้านการพัฒนาของหน่วยงานภาครัฐ ซึ่งมีการกระจายอำนาจและเปิดโอกาสให้ชุมชนสามารถพัฒนาตนเอง ตามนโยบายและยุทธศาสตร์การกระจายอำนาจได้มากขึ้น การพัฒนาที่เน้นความเข้มแข็งของชุมชน ด้วยเครื่องมือการพัฒนาที่เรียกว่า “การท่องเที่ยวโดยชุมชน” ซึ่งต้องไม่ลิดรอนสิทธิและไม่ก่อปัญหาให้กับชุมชน เพราะการท่องเที่ยวโดยชุมชน นำมาซึ่งความเท่าเทียมต่อการมีส่วนร่วมในการพัฒนาชุมชน เกิดทางเลือกในการพัฒนาตามความประสงค์ของชุมชน ทำให้ชุมชนเลือกที่จะใช้วิถีชีวิตของชุมชนเป็นพื้นฐานสำหรับกำหนดแนวทาง ซึ่งการพัฒนาส่วนใหญ่เน้นกระบวนการสร้างรายได้และเพิ่มความสามารถในการดำรงชีวิตของผู้คนในชุมชนเป็นสำคัญ (รัศมี อุตเสนา, 2557) ซึ่งการท่องเที่ยวถือได้ว่ามีความสำคัญต่อเศรษฐกิจอย่างเห็นได้ชัดเจนโดยก่อให้เกิดการขยายตัวของ GDP เกิดการสร้างงานเพิ่มมูลค่าการส่งออกและมูลค่าภาษีรวมทั้งการกระตุ้นการลงทุนการพัฒนาสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ และการใช้จ่ายเงินของภาครัฐด้วยเหตุนี้เศรษฐกิจการท่องเที่ยว (visitor economy) จึงกลายเป็นเสาหลักในการพัฒนาด้านสังคม หากจัดการได้อย่างถูกต้องและมีความรับผิดชอบ การท่องเที่ยวจะเป็นตัวจักรสำคัญที่ขับเคลื่อนภาคเศรษฐกิจและสังคมการพัฒนาให้แหล่งท่องเที่ยวของไทยยังคงความมีคุณค่าและสามารถดึงดูดใจให้นักท่องเที่ยวเข้ามาเยือนอย่างสม่ำเสมอ (ธีราพร ทองปัญญา, 2561) ซึ่งจะเห็นได้ว่าการท่องเที่ยวตลาดน้ำถือเป็นการท่องเที่ยวแบบวิถีชุมชน เป็นการเกิดผลประโยชน์ทั้งสองฝ่าย ไม่ว่าจะเป็นกิจกรรมการค้าขาย การจ้างงาน สร้างรายได้ให้แก่ชุมชน ยิ่งไปกว่านั้นยังส่งผลต่อระดับประเทศเนื่องจากปัจจุบันตลาดน้ำนั้นเป็นแหล่งท่องเที่ยวที่คนไทยและคนต่างชาตินิยมมาเที่ยวเพื่อสัมผัสวัฒนธรรมและวิถีชีวิตของคนในชุมชน โดยมีคำนิยามและแนวคิด ลักษณะของการท่องเที่ยวชุมชนว่า การนำเอาทรัพยากรการท่องเที่ยวในท้องถิ่นมาใช้นั้นจะต้องพัฒนาศักยภาพของคนในชุมชนให้มีความรู้ความสามารถ และมีบทบาทสำคัญในการดำเนินงานตั้งแต่การตัดสินใจ การวางแผน และมุ่งเน้นให้เกิดความยังยืนสู่คนรุ่นลูกหลานและเกิดประโยชน์ต่อท้องถิ่น โดยคำนึงถึงความสามารถในการรองรับของธรรมชาติเป็นสำคัญ หรือลักษณะการท่องเที่ยวโดยชุมชนนั้นเป็นกิจกรรมการท่องเที่ยวขนาดเล็กที่ให้ความสำคัญต่อการมีส่วนร่วมของผู้คนในท้องถิ่นในฐานะเจ้าของชุมชนมีการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม วัฒนธรรมและสถานที่ในพื้นที่ สิ่งปลูกสร้างต้องยึดถือสอดคล้องกับท้องถิ่นเป็นพื้นฐานและการท่องเที่ยวโดยชุมชนนั้นต้องทำให้สิ่งสามัญธรรมดาเป็นสิ่งที่พิเศษสำาหรับนักท่องเที่ยว นอกจากคำนิยามแล้วยิ่งไปกว่านั้นยังมีคุณสมบัติที่สำคัญของการท่องเที่ยวโดยชุมชน คุณสมบัติที่สำคัญของการท่องเที่ยวโดยชุมชนจะคำนึงถึงผลประโยชน์และสิ่งที่ชุมชนจะได้รับในฐานะที่เป็นเจ้าของทรัพยากรท่องเที่ยว เป็นผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสียจากการพัฒนาการท่องเที่ยว ดังนี้ 1) ต้องเป็นการท่องเที่ยวที่มีผลกำไรตอบแทนมายังสมาชิกของชุมชนในฐานะของการเป็นเจ้าบ้านที่เปิดโอกาสให้นักท่องเที่ยวเข้ามาท่องเที่ยวในชุมชน ซึ่งการแบ่งปันผลประโยชน์ไม่ต้องผ่านนายหน้าอันเป็นการจัดสรรรายได้ทางตรงให้แก่คนในชุมชน 2) ต้องเป็นการท่องเที่ยวที่ชุมชนได้รับผลประโยชน์โดยรวมอย่างแท้จริง การสร้างสาธารณูปโภคและการยกระดับความเป็นอยู่ที่มุ่งสร้างสิ่งอำนวยความสะดวกให้แก่สมาชิกในชุมชน 3) ต้องเป็นการท่องเที่ยวที่ไม่ก่อให้เกิดผลกระทบทางด้าน

สังคมและวัฒนธรรมในชุมชน เนื่องจากความพยายามนำวิทยาการสมัยใหม่แบบตะวันตก เข้ามาสู่ชุมชนเพื่ออำนวยความสะดวกแก่นักท่องเที่ยว พร้อมทั้งต้องมีการสร้างสำนึกร่วมกบชุมชนให้มีความรู้สึกผูกพันกับชุมชนของตนเอง 4) ต้องเป็นการท่องเที่ยวเพื่อสร้างจิตสสำนึกในการเคารพและช่วยรักษาสิ่งแวดล้อม ทรัพยากรธรรมชาติสังคม ตลอดจนวัฒนธรรมในชุมชนให้เกิดกับนักท่องเที่ยว 5) ต้องเป็นการท่องเที่ยวที่สร้างจิตสำนึกให้นักท่องเที่ยวมีความเคารพในวัฒนธรรมท้องถิ่น ไม่มองว่าใครเจริญหรือด้อยกว่า และที่สำคัญการท่องเที่ยวโดยชุมชนต้องก่อให้เกิดการเรียนรู้เกิดสติเกิดปัญญาทั้งผู้เที่ยวและผู้ต้อนรับ จากข้างต้นที่ได้กล่าวถึงคำนิยามและคุณสมบัติไปแล้วนั้น แนวคิดการท่องเที่ยววิถีชุมชนมีความสอดคล้องกับคำที่ว่า Community – Based Tourism หรือที่เรียกว่า การท่องเที่ยวโดยชุมชน เป็นการท่องเที่ยวที่คำนึงถึงความยั่งยืนของสิ่งแวดล้อม สังคม และวัฒนธรรม กำหนดทิศทางโดยชุมชน จัดการโดยชุมชนเพื่อชุมชนและชุมชนมีบทบาทเป็นเจ้าของมีสิทธิในการจัดการดูแล เพื่อให้เกิดการเรียนรู้แก่ผู้มาเยือน (วีระพล ทองมา, 2547) องค์ประกอบของการจัดการท่องเที่ยวโดยชุมชน องค์ประกอบหลักของ CBT มีอยู่ 4 ด้าน กล่าวคือ 1) ทรัพยากรธรรมชาติและวัฒนธรรมชุมชน มีฐานทรัพยากรธรรมชาติที่อุดมสมบูรณ์ และมีวิถีการผลิตที่พึ่งพาและใช้ทรัพยากรธรรมชาติอย่างยั่งยืนชุมชนมีวัฒนธรรมประเพณีที่เป็นเอกลักษณ์เฉพาะถิ่น 2) องค์กรชุมชน ชุมชนมีระบบสังคมที่เข้าใจกันมีปราชญ์ หรือผู้มีความรู้ และทักษะในเรื่องต่าง ๆ หลากหลาย ชุมชนรู้สึกเป็นเจ้าของและเข้ามามีส่วนร่วมในกระบวนการพัฒนา 3) การจัดการ มีกฎ-กติกาในการจัดการสิ่งแวดล้อม วัฒนธรรมและการท่องเที่ยวมีองค์กรหรือกลไกในการทำงานเพื่อจัดการการท่องเที่ยว และสามารถเชื่อมโยงการท่องเที่ยวกับการพัฒนาชุมชนโดยรวมได้ กระจายผลประโยชน์ที่เป็นธรรม มีกองทุนที่เอื้อประโยชน์ต่อการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมของชุมชน ด้านการเรียนรู้ลักษณะของกิจกรรมการท่องเที่ยวสามารถสร้างการรับรู้และความเข้าใจในวิถีชีวิตและวัฒนธรรมที่แตกต่าง ระบบจัดการให้เกิดกระบวนการเรียนรู้ระหว่างชาวบ้านกับผู้มาเยือน สร้างจิตสำนึกเรื่องการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและวัฒนธรรมทั้งในส่วนของชาวบ้านและผู้มาเยือน 4) การเรียนรู้ มีลักษณะของกิจกรรมการท่องเที่ยวสามารถสร้างการรับรู้ และความเข้าใจในวิถีชีวิตและวัฒนธรรมที่แตกต่าง มีระบบจัดการให้เกิดกระบวนการเรียนรู้ระหว่างชาวบ้านกับผู้มาเยือน สร้างจิตสำนึกเรื่องการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและวัฒนธรรม ทั้งในส่วนของชาวบ้านและผู้มาเยือน Community – Based Tourism เปรียบเสมือนเครื่องมือสร้างความเข้มแข็งขององค์กรชาวบ้านในการจัดการทรัพยากร ธรรมชาติและวัฒนธรรม โดยกระบวนการมีส่วนร่วมของคนในชุมชน ให้ชุมชนได้มีส่วนร่วมในการกำหนดทิศทางการพัฒนาและได้รับประโยชน์จากการท่องเที่ยว ในขณะเดียวกันในภาพรวมของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว การท่องเที่ยวโดยชุมชนได้เข้าไปมีบทบาทในการสร้างคุณภาพใหม่ของการท่องเที่ยวให้มีความหมายมากกว่าการพักผ่อน ความสนุกสนาน และความบันเทิง เหมือนได้เป็นการเปิดมิติของการท่องเที่ยวเพื่อการแลกเปลี่ยนเรียนรู้และเคารพคนในท้องถิ่น

เมื่อการท่องเที่ยวส่งผลให้ชุมชนยั่งยืน

การมีส่วนร่วมของชุมชนท้องถิ่นเพื่อการท่องเที่ยวแบบยั่งยืน หรือการท่องเที่ยวเพื่อให้ชุมชนยั่งยืน จะเห็นได้ว่าทั้งสองประโยคนี้เป็นการส่งเสริมกันทั้งสองฝ่าย การสนับสนุนให้ชุมชนท้องถิ่นเข้ามามีส่วนร่วมทางการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน โดยให้ชุมชนท้องถิ่นได้รับผลประโยชน์และมีรายได้จากการท่องเที่ยว เพื่อก่อให้เกิดความรัก ความผูกพัน การสร้างจิตสำนึกในการดูแลปกป้องทรัพยากรท่องเที่ยวและสภาพแวดล้อมให้คงอยู่อย่างยั่งยืน (อนุวัฒน์ ชมภูปัญญา และ ธนัสถา โรจนตระกูล, 2565) โดยสามารถแบ่งเป็นลักษณะได้ดังนี้ 1) ผลประโยชน์ที่ชุมชนจะได้รับทางเศรษฐกิจคือจะเกิดการสร้างงาน การพัฒนาอาชีพการท่องเที่ยว เกิดระบบตลาด ระบบผลิตวัตถุดิบ เป็นแหล่งรายได้และครอบครัวชุมชนจะมีรายได้เพิ่มขึ้นทั้งทางตรงและทางอ้อมและผลประโยชน์ทางสังคม คือ การพัฒนาทางสร้างสรรค์ในสังคม การติดต่อที่มีรูปแบบมากขึ้น มีการสร้างสิทธิหน้าที่และความรับผิดชอบแก่สังคม เช่น ความปลอดภัย การมีระเบียบความเป็นอิสระ ซึ่งตรงนี้จะส่งผลให้สังคมได้รับการเอาใจใส่มากขึ้น 2) ผลกระทบที่เกิดขึ้นกับชุมชนทั้งทางบวกและลบ ในทางบวกจะมีผลทางเศรษฐกิจ สังคม ส่วนทางลบ จะมีผลทางความทรุดโทรมของสังคมที่เนื่องจากการจัดการไม่ดีโครงสร้างการบริหารชุมชนอาจเปลี่ยนแปลงไป เพราะสาเหตุมาจากการจัดการชุมชนไม่ดีเช่นกัน

สรุป

จากสถานการณ์ในปัจจุบันทำให้ผู้คนมักอยากที่จะย้อนเวลาไปยังในอดีต หวนนึกถึงความทรงจำที่เคยเกิดขึ้นในเมื่อก่อน เนื่องจากสถานการณ์ปัจจุบันมีภาวะความตึงเครียดสูง ความกดดัน ไม่ว่าจะเป็นการเกิดภาวะหลังจากการเกิดโรคระบาด ภาวะเศรษฐกิจ ส่งผลให้ผู้คนรู้สึกถวิลหาช่วงเวลาในอดีต จนนำสู่การเกิด ‘กิจกรรมย้อนวันวาน’ เพื่อจำลองประสบการณ์ในอดีตขึ้นมาใหม่อีกครั้ง และสร้างพื้นที่จำลองในจิตใจที่รู้สึกถึงความปลอดภัย ซึ่งหลายคนมักจะมีวิธีเพื่อผ่อนคลายหลายแบบ และการผ่อนคลายที่ค่อนข้างนิยมนั่นก็คือการท่องเที่ยว การท่องเที่ยวในสถานที่ที่ทำให้เรานึกถึงอดีต จากอดีตจนถึงปัจจุบัน อย่างการดำรงชีวิตในอดีตคนไทยมักจะอาศัยหรือการมีบ้านอยู่ใกล้ริมน้ำ ซึ่งเป็นเหตุว่าสถานที่ที่นิยมชื่นชอบ คงหนีไม่พ้นสถานที่ท่องเที่ยวที่คุ้นเคยอย่างตลาดน้ำ ตลาดน้ำเป็นแหล่งท่องเที่ยวที่นิยมทั้งกับชาวไทยและชาวต่างประเทศ เป็นสถานที่ที่สะท้อนให้เห็นความผูกพันของคนไทยกับสายน้ำได้เป็นอย่างดี ในสมัยก่อนโดยเฉพาะทางภาคกลางของประเทศนั้นผูกพันกับสายน้ำเป็นอย่างยิ่ง ทั้งในด้านการเพาะปลูก การคมนาคม เป็นสถานที่ที่มีมาแต่เดิมและได้รับการฟื้นฟูกลับมามีชีวิตชีวา ตลาดน้ำเป็นสถานที่ท่องเที่ยวที่หลากหลายและได้รับความนิยม ซึ่งหนึ่งในนั้น คงหนีไม่พ้นตลาดน้ำดอนหวาย ตลาดดอนหวายหรือตลาดน้ำดอนหวาย เป็นชุมชนเก่าริมแม่น้ำท่าจีน เดิมทีตลาดดอนหวาย หรือตลาดน้ำดอนหวายเป็นตลาดโบราณ สองข้างทางเดินเป็นห้องแถวไม้ เรียงติดกันทั้งสองฝั่งถนน เป็นบ้านที่อยู่อาศัย ร้านขายของเบ็ดเตล็ด ร้านตัดเสื้อ ร้านขายอาหารขนมต่าง ๆ ถึงแม้ว่าในปัจจุบันตลาดน้ำยังคงพยายามที่จะทำนุบำรุงให้คงสภาพไว้แบบเดิมไว้ให้มากที่สุด แต่ก็ยังพบปัญหามากมาย อย่างเช่น ปัญหาเกี่ยวกับภาพลักษณ์และรูปแบบของตลาดน้ำ ซึ่งเกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวยังพยายามคงภาพลักษณ์เดิมไว้เพื่อประโยชน์ทางการค้า รวมทั้งปัญหาสิ่งอำนวยความสะดวกพื้นฐานไม่เพียงพอ

ได้แก่ การรักษาความสะอาด อย่างห้องน้ำ ถังขยะ หรือการให้ข้อมูลการท่องเที่ยวเป็นแผ่นพับภาษาต่าง ๆ รวมไปถึงปัญหาในการจัดการท่องเที่ยวแบบตลาดน้ำ ปัญหาในการบริหารจัดการแหล่งท่องเที่ยวที่ขาดการวางแผนในระดับชุมชน ขาดผู้ดูแลรับผิดชอบอย่างต่อเนื่องมีการบริหารผูกขาดโดยเอกชนทำให้ไม่ได้รับความร่วมมือจากชุมชนในบางส่วน หรือขาดความพร้อมด้านงบประมาณเวลาและความรู้เกี่ยวกับธุรกิจท่องเที่ยว

ถึงแม้ว่าตลาดน้ำที่ได้นำยกมาเป็นตัวอย่าง อย่างตลาดน้ำดอนหวายจะพบปัญหามากมาย แต่ปฏิเสธไม่ได้เลยว่าการมาของนักท่องเที่ยวชาวไทยและชาวต่างประเทศ เป็นการกระตุ้นรายได้ของชาวชุมชน กระตุ้นเศรษฐกิจของไทย ทำให้ชุมชนชาวบ้านระแวกพื้นที่ตลาดน้ำเกิดอาชีพ มีรายได้ให้ครอบครัว ซึ่งถาหากตลาดน้ำมีการจัดการที่เหมาะสม มีการควบคุมดูแลของหน่วยงาน ซึ่งจะสามารถส่งผลให้เกิดความมั่นคงกับชาวบ้านได้หลายช่องทาง จะยิ่งส่งผลให้ตลาดน้ำดอนหวายและตลาดน้ำที่อื่น ๆ ของไทยเกิดกระแสและยังคงความนิยม อีกทั้งยังสามารถเป็นการส่งเสริมการท่องเที่ยวเพื่อให้ชาวบ้านหรือวิถีชุมชนนั้นยั่งยืนต่อไปได้ในอนาคต

บรรณานุกรม

ธีราพร ทองปัญญา. (2561). การพัฒนาการท่องเที่ยวตลาดน้ำอย่างยั่งยืนบนพื้นฐานของอัตลักษณ์และการมีส่วนร่วมของชุมชน กรณีศึกษาตลาดน้ำดำเนินสะดวกจังหวัดราชบุรี. *วารสารสังคมศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย*, *48*(2), 1-23.

รัศมี อุตเสนา. (2557). *หน้าที่ของตลาดน้ำ เพื่อการพัฒนาอย่างยั่งยืน กรณีศึกษาชุ มชนตลาดน้ำคลองลัดมะยม แขวงบางระมาด เขตตลิ่งชัน กรุงเทพมหานคร* [วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. TU Digital collections. https://digital.library.tu.ac.th/tu_dc/frontend/Info/item/dc:105382

วีระพล ทองมา และ ประเจต อำนาจ. 2547 *ผลที่เกิดขึ้นจากการจัดกิจกรรมการท่องเที่ยวต่อประชาชนในพื้นที่ตำบลแม่แรม อำเภอแม่ริม จังหวัดเชียงใหม่.* เชียงใหม่: มหาวิทยาลัยแม่โจ้.

อานันท์ ไชยธรรม, พัณณิกา นนท์ธีรกร, และ สุพิชญา บรรเจิดเวหา. (2564, 20 กันยายน). *ท่องเที่ยววิถีชุมชนอย่างยั่งยืน ลดความเหลื่อมล้ำในยุคดิจิทัล*. Today. https://workpointtoday.com/rural-tourism-in-digital-world/#google_vignette

อนุวัฒน์ ชมภูปัญญา และ ธนัสถา โรจนตระกูล. (2565). *การพัฒนาศักยภาพชุมชนแบบมีส่วนร่วมสู่ชุมชนท่องเที่ยวที่ยั่งยืน.* พิษณุโลก: มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม.

พงษ์พรรณ บุญเลิศ. (2565, 19 กรกฎาคม). *ตลาดน้ำมนต์เสน่ห์ริมน้ำ วิถีชีวิตเชื่อมโยงวัฒนธรรม.* https://www.dailynews.co.th/articles/1260449/

วีระพงศ์ มาลัย. (2566, 26 กรกฎาคม). *สสว. เผยการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมและวิถีชุมชุมชน ได้รับความนิยมสูงสุดในปี 2556*, มติชนออนไลน์. https://www.matichon.co.th/publicize/news_4099919

MGR Online. (2550, 25 มีนาคม). *ตลาดน้ำเสน่ห์ชุมชน เพื่อความยั่งยืน*. MGR Online. https://mgronline.com/travel/detail/9500000034474

Powermag. (2565, 12 มิถุนายน). *เที่ยวท่องล่องตลาดน้ำ สัมผัสเสน่ห์วิถีชีวิตไทย*. Powermag. https://powermag.kingpower.com/th/power-mag-th/power-lifestyle2-th/lifestyle-floating-market-jun-2022-th/

ปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินโครงการกองทุนพัฒนาบทบาทสตรีในประเทศไทย

Problems and Challenges in Implementing the Thai Women Empowerment Funds in Thailand

สุจิตรา ธรรมใจ [1] และชมภูนุช หุ่นนาค[2]

Sujittra Thammajai[1] and Chompoonuch Hunnak[2]

นักศึกษาปริญญาโท หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต[1]

อาจารย์ประจำ หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต[2]

วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์[1,2]

E-mail: Sujittra.tha@rmutr.ac.th[1]

บทคัดย่อ

ปัญหาที่เกิดขึ้นต่อสตรีในปัจจุบัน ไม่ว่าจะเป็นปัญหาการถูกกระทำความรุนแรงในครอบครัว การขาดโอกาสในสังคม ปัญหาการถูกเลือกปฏิบัติ และที่สำคัญโอกาสในการดึงศักยภาพของสตรีมีน้อย จึงต้องมีการส่งเสริมและพัฒนาศักยภาพของสตรีเพื่อให้เกิดความเสมอภาคและเท่าเทียม จึงมีกองทุนพัฒนาบทบาทสตรีที่จัดตั้งขึ้นเพื่อเป็นแหล่งทุนหมุนเวียนแบบดอกเบี้ยต่ำหรือปลอดดอกเบี้ยให้สตรีนำไปพัฒนาอาชีพ สร้างงาน สร้างรายได้ รวมถึงการพัฒนาให้สตรีมีศักยภาพและนำไปสู่การสร้างเครือข่ายสตรี การสร้างภาวะผู้นำและการคุ้มครองและพิทักษ์สิทธิ์อย่างเป็นรูปธรรมมากขึ้น ปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้นจากการดำเนินโครงการกองทุนพัฒนาบทบาทสตรีที่ผ่านมา มีดังนี้ 1) ด้านโครงสร้าง กฎ ระเบียบ หลักเกณฑ์ ขั้นตอนการดำเนินการของกองทุนพัฒนาบทบาทสตรี 2) ด้านการดำเนินการของคณะทำงานขับเคลื่อนกองทุนพัฒนาบทบาทสตรี 3) ด้านการบริหารเงินกองทุนพัฒนาบทบาทสตรี และ 4) ด้านสมาชิกกองทุนพัฒนาบทบาทสตรี

คำสำคัญ: การนำนโยบายไปปฏิบัติ โครงการกองทุนพัฒนาบทบาทสตรี ปัญหาและอุปสรรค

Abstract

The challenges women face today include domestic violence, limited social opportunities, discrimination, and, crucially, limited opportunities to develop their potential. Therefore, promoting and developing women's capabilities is necessary to achieve equality and fairness. The Thai Women Empowerment Funds has been established to provide a low-interest or interest-free revolving fund for women to invest in career development, create jobs, generate income, and improve their potential. This fund aims to foster women's networks, promote leadership skills, and offer concrete protection and safeguarding of their rights. The issues and obstacles encountered in implementing the Thai Women

Empowerment Funds project are as follows: 1) Structural issues, rules, regulations, criteria, and operational procedures of the Thai Women Empowerment Funds. 2) Operations of the committee driving the Thai Women Empowerment Funds. 3) Management of the Thai Women Empowerment Funds’ finances. 4) Issues related to the members of the Thai Women Empowerment Funds.

Keywords: Policy implementation, Thai women empowerment funds project, issues and obstacles.

บทนำ

“เกิดเป็นหญิงแท้จริงแสนลำบาก” คำสอนที่ถูกถ่ายทอดกันมารุ่นต่อรุ่นในสังคมไทยเนื่องมาจากโครงสร้างของสังคมในอดีตที่ยกย่องให้ชายเป็นใหญ่ สังคมวางกรอบให้ผู้หญิงประพฤติปฏิบัติตามจารีตอย่างเคร่งครัด ต้องรักนวลสงวนตัว ในขณะที่ฝ่ายชายไม่ได้ถูกสังคมคาดหวังว่าจะต้องประพฤติตามจารีตอย่างเคร่งครัด (กมลพร กัลยาณมิตร, 2557) แต่ปัจจุบันด้วยลักษณะและสภาพของสังคม วัฒนธรรมที่เปลี่ยนแปลงไปเนื่องมาจากเศรษฐกิจ ความเจริญก้าวหน้าต่าง ๆ ได้เข้ามาสู่สังคมไทย รวมไปถึงการรับค่านิยมและวัฒนธรรมของตะวันตกเข้ามาผสมผสานกับวิถีชีวิต ทำให้สังคมได้เริ่มตระหนักในเรื่องความเสมอภาคระหว่างเพศและความเสมอภาคในครอบครัวขึ้น โดยเริ่มมีการส่งเสริม สนับสนุนและปลูกฝังค่านิยมใหม่ให้กับสังคมทั้งในเชิงนโยบายระดับประเทศไปจนถึงระดับชุมชน

กองทุนพัฒนาบทบาทสตรีเป็นกองทุนที่จัดตั้งขึ้นเพื่อเป็นแหล่งทุนหมุนเวียนแบบดอกเบี้ยต่ำ หรือปลอดดอกเบี้ยให้สตรีนำไปพัฒนาอาชีพ สร้างงาน สร้างรายได้ รวมถึงการพัฒนาให้สตรีมีศักยภาพและนำไปสู่การสร้างเครือข่ายสตรี การสร้างภาวะผู้นำ และการคุ้มครองและพิทักษ์สิทธิ์อย่างเป็นรูปธรรมมากขึ้น (สำนักงานคณะกรรมการกองทุนพัฒนาบทบาทสตรีแห่งชาติ, 2566) การพัฒนาศักยภาพสตรีและเครือข่ายสตรีการเพิ่มบทบาทและสร้างภาวะผู้นำสตรี การรณรงค์ให้สังคมเข้าใจปัญหาสตรีในทุกมิติ การเฝ้าระวังดูแลปัญหาและการช่วยเหลือเยียวยาสตรีการคุ้มครองและพิทักษ์สิทธิ ตลอดจนการส่งเสริมและการพัฒนาไปสู่การสร้างสวัสดิภาพและสวัสดิการให้แก่สตรี โดยจัดตั้งกองทุนพัฒนาบทบาทสตรีเมื่อปี พ.ศ. 2555 ปัจจุบันอยู่ในความรับผิดชอบของกรมการพัฒนาชุมชน

จากสภาพปัญหาที่เกิดขึ้นกับกองทุนพัฒนาบทบาทสตรี ทั้งปัญหาการมีจำนวนสมาชิกน้อย อันเป็นผลมาจากการขาดการประประชาสัมพันธ์ การขาดความรู้ความเข้าใจในการดำเนินงานของคณะกรรมการกองทุนฯ ขาดศักยภาพบริหารเงินกองทุนฯ ต้องพึ่งพิงงบประมาณจากภาครัฐเป็นหลักและขาดระบบการติดตามและประเมินผลการดำเนินงานของโครงการต่าง ๆ (วันทนา สุวะจันทร์ และธีระ บุญรอด, 2558) จากปัญหาดังกล่าวจึงเป็นเรื่องที่น่าคิดว่า ที่ผ่านมารัฐบาลมีนโยบายเพื่อแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นกับสตรีอย่างต่อเนื่อง

แต่ทำไมถึงไม่สามารถแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นกับสตรีให้หมดไปได้ การดำเนินงานของกองทุนพัฒนาบทบาทสตรีที่ผ่านมาเป็นเช่นไร

นโยบายของกองทุนพัฒนาบทบาทสตรี

จากปัญหาที่เกิดขึ้นต่อสตรีในวันนี้ ไม่ว่าจะเป็นปัญหาการถูกกระทำความรุนแรงในครอบครัวการขาดโอกาสในสังคม ปัญหาการถูกเลือกปฏิบัติ และที่สำคัญโอกาสในการดึงศักยภาพของสตรีมีน้อย จึงต้องส่งเสริมและพัฒนาอีกมาก ดังนั้น “กองทุนพัฒนาบทบาทสตรี” จึงถูกจัดเป็นนโยบายของรัฐบาล โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อยกระดับและเสริมศักยภาพสตรีในทุกมิติ โดยนำศักยภาพและความแตกต่างระหว่างหญิงชาย ซึ่งนับว่าเป็นพลังสังคมอย่างหนึ่ง ที่ยังไม่ได้รับการพัฒนาอย่างเป็นระบบ ให้มีการนำมาใช้อย่างสร้างสรรค์ รวมทั้งเพื่อพัฒนาและขยายศักยภาพบทบาทสตรีให้เป็นพลังทางสังคมที่เข้มแข็ง สามารถช่วยนำพาและร่วมสร้างสังคมไปสู่ความเสมอภาคอย่างสร้างสรรค์ และมีสันติสุขอย่างเคียงบ่าเคียงไหล่กับผู้ชาย สำหรับการดำเนินงานดังกล่าว รัฐบาลจะทำงานร่วมกับองค์กรสตรีตั้งแต่ระดับท้องถิ่นจนถึงระดับประเทศ เพื่อให้โอกาสสตรีในทุกพื้นที่ ทุกชุมชน ได้มีส่วนร่วมในการร่วมคิด ร่วมทำ ร่วมพัฒนา เพื่อสตรีทุกคนโดยความร่วมมือของหน่วยงานภาครัฐ ภาคเอกชน และองค์กรสตรีต่าง ๆ ในการขับเคลื่อนกองทุน เพื่อให้สตรีทุกคนได้ใช้ประโยชน์จากกองทุนพัฒนาบทบาทสตรี ในการมีส่วนร่วมสร้างสรรค์พัฒนาเศรษฐกิจและสังคมของประเทศ

นโยบายการกำกับดูแลองค์การของผู้อำนวยการสำนักงานกองทุนพัฒนาบทบาทสตรี แบ่งออกเป็น 4 ด้าน ดังนี้ (สำนักงานกองทุนพัฒนาบทบาทสตรี, 2560)

ด้านรัฐ สังคม สิ่งแวดล้อม ประกอบด้วย 1) สนองนโยบายรัฐสร้างโอกาสความเสมอภาคและความเท่าเทียม 2) สนับสนุนองค์กรสตรีในการพัฒนาศักยภาพและแก้ไขปัญหาสตรีและผู้ด้อยโอกาส

ด้านผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ประกอบด้วย 1) ส่งเสริมพัฒนาความเข้มแข็งของผู้นำสตรีองค์กรสตรีและเครือข่ายในการพัฒนาคุณภาพชีวิต 2) สนับสนุนเงินทุนดอกเบี้ยต่ำเพื่อสร้างงาน สร้างอาชีพและเพิ่มรายได้แก่สมาชิกกองทุน 3) บูรณาการกับภาคีเครือข่ายในรูปแบบประชารัฐเพื่อปรับปรุงระเบียบ 4) บริการและเพิ่มช่องทางโอกาสให้สตรีเข้าถึงแหล่งทุน

ด้านองค์กร ประกอบด้วย 1) มีแผนยุทธศาสตร์เข็มทิศในการขับเคลื่อนกองทุนให้บรรลุวัตถุประสงค์และมีประสิทธิภาพ 2) บริหารกองทุนตามหลักธรรมาภิบาลและแบบบริหารความเสี่ยง 3) มีระบบสารสนเทศเพื่อกำกับและติดตามการตัดสินใจของผู้บริหาร 4) มีระบบการติดตามตรวจสอบจากบุคคลหรือนโยบายภายนอก

ด้านผู้ปฏิบัติการ ประกอบด้วย 1) พัฒนาสมรรถนะบุคลากรในการบริหารงานกองทุน 2) พัฒนาระบบกลไกการบริหารจัดการกองทุน 3) สร้างขวัญกำลังใจให้บุคลากร 4) ให้ความรู้ควบคู่การพัฒนาและส่งเสริมสมาชิกสตรีและองค์กรสตรี 5) ปฏิบัติหน้าที่ตามหลักธรรมาภิบาล

วัตถุประสงค์ของกองทุนพัฒนาบทบาทสตรี

1. เป็นแหล่งเงินทุนหมุนเวียนดอกเบี้ยต่ำหรือปลอดดอกเบี้ย ในการสร้างโอกาสให้สตรีเข้าถึงแหล่งทุนสำหรับการลงทุน เพื่อพัฒนาอาชีพ สร้างงาน สร้างรายได้ หรือสำหรับการส่งเสริมและพัฒนาไปสู่การสร้างสวัสดิภาพ หรือสวัสดิการให้แก่สตรี

2. เป็นแหล่งเงินทุนเพื่อการพัฒนาศักยภาพสตรีและเครือข่ายสตรี การเฝ้าระวังและดูแลปัญหาของสตรี ตลอดจนการช่วยเหลือเยียวยาสตรีที่ประสบปัญหาในทุกรูปแบบ การรณรงค์ให้สังคมเข้าใจปัญหาสตรีในทุกมิติ และการคุ้มครองและพิทักษ์สิทธิสตรี

3. เป็นแหล่งเงินทุนเพื่อการส่งเสริม สนับสนุนการจัดกิจกรรมในการพัฒนาบทบาทสตรีและแก้ไขปัญหาสตรีขององค์กรต่าง ๆ การสร้างภาวะผู้นำ การพัฒนาองค์ความรู้ คุณภาพชีวิต รวมทั้งเสริมสร้างความเข้มแข็งทางด้านเศรษฐกิจและสังคมของสตรี

4. เป็นแหล่งเงินทุนเพื่อการสนับสนุนโครงการอื่น ๆ ที่เป็นการแก้ไขปัญหาและพัฒนาสตรี ตามที่คณะกรรมการกองทุนพัฒนาบทบาทสตรีแห่งชาติพิจารณาเห็นสมควร

กองทุนพัฒนาบทบาทสตรีจัดสรรงบประมาณในการพัฒนาบทบาทสตรีแบ่งเป็น 2 ประเภทด้วยกัน คือ 1) ประเภทเงินอุดหนุน (ทุนให้เปล่า) เงินทุนส่งเสริมสนับสนุนการจัดกิจกรรมเพื่อการส่งเสริมบทบาทและพัฒนาศักยภาพสตรีและเครือข่ายและการแก้ไขปัญหาและพัฒนาสตรี 2) ประเภทเงินทุนหมุนเวียน (เงินกู้) เงินทุนให้กู้แก่สมาชิกเพื่อการประกอบอาชีพ การสร้างงาน การสร้างรายได้ หรือการเสริมสร้างความเข้มแข็งทางเศรษฐกิจ ซึ่งภายหลังจากได้รับการอนุมัติเงินสนับสนุนกองทุนพัฒนาบทบาทสตรีประเภทเงินทุนหมุนเวียน หรือเงินกู้ ให้ดำเนินโครงการแล้วปรากฏว่ากลุ่มสมาชิกลูกหนี้ไม่สามารถนำเงินที่กู้ยืมมาชำระคืนให้แก่กองทุนฯ เกิดปัญหาหนี้ค้างชำระกองทุนพัฒนาบทบาทสตรีจำนวนมาก ส่งผลให้ไม่มีเงินทุนกลับมาหมุนเวียนให้สมาชิกคนอื่นกู้ต่อได้ จะเห็นได้ว่านโยบายการดำเนินงานของกองทุนพัฒนาบทบาทสตรีมีวัตถุประสงค์เพื่อยกระดับและเสริมศักยภาพสตรีรวมทั้งการพัฒนาและขยายศักยภาพบทบาทสตรีให้เป็นพลังทางสังคมที่เข้มแข็ง ช่วยนำพาและร่วมสร้างสังคมไปสู่ความเสมอภาคอย่างสร้างสรรค์และมีสันติสุข

แนวคิดและทฤษฎีการนำนโยบายไปปฏิบัติ

การวิจัยเกี่ยวกับการนำนโยบายไปปฏิบัติได้เริ่มต้นมาตั้งแต่ทศวรรษ 1970 ได้สร้างทฤษฎีและองค์ความรู้เอาไว้หลายด้านปัจจุบันอาจแบ่งทฤษฎีการศึกษานำนโยบายไปปฏิบัติเป็น 3 รุ่น (Generation) หรือ 3 แนว (Approaches) (Pulzl &Treib, 2007) คือ

ทฤษฎีการนำนโยบายไปปฏิบัติจากบนลงล่าง (Top-down Theories of Implementation) เน้นความสามารถของผู้กำหนดนโยบายที่จะกำหนดวัตถุประสงค์ของนโยบายให้ชัดเจนและควบคุมการนำนโยบายไปปฏิบัติทฤษฎีนี้เริ่มจากสมมติฐานที่ว่าการนำนโยบายไปปฏิบัติเริ่มต้นมาจากการตัดสินใจของรัฐบาลกลาง ทฤษฎีนี้ได้รับอิทธิพลจากการวิเคราะห์ระบบเน้นที่กล่องดำที่อยู่ตรงกลางและถือว่านโยบายมีผลต่อผลลัพธ์โดยตรงและมักไม่สนใจผลกระทบของผู้นำนโยบายไปปฏิบัติที่มีต่อการให้บริการตามนโยบาย

การศึกษาตามแนวนี้จะมองว่านโยบายเป็นปัจจัยนำเข้า (Inputs) และการนำนโยบายไปปฏิบัติเป็นผลผลิต (Outputs) เพราะเหตุนี้แนวคิดนี้ให้ความสำคัญกับการตัดสินใจกำหนดนโยบาย บางครั้งจึงถูกมองว่าเป็นแนวการศึกษาที่เน้นบทบาทการใช้อำนาจของผู้นำ

ทฤษฎีการนำนโยบายไปปฏิบัติจากล่างขึ้นบน (Bottom-up Theories of Implementation) เน้นผู้ปฏิบัติระดับพื้นที่ในฐานะผู้ให้บริการและมองการนำนโยบายไปปฏิบัติเป็นกระบวนการต่อรองที่เกิดในเครือข่ายของผู้นำนโยบายไปปฏิบัติ ทฤษฎีนี้เกิดขึ้นช่วงปลายทศวรรษ 1970 ถึงทศวรรษ 1980 เนื่องจากต้องการตอบโต้ทฤษฎีการนำนโยบายไปปฏิบัติจากบนลงล่าง งานหลายชิ้นในทฤษฎีนี้แสดงให้เห็นว่าผลลัพธ์ทางการที่เกิดขึ้นไม่จำเป็นต้องเกี่ยวข้องกับวัตถุประสงค์ของนโยบายและการเชื่อมโยงเชิงสาเหตุและผลตามความเชื่อของทฤษฎีจากบนลงล่างขึ้นนั้นก็อาจไม่เป็นจริงด้วย นักทฤษฎีในกลุ่มนี้สนใจศึกษาสิ่งที่เกิดขึ้นจริงในระดับของการรับบริการ และสาเหตุที่แท้จริงที่มีผลต่อการปฏิบัติในระดับล่าง วิธีการศึกษาจะเริ่มจากระดับล่างโดยระบุว่าเครือข่ายของผู้ให้บริการที่แท้จริงเป็นอย่างไร ทฤษฎีนี้จะปฏิเสธแนวคิดที่ว่านโยบายเริ่มมาจากระดับบนและส่งนโยบายลงมาให้ผู้ปฏิบัติเพื่อปฏิบัติตามระดับบนให้มากที่สุด แต่มองว่าการใช้ดุลพินิจในการให้บริการระดับล่างเป็นปัญหาที่แท้จริงมากกว่า

ทฤษฎีการนำนโยบายไปปฏิบัติแบบผสม (Hybrid Theories of Implementation) ทฤษฎีการนำนโยบายไปปฏิบัติจากบนลงล่างและล่างขึ้นบนเป็นประเด็นโตแย้งทางวิชาการอยู่หลายปี นักวิจัยหลายคนจึงพยายามสังเคราะห์ทฤษฎีทั้งสองเข้าด้วยกัน เช่น Elmore (1985) Sabatie (1986) และ Goggin et al. (1990) ทฤษฎีผสมนี้รวมเอาองค์ประกอบทั้งสองฝ่ายเขาด้วยกันเพื่อปิดจุดอ่อนของแต่ละฝ่าย เช่น ทฤษฎีบนลงล่างเน้นการเริ่มต้นจากข้างบน มีจุดมุ่งหมายเพื่อสร้างทฤษฎีทั่วไป ยึดถือตามแนวกระบวนและขั้นตอนนโยบาย เน้นการนำการตัดสินใจระดับบนไปปฏิบัติ ยึดประชาธิปไตยแบบตัวแทนหรือตัวแบบผู้นำ ส่วนทฤษฎีล่างขึ้นบนเริ่มต้นจากล่างและขยายออกไปทางข้าง มีจุดมุ่งหมายที่จะพรรณนาและอธิบายปฏิกิริยาของตัวแสดงในการให้บริการถือว่าขั้นการนำนโยบายไปปฏิบัติแยกไม่ออกจากขั้นการก่อรูป หรือยึดตามหลักการหลอมรวม (Fusionist model) มากกว่าจะกระจายออกไป นอกจากนั้นยังปฏิเสธขั้นตอนของนโยบาย โดยถือว่าไม่มีทางที่ระดับบนจะคุมระดับล่างได้หมด เพราะระดับล่างมีดุลพินิจและผลประโยชน์เป็นของตัวเอง ส่วนด้านประชาธิปไตยนั้น ทฤษฎีล่างขึ้นบนยึดประชาธิปไตยแบบมีส่วนร่วม นอกจากผู้นำแล้วยังต้องคำนึงถึงเจ้าหน้าที่ระดับท้องถิ่นภาคเอกชนและกลุ่มเป้าหมายด้วย การผสมตามทฤษฎีใหม่ข้างต้น ทำให้เกิดแนวทางบูรณาการขึ้นมาจำนวนมาก

จากแนวคิดทฤษฎีการนำนโยบายไปปฏิบัติที่กล่าวมาข้างต้นสรุปได้ว่าการบริหารงานในทุกองค์การต้องมีนโยบายเป็นตัวกำหนดทิศทางและแนวทางในการปฏิบัติเพื่อการพัฒนาองค์การให้ประสบความสำเร็จ หากองค์การมีการวางนโยบายที่ดีและเหมาะสมกับองค์การ จะส่งผลให้องค์การเหล่านั้นประสบความสำเร็จได้ดียิ่งขึ้น

สถานการณ์ของกองทุนพัฒนาบทบาทสตรีในปัจจุบัน

การดำเนินงานของกองทุนพัฒนาบทบาทสตรีในปัจจุบัน (สำนักงานกองทุนพัฒนาบทบาทสตรี, 2566) พบว่า มียอดลูกหนี้คงเหลือ ณ วันที่ 28 พฤศจิกายน 2566 จำนวน 3,530 ล้านบาท ได้รับเงินชำระคืนในปีบัญชี 2567 จำนวน 126 ล้านบาท คิดเป็นร้อยละ 3.57 หนี้เกินกำหนดชำระ จำนวน 641 ล้านบาท คิดเป็นร้อยละ 18.16 มีจังหวัดที่สามารถบริหารจัดการหนี้เกินกำหนดชำระต่ำกว่าร้อยละ 10 จำนวน 10 จังหวัด และเมื่อเปรียบเทียบผลการดำเนินงานในการบริหารจัดการหนี้เกินกำหนดชำระ ณ วันที่ 28 พฤศจิกายน 2566 ร้อยละ 18.16 มีผลต่างที่เพิ่มขึ้นร้อยละ 1.32

รายงานผลข้อมูลการดำเนินการทางกฎหมายเกี่ยวกับการดำเนินคดีแพ่ง และคดีอาญาของกองทุนพัฒนาบทบาทสตรี ข้อมูล ณ วันที่ 22 พฤศจิกายน 2566 โดยจำแนกออกเป็น

คดีแพ่ง : ผิดสัญญากู้ยืมเงิน 434 โครงการ

คดีอาญา : ยักยอก 117 โครงการ, ฉ้อโกง 18 โครงการ , ปลอมแปลงเอกสาร 13 โครงการ

อยู่ระหว่างบังคับคดี 162 โครงการ

ยุติการดำเนินคดี 88 โครงการ

รายงานผลการดำเนินงาน ตามประกาศคณะกรรมการบริหารกองทุนพัฒนาบทบาทสตรีให้ความช่วยเหลือและบรรเทาความเดือดร้อนให้แก่ลูกหนี้ ข้อมูล ณ วันที่ 22 พฤศจิกายน 2566

ลูกหนี้เข้าร่วมมาตรการยกเลิกสัญญาค้ำประกันเงินกู้รายบุคคล และการปลดหนี้รายบุคคลของกองทุนพัฒนาบทบาทสตรี พ.ศ. 2565 จำนวนทั้งสิ้น 848 ราย เป็นจำนวนเงิน 21,388,981.45 บาท

ลูกหนี้ขอเข้าร่วมมาตรการหลักเกณฑ์วิธีการ และเงื่อนไข การพิจารณาลดหรืองดเบี้ยปรับดอกเบี้ยผิดนัดตามสัญญากู้ยืมเงินของกองทุนพัฒนาบทบาทสตรีจำนวน 2,149 โครงการ เป็นจำนวนเงิน 31,079,087.96 บาท

ปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินโครงการกองทุนพัฒนาบทบาทสตรีในประเทศไทย

กองทุนพัฒนาบทบาทสตรีถือได้ว่าเป็นนโยบายสาธารณะที่เอื้อประโยชน์ต่อสตรีเป็นการเฉพาะ โดยมุ่งเน้นการดำเนินการ การจัดตั้ง และการพัฒนาองค์กรสตรีทุกระดับ เพื่อให้เกิดผลสัมฤทธิ์ในการพัฒนาและส่งเสริมให้สตรีมีฐานะที่ดีขึ้นในทุกมิติ ไม่ว่าจะเป็นมิติสังคม มิติเศรษฐกิจ และมิติการเมือง โดยมีวัตถุประสงค์ต่อการส่งเสริมให้สตรีสามารถพึ่งพาตนเองได้ การปลดปล่อยสตรีจากการกดขี่และการส่งเสริมสตรีในการเข้ามามีส่วนร่วมในกิจกรรมของสังคม ซึ่งในด้านสาระของนโยบายดังกล่าวมีความสอดคล้องกับแนวคิดเกี่ยวกับสตรีนิยมในการส่งเสริมให้สตรีเข้ามามีบทบาทในทุกด้าน เป็นการก่อให้เกิดความหลากหลายในการพัฒนาและเพิ่มประสิทธิภาพในทุกด้าน ทั้งทางด้านการเมือง ด้านเศรษฐกิจ ด้านสังคม ฯลฯ และที่สำคัญคือก่อให้เกิดความเสมอภาคและเท่าเทียมกันในสังคมไปสู่ความเสมอภาคอย่างสร้างสรรค์ (วราวุฒิ องค์การ และชาญชัย จิวจินดา, 2563)

ปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้นจากการดำเนินโครงการกองทุนพัฒนาบทบาทสตรีส่วนใหญ่จะเป็นปัญหาด้านโครงสร้าง กฎ ระเบียบ หลักเกณฑ์ ขั้นตอนการดำเนินการของทั้งคณะกรรมการกองทุนพัฒนาบทบาทสตรี และสมาชิกกองทุนพัฒนาบทบาทสตรี ซึ่งเป็นไปตามกฎระเบียบของกองทุนพัฒนาบทบาทสตรีมีโครงสร้าง กฎ ระเบียบ หลักเกณฑ์ ขั้นตอน รวมถึงข้อจำกัดจำนวนมาก ดังนี้ (เอมอร แสนภูวา, 2556)

1) ปัญหาและอุปสรรคด้านโครงสร้าง กฎ ระเบียบ หลักเกณฑ์ ขั้นตอนการดำเนินการของกองทุนพัฒนาบทบาทสตรีเนื่องจากกองทุนพัฒนาบทบาทสตรีมีโครงสร้างในการทำงานเป็นระดับต่าง ๆ มีกฎ ระเบียบ และหลักเกณฑ์ ที่ระบุไว้อย่างชัดเจนในด้านต่าง ๆ

2) ปัญหาและอุปสรรคด้านการดำเนินการของคณะทำงานขับเคลื่อนกองทุนพัฒนาบทบาทสตรี พบว่าในเรื่องบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบของคณะทำงานขับเคลื่อนกองทุนพัฒนาบทบาทสตรีในระดับต่าง ๆ กล่าวคือ การดำเนินการเป็นการยื่นโครงการจากระดับตำบลไปยังระดับอำเภอและไปยังระดับจังหวัด ซึ่งทำให้เกิดความล่าช้าในการดำเนินการ คณะทำงานขับเคลื่อนกองทุนพัฒนาบทบาทสตรีตำบลไม่มีอำนาจในการดำเนินการและไม่มีอำนาจในการตัดสินใจ โดยอำนาจทั้งหมดอยู่ที่คณะอนุกรรมการบริหารกองทุนพัฒนาบทบาทสตรีจังหวัด ถึงแม้ว่าคณะทำงานขับเคลื่อนกองทุนพัฒนาบทบาทสตรีจะมีครอบคลุมในทุกระดับ แต่ในด้านอำนาจการตัดสินใจมีอยู่ในเพียงระดับจังหวัดเท่านั้น จึงทำให้ด้านการดำเนินการต่าง ๆ เกิดความล่าช้าในการดำเนินการอนุมัติโครงการต่าง ๆ ซึ่งเป็นเสียงวิพากษ์วิจารณ์อย่างมากในปัญหาดังกล่าว

3) ปัญหาและอุปสรรคด้านการบริหารเงินกองทุนพัฒนาบทบาทสตรี พบว่าจำนวนเงินทุนสนับสนุนสูงสุดจำนวน 200,000 บาท ที่กลุ่มสตรีสามารถทำโครงการกู้ยืมได้นั้น มีจำนวนไม่เพียงพอต่อความต้องการ ทั้งนี้เนื่องมาจากการต้องรวมกลุ่มกันในการดำเนินโครงการ ซึ่งมีจำนวนมากถึง 5 คน ทำให้การจัดสรรเงินทุนในการดำเนินโครงการเป็นไปอย่างยากลำบาก ซึ่งทำให้ไม่สามารถดำเนินโครงการที่มีความสนใจหรือต้องการได้อย่างแท้จริง (เงินทุนไม่เพียงพอ) ทำให้ต้องปรับเปลี่ยนไปดำเนินโครงการที่เงินทุนเพียงพอมีความเป็นไปได้แทน

4) ปัญหาและอุปสรรคด้านสมาชิกกองทุนพัฒนาบทบาทสตรี พบว่า สตรีขาดความรู้ ความเข้าใจต่อกองทุนพัฒนาบทบาทสตรีอย่างรอบด้านหรืออย่างแท้จริง ไม่มีความเข้าใจนโยบายของกองทุนพัฒนาบทบาทสตรีว่ามีการจัดตั้งขึ้นมาเพื่อวัตถุประสงค์อะไร แล้วเมื่อเป็นสมาชิกกองทุนพัฒนาบทบาทสตรีจะได้อะไรจากกองทุนพัฒนาบทบาทสตรี มีความเข้าใจเพียงว่ากองทุนพัฒนาบทบาทสตรีให้เงินสนับสนุนเพื่อให้กู้ยืมเพียงอย่างเดียว ไม่รู้ว่ามีเงินอุดหนุนเพื่อสนับสนุนการจัดกิจกรรมต่าง ๆ ในการพัฒนาบทบาทสตรีและแก้ไขปัญหาสตรีด้วย และในด้านการดำเนินการ สตรียังขาดความรู้ความเข้าใจในการเขียนโครงการ ไม่สามารถเขียนโครงการด้วยตนเองได้ ต้องมีการแนะนำหรือกำกับการเขียนโครงการ นอกจากนี้ ในการดำเนินโครงการมีลักษณะของการดำเนินการตามคำสั่งของคณะอนุกรรมการบริหารกองทุนพัฒนาบทบาทสตรี ไม่สามารถตัดสินใจในการดำเนินโครงการได้เอง

จะเห็นได้ว่า ปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงานของกองทุนพัฒนาบทบาทสตรี เป็นปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้นตั้งแต่ผู้มีอำนาจจัดสรรงบประมาณสนับสนุนผู้นำนโยบายไปปฏิบัติ ไปจนถึงผู้มีส่วนได้เสียกับนโยบายดังกล่าว ซึ่งปัญหาและอุปสรรคที่พบนั้นต่างมีความเกี่ยวข้องสัมพันธ์ซึ่งกันและกัน กล่าวคือ ปัญหา

และอุปสรรคที่เกิดขึ้นประการหนึ่งนั้นย่อมส่งผลต่อการดำเนินการในด้านต่าง ๆ และก่อให้เกิดปัญหาและอุปสรรคประการต่อมาอย่างเกี่ยวเนื่องกัน ซึ่งปัญหาและอุปสรรคก็เป็นปัจจัยสำคัญที่มีผลต่อผลสำเร็จ กล่าวคือ ผลสำเร็จของกองทุนพัฒนาบทบาทสตรีจะเกิดผลสำเร็จได้นั้น จะต้องประกอบด้วยหลายขั้นตอนด้วยกัน ตั้งแต่เริ่มแรกในการสมัครสมาชิกเพื่อเข้าถึงกองทุนพัฒนาบทบาทสตรีจนถึงขั้นตอนในการดำเนินการต่าง ๆ

สรุป

จากปัญหาที่เกิดขึ้นกับสตรีไม่ว่าจะเป็นปัญหาการถูกกระทำความรุนแรงในครอบครัว การขาดโอกาสในสังคม ปัญหาการถูกเลือกปฏิบัติ และที่สำคัญโอกาสในการดึงศักยภาพของสตรีมีน้อย นโยบายของกองทุนพัฒนาบทบาทสตรีจึงต้องการเพิ่มบทบาทและสร้างภาวะผู้นำให้แก่กลุ่มสตรีการรณรงค์ให้สังคมเข้าใจปัญหาสตรีในทุกมิติ การเฝ้าระวังดูแลปัญหาและการช่วยเหลือเยียวยาสตรีการคุ้มครองและพิทักษ์สิทธิ์ตลอดจนการส่งเสริมและการพัฒนาไปสู่การสร้างสวัสดิภาพและสวัสดิการให้แก่สตรีโดยกองทุนพัฒนาบทบาทสตรีเป็นแหล่งทุนหมุนเวียนแบบดอกเบี้ยต่ำหรือปลอดดอกเบี้ยให้สตรีนำไปพัฒนาอาชีพสร้างงาน สร้างรายได้ รวมถึงการพัฒนาให้สตรีมีศักยภาพและนำไปสู่การสร้างเครือข่ายสตรี การสร้างภาวะผู้นำ และการคุ้มครองและพิทักษ์สิทธิ์อย่างเป็นรูปธรรมมากขึ้น

บรรณานุกรม

กมลพร กัลยาณมิตร. (2557). ความเสมอภาคหญิงชายในระบบราชการไทย : ความแตกต่างหรือความเหมือนในการบริหาร. *วารสารจันทรเกษมสาร*, *20*(38), 1.

ชมภูนุช หุ่นนาค. (2563). *เอกสารประกอบการสอน รหัสวิชา IPA 6101ทฤษฎีรัฐประศาสนศาสตร์ Public Administration Theory* [เอกสารที่ไม่ได้ตีพิมพ์]. หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตร มหาบัณฑิตและรัฐประศาสนศาสตรดุษฎีบัณฑิต, วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์.

วราวุฒิ องค์การ และ ชาญชัย จิวจินดา. (2563). ผลสำเร็จของกองทุนพัฒนาบทบาทสตรี กรณีศึกษาอำเภอขาณุวรลักษบุรี จังหวัดกำแพงเพชร. *วารสารนวัตกรรมการบริหารและการจัดการ*, *8*(2), 23-32.

วันทนา สุวะจันทร์ และ ธีระ บุญรอด. (2558). ปัญหาที่พบในการดำเนินโครงการกองทุนพัฒนาบทบาทสตรี. *วารสารบริหารท้องถิ่น*, *8*(4), 53-63.

สำนักงานคณะกรรมการกองทุนพัฒนาบทบาทสตรีแห่งชาติ. (2566). *ความเป็นมาของกองทุนพัฒนาบทบาทสตรี*. สำนักงานกองทุนพัฒนาบทบาทสตรี กรมการพัฒนาชุมชน. http://www.womenfund.in.th

สำนักงานกองทุนพัฒนาบทบาทสตรี. (2560). *นโยบายการกำกับดูแลองค์การที่ดี (Organizational Governance).* สำนักงานกองทุนพัฒนาบทบาทสตรี กรมการพัฒนาชุมชน. http://www.womenfund.in.th

สำนักงานกองทุนพัฒนาบทบาทสตรี. (2566). *พช.ประชุมคณะกรรมการบริหารกองทุนพัฒนาบทบาทสตรี ครั้งที่ 11/2566*. สำนักงานกองทุนพัฒนาบทบาทสตรี กรมการพัฒนาชุมชน. http://www.womenfund.in.th

เอมอร แสนภูวา. (2556). *บทบาทกลุ่มกองทุนพัฒนาบทบาทสตรีจังหวัดศรีสะเกษในงานพัฒนาชุมชน.* ศรีสะเกษ: มหาวิทยาลัยราชภัฏศรีสะเกษ.

Elmore, R. F. (1985). Organization Models of Social Program Implementation. *Public Policy, 26*(2),185-228.

Goggin, M., Bowman, A., Lester, J. & O’Toole, L. (1990). *Implementation theory and practice: Toward a third generation*. Glenview, IL: Scott Foresman.

Pulzl, H. & Treib, O. (2007). *Implementing Public Policy in Frank Fischer*. New York: CRC Press.

Sabatier, P. A. (1986). *Successful Policy Implementation*. New York: Sage Publication, Inc.

การนำพระราชบัญญัติการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ. 2560 ไปปฏิบัติในหน่วยงานภาครัฐ

The implementation of Public Procurement and Supplies Administration Act B.E. 2560 (2017) in Government Agencies

ธัญญรัตน์ ดวงแก้ว[1] และชมภูนุช หุ่นนาค[2]

Thanyarat Duangkaew[1] and Chompoonuch Hunnak[2]

นักศึกษาปริญญาโท หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต[1]

อาจารย์ประจำ หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต[2]

วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์[1,2]

E-mail: thanyarat.du@gmail.com[1]

บทคัดย่อ

การจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐถือเป็นกระบวนการที่มีความสำคัญต่อการพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศ ให้มีการกระจายรายได้และมีเงินหมุนเวียนภายในประเทศ ซึ่งการจัดทำบริการสาธารณะเป็นหน้าที่โดยตรงของรัฐที่ต้องจัดให้กับประชาชนให้ได้รับความสะดวกสบายในการใช้ชีวิต ที่ผ่านมารัฐได้ประกาศใช้และปรับปรุงระเบียบเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้างให้สอดคล้องกับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงหลายครั้งด้วยกัน จนสามารถยกระดับการจัดซื้อจัดจ้างของส่วนราชการให้มีมาตรฐานและสามารถตรวจสอบได้ แต่ก็ยังประสบกับปัญหาต่าง ๆ อีกมากมาย ประกอบกับรัฐมีความประสงค์ต้องการแก้ไขปัญหาการทุจริตในการจัดซื้อจัดจ้าง และให้มีกฎหมายกลางสำหรับใช้บังคับกับหน่วยงานของรัฐทุกแห่ง จึงเกิดเป็นพระราชบัญญัติการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ. 2560 ซึ่งส่งผลให้เกิดผลดีในการจัดซื้อจัดจ้างของภาครัฐหลายประการด้วยกัน อาทิเช่น มีกรอบการปฏิบัติงานและแนวทางการดำเนินการจัดซื้อจัดจ้างเป็นมาตรฐานเดียวกัน ป้องกันปัญหาการทุจริตคอรัปชั่นในการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐ และเปิดโอกาสให้ภาคประชาชนมีส่วนร่วมในการตรวจสอบความถูกต้องในการจัดซื้อจัดจ้าง แต่การบังคับใช้พระราชบัญญัติดังกล่าวก่อให้เกิดปัญหาในทางปฏิบัติด้วยเช่นกัน เช่น พระราชบัญญัติมีความยุ่งยาก ซับซ้อน และไม่มีความยืดหยุ่นในการปฏิบัติงาน มีประกาศหนังสือเวียนและคำวินิจฉัยของคณะกรรมการต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการจัดซื้อจัดจ้างออกมาอย่างต่อเนื่อง ทำให้เกิดปัญหาในการตีความตัวกฎหมาย หรือเข้าใจคลาดเคลื่อนไม่ตรงตามวัตถุประสงค์ของผู้ออก ผู้ปฏิบัติงานขาดความรู้ความเข้าใจในการปฏิบัติตามพระราชบัญญัตินี้ เป็นต้น

คำสำคัญ: การนำนโยบายไปปฏิบัติ การจัดซื้อจัดจ้าง พระราชบัญญัติการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ. 2560

Abstract

Public procurement is considered an important process for the development of country's economy as it generates domestic income distribution and money circulation. The provision of public services is a direct duty of the state given to people to ensure people have convenience in life. In the past, the state promulgated and updated regulations on procurement to be in harmony with situations that changed several times for being able to elevate public procurement to meet standards and become verifiable. However, it still faces many problems in conjunction with the state's desire to solve the problem of corruption in procurement and to have the general law to enforce all government agencies. As a result, Public Procurement and Supplies Administration Act B.E. 2560 (2017) was enacted. In addition, there have been several positive results in public procurement; for example, a conceptual framework for practical guidance, the implementation of public procurement are standardized, corruption in public procurement is prevented while the public sector is allowed to participate in verification in the procurement process occurs. Nonetheless, the enforcement of the Act caused some problems in practices, such as the Act itself is difficult, complex, and inflexible in its implementation. There have been circulars and decisions of various committees related to public procurement to be issued continuously, causing problems relevant to interpreting laws or misunderstandings that did not meet the purposes of the issuers, practitioners were deprived of knowledge and understanding to comply with the Act, etc.

Keywords: Policy implementation, public procurement, public procurement and supplies administration Act B.E. 2560 (2017)

บทนำ

ปัจจุบันประเทศไทยได้ให้ความสำคัญกับการปรับตัวเข้าสู่ยุคแห่งอุตสาหกรรมที่ใช้เทคโนโลยีขั้นสูงเข้ามาช่วยในกระบวนการทำงาน การผลิต และการให้บริการ ซึ่งเห็นได้ชัดจากนโยบายสนับสนุนด้านต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็น Thailand 4.0 แผนยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับที่ 12 และฉบับที่ 13 (กติกา ทิพยาลัย, 2566) ทำให้ประเทศไทยต้องปรับตัวเข้าสู่ยุคเทคโนโลยี และเพิ่มศักยภาพในการทำงานให้ก้าวทันกับการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น ประกอบกับรัฐมีหน้าที่ในการจัดทำบริการสาธารณะเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนและต้องก้าวให้ทันกับการเปลี่ยนแปลง ดังนั้น การจัดซื้อจัดจ้างของภาครัฐจึงมีความสำคัญอย่างมากต่อการพัฒนาประเทศ เพราะการจัดซื้อจัดจ้างเป็นการจัดหาสินค้าและบริการเพื่อจัดทำบริการสาธารณะให้กับประชาชน ปัจจุบันรัฐบาลมีการปรับปรุงกฎหมายการจัดซื้อจัดจ้างเพื่อใช้เป็น

กฎหมายกลางสำหรับใช้บังคับกับหน่วยงานของรัฐทุกแห่งและสอดคล้องกับนโยบายส่งเสริมการบริหารราชการแผ่นดินที่มีธรรมาภิบาลและป้องกันปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบในภาครัฐ (ธนพร เกิดผล, พัชรา พุกเศรษฐี และสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา สำนักกฎหมาย, 2559)

บทความนี้นำเสนอวิวัฒนาการความเป็นมาของการจัดซื้อจัดจ้างพัสดุของหน่วยของภาครัฐ ตลอดจนแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการนำนโยบายไปปฏิบัติ เพื่อให้ทราบถึงปัญหาและอุปสรรคในการนำกฎหมายการจัดซื้อจ้างไปปฏิบัติในหน่วยงาน

วิวัฒนาการความเป็นมาของการจัดซื้อจัดจ้างพัสดุของหน่วยงานของรัฐ

การจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุในระบบราชการไทยเกิดขึ้นเป็นครั้งแรกในปี พ.ศ. 2475 มีการจัดตั้งกรมพัสดุแห่งชาติ โดยรวบรวมการจัดซื้อจัดจ้างของทางราชการมาไว้ในหน่วยงานเดียวกัน แต่ก็ต้องประสบกับปัญหาต่าง ๆ มากมาย ทั้งในด้านการเมือง การบริหารภายในหน่วยงาน และขาดเจ้าหน้าที่ผู้มีความรู้ ความเข้าใจด้านการบริหารพัสดุ ทำให้การดำเนินการในขั้นตอนต่าง ๆ เกิดความล่าช้า ไม่รัดกุม เป็นช่องทางทำให้เกิดการทุจริต หน่วยงานดังกล่าวจึงต้องยุบเลิกไป (ชาญชัย แสวงศักดิ์, 2560) จึงมีการพัฒนาปรับปรุงการจัดซื้อจัดจ้างของภาครัฐให้สอดคล้องกับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไป โดยปรับปรุงระเบียบ ข้อบังคับและออกประกาศเกี่ยวกับการพัสดุ ดังนี้

1) ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจ้าง พุทธศักราช 2498 ใช้บังคับกับการจ้างแรงงาน การจ้างทำของ และการรับขนตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ และระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการพัสดุ พ.ศ. 2498 ใช้บังคับกับการจัดซื้อพัสดุและครุภัณฑ์ที่ใช้กับทางราชการทุกชนิด โดยระเบียบทั้ง 2 ฉบับนี้ มีสาระสำคัญในการกำหนดกรอบแนวทางการดำเนินการซื้อจ้าง วิธีการซื้อจ้าง อำนาจสั่งซื้อสั่งจ้าง การแต่งตั้งคณะกรรมการ กำหนดหลักเกณฑ์การตรวจรับสิ่งของ หลักเกณฑ์การทำสัญญา หลักเกณฑ์การควบคุมและตรวจสอบพัสดุ และกำหนดวิธีการจำหน่ายพัสดุไว้ เช่น การขายทอดตลาด การโอน การจำหน่ายบัญชีเป็นสูญ (สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี (สปน.), 2519)

2) ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการพัสดุ พ.ศ. 2521 ในปี พ.ศ. 2518 สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีได้ดำเนินการรวบรวมระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจ้าง พ.ศ. 2498 และระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการพัสดุ พ.ศ. 2498 รวมไปถึงมติคณะรัฐมนตรีที่เกี่ยวกับการซื้อหรือการจ้างที่สำคัญ และหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดหาพัสดุประเภทอื่นนอกจากการซื้อหรือการจ้าง ได้แก่ การจัดทำเอง การเช่าอสังหาริมทรัพย์ การแลกเปลี่ยนครุภัณฑ์มารวมใช้ด้วยกัน ประกอบกับได้ปรับปรุงขั้นตอน วิธีการควบคุม และการจำหน่ายพัสดุให้สะดวกแก่ผู้ปฏิบัติและให้เป็นมาตรฐานเดียวกัน โดยใช้ชื่อว่าระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการพัสดุ พ.ศ. 2521 บังคับใช้ตั้งแต่วันที่ 1 มกราคม พ.ศ. 2522 เป็นต้นมา (ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการพัสดุ พ.ศ. 2521, 2521)

ต่อมาได้มีการแก้ไขเพิ่มเติมระเบียบนี้จนถึงฉบับที่ 8 คือ ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการพัสดุ พ.ศ. 2531 (ฉบับที่ 8) เนื่องจากการดำเนินการด้านพัสดุของทางราชการอยู่ภายใต้ระเบียบหลาย

ฉบับ เช่น การจ้างเอกชนออกแบบและควบคุมงานต้องปฏิบัติตามระเบียบว่าด้วยการจ้างออกแบบและควบคุมงานก่อสร้างอาคาร พ.ศ. 2521 คณะรัฐมนตรีจึงได้มีมติให้แก้ไขข้อบกพร่องดังกล่าว เพื่อให้มีระเบียบเกี่ยวกับการพัสดุของทางราชการเพียงฉบับเดียว จึงเป็นที่มาของการประกาศใช้ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการพัสดุ พ.ศ. 2535

3) ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการพัสดุ พ.ศ. 2535 ระเบียบนี้ประกาศใช้บังคับเมื่อวันที่ 20 มกราคม พ.ศ. 2535 โดยมีผลบังคับใช้แก่ส่วนราชการ ได้แก่ กระทรวง ทบวง กรม สำนักงาน หรือหน่วยงานอื่นใดของรัฐ ทั้งในส่วนกลาง ส่วนภูมิภาค หรือในต่างประเทศ แต่ไม่รวมถึงรัฐวิสาหกิจ หน่วยงานตามกฎหมายว่าด้วยระเบียบบริหารราชการส่วนท้องถิ่น หรือหน่วยงานอื่นซึ่งมีกฎหมายบัญญัติให้มีฐานะเป็นราชการบริหารส่วนท้องถิ่น ส่งผลให้หน่วยงานที่ยกเว้นตามระเบียบนี้จำเป็นต้องจัดให้มีข้อบังคับ ระเบียบขึ้นเป็นการเฉพาะของหน่วยงานนั้นๆ และต้องใช้หลักการของระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการพัสดุ พ.ศ. 2535 เป็นต้นแบบในการกำหนดระเบียบ ข้อบังคับ หลักเกณฑ์ที่เกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง และได้กำหนดประเภทการจัดหาเพิ่มเติมให้ครอบคลุมกับสถานการณ์ที่เปลี่ยนไป ได้แก่ การจ้างที่ปรึกษา การจ้างออกแบบและควบคุมงาน (ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการพัสดุ พ.ศ. 2535, 2535)

ต่อมาเมื่อเข้าสู่ยุคเทคโนโลยีสารสนเทศ ประเทศไทยจึงเล็งเห็นถึงความสำคัญของการนำเทคโนโลยีเข้ามาใช้ในระบบการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐ เพื่อให้ภาครัฐมีระบบการทำงานที่ทันสมัย มีประสิทธิภาพและมีมาตรฐานเท่าเทียมกับประเทศต่าง ๆ ประกอบกับนโยบายภาครัฐในช่วงปีงบประมาณ พ.ศ. 2546 ถึง พ.ศ. 2548 ได้ผลักดันให้มีการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาช่วยในการดำเนินงาน โดยมีเป้าหมายให้เป็นรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ หรือ e - Government การจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐจึงได้ถูกบรรจุเป็นนโยบายส่วนหนึ่งเรียกว่า ระบบการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยอิเล็กทรอนิกส์ (e-Government Procurement : e-GP) จึงนำมาสู่การเปลี่ยนแปลงการบริหารการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์

4) ประกาศกระทรวงการคลัง เรื่อง หลักเกณฑ์การซื้อและการจ้างโดยการประมูลด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ ลงวันที่ 13 มกราคม 2548 คณะรัฐมนตรีมีมติเมื่อวันที่ 5 ตุลาคม 2547 กำหนดให้ส่วนราชการ รัฐวิสาหกิจและหน่วยงานอื่นของรัฐทุกแห่งดำเนินการจัดซื้อจัดจ้างตามระบบการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยอิเล็กทรอนิกส์ (e-Government Procurement : e-GP) ของกระทรวงการคลัง โดยการจัดซื้อจัดจ้างทั่วไปที่มีมูลค่าไม่สูงมาก ให้ใช้วิธีการเลือกซื้อสินค้า/บริการด้วยอิเล็กทรอนิกส์ (e-shopping) ส่วนการจัดซื้อจัดจ้างที่มีมูลค่าการดำเนินงานสูงให้ใช้วิธีการประมูลด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Auction) จากการใช้การประมูลด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ตามประกาศฉบับนี้ พบว่า การประกวดราคาทางอิเล็กทรอนิกส์ของหลายส่วนราชการมีความไม่โปร่งใสหรืออาจมีการสมยอมราคากัน รัฐจึงมีนโยบายให้มีการพิจารณาปรับปรุงแก้ไข กฎ ระเบียบ และแนวทางปฏิบัติต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการประกวดราคาทางอิเล็กทรอนิกส์ให้เหมาะสมและรัดกุมยิ่งขึ้น จึงนำมาสู่การออกระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการพัสดุด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2549 (ปราโมช โศภิษฐนภา, 2549)

5) ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการพัสดุด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2549 ระเบียบนี้ให้ใช้บังคับตั้งแต่วันที่ 1 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2549 โดยใช้บังคับสำหรับการจัดหาพัสดุของส่วนราชการ รัฐวิสาหกิจ องค์การมหาชน และหน่วยงานอื่นของรัฐที่มีมูลค่าตั้งแต่ 2 ล้านบาทขึ้นไป ยกเว้นการจ้างที่ปรึกษา การจ้างออกแบบและควบคุมงาน การซื้อหรือการจ้างโดยวิธีพิเศษ และวิธีกรณีพิเศษ โดยใช้ควบคู่กับระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการพัสดุ พ.ศ. 2535 และที่แก้ไขเพิ่มเติม จากการดำเนินการตามระเบียบนี้ สินค้าบริการและงานจ้างบางประเภทไม่สามารถใช้วงเงินเป็นตัวกำหนดวิธีการจัดซื้อจัดจ้างได้ เนื่องจากสินค้าบริการ และงานจ้างบางประเภทมีความซับซ้อน มีเทคนิคเฉพาะ มีคุณสมบัติพิเศษ เมื่อดำเนินการโดยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์แล้วอาจไม่ได้ผลดี ได้สินค้าบริการ และงานจ้างที่ไม่มีคุณภาพ ไม่ตรงกับความต้องการในการใช้งานของหน่วยงาน ทำให้เกิดปัญหาในทางปฏิบัติ จึงเป็นที่มาของประกาศสำนักนายกรัฐมนตรี เรื่อง แนวทางในการจัดหาพัสดุด้วยวิธีตลาดอิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Market : e-market) และด้วยวิธีประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Bidding : e bidding) ลงวันที่ 3 กุมภาพันธ์ 2558 (ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการพัสดุด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2549, 2549)

6) ประกาศสำนักนายกรัฐมนตรี เรื่อง แนวทางในการจัดหาพัสดุด้วยวิธีตลาดอิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Market : e-market) และด้วยวิธีประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Bidding : e-bidding) ลงวันที่ 3 กุมภาพันธ์ 2558 ประกาศฉบับนี้มีผลใช้บังคับตั้งแต่วันที่ 16 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2558 โดยมีการเปลี่ยนแปลงวิธีการจัดหา จากเดิมที่ใช้วงเงินเป็นตัวกำหนดวิธีการจัดหา เป็นสินค้าบริการหรืองานจ้างเป็นตัวกำหนดวิธีการจัดหา และมีวัตถุประสงค์ที่สำคัญ คือ สร้างมาตรฐานให้เป็นสากลและเป็นที่ยอมรับให้กับระบบจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐ โดยได้ดำเนินการพัฒนาการจัดซื้อจัดจ้างด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์อย่างครบวงจร

สรุปได้ว่า วิวัฒนาการการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุของส่วนราชการมีการพัฒนาและปรับปรุงมาอย่างต่อเนื่อง จนสามารถยกระดับการจัดซื้อจัดจ้างของส่วนราชการให้มีมาตรฐานเดียวกัน อีกทั้งประเทศไทยได้มีการปรับปรุงโครงสร้างของส่วนราชการทำให้เกิดหน่วยงานของรัฐอื่น ๆ นอกเหนือจากส่วนราชการ อาทิเช่น องค์กรอิสระ องค์กรตามรัฐธรรมนูญ มหาลัยในกำกับของรัฐ ทำให้หน่วยงานดังที่กล่าวมีระเบียบ ข้อบังคับด้านการพัสดุเป็นการเฉพาะตัวเอง ประกอบกับประเทศไทยยังไม่มีกฎหมายกลางเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้างที่ใช้บังคับกับหน่วยงานของรัฐทุกแห่ง และรัฐบาลมีนโยบายส่งเสริมการบริหารราชการแผ่นดินที่มีธรรมาภิบาลและการป้องกันปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบในภาครัฐ โดยให้มีการปรับปรุงและจัดให้มีกฎหมายการจัดซื้อจัดจ้าง จึงเป็นที่มาของการยกร่างพระราชบัญญัติการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ. 2560

พระราชบัญญัติการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ. 2560

เนื่องจากรัฐบาลมีความประสงค์ที่ต้องการแก้ปัญหาการทุจริตในการจัดซื้อจัดจ้างของภาครัฐ ซึ่งปัญหาการทุจริตนั้น เกิดจากการที่หน่วยงานของรัฐต่าง ๆ มีระเบียบที่ใช้ปฏิบัติหลากหลาย การพิจารณาตีความ

วินิจฉัยปัญหา การปฏิบัติตามระเบียบและการอนุมัติยกเว้นผ่อนผันการไม่ปฏิบัติตามระเบียบ จึงเป็นอำนาจของหน่วยงานผู้ออกระเบียบนั้น ส่งผลให้ไม่มีมาตรฐานกลาง อีกทั้งไม่มีระบบการรวมศูนย์ข้อมูลการจัดซื้อจัดจ้างและการเปิดเผยข้อมูลต่อสาธารณชน ทำให้ยากต่อการตรวจสอบ และการลงโทษผู้กระทำผิดยังไม่มีมาตรการที่เด็ดขาดและเข้มงวด ทำให้ผู้กระทำผิดไม่เกรงกลัวต่อการกระทำความผิดแต่อย่างใด ประกอบกับรัฐบาลได้แถลงนโยบายการส่งเสริมการบริหารราชการแผ่นดินที่มีธรรมาภิบาลและการป้องกันปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบในภาครัฐต่อสภานิติบัญญัติ รัฐบาลจึงทำการยกร่างพระราชบัญญัติการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ เพื่อให้มีกฎหมายกลางสำหรับใช้บังคับกับหน่วยงานของรัฐทุกแห่ง และเพื่อให้หน่วยงานของรัฐมีมาตรฐานในการจัดซื้อจัดจ้างเป็นไปในแนวทางเดียวกัน (ธนพร เกิดผล, พัชรา พุกเศรษฐี และสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา สำนักกฎหมาย, 2559)

พระราชบัญญัติการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ. 2560 ประกาศใช้บังคับเมื่อวันที่ 24 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2560 มีผลใช้บังคับวันที่ 23 สิงหาคม พ.ศ. 2560 สำหรับโครงสร้างของพระราชบัญญัติการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ. 2560 แบ่งออกเป็น 15 หมวด 132 มาตรา และได้มีการออกระเบียบและกฎกระทรวงที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ ระเบียบกระทรวงการคลังว่าด้วยการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ. 2560 จำนวน 1 ฉบับ ซึ่งเป็นระเบียบที่กำหนดแนวทางการปฏิบัติงานให้แก่เจ้าหน้าที่ โดยแบ่งเป็น 10 หมวด 223 ข้อ และกฎกระทรวงอีก 15 ฉบับ (ข้อมูล ณ วันที่ 4 สิงหาคม 2567) นอกจากนี้ยังมีประกาศของคณะกรรมการต่าง ๆ ที่ออกมาให้หน่วยงานถือปฏิบัติ และกฎหมายฉบับนี้บังคับใช้กับหน่วยงานของรัฐทุกแห่ง ได้แก่ ราชการส่วนกลาง ราชการส่วนภูมิภาค ราชการส่วนท้องถิ่น รัฐวิสาหกิจตามกฎหมายว่าด้วยวิธีการงบประมาณ องค์การมหาชน องค์กรอิสระ องค์กรตามรัฐธรรมนูญ หน่วยธุรการของศาล มหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ หน่วยงานสังกัดรัฐสภาหรือในกำกับของรัฐสภา หน่วยงานอิสระของรัฐและหน่วยงานอื่นตามที่กำหนดในกฎกระทรวง และกำหนดให้ภาคประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในกระบวนการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐ (พระราชบัญญัติการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ. 2560, 2560)

พระราชบัญญัติการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ. 2560 แบ่งการจัดซื้อจัดจ้างไว้ 3 วิธี ด้วยกัน คือ วิธีประกาศเชิญชวนทั่วไป วิธีคัดเลือก และวิธีเฉพาะเจาะจง วิธีดังกล่าวใช้กับการจัดซื้อจัดจ้างทั่วไปและการจ้างที่ปรึกษา ส่วนการจ้างออกแบบหรือควบคุมงานก่อสร้างนั้นมีวิธีประกวดแบบเพิ่มขึ้นอีกหนึ่งวิธี ซึ่งในการจัดซื้อจัดจ้างแต่ละวิธีมุ่งเน้นให้เกิดความคุ้มค่า โปร่งใส มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล และสามารถตรวจสอบได้ โดยทั่วไปหน่วยงานของรัฐจะใช้วิธีการประกาศเชิญชวนทั่วไปก่อน เว้นแต่มีข้อยกเว้นตามพระราชบัญญัติฉบับนี้ให้ใช้วิธีคัดเลือกหรือวิธีเฉพาะเจาะจง ในเรื่องของการทำสัญญาหน่วยงานของรัฐต้องจัดทำสัญญาตามแบบที่คณะกรรมการนโยบายกำหนด มีการกำหนดให้คณะกรรมการตรวจรับพัสดุ หรือผู้ควบคุมงานรับผิดชอบในเรื่องของการบริหารสัญญา และการตรวจรับพัสดุ มีการกำหนดการประเมินผลการปฏิบัติงานของผู้ประกอบการ การทิ้งงาน การบริหารพัสดุ การอุทธรณ์ รวมไปถึงบทกำหนดโทษสำหรับเจ้าหน้าที่และผู้มีอำนาจในการจัดซื้อจัดจ้างซึ่งปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่ตามพระราชบัญญัติฉบับนี้ตลอดจนมีบทลงโทษสำหรับผู้ที่ทำการสนับสนุนให้ทำความผิดด้วย นอกเหนือจากนี้กรมบัญชีกลางยังได้พัฒนา

ระบบการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยอิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Government Procurement : e-GP) เพื่อลดความผิดพลาดในการทำงานให้แก่เจ้าหน้าที่ ลดต้นทุนที่จะเกิดขึ้นในภาครัฐและภาคเอกชน และลดการพบปะกันระหว่างผู้เสนอราคาด้วยกัน หรือการพบปะกันระหว่างผู้เสนอราคากับเจ้าหน้าที่ของรัฐ ซึ่งอาจทำให้เกิดความสุ่มเสี่ยงในการสมยอมกันในการเสนอราคา (พระราชบัญญัติการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ. 2560, 2560)

ดังนั้นพระราชบัญญัติการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ. 2560 มีวัตถุประสงค์เพื่อให้การจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐ และเป็นกฎหมายกลางในการจัดซื้อจัดจ้าง โดยได้กำหนดกรอบการปฏิบัติงานอย่างกว้างๆ เพื่อเป็นมาตรฐานกลางสำหรับใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติของหน่วยงานของรัฐทุกแห่งให้เป็นมาตรฐานเดียวกัน และประชาชนซึ่งเป็นผู้ประกอบการเกิดความสะดวก สบายและสามารถแข่งขันได้อย่างเป็นธรรมยิ่งขึ้น นอกจากนี้พระราชบัญญัตินี้ได้เปิดโอกาสให้ภาคประชาชนมีส่วนร่วมตรวจสอบความถูกต้องในการจัดซื้อจัดจ้าง และมีการกำหนดโทษสำหรับผู้ที่กระทำความผิด รวมทั้งได้มีการนำระบบอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ในการจัดซื้อจัดจ้างเพื่อป้องกันการทุจริตอีกด้วย

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการนำนโยบายไปปฏิบัติ

แนวคิดและทฤษฎีการนำนโยบายไปปฏิบัติ (An Integrated Theory of Policy Implementation) วรเดช จันทรศร (2549) มองว่านโยบายสาธารณะเปรียบเสมือนกลไกหลักในการดำเนินงานของรัฐบาลและหน่วยงานภาครัฐ โดยมองนโยบายเป็นกิจกรรม หรือโครงการ หรือแนวทางปฏิบัติที่รัฐได้กำหนดขึ้น เพื่อแก้ไขปัญหาทั้งในระยะสั้นและในระยะยาว ซึ่งการกำหนดนโยบายไปปฏิบัติที่ผ่านมาประสบผลสำเร็จเพียงส่วนน้อย อีกทั้งความล้มเหลวที่เกิดขึ้นมีสาเหตุที่ไม่แน่ชัด จนเป็นเหตุให้นโยบายหรือโครงการต้องล้มเลิกไป ดังนั้นการศึกษาทฤษฎีการนำนโยบายไปปฏิบัติให้เข้าใจจึงมีความสำคัญอย่างยิ่งที่จะนำไปสู่ความสำเร็จ ดังนี้

1) เครื่องมือทางนโยบายหรือเครื่องมือทางปกครอง หมายถึง เครื่องมือหรือวิธีการที่รัฐบาลใช้ในการลงมือปฏิบัตินโยบาย ซึ่งมีเครื่องมืออยู่ 2 แบบ ด้วยกัน คือ 1. เครื่องมือที่เป็นกฎระเบียบของรัฐบาล 2. เครื่องมือที่มิได้เป็นกฎระเบียบของรัฐบาล คือ ครอบครัวและชุมชน นโยบายสาธารณะที่ดีต้องเกิดประโยชน์ต่อประชาชน โดยประชาชนมีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบาย

2) หน่วยงานที่รับผิดชอบในการนำนโยบายไปปฏิบัติ หน่วยงานที่รับผิดชอบนั้นอาจมีมากกว่าหนึ่งหน่วยงาน เมื่อรัฐบาลได้กำหนดนโยบาย หน่วยงานต้องแปลงสภาพของนโยบายให้กลายมาเป็นโครงการ แผนงานหรือแนวทางปฏิบัติ ซึ่งกระบวนการแปลงสภาพนี้จะเกี่ยวข้องกับหน่วยงานโดยตรง อาจมีเพียงหนึ่งหน่วยงานหรือมากกว่านั้น จึงต้องอาศัยการสื่อสารของข้อมูลและข่าวสารที่มีประสิทธิภาพ ซึ่งเป็นหัวใจสำคัญของการนำนโยบายไปปฏิบัติ โดยทั่วไปหน่วยงานประกอบไปด้วยองค์ประกอบที่สำคัญหลายประการ ทั้งที่เป็นรูปธรรม ได้แก่ โครงสร้างองค์การ บุคลากร ทรัพยากรที่มีอยู่ และเป็นนามธรรม ได้แก่ เป้าหมาย วัตถุประสงค์ ค่านิยม และวัฒนธรรมองค์การ

การศึกษาถึงพฤติกรรมของผู้ปฏิบัติงานสามารถบ่งบอกได้ถึงผลลัพธ์ของการดำเนินนโยบาย วรเดช จันทรศร (2551) ได้สรุปภาพรวมของตัวแบบที่ได้ทำการบูรณาการจากแนวคิดของนักวิชาการหลายท่าน ในการศึกษาพฤติกรรมของผู้ปฏิบัติงานที่มีอยู่ในกระบวนการนำนโยบายไปปฏิบัติ โดยได้พิจารณาถึงปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อกระบวนการนำนโยบายไปปฏิบัติไว้ดังนี้

1. บุคลากร ในที่นี้ประกอบด้วย 2 ประเภท ได้แก่ 1) บุคลากรที่เป็นผู้นำ ซึ่งเป็นผู้ที่รับนโยบายจากรัฐบาลมาสร้างแนวทางในการปฏิบัติงาน ผู้นำนั้นต้องมีความรู้ความสามารถเป็นที่ยอมรับ และต้องใช้ทักษะภาวะผู้นำ และทำให้ผู้ปฏิบัติงานยอมรับในนโยบาย ส่งเสริมให้เกิดการทำงานเป็นทีม เพื่อสร้างความผูกพันระหว่างงานที่ทำกับเพื่อนร่วมงาน 2) ผู้ปฏิบัติงาน ซึ่งเป็นบุคลากรที่สำคัญต่อการนำนโยบายไปปฏิบัติให้บรรลุวัตถุประสงค์ ผู้บริหารต้องทำให้ผู้ปฏิบัติงานทุกคนมองเห็นว่านโยบายนั้นมีประโยชน์และมีข้อดีอย่างไร เพราะผู้ปฏิบัติงานมีค่านิยมที่แตกต่างกัน การสร้างให้เกิดการยอมรับในนโยบายจึงเป็นเรื่องยาก ดังนั้นจึงต้องคัดสรรบุคลากรที่มีความสามารถและเหมาะสมกับงาน ตลอดจนปลูกฝังวัฒนธรรมการดำเนินงานให้กับผู้ปฏิบัติงาน

2. ทรัพยากร หมายถึง เครื่องมือ เครื่องใช้ วัสดุอุปกรณ์ และเทคโนโลยี ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญต่อความสำเร็จของนโยบาย

3. โครงสร้างองค์การมีส่วนสำคัญมากต่อกระบวนการนำนโยบายไปปฏิบัติ เพราะการดำเนินงานดูได้จากโครงสร้างองค์การ หน่วยงานของรัฐมีลักษณะโครงสร้างการดำเนินงานที่เป็นลำดับชั้น (hierarchy) ซึ่งทำให้ระบบการสื่อสารมีความซับซ้อน ในขณะที่องค์การเอกชนมีโครงสร้างการดำเนินงานที่เป็นเครือข่าย (network structure) จึงมีความยืดหยุ่นมากกว่า

4. เป้าหมาย วัตถุประสงค์ ค่านิยม วัฒนธรรม ส่งผลต่อการนำนโยบายไปปฏิบัติ หากหน่วยงานหรือองค์การ รวมไปถึงผู้ปฏิบัติงานมีเป้าหมาย วัตถุประสงค์ ค่านิยม และวัฒนธรรมที่สอดคล้องและส่งเสริมกับนโยบาย นโยบายนั้นจะประสบผลสำเร็จได้มากกว่า

5. สิ่งแวดล้อมของนโยบาย เป็นตัวแปรที่สำคัญที่ส่งผลกระทบต่อนโยบาย ปัจจัยสิ่งแวดล้อมในที่นี้หมายถึงสภาพเศรษฐกิจ สังคม การเมืองและเทคโนโลยีที่มีการเปลี่ยนแปลงตลอดเวลา เช่น ประชาชน หรือองค์การเอกชนมีส่วนเกี่ยวข้องกับนโยบายในฐานะเป็นกลุ่มเป้าหมาย หรือสื่อมวลชนที่เกี่ยวข้องในฐานะที่เป็นผู้ตรวจสอบการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ ถ้าผู้ที่เกี่ยวข้องต่าง ๆ เข้าใจถึงการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐจะช่วยส่งเสริมให้การนำนโยบายไปปฏิบัติสามารถประสบผลสำเร็จได้ง่ายยิ่งขึ้น

จากการทบทวนแนวคิด และทฤษฎีการนำนโยบายไปปฏิบัตินั้น ขั้นตอนการนำนโยบายไปปฏิบัติต้องอาศัยหน่วยงานที่รับผิดชอบและผู้ปฏิบัติงาน ซึ่งเป็นผู้ผลักดันให้นโยบายบรรลุผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์ โดยการสื่อสารของข้อมูลเป็นหัวใจสำคัญของการนำนโยบายไปปฏิบัติ หน่วยงานที่รับผิดชอบต้องแปลงนโยบายให้เป็นโครงการ แผนงาน หรือแนวทางปฏิบัติ โดยมีบุคลากรที่เป็นผู้นำสร้างแรงจูงใจในการดำเนินงานให้กับผู้ปฏิบัติงาน ทราบถึงข้อดี ข้อเสียและประโยชน์ของตัวนโยบาย ส่งเสริมให้ผู้ปฏิบัติเข้าไปมีส่วนร่วมในการกำหนด หรือวาง

กรอบนโยบาย เพราะการมีส่วนร่วมจะทำให้เกิดการทำงานที่เป็นทีม ส่งผลให้การนำนโยบายไปปฏิบัติเกิดผลสำเร็จ และต้องมีความพร้อมในเรื่องของบุคลากร งบประมาณ สถานที่และวัสดุอุปกรณ์อีกด้วย

การนำพระราชบัญญัติการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ. 2560 ไปปฏิบัติในหน่วยงานของรัฐ

พระราชบัญญัติการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ. 2560 เป็นนโยบายของรัฐบาลที่ออกมาเพื่อแก้ไขปัญหาการทุจริตในการจัดซื้อจัดจ้างของภาครัฐ ซึ่งกฎหมายฉบับนี้ออกมาเพื่อให้หน่วยงานของรัฐถือปฏิบัติให้เป็นไปในแนวทางเดียวกัน มุ่งเน้นการเปิดเผยข้อมูลต่อสาธารณชน เพื่อให้เกิดความโปร่งใสและเปิดโอกาสให้มีการแข่งขันอย่างเป็นธรรม ประกอบกับนำวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์เข้ามาใช้เพื่อให้เกิดความโปร่งใสอันเป็นการสร้างความเชื่อมั่นให้กับสาธารณชนมากยิ่งขึ้น แต่เมื่อบังคับใช้มาระยะหนึ่ง พบว่าพระราชบัญญัติการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ. 2560 ยังมีปัญหาหลายประการ ในบทความนี้ขอยกกรณีตัวอย่างงานวิจัยปัญหากฎหมายเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้างของหน่วยงานของรัฐ (ณัฐชนน ศิริพงษ์สุรภา, 2564) ผลการวิจัยพบว่า 1) พระราชบัญญัติฉบับนี้มีปัญหาเกี่ยวกับสถานะขององค์กรสนับสนุน คือ กรมบัญชีกลาง ซึ่งเป็นหน่วยงานที่ดูแลการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ เนื่องจากกรมบัญชีกลางมีภารกิจหลายด้าน ดังนั้นการดูแลและสนับสนุนการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุของภาครัฐจึงเป็นหน้าที่ของกองการพัสดุภาครัฐ ซึ่งมีข้อจำกัดในเรื่องของบุคลากร งบประมาณ เครื่องมือเครื่องใช้ และการบริหารจัดการ ทำให้การปฏิบัติงานไม่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลเท่าที่ควรจะเป็น สอดคล้องกับตัวแบบด้านการจัดการของวรเดช จันทรศร (2551) ซึ่งเชื่อว่าความสำเร็จของการนำนโยบายไปปฏิบัติย่อมขึ้นอยู่กับองค์การที่รับผิดชอบในการนำนโยบายไปปฏิบัติ โดยโครงสร้างองค์การต้องมีความพร้อมในด้านบุคลากร งบประมาณ สถานที่และวัสดุอุปกรณ์ 2) ไม่มีบทบัญญัติกรณีราคาที่เสนอสูงกว่าราคากลาง เกณฑ์การพิจารณาคัดเลือกข้อเสนอขาดความยืดหยุ่นและยังไม่เหมาะสม เนื่องจากพระราชบัญญัติฉบับนี้ได้บัญญัติให้หน่วยงานของรัฐจัดทำราคากลางตามวิธีการที่กำหนดเพื่อใช้เป็นฐานสำหรับเปรียบเทียบราคากับผู้ยื่นข้อเสนอ รวมทั้งกำหนดเกณฑ์การพิจารณาคัดเลือกข้อเสนอเพื่อให้เกิดความโปร่งใส แต่เนื่องจากการคำนวณราคากลางตามวิธีการที่กำหนดล้วนมีแต่ข้อบกพร่อง ราคากลางที่กำหนดจึงมิใช่ราคาที่เหมาะสมที่สุด เนื่องจากวิธีการหรือหลักเกณฑ์ที่ใช้ในการกำหนดไม่สอดคล้องกับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไปหรือไม่ตรงกับความต้องการใช้พัสดุ ประกอบกับไม่มีบทบัญญัติหรือหลักเกณฑ์ใดกำหนดห้ามมิให้เสนอราคาสูงกว่าราคากลาง ทำให้มีการเสนอราคาสูงกว่าราคากลางในบางกรณี ซึ่งพระราชบัญญัติฉบับนี้และระเบียบที่เกี่ยวข้องไม่ได้กำหนดหลักเกณฑ์เพื่อเป็นกรอบในการใช้ดุลพินิจของหน่วยงานภาครัฐไว้ ต่างจากกรณีราคาที่เสนอสูงกว่างบประมาณซึ่งมีหลักเกณฑ์กำหนดให้ต่อรองราคาให้ได้ราคาที่ต่ำที่สุดเท่าที่จะทำได้ หากราคาที่เสนอสูงกว่างบประมาณ และพิจารณาแล้วเห็นว่าเป็นราคาที่เหมาะสมก็สามารถรับราคานั้นได้ จึงทำให้พระราชบัญญัติฉบับนี้มีบทบัญญัติไม่เป็นไปในแนวทางเดียวกันและส่งผลให้การใช้ดุลพินิจของหน่วยงานภาครัฐแตกต่างกัน สอดคล้องกับแนวคิดและทฤษฎีการนำนโยบายไปปฏิบัติที่พูดถึงเครื่องมือที่เป็นกฎระเบียบของรัฐบาล โดยการใช้กฎระเบียบก่อให้เกิดความไม่ยืดหยุ่นในการปฏิบัติงานและขึ้นอยู่กับดุลพินิจในการพิจารณาของแต่ละบุคคลในการปรับใช้กฎนั้นๆ และ

บางครั้งกฎระเบียบของรัฐบาลยังมีความกำกวนไม่ชัดเจน (วรเดช จันทรศร, 2549) 3) กำหนดสิทธิในการอุทธรณ์คำสั่งทางปกครอง กรณีประกาศผลผู้ชนะและคำสั่งยกเลิกการจัดซื้อจัดจ้างไว้แตกต่างกัน กล่าวคือ พระราชบัญญัติฯ ได้กำหนดระยะเวลาอุทธรณ์ไว้ 7 วันทำการ นับแต่วันประกาศผลการจัดซื้อจัดจ้างในระบบเครือข่ายสารสนเทศของกรมบัญชีกลาง เมื่อเปรียบเทียบกับระยะเวลาอุทธรณ์คำสั่งทางปกครองกำหนดให้ผู้อุทธรณ์ยื่นอุทธรณ์ต่อเจ้าหน้าที่ผู้ทำคำสั่งทางปกครองภายใน 15 วัน จะเห็นได้ว่าระยะเวลาอุทธรณ์ตามพระราชบัญญัติวิธีปฏิบัติราชการทางปกครอง พ.ศ. 2539 เป็นประโยชน์ต่อผู้อุทธรณ์มากกว่าพระราชบัญญัติการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ. 2560 4) บทกำหนดโทษไม่สอดคล้องกับรัฐธรรมนูญ ซึ่งการกำหนดบทลงโทษทางอาญาไว้ในพระราชบัญญัติฉบับนี้ ทำให้ผู้ที่เกี่ยวข้องกับการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐมีความกลัวและกังวลว่าจะปฏิบัติหน้าที่ผิดพลาด หน่วยงานของรัฐจึงมีการกำหนดขั้นตอนและวิธีการทำงานเพื่อป้องกันความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้น จึงใช้ระยะเวลาในการดำเนินการจัดซื้อ จัดจ้างเพิ่มขึ้น ส่งผลให้การจัดซื้อจัดจ้างพัสดุของหน่วยงานภาครัฐไม่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล อีกทั้งยังส่งผลให้การลงนามก่อหนี้ผูกพันและการเบิกจ่ายล่าช้าไม่เป็นไปตามหลักวินัยการคลัง และยังส่งผลต่อการจัดทำบริการสาธารณะอีกด้วย เนื่องจากได้พัสดุล่าช้า ขัดแย้งกับตัวแบบที่ยึดหลักเหตุผลของวรเดช จันทรศร (2551) ซึ่งกล่าวถึงความสำเร็จของนโยบายนั้นมาจากการกำหนดวัตถุประสงค์ การมอบหมายงาน การกำหนดมาตรฐานการทำงานเพื่อสร้างมาตรฐานในการปฏิบัติ ตลอดจนมีระบบการให้คุณให้โทษซึ่งนำไปสู่ผลสำเร็จในการนำนโยบายไปปฏิบัติ การที่หน่วยงานของรัฐกำหนดขั้นตอนหรือวิธีการทำงานเพื่อป้องกันความเสี่ยงหรือบทลงโทษจากการนำนโยบายไปปฏิบัติ แต่ขั้นตอนหรือวิธีการทำงานนั้นทำให้การดำเนินการเพื่อให้ได้มาซึ่งพัสดุมีความล่าช้า ไม่เป็นไปตามวัตถุประสงค์ที่วางไว้ ประกอบกับผู้ปฏิบัติงานกลัวบทลงโทษที่กำหนดไว้ ทำให้ผู้ปฏิบัติไม่กล้าที่จะปฏิบัติงาน หรือหลีกเลี่ยงการทำงานด้านการจัดซื้อจัดจ้าง ส่งผลให้หน่วยงานขาดบุคลากรที่มีความรู้ ความสามารถ และทำให้การจัดซื้อจัดจ้างไม่ประสบความสำเร็จในที่สุด

อาจกล่าวโดยสรุปได้ว่า การปฏิบัติตามพระราชบัญญัติการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ. 2560 ยังมีปัญหาอยู่หลายประการ ไม่ว่าจะเป็นปัญหาด้านองค์กรที่สนับสนุนดูแลการจัดซื้อจัดจ้าง (กรมบัญชีกลาง) ปัญหาด้านการกำหนดราคากลางและเกณฑ์การพิจารณา ปัญหาด้านบทกำหนดโทษของผู้ที่เกี่ยวข้องกับการจัดซื้อจัดจ้าง และปัญหาเกี่ยวกับผู้ที่เกี่ยวข้องที่ต้องปฏิบัติตามพระราชบัญญัตินี้ขาดความรู้ความเข้าใจในตัวพระราชบัญญัติ ประกอบกับกรมบัญชีกลางได้ออกกฎกระทรวง ระเบียบ และหนังสือเวียนอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้สอดคล้องกับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างต่อเนื่อง ทำให้ผู้ที่เกี่ยวข้องต้องศึกษากฎระเบียบ และหนังสือเวียน เพื่อปฏิบัติงานให้สอดคล้องและเป็นไปตามแนวทางที่กำหนด อีกทั้งยังพบปัญหาในเรื่องการดำเนินการจัดซื้อจัดจ้างในเครือข่ายสารสนเทศของกรมบัญชีกลางผ่านทางระบบการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-GP) อีกด้วย

สรุป

การจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐมีความสำคัญอย่างยิ่งในการจัดทำบริการสาธารณะเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน และยังเป็นกระบวนการที่มีความสำคัญอย่างมากต่อการพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศ โดยการจัดซื้อจัดจ้างของภาครัฐเป็นการนำเงินงบประมาณแผ่นดินมาบริหารจัดการเพื่อให้ได้มาซึ่งพัสดุ โดยการซื้อ จ้าง เช่า แลกเปลี่ยน หรือโดยนิติกรรมอื่น เพื่อให้ได้มาซึ่งสินค้า บริการ งานก่อสร้างในการอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชน ที่ผ่านมามีกฎหมายและระเบียบที่เกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุด้วยกันหลายฉบับจนสามารถยกระดับการจัดซื้อจัดจ้างของส่วนราชการให้มีมาตรฐานเดียวกันและทำให้กระบวนการจัดหาพัสดุของส่วนราชการเกิดความโปร่งใส ตรวจสอบได้ และส่งเสริมให้เกิดการแข่งขันราคาอย่างเป็นธรรม แต่ก็ประสบปัญหาต่าง ๆ มากมาย ไม่ว่าจะเป็นการดำเนินการให้ได้มาซึ่งพัสดุอยู่ภายใต้ระเบียบหลายฉบับ การเข้าสู่ยุคเทคโนโลยีสารสนเทศ การทุจริต การปรับปรุงโครงสร้างหน่วยงานภาครัฐ และอื่น ๆ อีกมากมาย ประกอบกับประเทศไทยยังไม่มีกฎหมายเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้างที่เป็นมาตรฐานกลางสำหรับใช้บังคับกับหน่วยงานของรัฐทุกแห่ง จึงเป็นที่มาของพระราชบัญญัติการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ. 2560

พระราชบัญญัติการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ. 2560 เป็นนโยบายของรัฐบาลที่ออกมาเพื่อแก้ไขปัญหาการทุจริตในการจัดซื้อจัดจ้างของภาครัฐ ซึ่งกฎหมายฉบับนี้ออกมาเพื่อให้หน่วยงานของรัฐถือปฏิบัติให้เป็นไปในแนวทางเดียวกัน แต่เมื่อบังคับใช้มาระยะหนึ่ง พบว่าพระราชบัญญัติการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ. 2560 ยังมีปัญหาหลายประการ ไม่ว่าจะเป็นตัวพระราชบัญญัติมีความยุ่งยากซับซ้อน ไม่มีความยืดหยุ่น ผู้ปฏิบัติงานขาดความรู้ความเข้าใจในการปฏิบัติตามพระราชบัญญัติ และยังมีกฎหมายลูกไม่ว่าจะเป็นระเบียบ กฎกระทรวง ประกาศของคณะกรรมการตามพระราชบัญญัตินี้และหนังสือเวียนต่าง ๆ ที่ออกมาอย่างสม่ำเสมอ ส่งผลให้ผู้ปฏิบัติงานด้านการจัดซื้อจัดจ้างมีจำนวนน้อย ประกอบกับพระราชบัญญัตินี้มีบทลงโทษ จึงทำให้ขาดบุคลากรในการทำงาน รวมไปถึงระบบการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยอิเล็กทรอนิกส์ (e-GP) ของกรมบัญชีกลางไม่สามารถใช้งานได้อย่างต่อเนื่องหรือไม่เสถียร ดังนั้น ควรมีการพัฒนาและหาทางปรับปรุงแก้ไขการจัดซื้อจัดจ้างของภาครัฐให้มีความคล่องตัว และเพื่อให้การดำเนินการจัดหาพัสดุมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

บรรณานุกรม

กติกา ทิพยาลัย. (2566, 15 สิงหาคม). *ประเทศไทย ก้าวต่อไป กับ อุตสาหกรรม 5.0.* โพสต์ทูเดย์ (Posttoday). https://www.posttoday.com/columnist/698337

ชาญชัย แสวงศักดิ์. (2560). *กฎหมายปกครองเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ*. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์วิญญูชน.

ณัฐชนน ศิริพงษ์สุรภา. (2564). *ปัญหากฎหมายเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้างพัสดุของหน่วยงานของรัฐ : พระราชบัญญัติการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ. 2560* [วิทยานิพนธ์นิติศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์]. DPU Learning Center & Library. https://research.ebsco.com/c/wk5buu/search/results

ธนพร เกิดผล, พัชรา พุกเศรษฐี และสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา สำนักกฎหมาย. (2559). *เอกสารประกอบการพิจารณาร่างพระราชบัญญัติการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ...* ใน พรเพชร วิชิตชลชัย (ประธาน), ร่างพระราชบัญญัติการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ... คณะรัฐมนตรีเป็นผู้เสนอ. (Symposium). การประชุมสภานิติบัญญัติแห่งชาติ ครั้งที่ 40/2559, ตึกรัฐสภา.

ปราโมช โศภิษฐนภา. (มีนาคม-เมษายน 2549). ข้อสังเกตการจัดหาพัสดุโดยการประมูลด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Auction) กับการทุจริตในการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐ. *จุลนิติ*, *3*(2), 67-70.

พระราชบัญญัติการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ. 2560. (24 กุมภาพันธ์ 2560). *ราชกิจจานุเบกษา*. เล่มที่ 134 ตอนที่ 24 ก. หน้า 13-53.

ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการพัสดุ พ.ศ. 2521. (4 ธันวาคม 2521). *ราชกิจจานุเบกษา*. เล่มที่ 95 ตอนที่ 135. หน้า 1.

ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการพัสดุ พ.ศ. 2535. (31 มกราคม 2535). *ราชกิจจานุเบกษา*. เล่มที่ 109 ตอนที่ 7. หน้า 35.

ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยการพัสดุด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2549. (31 มกราคม 2549). *ราชกิจจานุเบกษา*. เล่มที่ 123 ตอนพิเศษ ง. หน้า 1.

วรเดช จันทรศร. (2549). *การปรับปรุงและปฏิรูประบบบริหารราชการแผ่นดินไทย*. กรุงเทพฯ : มูลนิธิ 30 ปี คณะรัฐประศาสนศาสตร์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

วรเดช จันทรศร. (2551). *ทฤษฎีการนำนโยบายไปปฏิบัติ*. กรุงเทพมหานคร: พริกหวานกราฟฟิค.

วรเดช จันทรศร. (2551). *ทฤษฎีการนำนโยบายสาธารณะไปปฏิบัติ*. กรุงเทพมหานคร: สมาคมนักวิจัยมหาวิทยาลัยไทย.

สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี. (2519). *ประมวลระเบียบการจ้าง และระเบียบการพัสดุ พ.ศ. 2498 พร้อมด้วยมติคณะรัฐมนตรีและวิธีปฏิบัติ* (พิมพ์ครั้งที่ 7). กรุงเทพ: กองกลาง สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี.

ประกาศสำนักนายกรัฐมนตรี เรื่อง แนวทางในการจัดหาพัสดุด้วยวิธีตลาดอิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Market : e-market) และด้วยวิธีประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Bidding : e-bidding). (2558, 4 กุมภาพันธ์). *ราชกิจจานุเบกษา*. เล่มที่ 132 ตอนพิเศษ 29 ง. หน้า 1.

การพัฒนาการให้บริการสาธารณะงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลสามง่าม อำเภอดอนตูม จังหวัดนครปฐม

Development of Public Service of the Civil Registration Section of Samngam Subdistrict Municipality, Dontoom District, Nakhon Pathom Province

พรรณวรท รวีเดชดำรง[1] และชมภูนุช หุ่นนาค[2]

Phanwarot Raveedechdamrong [1] and Chompoonuch Hunnak [2]

นักศึกษาปริญญาโท หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ[1]

อาจารย์ประจำ หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ[2]

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์[1,2]

E-mail: phanwarot.rav@rmutr.ac.th[1]

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ 3 ประการ (1) วิเคราะห์ระดับคุณภาพการให้บริการสาธารณะงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลสามง่าม (2) เปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการสาธารณะงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลสามง่าม จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล และ (3) เสนอแนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการสาธารณะงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลสามง่าม การวิจัยนี้เป็นการวิจัยแบบผสมผสาน การวิจัยเชิงปริมาณ กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 386 คน ได้แก่ ประชาชนที่ใช้บริการสาธารณะงานทะเบียนราษฎร ณ ที่ทำการเทศบาลตำบลสามง่าม เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์ค่าที และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว ส่วนการวิจัยเชิงคุณภาพ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ จำนวน 22 คน ได้แก่ กลุ่มผู้บริหาร หัวหน้าส่วนราชการ และบุคลากรผู้ให้บริการสาธารณะงานทะเบียนราษฎร และกลุ่มประชาชนที่มารับบริการ เก็บรวบรวมข้อมูลโดยการสัมภาษณ์เชิงลึก และวิเคราะห์ข้อมูลด้วยวิธีการวิเคราะห์เนื้อหา ผลการวิจัย (1) ด้านคุณภาพการให้บริการสาธารณะงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลสามง่าม พบว่า ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมีค่าเฉลี่ยสูงสุด (2) ด้านการเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการสาธารณะงานทะเบียนราษฎร จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า ประชาชนที่มี เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือนต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการสาธารณะไม่แตกต่างกัน และ (3) ด้านแนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการสาธารณะงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลสามง่ามที่สำคัญ คือ (ก) เทศบาลควรส่งเสริมให้เจ้าหน้าที่ได้รับการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาการให้บริการ และ (ข) เทศบาลควรจัดหาเครื่องมือที่ทันสมัยในการให้บริการ

คำสำคัญ: คุณภาพการให้บริการสาธารณะ งานทะเบียนราษฎร เทศบาลตำบลสามง่าม

Abstract

The three objectives of this study were: (1) to analyze the level of public service quality of the Civil Registration Section of Samngam Subdistrict Municipality, (2) to compare public service quality of the Civil Registration Section of Samngam Subdistrict Municipality; categorized by personnel factors, and (3) to propose guidelines for developing public service quality of the Civil Registration Section of Samngam Subdistrict Municipality. This study employed a mixed methodology approach. The quantitative study sample comprised 386 people who accessed services at the Civil Registration Section of Samngam Subdistrict Municipality. Data was collected through questionnaires. Statistics used to analyze the data were frequency, percentage, mean, and standard deviation, t-test, and one-way ANOVA. Samples of the qualitative study were 22 key informants, namely, administrators, section heads, and Civil Registration Section personnel. Data was collected through in-depth interviews and processed using content analysis. Major findings: (1) on the analysis of public service quality of the Civil Registration Section of Samngam Subdistrict Municipality, it was revealed that as a whole the service quality was at a high level, which facility aspect had the highest mean, (2) the comparison of public service quality of the Civil Registration Section; categorized by personnel factors was found that people with different gender, age, education, occupation, and monthly income had no different opinions towards public service quality, and (3) major guidelines for developing public service quality of the Civil Registration Section of Samngam Subdistrict Municipality were composed of a) the Municipality should organize training workshops for the Civil Registration Section personnel to improve the service quality and b) the Municipality should provide up-to-date facilities and tools to deliver the services.

Keywords: Public service quality, the civil registration section, Samngam subdistrict municipality

บทนำ

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ได้รับการถ่ายโอนภารกิจของส่วนกลางและส่วนภูมิภาค มายังองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเพื่อบริหารจัดการและให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนด้วยตนเอง ตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2540 และมีการออกกฎหมายอีกหลายฉบับที่กำหนดอำนาจหน้าที่ของท้องถิ่น ดังเช่น พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 ให้อำนาจแก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในการจัดระบบบริการสาธารณะ อันได้แก่ การรักษาความสงบเรียบร้อยของประชาชน การให้มีและบำรุงทางบกและทางน้ำ การรักษาความสะอาดของถนน หรือ

ทางเดินที่สาธารณะรวมถึงการกำจัดสิ่งปฏิกูล การป้องกันและระงับโรคติดต่อ การให้มีเครื่องใช้ดับเพลิง การจัดการส่งเสริมและสนับสนุนการจัดการศึกษา ศาสนา และการฝึกอบรบให้แก่ประชาชน รวมทั้งการจัดการหรือสนับสนุนการดูแลและพัฒนาเด็กเล็ก การส่งเสริมพัฒนาสตรี เด็ก เยาวชน ผู้สูงอายุ และผู้บริการ การบำรุงศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น และวัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่น และหน้าที่อื่นตามกฎหมายที่บัญญัติให้เป็นหน้าที่ของเทศบาล เป็นต้น เทศบาลตำบลสามง่าม อำเภอดอนตูม จังหวัดนครปฐม ได้จัดตั้งตามพระราชบัญญัติเปลี่ยนแปลงฐานะของสุขาภิบาลเป็นเทศบาล พ.ศ.2542 มีผลบังคับใช้ส่งผลให้สุขาภิบาลทั่วประเทศจำนวน 980 แห่ง เปลี่ยนแปลง ฐานะเป็นเทศบาล ซึ่งเทศบาลตำบลสามง่าม มีพื้นที่รับผิดชอบจำนวน 2 ตำบล ได้แก่ ตำบลสามง่าม และ ตำบลลำลูกบัว ปัจจุบันมีประชากรจำนวนทั้งสิ้น 13,929 คน (เทศบาลตำบลสามง่าม, 2566)

อีกหนึ่งในภารกิจสำคัญของเทศบาลตำบลสามง่ามอำเภอดอนตูม จังหวัดนครปฐม คือ ภาระกิจการให้บริการสาธารณะงานทะเบียนราษฎร ซึ่งเป็นงานที่เกี่ยวข้องกับความมั่นคงของประเทศ เนื่องจากเป็นฐานของข้อมูลที่รัฐบาลจะนำไปกำหนดแผนพัฒนาประเทศในทุกด้าน อีกทั้งเป็นฐานข้อมูลที่มีผลกระทบต่อปัจเจกบุคคลในด้านสิทธิต่าง ๆ ตั้งแต่เกิดจนตาย โดยงานทะเบียนราษฎรสามารถแบ่งออกได้ ดังนี้ งานทะเบียนราษฎรทั่วไป ได้แก่ การแจ้งการเกิด การแจ้งการตาย การแจ้งย้ายที่อยู่ การขอเลขที่บ้าน การเพิ่มชื่อและรายการบุคคลในทะเบียนบ้าน การจำหน่ายชื่อและรายการบุคคลออกจากทะเบียนบ้าน การแกไขเปลี่ยนแปลงรายการในทะเบียนบ้าน เป็นต้น งานทะเบียนครอบครัว ได้แก่ ทะเบียนสมรส ทะเบียนหย่า ทะเบียนรับบุตรบุญธรรม ทะเบียนชื่อตัวชื่อสกุล เป็นต้น และงานบัตรประจำตัวประชาชน (เทศบาลตำบลสามง่าม, 2567)

การจัดบริการสาธารณะงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลสามง่าม อำเภอดอนตูม จังหวัดนครปฐม เริ่มต้นขึ้นเมื่อวันที่ 25 พฤษภาคม พ.ศ. 2544 มีหน้าที่รับผิดชอบงานทะเบียนราษฎรในเขตเทศบาลตำบลสามง่าม ซึ่งให้บริการประชาชน ด้านการทะเบียนราษฎรแก่บุคคลผู้มีสัญชาติไทยและไม่มีสัญชาติไทย เช่น รับแจ้งการเกิด รับแจ้งการตาย รับแจ้งการย้ายที่อยู่ รับแจ้งการปลูกสร้างบ้านใหม่ รับแจ้งการแจ้งรื้อถอน จำหน่ายบ้าน การคัด และรับรองสำเนารายการทะเบียนราษฎร รับแจ้งการเปลี่ยนแปลงนายจ้างแรงงานต่างด้าว เป็นต้น ในระยะเริ่มต้นเทศบาลตำบลสามง่ามได้ดำเนินการเปิดให้บริการงานทะเบียนราษฎรโดยใช้บุคคลากรของตนเองในการปฏิบัติงาน แต่ได้ไปทำการเปิดให้บริการประชาชน ณ ที่ว่าการอำเภอดอนตูม จังหวัดนครปฐม ด้วยเหตุผลเกี่ยวกับความพร้อมด้านต่าง ในการจัดตั้งสำนักทะเบียน ไม่ว่าจะด้วยเรื่องของมั่นคงของรัฐเนื่องจากงานทะเบียนราษฎรนั้นเป็นฐานข้อมูลความมั่นคงของชาติ หรือความชำนาญของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานที่ยังไม่มีประสบการณ์ด้านการทะเบียนราษฎร ประกอบกับปัญหาความพร้อมของเทศบาลในการจัดเตรียมพื้นที่การให้บริการ ค่าใช้จ่ายในการเชื่อมโยงระบบฐานข้อมูลและค่าใช้จ่ายในการซ่อมบำรุงวัสดุอุปกรณ์ซึ่งมีค่าใช้จ่ายจำนวนมาก (เทศบาลตำบลสามง่าม, 2567)

จนกระทั่งต่อมาเมื่อวันที่ 1 กันยายน พ.ศ.2546 สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลสามง่ามได้ย้ายออกและมาเปิดให้บริการ ณ สำนักงานเทศบาลตำบลสามง่าม อำเภอดอนตูม จังหวัดนครปฐม จนถึงปัจจุบัน แม้การแยกสถานที่ให้บริการแก่ประชาชนจะได้ดำเนินการมานานแล้ว ปัจจุบันยังคงมีประชาชนที่เกิดความ

สับสนในเขตความรับผิดชอบของสำนักทะเบียนท้องถิ่นกับสำนักทะเบียนอำเภอ เนื่องด้วยสถานที่ตั้งในอดีตเคยใช้สถานที่เดียวกัน และในปัจจุบันแม้จะแยกสถานที่ให้บริการออกจากกันแล้ว แต่ก็อยู่ใกล้กันจนประชาชนเกิดความสับสนอาจส่งต่อความพึงพอใจในการให้บริการ ทั้งยังพบข้อร้องเรียนของประชาชนในด้านการให้บริการอยู่เสมอ ซึ่งความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการที่ต้องมีปฏิสัมพันธ์โดยตรงกับประชาชน ถือเป็นการวัดมาตรฐานของการบริการสาธารณะในภาพรวมของเทศบาลตำบลสามง่าม ซึ่งเทศบาลตำบลสามง่ามเป็นหนึ่งในสำนักทะเบียนท้องถิ่นที่ต้องให้บริการประชาชนทั้งที่มีภูมิลำเนาและที่ไม่ได้มีภูมิลำเนาในพื้นที่แต่อาจจะเดินทางเข้ามาทำงานหรือมาอาศัยชั่วคราว รวมถึงแรงงานต่างด้าวที่เข้ามาทำงานในพื้นที่อีกด้วย แม้จะไม่ใช้เทศบาลขนาดใหญ่หรือเป็นพื้นที่เศรษฐกิจสำคัญของจังหวัดนครปฐม แต่การศึกษาเพื่อพัฒนาสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลอาจเป็นตัวอย่างของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลอื่น ๆ มีที่อยู่ทั่วประเทศจำนวน 1,323 แห่ง ซึ่งเป็นหน่วยงานที่มีความใกล้ชิดประชาชนในพื้นที่เป็นอย่างมาก

จากที่มาและความสำคัญดังกล่าว ผู้วิจัยจึงมีความสนใจ ที่จะศึกษาการให้บริการสาธารณะงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลสามง่าม อำเภอดอนตูม จังหวัดนครปฐม ในปัจจุบันเกี่ยวกับระดับการให้บริการอันเนื่องจากการให้บริการของเจ้าหน้าที่ หรือการตั้งเตรียมสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ของสำนักทะเบียนว่าปัจจุบันระดับการให้บริการของสำนักทะเบียนอยู่ในระดับใดและประชาชนมีความ พึงพอใจต่อพัฒนาการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลสามง่ามมากน้อยเพียงใด

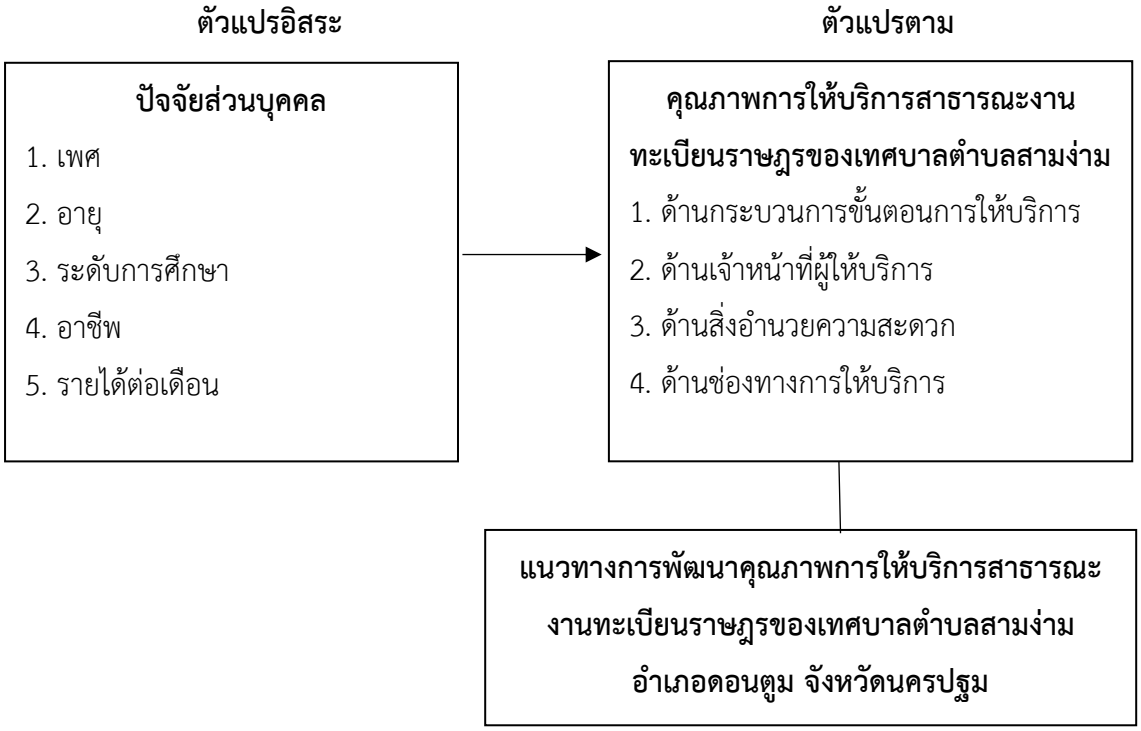
วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อวิเคราะห์ระดับคุณภาพการให้บริการสาธารณะงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลสามง่าม อำเภอดอนตูม จังหวัดนครปฐม
2. เพื่อเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการสาธารณะงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลสามง่าม อำเภอดอนตูม จังหวัดนครปฐม จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล
3. เพื่อเสนอแนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการสาธารณะงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลสามง่าม อำเภอดอนตูม จังหวัดนครปฐม

การทบทวนวรรณกรรม

จากการทบทวนวรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการสาธารณะของนักวิชาการและนักวิจัยหลากหลายท่านทั้งไทยและต่างประเทศ ซึ่งในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ทำการสังเคราะห์คุณภาพการให้บริการสาธารณะจากผลการศึกษาและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่ง วัชรี ภูรักษา (2562), ตุลย์ นิยะโต (2562), ปริญญา ภิญโญยิ่ง (2562) และวุฒิพงษ์ ฮามวงศ์ และคณะ (2562) ได้ทำการศึกษาและเลือกเอาแนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการสาธารณะไปในทิศทางเดียวกัน ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดกระบวนการให้บริการของ Gronroos (1990, p. 43) ประกอบด้วย ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้

ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านช่องทางการให้บริการ เนื่องจากมีเหมาะสมและสอดคล้องกับการบริบทการให้บริการสาธารณะงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลสามง่าม อำเภอดอนตูม จังหวัดนครปฐม และเป็นแนวคิดที่ได้รับความนิยมจากผู้ศึกษาวิจัยโดยทั่วไปเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการสาธารณะ เพื่อทำการตอบประเด็นตามวัตถุประสงค์การวิจัยที่ได้ตั้งไว้ โดยมีกรอบแนวคิดการวิจัย ดังนี้



รูปที่ 1 กรอบแนวคิด

ระเบียบวิธีการวิจัย

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ประชากร ที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ ประชาชนที่ใช้บริการสาธารณะงานทะเบียนราษฎร และมีภูมิลำเนาอยู่ ณ ที่ทำการเทศบาลตำบลสามง่าม อำเภอดอนตูม จังหวัดนครปฐม และมีอายุตั้งแต่ 18 ปีขึ้นไป จำนวน 11,247 ราย กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้วิธีคำนวณจากการใช้สูตร Taro Yamane (1973) จำนวน 386 คน ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (key Informants) จำนวนทั้งสิ้น 22 คน ได้แก่ กลุ่มผู้บริหาร หัวหน้าส่วนราชการและบุคลากรผู้ให้บริการสาธารณะงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลสามง่าม จำนวน 4 คน และกลุ่มประชาชนที่มารับบริการสาธารณะงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลสามง่าม จำนวน 18 คน

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย เป็นการวิจัยแบบผสมผสาน (Mixed Method Research) ประกอบด้วยการวิจัยปริมาณ โดยใช้แบบสอบถาม เป็นเครื่องมือในการวิจัย ซึ่งใช้กับกลุ่มตัวอย่าง และใช้แบบสัมภาษณ์

แบบมีโครงสร้างกับผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ โดยการตรวจสอบความถูกต้อง (correctively) และความเที่ยงตรง (content validity) จากผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 ท่าน

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

3.1 ข้อมูลเชิงปริมาณ ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมด้วยตนเองโดยแจกแบบสอบถามให้กับประชาชนที่มารับบริการสาธารณะงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลสามง่ามร แล้วนำมาตรวจสอบความสมบูรณ์ของข้อมูล จากนั้นนำข้อมูลที่ได้มาประมวลผล จัดประเภทของข้อมูล และนำข้อมูลมาวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติเพื่อหาข้อสรุปของผลการศึกษา

3.2 ข้อมูลเชิงคุณภาพ ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้ให้ข้อมูลสำคัญ โดยการสัมภาษณ์แบบเชิงลึกแบบไม่เป็นทางการ เพื่อสร้างบรรยากาศการพูดคุยที่เป็นธรรมชาติแลกเปลี่ยนความคิดเห็นและประสบการณ์เกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการสาธารณะงานทะเบียนราษฎร ระหว่างผู้วิจัยและผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ในการสัมภาษณ์จะทำการอธิบายวิธีการตอบอย่างละเอียดแก่ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ เมื่อเสร็จสิ้นการสัมภาษณ์ผู้วิจัยจะทำการตรวจสอบความสมบูรณ์ของข้อมูลที่ได้รับและความชัดเจนของข้อมูลทั้งหมด หากข้อความใดไม่สมบูรณ์จะสัมภาษณ์เพิ่มเติมอีก เพื่อให้ได้ข้อมูลที่สมบูรณ์ตามแบบสัมภาษณ์และนำข้อมูลที่ได้รับประมวลและวิเคราะห์ต่อไป

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

4.1 ข้อมูลเชิงปริมาณ วิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลโดยใช้ค่าความถี่ และค่าร้อยละ วิเคราะห์ระดับคุณภาพการให้บริการสาธารณะงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลสามง่าม อำเภอดอนตูม จังหวัดนครปฐม โดยใช้ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน วิเคราะห์เปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการสาธารณะงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลสามง่าม อำเภอดอนตูม จังหวัดนครปฐม จำแนกตามเพศ วิเคราะห์โดยการทดสอบ ค่า t และวิเคราะห์คุณภาพการให้บริการสาธารณะงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลสามง่าม อำเภอดอนตูม จังหวัดนครปฐม จำแนกตาม อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือน โดยการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนแบบทางเดียว และเมื่อพบความแตกต่างสถิติจึงทดสอบรายคู่ โดยวิธี LSD (Least Significant Difference)

4.2 ข้อมูลเชิงคุณภาพ โดยผู้วิจัยนำข้อมูลที่ได้จากการศึกษาค้นคว้าจากเอกสารต่าง ๆ การสัมภาษณ์เชิงลึกในขั้นตอนการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยการจัดหมวดหมู่และแยกประเด็นของข้อมูลที่ต้องการเพื่อสร้างความชัดเจน จากนั้นผู้วิจัยจะนำข้อมูลที่ได้มาทำการสรุปแบบอุปนัย โดยการนำข้อมูลในประเด็นย่อยเขียนบรรยายให้เห็นความสัมพันธ์ของประเด็นหลัก เพื่อใช้ข้อมูลดังกล่าวมาตีความวัตถุประสงค์ และเชื่อมโยงไปสู่แนวคิดและทฤษฎีที่ทำการศึกษาโดยสรุปในลักษณะในแบบบรรยายเชิงพรรณนา

สรุปผลผลการวิจัย

1. ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 57.5 มีอายุ 41-50 ปี คิดเป็นร้อยละ 35.5 มีระดับการศึกษาปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 37.6 มีอาชีพเป็นข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ คิดเป็นร้อยละ 46.6 และมีรายได้ต่อเดือนมากกว่า 30,000 บาท ขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 34.2

2. ระดับคุณภาพการให้บริการสาธารณะงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลสามง่าม อำเภอดอนตูม จังหวัดนครปฐม

พบว่า ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก พิจารณารายด้านพบว่า ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก รองลงมา ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมาก ด้านช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับมาก และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมาก ตามลำดับ

2.1 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า การให้บริการเป็นไปด้วยความเป็นธรรม เช่น เรียงตามลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก รองลงมา กระบวนการขั้นตอนในการให้บริการที่ไม่ซับซ้อน อยู่ในระดับมาก กระบวนการขั้นตอนในการให้บริการเป็นไปตามที่ระเบียบกำหนด อยู่ในระดับมาก มีระยะเวลาในการให้บริการเหมาะสม อยู่ในระดับมาก และมีการจัดลำดับของการให้บริการที่สะดวกและรวดเร็ว อยู่ในระดับปานกลาง ตามลำดับ

2.2 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า เจ้าหน้าผู้ให้บริการมีความรู้ ทักษะ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก รองลงมา เจ้าหน้าผู้ให้บริการมีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ส่วนตัว เป็นต้น อยู่ในระดับมาก การแต่งกายของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ สุภาพเรียบร้อยเหมาะสมอยู่ในระดับมาก เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความสุภาพอ่อนน้อม ยิ้มแย้มแจ่มใส และยินดีให้บริการ อยู่ในระดับปานกลาง และมีเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และมีความพร้อมในการให้บริการ อยู่ในระดับปานกลาง ตามลำดับ

2.3 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า เทศบาลตำบลสามง่าม มีสื่อประชาสัมพันธ์ คู่มือและเอกสารให้ความรู้ไว้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก รองลงมา เทศบาลตำบลสามง่าม มีสิ่งอำนวยความสะดวกไว้สำหรับบริการ เช่น น้ำดื่ม ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับบริการ เป็นต้น อยู่ในระดับมาก สถานที่ตั้งของเทศบาลตำบลสามง่าม อยู่ในทำเลที่เหมาะสม สะดวกต่อการเดินทางไปรับบริการ เหมาะสมอยู่ในระดับมาก เทศบาลตำบลสามง่าม มีความสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย และมีความปลอดภัย อยู่ในระดับมาก และเทศบาลตำบลสามง่าม มีเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ทันสมัยเพียงพอแก่การให้บริการ อยู่ในระดับปานกลาง ตามลำดับ

2.4 ด้านช่องทางการให้บริการ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีการนำเทคโนโลยีดิจิทัล มาใช้ในการให้บริการงานทะเบียนราษฎร เช่น การจองคิวออนไลน์ การสื่อสารผ่าน

สื่อออนไลน์ เป็นต้น มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก รองลงมา มีช่องทางการรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎร เช่น ตู้รับฟังความคิดเห็น แบบประเมินการให้บริการ การรับเรื่องร้องเรียนผ่านสายด่วน หรือสื่อออนไลน์ เป็นต้น อยู่ในระดับมาก มีคำแนะนำ/เอกสาร/เจ้าหน้าที่/ป้ายประกาศ ในการประชาสัมพันธ์ได้อย่างเหมาะสม เหมาะสมอยู่ในระดับมาก มีการประชาสัมพันธ์การให้บริการงานทะเบียนราษฎร เช่น บอร์ดประชาสัมพันธ์ เสียงตามสาย เว็บไซต์ เป็นต้น อยู่ในระดับมาก และมีการให้บริการในช่องทางอื่น ๆ เช่น การบริการนอกสถานที่ การให้บริการนอกเวลาหรือการให้บริการล่วงหน้า เป็นต้น อยู่ในระดับปานกลาง ตามลำดับ

3. การเปรียบเทียบของระดับคุณภาพการให้บริการสาธารณะงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลสามง่าม อำเภอดอนตูม จังหวัดนครปฐม จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

ผลการเปรียบเทียบของระดับคุณภาพการให้บริการสาธารณะงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลสามง่าม อำเภอดอนตูม จังหวัดนครปฐม จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือน สามารถสรุปได้ดังนี้

3.1 ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณะงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลสามง่าม อำเภอดอนตูม จังหวัดนครปฐม ไม่แตกต่างกัน

3.2 ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณะงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลสามง่าม อำเภอดอนตูม จังหวัดนครปฐม ไม่แตกต่างกัน

3.3 ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณะงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลสามง่าม อำเภอดอนตูม จังหวัดนครปฐม ไม่แตกต่างกัน

3.4 ประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณะงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลสามง่าม อำเภอดอนตูม จังหวัดนครปฐม ไม่แตกต่างกัน

3.5 ประชาชนที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณะงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลสามง่าม อำเภอดอนตูม จังหวัดนครปฐม ไม่แตกต่างกัน

4. แนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการสาธารณะงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลสามง่าม อำเภอดอนตูม จังหวัดนครปฐม

ผลการวิเคราะห์แนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการสาธารณะงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลสามง่าม อำเภอดอนตูม จังหวัดนครปฐม สามารถสรุปได้ ดังนี้

4.1 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ พบว่า เทศบาลตำบลสามง่าม อำเภอดอนตูม จังหวัดนครปฐม ควรจัดระบบจำแนกประเภทการให้บริการโดยแยกงานบริการที่ใช้เวลาในการบริการน้อยและงานบริการที่ใช้เวลามากออกจากกัน เพื่อให้เกิดการไหลเวียนงานบริการให้มีความสะดวกรวดเร็วมากยิ่งขึ้น

4.2 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า เทศบาลตำบลสามง่าม อำเภอดอนตูม จังหวัดนครปฐม ควรส่งเสริมให้เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎรได้รับการพัฒนา ฝึกอบรมเกี่ยวกับทักษะการให้บริการประชาชน การพัฒนาศักยภาพในการทำงานให้มีทักษะ ความรู้ ความสามารถเพื่อให้การให้บริการ

สาธารณะงานทะเบียนราษฎรเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ตอบสนองความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการอย่างสูงสุด

4.3 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า เทศบาลตำบลสามง่าม อำเภอดอนตูม จังหวัดนครปฐม ควรจัดหาเครื่องมือ เครื่องใช้ อุปกรณ์และเทคโนโลยีที่ทันสมัย และเพียงพอเพื่อสนับสนุนและรองรับการให้บริการ

4.4 ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า เทศบาลตำบลสามง่าม อำเภอดอนตูม จังหวัดนครปฐม ควรเพิ่มการให้บริการในช่องทางอื่น ๆ เพิ่มขึ้นเพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่กลุ่มผู้รับบริการที่ไม่สามารถเข้าถึงการบริการได้ เช่น การให้บริการนอกสถานที่ การให้บริการนอกเวลาหรือการให้บริการล่วงหน้า

อภิปรายผลการวิจัย

จากสรุปผลการวิจัยเรื่อง การพัฒนาคุณภาพการให้บริการสาธารณะงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลสามง่าม อำเภอดอนตูม จังหวัดนครปฐม พบข้อสำคัญและสามารถนำมาอภิปรายผลการวิจัยได้ดังนี้

1. คุณภาพการให้บริการสาธารณะงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลสามง่าม อำเภอดอนตูม จังหวัดนครปฐม ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้เนื่องจากในการให้บริการสาธารณะงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลสามง่าม มีความพร้อมในเรื่องของสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ มีสิ่งอำนวยความสะดวกไว้สำหรับบริการ เช่น น้ำดื่ม ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับบริการ เป็นต้น การให้บริการเป็นไปด้วยความเป็นธรรม เช่น เรียงตามลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน จึงทำให้ระดับคุณภาพการให้บริการสาธารณะงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลสามง่าม อำเภอดอนตูม จังหวัดนครปฐม ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับผลการศึกษาของ ณัฏฐา แพงคำตา (2564) ได้ศึกษาประสิทธิผลการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านจาน อำเภอพุทไธสง จังหวัดบุรีรัมย์ ผลการวิจัยพบว่า การศึกษาประสิทธิผลเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านจาน ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก

1.1 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้เนื่องจากการให้บริการสาธารณะงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลสามง่าม เป็นไปด้วยความเป็นธรรม เช่น เรียงตามลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน ขั้นตอนในการให้บริการที่ไม่ซับซ้อนไม่ยุ่งยาก เป็นไปตามที่ระเบียบกำหนด จึงทำให้คุณภาพการให้บริการสาธารณะงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลสามง่าม อำเภอดอนตูม จังหวัดนครปฐม ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับผลการศึกษาของคณะทำงานโครงการวิจัยมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรี อยุธยา (2562) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลอุทัย อำเภออุทัย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลอุทัย อำเภออุทัย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านกระบวนการการให้บริการอยู่ในระดับมาก

1.2 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้เนื่องจากการให้บริการสาธารณะงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลสามง่าม เจ้าหน้าผู้ให้บริการมีความรู้ ทักษะ ความสามารถใน

การให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้ มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ จึงทำให้คุณภาพการให้บริการสาธารณะงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลสามง่าม อำเภอดอนตูม จังหวัดนครปฐม ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับผลการศึกษาของ วุฒิพงษ์ ฮามวงศ์ และคณะ (2562) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลม่วงไข่ อำเภอพังโคน จังหวัดสกลนคร ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลม่วงไข่ อำเภอพังโคน จังหวัดสกลนคร ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมาก

1.3 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้เนื่องจากการให้บริการสาธารณะงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลสามง่าม มีสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ไว้สำหรับบริการประชาชนที่มารับบริการ เช่น น้ำดื่ม ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับบริการ เพียงพอและเหมาะสม สถานที่ตั้งของเทศบาล สะดวกต่อการเดินทาง จึงทำให้คุณภาพการให้บริการสาธารณะงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลสามง่าม อำเภอดอนตูม จังหวัดนครปฐม ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับผลการศึกษาของ ปริญญา ภิญโญยิ่ง (2562) ได้ศึกษาประสิทธิผลการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเกาะ อำเภอเมืองสมุทรสาคร จังหวัดสมุทรสาคร ผลการศึกษาพบว่า ประสิทธิผลการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเกาะ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับมาก

1.4 ด้านช่องทางการให้บริการ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้เนื่องจากการให้บริการสาธารณะงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลสามง่าม มีการนำเทคโนโลยีดิจิทัล มาใช้ในการให้บริการงานทะเบียนราษฎร เพื่อใช้ในการเรียกข้อมูล มีการรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎร เช่น ตู้รับฟังความคิดเห็น แบบประเมินการให้บริการ การรับเรื่องร้องเรียนผ่านสายด่วน หรือสื่อออนไลน์ เป็นต้น จึงทำให้คุณภาพการให้บริการสาธารณะงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลสามง่าม อำเภอดอนตูม จังหวัดนครปฐม ด้านช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับผลการศึกษาของ วัชรี ภูรักษา (2562) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนต่อการใช้บริการเทศบาลตำบลไม้ยา อำเภอพญาเม็งราย จังหวัดเชียงราย ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนผู้มาขอรับบริการมีระดับความพึงพอใจต่อการใช้บริการเทศบาลตำบลไม้ยา ด้านช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับมาก

2. การเปรียบเทียบของระดับคุณภาพการให้บริการสาธารณะงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลสามง่าม อำเภอดอนตูม จังหวัดนครปฐม จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

จากผลการเปรียบเทียบของระดับคุณภาพการให้บริการสาธารณะงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลสามง่าม อำเภอดอนตูม จังหวัดนครปฐม จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า ประชาชนที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือน ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณะงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลสามง่าม อำเภอดอนตูม จังหวัดนครปฐม ไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้เนื่องจากกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นข้าราชการ พนักงานรัฐวิสาหกิจ เป็นผู้มีระดับการศึกษาค่อนข้างสูง คือระดับปริญญาตรี มีรายได้อยู่ในเกณฑ์ที่สูง และมีช่วงอายุระหว่า 41-50 ปี ซึ่งหากวิเคราะห์แล้วถือว่าเป็นบุคคลที่มีวัยวุฒิ คุณวุฒิสูง ในการเข้าไปรับบริการสาธารณะจากหน่วยงานราชการ ไม่ว่าจะเป็นเทศบาลตำบลสามง่ามหรือส่วน

ราชการอื่นใดก็ตาม มักจะได้รับการปฏิบัติที่ดีจากเจ้าหน้าที่ หากมิได้รับบริการที่ดีอาจมีการร้องเรียนเกิดขึ้นได้ จึงทำให้ประชาชนที่มีปัจจัยส่วนบุคคลต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณะงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลสามง่าม อำเภอดอนตูม จังหวัดนครปฐม ไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับ วิไลรัก สุภารส (2566) ได้ศึกษาประสิทธิผลการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลบางแขม อำเภอเมืองนครปฐม จังหวัดนครปฐม ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือนต่างกัน มีความคิดเห็นต่อประสิทธิผลในการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลบางแขมไม่แตกต่างกัน และยังสอดคล้องกับ ปริญญา ภิญโญยิ่ง (2562) ได้ศึกษาประสิทธิผลการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเกาะ อำเภอเมืองสมุทรสาคร จังหวัดสมุทรสาคร ผลการวิจัยพบว่า ผู้มาใช้บริการที่มีระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้มีความคิดเห็นเกี่ยวกับผลการให้บริการในภาพรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน

3. แนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการสาธารณะงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลสามง่าม อำเภอดอนตูม จังหวัดนครปฐม

3.1 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ พบว่า เทศบาลตำบลสามง่าม อำเภอ ดอนตูม จังหวัดนครปฐม ควรจัดระบบจำแนกประเภทการให้บริการโดยแยกงานบริการที่ใช้เวลาในการบริการน้อยและงานบริการที่ใช้เวลามากออกจากกัน เพื่อให้เกิดการไหลเวียนงานบริการให้มีความสะดวกรวดเร็วมากยิ่งขึ้น ทั้งนี้เนื่องจากการให้บริการสาธารณะงานทะเบียนราษฎร เป็นงานที่มีผู้มารับบริการเป็นจำนวนมาก ถึงแม้จะมีการจัดลำดับคิวการให้บริการก่อนหลังก็ตาม ซึ่งงานบางประเภทมีขั้นตอนกระบวนการซับซ้อน ต้องติดต่อหลายหน่วยงานและต้องรอการอนุมัติ อาจทำให้เกิดความล่าช้า ส่งผลให้คิวลำดับต่อไปเกิดความล่าช้าไปด้วย จึงควรที่จะจำแนกกลุ่มและช่องบริการออกจากกัน สอดคล้องกับ วัชรี ภูรักษา (2562) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนต่อการใช้บริการเทศบาลตำบลไม้ยา อำเภอพญาเม็งราย จังหวัดเชียงราย ผลการวิจัยพบว่า ควรมีการลดขั้นตอนวิธีการทำงานต่าง ๆ ให้เหมาะสมหรือน้อยลง จำแนกงานให้สอดคล้องกับวิธีการปฏิบัติเพื่อลดระยะเวลาในการดำเนินงาน

3.2 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า เทศบาลตำบลสามง่าม อำเภอดอนตูม จังหวัดนครปฐม ควรส่งเสริมให้เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎรได้รับการพัฒนา ฝึกอบรมเกี่ยวกับทักษะการให้บริการประชาชน การพัฒนาศักยภาพในการทำงานให้มี ทักษะ ความรู้ ความสามารถเพื่อให้การให้บริการสาธารณะงานทะเบียนราษฎรเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ตอบสนองความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการอย่างสูงสุด ทั้งนี้เนื่องจากในการให้บริการปัจจัยสำคัญที่จะส่งผลให้การบริการนั้นมีคุณภาพที่ดี คือ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ จะต้องมีทักษะ ความรู้ ความสามารถและความชำนาญในงานที่ให้บริการ อีกทั้งต้องมีจิตใจที่รักการให้บริการเป็นองค์ประกอบสำคัญด้วย จึงจะทำให้การบริการนั้น ๆ เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับ สุริยาวุธ งอยภูธร (2562) ได้ศึกษาอิทธิพลของคุณภาพการบริการต่อคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลเหล่าโพนค้อ อำเภอโคกศรีสุพรรณ จังหวัดสกลนคร ผลการวิจัยพบว่า ควรมีการจัดเตรียมเจ้าหน้าที่ให้เพียงพอต่อความต้องการของผู้มารับบริการ อีกทั้งเจ้าหน้าที่ต้องมีทักษะ ความรู้ความสามารถและรักงานบริการ

3.3 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า เทศบาลตำบลสามง่าม อำเภอดอนตูม จังหวัดนครปฐม ควรจัดหาเครื่องมือ เครื่องใช้ อุปกรณ์และเทคโนโลยีที่ทันสมัย และเพียงพอเพื่อสนับสนุนและรองรับการให้บริการ ทั้งนี้เนื่องจากงานทะเบียนราษฎรเป็นงานที่เกี่ยวข้องกับข้อมูลของประชาชน ต้องมีการเชื่อมโยงเครือข่ายกับส่วนกลางและส่วนงานอื่น จำเป็นต้องใช้อุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้ที่มีความทันสมัยเพื่อให้ข้อมูลมีความเป็นปัจจุบัน และให้สะดวกต่อการเรียกข้อมูลสำหรับการบริการ สอดคล้องกับ ณัฏฐา แพงคำตา (2564) ได้ศึกษาประสิทธิผลการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านจาน อำเภอพุทไธสง จังหวัดบุรีรัมย์ ผลการวิจัยพบว่า ควรพัฒนาประสิทธิภาพระบบบริการให้มีความสะดวกรวดเร็วเพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนเพิ่มมากขึ้น เช่น จัดหาเครื่องมือ อุปกรณ์สำนักงาน และมีการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยเข้ามาสนับสนุนการปฏิบัติงาน เป็นต้น

3.4 ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า เทศบาลตำบลสามง่าม อำเภอดอนตูม จังหวัดนครปฐม ควรเพิ่มการให้บริการในช่องทางอื่น ๆ เพิ่มขึ้นเพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่กลุ่มผู้รับบริการที่ไม่สามารถเข้าถึงการบริการได้ เช่น การให้บริการนอกสถานที่ การให้บริการนอกเวลาหรือการให้บริการล่วงหน้า ทั้งนี้เนื่องจากยังมีประชาชนบางกลุ่มที่ไม่สามารถเข้าถึงการบริการได้ เช่น กลุ่มผู้สูงอายุ ผู้ป่วยติดเตียง กลุ่มคนพิการ และประชาชนที่ไม่สะดวกรับบริการในช่วงเวลาทำการ หากเทศบาลสามารถเพิ่มช่องทางการให้บริการโดยไปให้บริการถึงที่บ้าน หรือเปิดบริการนอกเวลาราชการจะเป็นการอำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการได้เป็นอย่างดี สอดคล้องกับ วิไลรัก สุภารส (2566) ได้ศึกษาประสิทธิผลการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลบางแขม อำเภอเมืองนครปฐม จังหวัดนครปฐม ผลการวิจัยพบว่า หน่วยงานควรเพิ่มช่องทางการให้บริการที่หลากหลายมากขึ้น เช่น ให้บริการนอกสถานที่ ให้บริการนอกเวลาราชการ เป็นต้น

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

1. จากผลการวิจัยพบว่า คุณภาพการให้บริการสาธารณะงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลสามง่าม อำเภอดอนตูม จังหวัดนครปฐม ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ดังนั้น เทศบาลตำบลสามง่าม อำเภอดอนตูม จังหวัดนครปฐม ควรพัฒนาศักยภาพของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการให้มีทักษะ ความรู้ ความสามารถในเรื่องงานให้บริการ ตลอดจนทักษะในการสื่อสารที่ดีเพื่อให้การบริการมีประสิทธิภาพมากขึ้น

2. จากผลการวิจัยพบว่า คุณภาพการให้บริการสาธารณะงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลสามง่าม อำเภอดอนตูม จังหวัดนครปฐม ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ข้อมีการจัดลำดับของการให้บริการที่สะดวกและรวดเร็ว อยู่ในระดับปานกลาง ดั้งนั้นเทศบาลตำบลสามง่าม อำเภอดอนตูม จังหวัดนครปฐม ควรมีการจัดระบบคิวลำดับการให้บริการโดยจำแนกงานที่ต้องใช้ระยะเวลาในการบริการมาก และงานที่ต้องใช้ระยะเวลาในการให้บริการน้อยออกจากกัน เพื่อให้ระบบการให้บริการมีความสะดวกและรวดเร็วยิ่งขึ้น

3. จากผลการวิจัยพบว่า คุณภาพการให้บริการสาธารณะงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลสามง่าม อำเภอดอนตูม จังหวัดนครปฐม ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ข้อเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ทันสมัยเพียงพอแก่การ

ให้บริการ อยู่ในระดับปานกลาง ดังนั้น เทศบาลตำบลสามง่าม อำเภอดอนตูม จังหวัดนครปฐม ควรมีนโยบายในการพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศในการให้บริการโดยจัดให้มีเครื่องมือ วัสดุอุปกรณ์ในการให้บริการที่ทันสมัยและเพียงพอต่อการปฏิบัติงานด้านการให้บริการ

4. จากผลการวิจัยพบว่า คุณภาพการให้บริการสาธารณะงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลสามง่าม อำเภอดอนตูม จังหวัดนครปฐม ด้านช่องทางการให้บริการ ข้อมีการให้บริการในช่องทางอื่น ๆ เช่น การบริการนอกสถานที่ การให้บริการนอกเวลาหรือการให้บริการล่วงหน้า เป็นต้น อยู่ในระดับปานกลาง ดังนั้นเทศบาลตำบลสามง่าม อำเภอดอนตูม จังหวัดนครปฐม ควรเพิ่มช่องทางการให้บริการให้ครอบคลุมและทั่วถึงยิ่งขึ้น เช่น การบริการนอกสถานที่ การให้บริการนอกเวลาหรือการให้บริการล่วงหน้าเพื่อเป็นการยกระดับการบริการแก่ประชาชนผู้รับบริการให้สามารถเข้าถึงบริการได้มากขึ้น

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. การศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาคุณภาพการให้บริการสาธารณะงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลสามง่าม อำเภอดอนตูม จังหวัดนครปฐม เท่านั้น ควรศึกษาคุณภาพการให้บริการสาธารณะงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่น เพื่อทำการเปรียบเทียบและนำผลการศึกษามาพัฒนาคุณภาพการให้บริการสาธารณะงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลสามง่าม อำเภอดอนตูม จังหวัดนครปฐม ให้มีคุณภาพและตอบสนองความต้องการประชาชนมากยิ่งขึ้น

2. ควรมีการศึกษาวิจัยเพิ่มเติมเกี่ยวกับ ภาวะผู้นำของผู้บริหาร วัฒนธรรมองค์การ ศักยภาพของบุคลากร เพื่อให้ทราบถึงปัจจัยที่อาจส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณะงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลสามง่าม อำเภอดอนตูม จังหวัดนครปฐม

บรรณานุกรม

ณัฏฐา แพงคำตา. (2564). ประสิทธิผลการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านจาน อำเภอพุทไธสง จังหวัดบุรีรัมย์. *วารสารสหวิทยาการวิจัยและวิชาการ, 1*(4), หน้า 1-12.

ตุลย์ นิยะโต. (2562). ประสิทธิผลการให้บริการของเทศบาลเมืองลาดสวาย อำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี. *วารสารมหาวิทยาลัยปทุมธานี, 11*(2), 142-152

เทศบาลตำบลสามง่าม. (2566). *แผนพัฒนาท้องถิ่น พ.ศ. 2566-2570*. นครปฐม: เทศบาลตำบลสามง่าม.

เทศบาลตำบลสามง่าม. (2567). *รายงานผลการปฏิบัติงาน เทศบาลตำบลสามง่าม ประจำปีงบประมาณ 2566*. นครปฐม: เทศบาลตำบลสามง่าม.

ปริญญา ภิญโญยิ่ง. (2562). ประสิทธิผลการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้าน เกาะ อำเภอเมืองสมุทรสาคร จังหวัดสมุทรสาคร. *วารสารสถาบันวิจัยพิมลธรรม, 7*(1), 159 – 168.

มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา. (2562). *รายงานการวิจัยเรื่องความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขอเทศบาลตำบลอุทัย อำเภออุทัย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา.* พระนครศรีอยุธยา: มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา.

วัชรี ภูรักษา. (2562). *ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนต่อการใช้บริการเทศบาลตำบลไม้ยา อำเภอพญาเม็งราย จังหวัดเชียงราย.* ฐานข้อมูลวิจัย มหาวิทยาลัยสยาม [วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยสยาม]. https://e-research.siam.edu/kb/peoples-satisfaction-towards-public-service-of-mai-ya-municipality-phaya-meng-rai-district-chiang-rai-province/

วิไลรัก สุภารส. (2566). *ประสิทธิผลการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลบางแขม อำเภอเมืองนครปฐม จังหวัดนครปฐม* [วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์]. วิทยาลัยนวัตกรรมและการจัดการ มหาวิทยาลัยราชมงคลรัตนโกสินทร์.

วุฒิพงษ์ ฮามวงศ์, ชำนาญวิทย์ พรหมโคตร, อรอนงค์ พวงชมพู, ชลันธร วิชาศิลป์, พิทักษ์พล พรเอนก, มิ่งกมล หงษาวงศ์, พิลาศลักษ์ ปานประเสริฐ และ วาสนา สกุลโพน. (2562). *รายงานการวิจัยเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลม่วงไข่ อำเภอพังโคน จังหวัดสกลนคร.* สกลนคร: มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน วิทยาเขตสกลนคร.

สุริยาวุธ งอยภูธร. (2562). *อิทธิพลของคุณภาพการบริการต่อคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลเหล่าโพนค้อ อำเภอโคกศรีสุพรรณ จังหวัดสกลนคร* [วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร]. https://gsmis.snru.ac.th/e-thesis/file_att1/2020080860426423103_fulltext.pdf

Gronroos, C. (1992). *Service Management and Marketing*. Massachusetts: Lexington.

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

การพัฒนาคุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากรในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

Improving the Quality of Working Life of Personnel in Local Government Organizations

นัชปภา ปั้นแจ้งอรุณ[1] และชมภูนุช หุ่นนาค[2]

Nutpapha Panjangarun[1] and Chompoonuch Hunnak[2]

นักศึกษาปริญญาโท หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ[1]

อาจารย์ประจำ หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ[2]

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์[1,2]

E-mail: Nutpapha1760@gmail.com[1]

บทคัดย่อ

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นรูปแบบการปกครองที่รัฐบาลให้อำนาจและอิสระในการบริหารจัดการท้องถิ่นของตัวเอง เพื่อแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนและตอบสนองความต้องการของประชาชน ซึ่งการบริหารองค์การให้ประสบผลสำเร็จนั้นแน่นอนว่าต้องมาจากบุคลากรในองค์การร่วมแรงร่วมใจในการทำงานซึ่งบุคลากรถือว่าเป็นทรัพยากรที่มีความสำคัญยิ่งในการบริหารองค์การให้บรรลุเป้าหมายตามวัตถุประสงค์ ดังนั้นการพัฒนาและส่งเสริมให้บุคลากรมีคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ดีย่อมส่งผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลขององค์กร ซึ่งพิจารณาได้จากแนวทางในการส่งเสริมคุณภาพชีวิตในการทำงาน 8 ด้าน ดังนี้ 1) ด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม 2) ด้านสภาพการทำงานที่มีความปลอดภัยและส่งเสริมคุณภาพ 3) ด้านโอกาสในการพัฒนาศักยภาพของผู้ปฏิบัติงาน 4) ด้านลักษณะงานที่ส่งเสริมความเจริญเติบโตและความมั่นคงให้แก่ผุ้ปฏิบัติงาน 5) ด้านลักษณะงานที่มีส่วนส่งเสริมด้านบูรณาการทางสังคมของผู้ปฏิบัติงาน 6) ด้านลักษณะงานของที่ตั้งอยูบนฐานของกฎหมาย 7) ด้านสมดุลระหว่างชีวิตกับการทำงานโดยส่วนรวม 8) ด้านลักษณะงานที่เกี่ยวข้องและสัมพันธ์กับสังคมโดยตรงหากผู้บริหารเอาใจใส่และให้ความสำคัญในการพัฒนาคุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากร จะส่งผลดีต่อขวัญและกำลังใจของบุคลากรและเป็นแรงผลักดันให้บุคลากรปฏิบัติงานได้อย่างเต็มความสามารถและทำให้องค์การบรรลุตามเป้าหมายที่กำหนดไว้

คำสำคัญ: การพัฒนา คุณภาพชีวิตการทำงาน องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

Abstract

Local government organizations represent a form of administration in which the government delegates authority and autonomy to manage its own locality.This structure is designed to address issues and meet the needs of the people. Successful management of such an organization relies on the collaborative efforts of its personnel, who are considered an extremely important resource in achieving the organization’s goals and objectives.

Therefore, developing and promoting a high quality of working life for personnel will positively impact the efficiency and effectiveness of the organization. This can be assessed through guidelines for enhancing work-life quality in eight areas: 1) Sufficient and fair remuneration. 2) Safe and quality-enhancing working conditions. 3) Opportunities for developing employees' potential. 4) Job characteristics that promote growth and stability for employees. 5) Job characteristics that support social integration. 6) Compliance with legal standards. 7) Overall balance between work and life. 8) Relevance of work characteristics and their direct relationship with society. If executives pay attention to and prioritize the development of the quality of working life for their personnel, it will have a positive effect on employee morale and motivation. This, in turn, will drive personnel to perform their duties to the best of their abilities and help the organization achieve its set goals

Keywords: Development, quality of working life, local government organizations

บทนำ

การทำงานมีความสำคัญต่อชีวิตมนุษย์เป็นอย่างยิ่ง เพราะการทำงานเป็นส่วนหนึ่งของการดำรงชีวิตมนุษย์ที่ปฏิบัติมากกว่ากิจกรรมใด ๆ หากเวลาส่วนใหญ่ในชีวิตมนุษย์ได้อยู่กับสิ่งที่ตนเองพอใจ ชีวิตนั้นก็จะมีคุณค่าและมีความสุข ในทางกลับกันหากชีวิตของมนุษย์เราส่วนใหญ่ยังต้องผจญกับงานที่มีปัญหา น่าเบื่อ ไม่มีความเจริญก้าวหน้า ไม่มีความปลอดภัย ไม่มีเวลาให้กับครอบครัว ก็จะทำให้เกิดความเครียด ความกังวล ซึ่งจะส่งผลกระทบต่อตนเองและบุคคลรอบข้าง คุณภาพชีวิตการทำงานนั้นถือเป็นแนวคิดที่ให้ความสำคัญกับพนักงานในองค์การ โดยมองว่างานจะมีคุณภาพได้จะต้องเกิดจากการสร้างสรรค์ของคนทำงานที่มีคุณภาพ รวมถึงการมีบริการที่ดีจะต้องดำเนินไปควบคู่กับคุณภาพชีวิตการทำงานด้วย ดังนั้น คุณภาพชีวิตการทำงานจึงมุ่งหวังให้ข้าราชการและบุคลากรมีความเป็นอยู่ที่ดีและมีความพึงพอใจ อันนำไปสู่การเพิ่มผลผลิตและประสิทธิผลขององค์การ (Piccinini & Tolfo, 1998, p.3) เนื่องจากคุณภาพชีวิตการทำงานสามารถปรับปรุงการทำงานของบุคลากร ทำให้บุคลากรมีความพึงพอใจในงาน อีกทั้งเป็นปัจจัยที่ช่วยสร้างความสามารถในการผลิตระดับบุคคล และลดอุบัติเหตุจากการทำงานลง ซึ่งจะทำให้การทำงานมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

คุณภาพชีวิตในการทำงานมีความสำคัญอย่างยิ่งในการทำงานเพราะเราถือว่าคนเป็นทรัพยากรที่สำคัญเป็นต้นทุนทางสังคมที่มีคุณค่าในปัจจุบัน คนส่วนใหญ่ต้องเข้าสู่ระบบการทำงานที่ต้องทำงานเพื่อให้ชีวิตดำรงอยู่ได้ และตอบสนองความต้องการพื้นฐาน เมื่อคนต้องทำงานในที่ทำงานจะเห็นได้ว่าครึ่งหนึ่งของเวลาในแต่ละวันของคนเราจะอยู่ในที่ทำงาน ดังนั้น สถานที่ทำงานจึงควรมีสภาวะที่เหมาะสมทำให้เกิดความสุขทั้งร่างกายและจิตใจ มีความรู้สึกมั่นคงที่จะทำงาน ความรู้สึกดังกล่าวควรจะเป็นสิ่งที่คนทำงานประสบจากที่ทำงานไม่น้อยกว่าเมื่อบุคคลเหล่านั้นอยู่ที่บ้านและเมื่อเป็นเช่นนั้นคนทำงานจะมีสติและสมาธิอยู่

กับการทำงาน ทำให้เกิดผลตามเป้าหมายที่กำหนดไว้นั้น นอกจากนี้ยังหมายถึงคนทำงานหรือพนักงานควรจะได้รับรายได้ที่เหมาะสม ได้รับสวัสดิการรักษาพยาบาลเมื่อมีการเจ็บป่วยได้รับการฝึกอบรมให้มีความรู้ในงานที่ทำได้มีโอกาสเข้าไปมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นตามความต้องการของตน คุณภาพชีวิตการทำงานเป็นการสร้างสรรค์บรรยากาศที่จะทำให้ผู้ใช้แรงงานได้รับความพึงพอใจในการทำงานสูงขึ้นโดยผ่านการเข้ามามีส่วนร่วมในกระบวนการตัดสินใจและแก้ไขปัญหาสำคัญขององค์การซึ่งจะมีผลกระทบต่อชีวิตการทำงานของพวกเขา รวมถึงการปรับปรุงการบริหารเกี่ยวกับทรัพยากรมนุษย์โดยทำให้มีประชาธิปไตยในสถานที่ทำงานเพิ่มมากขึ้น เพื่อก่อให้เกิดการปรับปรุงประสิทธิผลขององค์การ ทั้งนี้เป็นการเปิดโอกาสใหม่ ๆ ให้ผู้ปฏิบัติงานทุกระดับได้นำเอาสติปัญญา ความเชี่ยวชาญ ทักษะและความสามารถอื่น ๆ มาใช้ในการทำงานย่อมทำให้พนักงานหรือกำลังแรงงานได้รับความพึงพอใจสูงขึ้น ซึ่งจะส่งผลให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทางทัศนคติและพฤติกรรมภายในกลุ่มและองค์การขึ้น เช่น ลดการขาดงาน คุณภาพของผลิตภัณฑ์ดีขึ้น การกวดขันเกี่ยวกับ วินัยผ่อนคลายลง ความคับข้องใจลดลง เป็นต้น (สุจิตรา อรุณมาก, สมเกียรติ วันทะนะ, และโกวิท วงศ์สุรวัฒน์, 2560)

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นรูปแบบของการปกครองที่รัฐบาลได้กระจายอำนาจหรือให้อำนาจอิสระในการบริหารจัดการท้องถิ่นของตนเอง เพื่อบำบัดแก้ไขปัญหาและสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างทั่วถึงและรวดเร็วเป็นไปตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2540 ซึ่งเป็นหน่วยงานราชการที่ใกล้ชิดประชาชน สามารถรู้ปัญหาหรือความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นได้กว้างขวาง เป็นหน่วยงานบริการสาธารณะของรัฐในการบริการประชาชนในพื้นที่ ซึ่งมีภารกิจหลายด้าน ดังนั้นการบริหารงานอันเป็นหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่จะทำให้องค์กรบรรลุเป้าหมายได้นั้น จึงต้องให้ความสำคัญต่อทรัพยากรบุคคล ให้บุคลากรมีความรู้ ได้รับการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง มีขวัญกำลังใจในการทำงานที่ดี ก่อให้เกิดความมั่นคงในอาชีพ ซึ่งจะส่งผลให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพสูง เพื่อให้องค์การบรรลุตามวัตถุประสงค์และเป้าหมาย ดังนั้นจึงเป็นบทบาทหน้าที่ของผู้บริหารขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่จะต้องมีวิธีการบริหารจัดการอย่างไรให้บุคลากรในหน่วยงานมีความสุขกับการปฏิบัติงาน มีระบบการทำงานให้บุคลากรในสังกัดหน่วยงานมีคุณภาพชีวิตการทำงานที่ดีขึ้นนั่นเอง (ณปภัช ตะสิงห์, 2552)

ดังนั้น นอกจากสภาพการปฏิบัติงานการบริหารงานขององค์กรยังมีผู้บริหารที่มาจากการเลือกตั้งหรือนักการเมืองท้องถิ่นส่งผลให้สภาพการทำงานของบุคลากรต้องอยู่ในสภาวะที่กดดันทั้งจากปัจจัยภายในและภายนอกเพื่อรองรับการให้บริการแก่ประชาชนในทุกๆด้านประกอบกับปัจจุบันค่าครองชีพทางเศรษฐกิจในการดำรงชีวิตสูงขึ้นเป็นเหตุให้บางครั้งเกิดความไม่สมดุลในชีวิตทั้งทางด้านครอบครัวชุมชนและสังคม ทำให้ผู้วิจัยมีความสนใจที่จะศึกษาการพัฒนาคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น คุณภาพชีวิตการทำงานจึงเป็นสิ่งจำเป็นและมีความสำคัญต่อผู้ปฏิบัติงาน เนื่องจากคุณภาพชีวิตการทำงานที่ดีเป็นสิ่งจูงใจให้ผู้ปฏิบัติงานมีพึงพอใจในการทำงาน มีการทุ่มเทใช้ความสามารถในการตอบสนองต่องานที่ดีมีการสนใจในการทำงานมากขึ้น และยังลดอัตราการขาดงานลงซึ่งสิ่งเหล่านี้จะนำไปสู่ประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการทำงานที่ดีขึ้น

ความหมายของคุณภาพชีวิตการทำงาน

คุณภาพชีวิตการทำงาน ถือเป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้บุคคลมีความรู้สึกที่ดีต่องานที่ทำรวมถึงเป็นแรงกระตุ้นที่ช่วยให้บุคคลมีความตั้งใจในการปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถ ทำให้เกิดประสิทธิผลในการปฏิบัติงานตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ อย่างไรก็ตามได้มีนักวิชาการทางการศึกษาทั้งในและต่างประเทศได้ให้ความหมายของคุณภาพชีวิตการทำงานไว้ต่าง ๆ กัน ดังนี้

ปวรรัตน เลิศสุวรรณเสรี (2557) คุณภาพชีวิตการทำงาน เป็นสิ่งที่เกี่ยวข้องกับชีวิตการทำงานหรือลักษณะการทำงานของบุคลากรที่ได้รับการตอบสนองความต้องการทำให้เกิดความสุขที่เกิดจากการปฏิบัติงาน กระตือรือร้น มุ่งมั่น เกิดความคิดสร้างสรรค์ และมีเจตคติที่ดีต่อการปฏิบัติงาน จึงทำให้มีความรู้สึกเกี่ยวกับการทำงานโดยรวมในเชิงบวกส่งผลให้การปฏิบัติงานเกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผล

ศิริ ฮามสุโพธิ์ (2543) ได้ให้ความหมายไว้ว่า คุณภาพชีวิตการทำงาน หมายถึง ชีวิตของบุคคลที่สามารถดำรงชีวิตอยู่ร่วมกับสังคมได้อย่างเหมาะสม ไม่เป็นภาระและไม่ก่อให้เกิดปัญหาแก่สังคม เป็นชีวิตที่มีความสมบูรณ์ทั้งทางร่างกายและจิตใจ และสามารถดำรงชีวิตที่ชอบธรรม สอดคล้องกับสภาพแวดล้อม ค่านิยมของสังคมสามารถแก้ไขปัญหา ตลอดจนการแสวงหาสิ่งที่ตนปรารถนาให้ได้มาอย่างถูกต้องภายใต้เครื่องมือและทรัพยากรที่มีอยู่ แบ่งออกเป็น 3 ประการคือ

1. ทางด้านร่างกาย คือ บุคคลจะต้องมีสุขภาพกายที่สมบูรณ์แข็งแรง ปราศจากโรคภัยไข้เจ็บ ซึ่งเป็นผลจากการได้รับการตอบสนองมาจากปัจจัยความจำเป็นขั้นพื้นฐานที่พอเหมาะ

2. ทางด้านจิตใจ คือ บุคคลจะต้องมีสภาพจิตใจที่สมบูรณ์ร่าเริงแจ่มใส ไม่วิตกกังวล มีความรู้สึกที่เป็นสุขและพึงพอใจในชีวิตตนเอง ครอบครัวและสังคมในสภาพแวดล้อมที่ดีมีความปลอดภัยในชีวิตและ ทรัพย์สิน เป็นต้น

3. ทางด้านสังคม คือ บุคคลที่สามารถดำรงชีวิตภายใต้บรรทัดฐาน และค่านิยมทางสังคมในฐานะเป็นสมาชิกของสังคมได้อย่างปรกติสุข เป็นต้น

ผจญ เฉลิมสาร (2540) ได้กล่าวไว้ว่า คุณภาพชีวิตการทำงาน หมายถึง เป็นความหมายที่กว้างครอบคลุมไปทุกด้านที่เกี่ยวโยงกับชีวิตในการทำงานของปัจเจกบุคคลและ สภาพแวดล้อมในการทำงานภายในองค์การทั้งทางร่างกายและจิตใจ ซึ่งเป็นกลไกสำคัญใน การปรับปรุงคุณภาพชีวิตในสถานที่ทำงานและสภาพการทำงานที่ปัจเจกบุคคลมีความรู้สึกทั้งหลาย เกี่ยวกับสภาพการทำงาน และผลกระทบต่อสุขภาพ รวมทั้งความคาดหวังในการทำงาน

สันติ บางอ้อ (2540) ได้กล่าวไว้ว่า คุณภาพชีวิตในการทำงานเป็นสิ่งที่คนเราจะสามารถทำงานได้อย่างเต็มประสิทธิภาพสามารถปรับปรุงเพิ่มผลผลิตได้โดยมีความพร้อมทั้งด้านร่างกายและจิตใจ ซึ่งถือว่าเป็นงานปัจจัยภายใน สำหรับปัจจัยภายนอก คือ สภาพแวดล้อมในการทำงานจะเป็นสิ่งที่ทำให้คนเรามีความสุขกับการทำงานเกิดความพึงพอใจในการทำงาน

สถาบันเสริมสร้างขีดความสามารถมนุษย์ (2551) ได้ให้ความหมายไว้ว่า คุณภาพชีวิต หมายถึง การดำรงชีวิตอยู่ด้วยการมีภาวะที่สมบูรณ์และมีความมั่นคงซึ่งครอบคลุมถึงด้านต่าง ๆ อันได้แก่ สุขภาวะทางกาย

สุขภาวะทางอารมณ์ สุขภาวะทางสังคม และสุขภาวะทางจิตวิญญาณ (สถาบันเสริมสร้างขีดความสามารถมนุษย์, 2551)

Huse and Coming (1985) ได้ให้ความหมายไว้ว่า คุณภาพชีวิตการทำงานเป็นความสอดคล้องกันระหว่างความปรารถนา ความพึงพอใจในการทำงานของบุคคลกับประสิทธิผลขององค์การ หรือประสิทธิผลขององค์การอันเนื่องมาจากผาสุกในงานของผู้ปฏิบัติงาน ซึ่งเป็นผลสืบเนื่องมาจากการรับรู้ประสบการณ์ในการทำงานซึ่งทำให้พนักงานมีความพึงพอใจใน 7 งานนั้นๆ ซึ่งจะส่งผลต่อองค์การ 3 ประการ คือ 1) ช่วยเพิ่มผลผลิตขององค์การ 2) ช่วยเพิ่มพูนขวัญและกำลังใจของผู้ปฏิบัติงานเป็นแรงจูงใจแก่พวกเขาในการทำงาน และ 3) ช่วยปรับปรุงศักยภาพของผู้ปฏิบัติงานอีกด้วย

องค์ประกอบของคุณภาพชีวิตการทำงาน

วอลตัน (Walton) ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับลักษณะสำคัญที่ประกอบขึ้นเป็นคุณภาพชีวิตการทำงาน โดยแบ่งเป็น 8 ประการ ได้แก่ (Walton, 1973)

1. ค่าตอบแทนที่เป็นธรรมและเพียงพอ (Adequate and Fair Compensation) หมายถึง การที่ผู้ปฏิบัติงานได้รับค่าจ้าง เงินเดือน ค่าตอบแทน และผลประโยชน์อื่น ๆ อย่างเพียงพอกับการมีชีวิตอยู่ได้ตามมาตรฐานที่ยอมรับกันโดยทั่วไป และต้องเป็นธรรมเมื่อเปรียบเทียบกับงานหรือองค์การอื่น ๆ ด้วย

2. สภาพการทำงานที่มีความปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ (Safe and Healthy Environment) หมายถึง สิ่งแวดล้อมทั้งทางกายภาพและทางด้านจิตใจ นั่นคือสภาพการทำงานต้องไม่มีลักษณะที่ต้องเสี่ยงภัยจนเกินไป และจะต้องช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานรู้สึกสะดวกสบายและไม่เป็นอันตรายต่อสุขภาพอนามัย

3. โอกาสในการพัฒนาศักยภาพของผู้ปฏิบัติงาน (Development of Human Capacities) งานที่ปฏิบัติอยู่นั้นจะต้องเปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานได้ใช้และพัฒนาทักษะความรู้อย่างแท้จริงและรวมถึงการมีโอกาสได้ทำงานที่ตนยอมรับว่าสำคัญและมีความหมาย

4. ลักษณะงานที่ส่งเสริมความเจริญเติบโตและความมั่นคงให้แก่ผู้ปฏิบัติงาน (Growth and Security) นอกจากงานจะช่วยเพิ่มพูนความรู้ความสามารถแล้วยังช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานได้มีโอกาสก้าวหน้าและ มีความมั่นคงในอาชีพ ตลอดจนเป็นที่ยอมรับทั้งของเพื่อนร่วมงานและสมาชิกในครอบครัวของตน

5. ลักษณะงานมีส่วนส่งเสริมด้านบูรณาการทางสังคมของผู้ปฏิบัติงาน (Social Integration) ซึ่งหมายความว่างานนั้นช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานได้มีโอกาสสร้างสัมพันธภาพกับบุคคลอื่น ๆ รวมถึงโอกาสที่เท่าเทียมกันในความก้าวหน้าที่ตั้งอยู่บนฐานของระบบคุณธรรม

6. ลักษณะงานของที่ตั้งอยู่บนฐานของกฎหมาย Constitutionalism) ซึ่งหมายถึง วิถีชีวิตและวัฒนธรรมในองค์การจะส่งเสริมให้เกิดการเคารพสิทธิส่วนบุคคลมีความเป็นธรรมในการพิจารณาให้ผลตอบแทนและรางวัล รวมทั้งโอกาสที่แต่ละคนจะได้แสดงความคิดเห็นอย่างเปิดเผยมีเสรีภาพในการพูดมีความเสมอภาค และมีการปกครองด้วยกฎหมาย

7. ความสมดุลระหว่างชีวิตกับการทำงานโดยส่วนรวม (The Total Life Space) เป็นเรื่องของการเปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานได้ใช้ชีวิตในการทำงานและชีวิตส่วนตัวนอกองค์การอย่างสมดุล นั่นคือต้องไม่ปล่อยให้ผู้ปฏิบัติงานได้รับความกดดันจากการปฏิบัติงานมากเกินไปด้วยการกำหนดชั่วโมงการทำงานที่เหมาะสมเพื่อหลีกเลี่ยงการที่ต้องคร่ำเคร่งอยู่กับงานจนไม่มีเวลาพักผ่อนหรือได้ใช้ชีวิตส่วนตัวอย่างเพียงพอ

8. ลักษณะงานมีส่วนเกี่ยวข้องและสัมพันธ์กับสังคมโดยตรง (Social Relevance) ซึ่งนับเป็นเรื่องที่สำคัญประการหนึ่งที่ผู้ปฏิบัติงานจะต้องรู้สึกและยอมรับว่าองค์การที่ตนปฏิบัติงานอยู่นั้นรับผิดชอบต่อสังคมในด้านต่าง ๆ ทั้งในด้านผลผลิต การจำกัดของเสีย การรักษาสภาพแวดล้อมการปฏิบัติเกี่ยวกับการจ้างงานและเทคนิคด้านการตลาด

สรุปได้ว่าจากแนวคิดเกี่ยวกับองค์ประกอบของคุณภาพชีวิตการทำงานของนักวิชาการส่วนใหญ่นั้นมักเกี่ยวข้องกับลักษณะสภาพชีวิตที่อยู่ดีมีความสุขทั้งร่างกายและจิตใจของบุคคลในขณะทำงานและมีสัมพันธ์ภาพที่สอดคล้องผสมผสานกันระหว่างงานกับชีวิต ส่งผลให้บุคคลในองค์การมีขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน ซึ่งต้องพิจารณาจากองค์ประกอบของคุณภาพชีวิตการทำงาน ซึ่งส่วนใหญ่มักนิยมใช้แนวคิดของวอลตัน (Walton)

ความหมายของการปกครองท้องถิ่น

ชูวงศ์ ฉายะบุตร (2539) ได้กล่าวถึงความหมายของปกครองท้องถิ่น ดังนี้

1. การปกครองของชุมชนหนึ่ง ซึ่งชุมชนเหล่านั้นอาจมีความแตกต่างกันในด้านความเจริญจำนวนประชากร หรือขนาดของพื้นที่หน่วยการปกครองส่วนท้องถิ่นของไทยจัดเป็นกรุงเทพมหานคร เทศบาล องค์การบริหารส่วนจังหวัด องค์การบริหารส่วนตำบล และเมืองพัทยา

2. การปกครองท้องถิ่นจะต้องมีอำนาจอิสระ (Autonomy) ในการปฏิบัติหน้าที่ตามความเหมาะสม กล่าวคือ อำนาจของหน่วยการปกครองท้องถิ่นจะต้องมีขอบเขตพอควรเพื่อให้เกิดประโยชน์ต่อการปฏิบัติหน้าที่ของหน่วยการปกครองท้องถิ่นอย่างแท้จริง อำนาจของท้องถิ่นนี้มีขอบเขตที่แตกต่างกันออกไปตามลักษณะความเจริญและความสามารถของประชาชนในท้องถิ่นนั้นเป็นสำคัญรวมทั้งนโยบายของรัฐบาลในการพิจารณาการกระจายอำนาจให้หน่วยการปกครองท้องถิ่นระดับใดจึงจะเหมาะสม

3. หน่วยการปกครองท้องถิ่นจะต้องมีสิทธิตามกฎหมาย (Legal Rights) ที่จะดำเนินการปกครองตนเองสิทธิตามกฎหมาย เช่น หน่วยการปกครองท้องถิ่นมีสิทธิที่จะตรากฎหมายหรือระเบียบข้อบังคับต่าง ๆ ขององค์การปกครองท้องถิ่น เพื่อประโยชน์ในการบริหารตามหน้าที่และเพื่อใช้บังคับประชาชนในท้องถิ่นนั้น ๆ เช่น เทศบัญญัติ ข้อบังคับ เป็นต้น

4. มีองค์กรที่จำเป็นในการบริหารและการปกครองตนเององค์กรที่จำเป็นของท้องถิ่นจัดแบ่งเป็นสองฝ่าย คือองค์การฝ่ายบริหาร และองค์การฝ่ายนิติบัญญัติ

ความสำคัญของการปกครองท้องถิ่น

จากแนวความคิดในการปกครองส่วนท้องถิ่นเพื่อสนับสนุนวัตถุประสงค์ทางการปกครองของรัฐบาลในอันที่จะรักษาความมั่นคงและความผาสุขของประชาชนยึดหลักการกระจายอำนาจปกครอง และเพื่อให้สอดคล้องกับหลักการประชาธิปไตย โดยประชาชนมีส่วนร่วมในการปกครองตนเอง ความสำคัญของการปกครองท้องถิ่นสามารถสรุปได้ดังนี้ (ชูวงศ์ ฉายะบุตร, 2539)

1. การปกครองท้องถิ่น ถือเป็นรากฐานของการปกครองระบอบประชาธิปไตยเพราะการปกครองท้องถิ่นเปรียบเสมือนจุดเริ่มต้นในการสอนการเมืองการปกครองแก่ประชาชนให้ประชาชนรู้สึกว่าตนมีส่วนในการปกครอง และการบริหารท้องถิ่นทำให้เกิดความรับผิดชอบและหวงแหนประโยชน์ต่อท้องถิ่นที่ตนอยู่อาศัย อันจะนำมาซึ่งความศรัทธาเลื่อมใสในระบอบการปกครองประชาธิปไตยในที่สุด โดยประชาชนจะมีโอกาสเลือกตั้งฝ่ายนิติบัญญัติ ฝ่ายบริหาร การเลือกตั้งจะเป็นการฝึกฝนให้ประชาชน ใช้ดุลพินิจเลือกผู้แทนที่เหมาะสมเข้าไปบริหารกิจการของท้องถิ่น ผู้นำในท้องถิ่นจะได้ใช้ความรู้ความสามารถบริหารงานท้องถิ่นเกิดความคุ้นเคยมีความชำนาญในการใช้สิทธิและหน้าที่ ซึ่งจะนำไปสู่การมีส่วนร่วมทางการเมืองในระดับชาติต่อไป (ชูศักดิ์ เที่ยงตรง, 2518)

2. การปกครองท้องถิ่นทำให้ประชาชนรู้จักท้องถิ่นการปกครองตนเอง (Self Government) หัวใจของการปกครองระบอบประชาธิปไตย ประการหนึ่งก็คือการปกครองตนเองมิใช่เป็นการปกครองอันเกิดจากคำสั่งเบื้องบนโดยเป็นการที่ประชาชนมีส่วนร่วมในการปกครอง ซึ่งผู้บริหารท้องถิ่นนอกจากจะได้รับเลือกตั้งมาเพื่อรับผิดชอบบริหารท้องถิ่นโดยอาศัยความร่วมมือร่วมใจจากประชาชนแล้ว ผู้บริหารท้องถิ่นจะต้องฟังเสียงประชาชนด้วยวิถีทางประชาธิปไตยประชาชนออกเสียงประชามติ (Reference) ให้ประชาชนมีอำนาจถอดถอน (Recall) ซึ่งจะทำให้ประชาชนเกิดความสำนึกในความสำคัญของตนเองต่อท้องถิ่นและมีส่วนรับรู้ถึงปัญหาและแก้ไขปัญหาท้องถิ่นของตน (ชูวงศ์ ฉายะบุตร, 2539)

3. การปกครองท้องถิ่นเป็นการแบ่งเบาภาระของรัฐบาล ซึ่งเป็นหลักสำคัญของการกระจายอำนาจ เนื่องจากภารกิจของรัฐบาลมีอยู่อย่างกว้างขวางนับวันจะขยายเพิ่มขึ้น ขณะที่แต่ละท้องถิ่นย่อมมีปัญหาและความต้องการที่แตกต่างกันประชาชนจึงเป็นผู้มีความเหมาะสมที่จะแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นในท้องถิ่นนั้นมากที่สุด และกิจการบางอย่างเป็นเรื่องเฉพาะท้องถิ่นไม่เกี่ยวกับท้องถิ่นอื่น ๆ และไม่มีส่วนได้ส่วนเสียต่อประเทศโดยส่วนรวม จึงเป็นการสมควรที่จะให้ประชาชนท้องถิ่นดำเนินการดังกล่าวเองทั้งนี้การแบ่งเบาภาระดังกล่าวทำให้รัฐบาลมีเวลาที่จะดำเนินการในเรื่องที่สำคัญ ๆ หรือกิจการใหญ่ ๆ ระดับชาติอันเป็นประโยชน์ต่อประเทศชาติโดยส่วนรวม และมีความคล่องตัวในการดำเนินงานของรัฐบาลจะมีมากขึ้น

4. การปกครองท้องถิ่นสามารถสนองตอบความต้องการของท้องถิ่นตรงเป้าหมายและมีประสิทธิภาพ เนื่องจากท้องถิ่นมีความแตกต่างกันไม่ว่าทางสภาพภูมิศาสตร์ ทรัพยากร ประชาชนความต้องการ และปัญหาย่อมต่างกันออกไปผู้ที่ให้บริการหรือแก้ไขปัญหาให้ถูกจุดและสอดคล้องกับความต้องการของประชาชนได้เป็นอย่างดีก็คือ หน่วยการปกครองท้องถิ่นนั้นเอง

5. การปกครองท้องถิ่นจะเป็นแหล่งสร้างผู้นำทางการเมืองและการบริหารของประเทศในอนาคตผู้นำหน่วยการปกครองท้องถิ่นย่อมเรียนรู้ประสบการณ์ทางการเมือง การเลือกตั้ง การสนับสนุนจากประชาชนในท้องถิ่นย่อมเป็นพื้นฐานที่ดีต่ออนาคตทางการเมืองของตน และยังฝึกฝนทักษะทางการบริหารงานในท้องถิ่นอีกด้วย

6. การปกครองท้องถิ่นโดยยึดหลักการกระจายอำนาจ ทำให้เกิดการพัฒนาชนบทแบบพึ่งตนเองทั้งทางการเมือง เศรษฐกิจ และสังคม

สรุป ความสำคัญของการปกครองส่วนท้องถิ่น ตามหลักการกระจายอำนาจทำให้เกิดการพัฒนาชนบทแบบพึ่งตนเองทั้งทางการเมือง เศรษฐกิจและสังคม สามารถแบ่งออกเป็นสองด้านคือ ด้านการเมืองการปกครอง และการบริหาร กล่าวคือในด้านการเมืองการปกครองนั้นเป็นการปูพื้นฐานการปกครองระบอบประชาธิปไตยและเรียนรู้การปกครองตนเอง ส่วนด้านการบริหารนั้นเป็นการแบ่งเบาภาระรัฐบาลและประชาชนในท้องถิ่นได้หาทางแก้ปัญหาด้วยตนเอง ด้วยกลไกการบริหารต่าง ๆ ทั้งในแง่ของการบริหารงานบุคคลการงบประมาณ และการจัดการ เป็นต้น (ชูวงศ์ ฉายะบุตร, 2539)

การพัฒนาคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามแนวคิดและทฤษฎีของนักวิชาการ

การดำรงชีวิตของตนเอง ถือว่าเป็นคุณลักษณะของการมีคุณภาพชีวิตที่ดีของบุคคลในอีกระดับหนึ่ง ซึ่งมีแนวทางในการพัฒนาคุณภาพชีวิตในการทำงานของของบุคลากรในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ดังต่อไปนี้

1. พัฒนาทางกาย เพื่อมุ่งให้ร่างกายมีสุขภาพแข็งแรงสมบูรณ์ ปราศจากโรคภัยไข้เจ็บ และความพิการใด ๆ

2. พัฒนาทางอารมณ์ เพื่อมุ่งให้อารมณ์มีความสนุกสนานร่าเริง ไม่มีความเครียด หรือวิตกกังวลต่อการเรียน หรือต่อการปฏิบัติงานในหน้าที่รับผิดชอบ มีแต่ความเจริญหู เจริญตา เจริญใจ มองโลกในแง่ดีตลอดไป

3. พัฒนาทางสังคม เพื่อมุ่งให้เป็นคนที่มีเกียรติ ได้รับการยกย่องเคารพนับถือการยอมรับความรู้สึกเป็นเจ้าของ และความต้องการเป็นส่วนหนึ่งของสังคม

4. พัฒนาทางความคิด เพื่อมุ่งให้เป็นคนที่มีความต้องการที่จะรู้และเข้าใจในสิ่งต่าง ๆ มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ในการคิดค้นหาวิธีการป้องกันแก้ไขปัญหาทั้งหลายให้ตัวเองได้ดำรงชีพอยู่อย่างสุขสบาย

5. พัฒนาทางจิตใจ เพื่อมุ่งให้เป็นคนที่มีคุณค่า มีประโยชน์ต่อชุมชนเป็นที่พึ่งที่ยึดเหนี่ยวทางใจมีความมั่นใจว่าชีวิตนี้มีคุณค่ามีความสุขหรือมีชีวิตที่ดีกว่าในอนาคต ได้รับความหลุดพ้นจากทุกข์ทั้งหลาย

6. พัฒนาทางปัญญา เพื่อมุ่งให้เป็นคนมีความเฉลียวฉลาด สามารถคิดพิจารณาเรื่องต่าง ๆ ได้อย่างมีเหตุผล ซึ่งปัญญาจะแตกฉานในบุคคลได้นั้น จำเป็นจะต้องมีการศึกษาเล่าเรียนมีความสนใจเอาใจใส่ต่อวิชาความรู้ที่ครูอาจารย์อบรมสั่งสอนเพื่อให้เป็นผู้มีความรู้ความสามารถและนำไปพัฒนาชีวิตที่มีคุณค่าต่อไปภายภาคหน้า

7. พัฒนาทางวินัย เพื่อมุ่งให้เป็นคนมีระเบียบวินัยในตนเอง สามารถเคารพ และปฏิบัติต่อภาระหน้าที่ต่าง ๆ ที่มีอยู่ให้อยู่ในกรอบของข้อบังคับของกฎเกณฑ์ที่ได้กำหนดขึ้นไม่ประพฤติตนออกนอกลู่นอกทาง การมีวินัยที่ดีนั้นพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวรัชกาลที่ 9 ได้ทรงมีทรรศนะว่า “คนที่มีระเบียบวินัยนั้นเป็นผู้ที่เข้มแข็งเป็นผู้ที่หวังดีต่อตัวเองเป็นผู้จะมีความสำเร็จในอนาคต”

Hackman and Suttle (1977) ได้เสนอแนวทางการพัฒนาคุณภาพชีวิตในการทำงานให้ได้ผลจะต้องดำเนินการและได้รับความร่วมมือจากหลาย ๆ ฝ่ายด้วยกัน ดังนี้

1. ฝ่ายจัดการและพนักงานต้องร่วมมือกัน เพื่อช่วยกันสร้างประโยชน์ที่จะเกิดขึ้นจากโครงการพัฒนาคุณภาพชีวิตในการทำงาน โดยฝ่ายจัดการจะต้องเป็นศูนย์กลางในการนำแผนมาปฏิบัติ และเป็นผู้นำในการเปลี่ยนแปลง และพนักงานต้องให้การสนับสนุนเพื่อจะได้ทำให้เกิดประโยชน์กับตนเอง

2. ผู้นำสหภาพแรงงานจะต้องให้ความร่วมมือ นั่นหมายความว่า สหภาพแรงงานจะต้องให้การสนับสนุน และยอมรับการเปลี่ยนแปลงที่จะเกิดขึ้น และจะต้องเป็นตัวแทนของสมาชิกในการที่จะทำหน้าที่เจรจาต่อรองกับฝ่ายจัดการ เพื่อให้เกิดประโยชน์ต่อสมาชิก

3. เจ้าหน้าที่ของรัฐจะต้องช่วยในเรื่องของการปกป้องสิทธิและผลประโยชน์ของพนักงานโดยจะต้องมีมาตรฐานและยุติธรรมในการจ้างงาน เช่น เรื่องกฎหมายการใช้แรงงานเด็ก กฎหมายการจ่ายค่าจ้างแรงงางหญิง กฎหมายความสัมพันธ์ระหว่างฝ่ายจัดการกับสหภาพแรงงาน กฎหมายค่าจ้างแรงงานขั้นต่ำ มีการประกันสำหรับผู้ถูกเลิกจ้าง เรื่องความปลอดภัยและสุขอนามัย และความเสมอภาคในการจ้างงาน

4. นักพฤติกรรมศาสตร์เป็นผู้มีความรู้ความสามารถพิเศษและกลยุทธ์ต่าง ๆ ที่จะสามารถช่วยในเรื่องพัฒนาสุขภาพร่างกาย เพราะจะเป็นผู้ที่มีความรู้แท้จริงและสามารถกระตุ้นให้ฝ่ายจัดการกำหนดนโยบายและตัดสินใจ นอกจากนี้ยังสามารถประสานงานให้ผู้นำสหภาพแรงงานร่วมมือวางแผนในการเปลี่ยนแปลงองค์กรด้วย

Arnold and Feldman (1986) ได้กล่าวว่า การที่จะทำให้แผนงานคุณภาพชีวิตการทำงานมีประสิทธิภาพสูงต้องคำนึงถึง

1. ฝ่ายบริหารจะต้องมีการจัดระบบที่ดีระหว่างระบบเทคโนโลยีที่ใช้กับระบบสังคมในองค์กรการนำเทคโนโลยีเข้ามาใช้ในองค์กรจะต้องคำนึงถึงความต้องการของพนักงาน โดยเฉพาะพนักงานที่ต้องใช้เทคโนโลยีนั้น ๆ ดังนั้นจะต้องมีการวางแผนและออกแบบก่อนการนำมาใช้เสมอเพื่อให้มีความสอดคล้องกัน

2. องค์กรจะต้องถูกออกแบบให้มีความยืดหยุ่นสูงสามารถปรับเปลี่ยนได้ตามสภาพแวดล้อมและจะต้องสามารถจูงใจพนักงานให้ปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิผล เช่น การมีอำนาจอิสระ หรือการบริหารงานเองภายในกลุ่ม

3. แนวทางของคุณภาพชีวิตการทำงานจะประสบความสำเร็จหรือไม่ ขึ้นอยู่กับความรู้สึกผูกพันต่อองค์กรที่พนักงานมีการยอมรับเป้าหมายขององค์กร ซึ่งความผูกพันต่อองค์กรนี้จะเกิดขึ้นต้องอาศัยการบริหารงานที่มีช่องทางการติดต่อสื่อสารที่เปิดกว้างจากผู้บริหาร และระดับของการมีส่วนร่วมในกระบวนการตัดสินใจจากพนักงานทุกคนในองค์กร

4. การนำเอาแผนงานคุณภาพชีวิตการทำงานไปใช้ต้องอาศัยการปรับเปลี่ยนบทบาทและทัศนคติใหม่ของฝ่ายบริหารที่มีต่อพนักงาน บรรยากาศระหว่างฝ่ายบริหารและพนักงานจะต้องมีความไว้วางใจเชื่อถือกัน ไม่มีความเป็นปรปักษ์กัน แผนงานคุณภาพชีวิตการทำงานจะสำเร็จต้องอาศัยความร่วมมือกัน จากการทำงานเป็นทีมผู้บังคับบัญชาต้องให้การสนับสนุนอย่างจริงจัง

Mondy and Noe (1996) ได้เสนอแนวทางที่ใช้เป็นหลักในการเริ่มต้นการจัดทำโครงการพัฒนาคุณภาพชีวิตการทำงาน ดังนี้

1. การพัฒนาคุณภาพชีวิตการทำงานเป็นแผนงานในระยะยาว และต้องดำเนินงานอย่างจริงจัง

2. องค์กรจะต้องกำหนดความหมายทิศทางของการทำงาน เมื่อเริ่มแผนการส่งเสริมคุณภาพชีวิตการทำงานเข้ามาใช้

3. พนักงานทุกระดับต้องมีส่วนร่วมในโครงการ

4. ผู้นำองค์กรจะต้องให้การสนับสนุนอย่างจริงจัง

5. องค์กรจะต้องมีความสามารถในการนำเป้าหมายกลยุทธ์มาปฏิบัติในงานประจำวัน

6. ทั้งฝ่ายบริหารและผู้นำแรงงาน จะร่วมลงประชามติในเรื่องราวและปัญหาที่เกิดขึ้นเป็นการร่วมกันแก้ไขปัญหา (ในกรอบขอบเขตที่ฝ่ายบริหารกำหนด) จะได้แนวทางและกระบวนการทำงานใหม่ที่ มีคุณภาพชีวิตการทำงานดีขึ้น

เชี่ยวชาญ อาศุวัฒนกูล (2530) ได้เสนอแนวทางที่สำคัญต่อการทำงานให้เกิดคุณภาพของชีวิตการทำงานและประสิทธิผลขององค์กร ได้แก่ การปรับปรุงบรรยากาศขององค์กร การออกแบบงานใหม่การบริหารแบบมีส่วนร่วม และการสร้างกลุ่มคุณภาพ

ดังนั้น การพัฒนาคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคคลจะต้องเริ่มต้นด้วยตัวเองเปิดใจยอมรับการพัฒนาตนเองพัฒนาคุณภาพชีวิต ต้องมีความพร้อมสำหรับการศึกษาเรียนรู้และการเปลี่ยนแปลงแล้วจะทำให้บุคคลนั้นสามารถใช้ชีวิตร่วมกันกับคนอื่น ๆ ในสังคมได้อย่างมีความสุข มีความพึงพอใจในการทำงานและจะเป็นผลดีต่อองค์การทำให้การปฏิบัติงานในหน่วยงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผลมากขึ้นต่อไป

บทสรุป

บุคลากรเป็นทรัพยากรที่มีคุณค่าอย่างยิ่งในการขับเคลื่อนองค์การให้บรรลุผลตามเป้าหมายการพัฒนาและส่งเสริมให้บุคลากรมีคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ดีทั้งด้านร่างกาย จิตใจ และสังคมเป็นการเพิ่มแรงจูงใจให้แก่บุคลากรในการปฏิบัติงานอันจะส่งผลต่อการทำงานให้บรรลุวัตถุประสงค์และเกิดประสิทธิภาพและประสิทธิภาพขององค์กรในการพัฒนาคุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากรองค์กรปกครองสวนท้องถิ่นโดยพิจารณาจากองค์ประกอบของคุณภาพชีวิตการทำงาน 8 ด้าน ดังนี้ 1) ด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม 2) ด้านสภาพการทำงานที่มีความปลอดภัยและส่งเสริมคุณภาพ 3) ด้านโอกาสในการพัฒนาศักยภาพของผู้ปฏิบัติงาน 4) ด้านลักษณะงานที่ส่งเสริมความเจริญเติบโตและความมั่นคงให้แก่ผู้ปฏิบัติงาน 5) ด้านลักษณะงานที่มีส่วนส่งเสริมด้านบูรณาการทางสังคมของผู้ปฏิบัติงาน 6) ด้านลักษณะงานของที่ตั้งอยู่

บนฐานของกฎหมาย 7) ด้านสมดุลระหว่างชีวิตกับการทำงานโดยส่วนรวม 8) ด้านลักษณะงานที่เกี่ยวข้องและสัมพันธ์กับสังคมโดยตรง ทั้งนี้เพื่อสร้างขวัญกำลังใจ และความรู้สึกพึงพอใจในการทำงาน องค์กรทุกภาคส่วนจึงควรหันมาใส่ใจ เรื่องคนกันมากขึ้น ยิ่งในยุคปัจจุบันที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างต่อเนื่อง ย่อมมีผลกระทบต่อการดำรงชีพของบุคลากรในองค์กรอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้องค์กรเองคงจะไม่มุ่งเน้นที่การเจริญเติบโตขององค์กรอย่างเดียวควรจะให้มาใส่ใจเรื่องคุณภาพชีวิตของบุคลากรควบคู่ไปด้วย

บรรณาณุกรรม

ชูวงศ์ ฉายะบุตร. (2539). *การปกครองท้องถิ่นไทย* (พิมพ์ครั้งที่ 3). กรุงเทพมหานคร: บริษัทพิฆเนศ พริ้นติ้ง เซ็นเตอร์ จำกัด.

ชูศักดิ์ เที่ยงตรง. (2518). *การบริหารการปกครองท้องถิ่นของไทย*. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

เชี่ยวชาญ อาศุวัฒนกูล. (2530). *มิติใหม่ของการบริหารงานบุคคลในภาครัฐบาล*. กรุงเทพมหานคร: โอเอส พรินติ้งเฮ้าส์.

ณปภัช ตะสิงห์. (2552). *คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานเทศบาลตำบลในจังหวัดสระบุรี* [วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์]. มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ในพระราชูปถัมภ์.

ปวรรัตน เลิศสุวรรณเสรี. (2557). *รายงานการวิจัยคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรวิทยาลัยราชพฤกษ์*. นนทบุรี: วิทยาลัยราชพฤกษ์.

ผจญ เฉลิมสาร. (มีนาคม-เมษายน 2540). คุณภาพชีวิตการทำงาน. *Productivity World, 1*(2), 24-25.

ศิริ ฮามสุโพธิ์. (2540). *ประชากรกับการพัฒนาคุณภาพชีวิต*. กรุงเทพมหานคร: โอ.เอส.พริ้นติ้งเฮ้าส์.

สถาบันเสริมสร้างขีดความสามารถมนุษย์. (2551). *มาตรฐานระบบการบริหารจัดการคุณภาพชีวิตการทำงาน*. สมุทรสาคร: สำนักพิมพ์กู๊ดเนส.

สันติ บางอ้อ. (กรกฎาคม-สิงหาคม 2540). *การสร้างคุณภาพชีวิตที่ดีในการทำงาน*. *Productivity World, 2*, 39-40.

สุจิตรา อรุณมาก, สมเกียรติ วันทะนะ, และ โกวิท วงศ์สุรวัฒน์. (2560). *คุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรเทศบาลตำบลในเขตอำเภอเมืองนครปฐม จังหวัดนครปฐม*. *วารสารสหวิทยาการวิจัย, 6*(1), 74-88.

Arnold, H.J., & D.C, Feldman. (1986). *Organizational Behavior*. Singapore: McGraw-Hill Inc.

Hackman, R.J., & L.J., Suttle. (1977). *Improving Life at Work: Behavioral Science Approach to Organizational Change*. Santa Monica, California: Goodyear Publishing.

Huse, E.F., & Cumming, T.G. (1985). *Organization development and change* (3rd ed). New York: West Publishing.

Mondy, R. Wayne., & Noe, Robert M. (1996). *Human Resource Management.* New York: Prentice-Hall Inc.

Piccinini, V.C., & Tolfo, S.R. (1998). *The best companies to work in Brazil and Quality of Working Life: Disjunctions between theory and practice.* http://www.sba.muohio.edu/abas/1998/qvtabas.pdf

Walton, R.E., (1973, September). *Quality of Working Life. What is it?. Slone Management Review, 15*, 12-16.

การพัฒนาประสิทธิผลการบริหารงานสำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดราชบุรี

Development of Administrative Efficiency of the Ratchaburi Provincial Office of Buddhism

สุวฉัฐ ศิริธัญญารัตน์[1] และชมภูนุช หุ่นนาค[2]

Suwachat Siritanyarat[1] and Chompoonuch Hunnak[2]

นักศึกษาปริญญาโท หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ[1]

อาจารย์ประจำ หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ[2]

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์[1,2]

E-mail: suwachat.sir@gmail.com[1]

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ 3 ประการเพื่อ (1) วิเคราะห์ระดับประสิทธิผลการบริหารงานของสำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดราชบุรี (2) เปรียบเทียบประสิทธิผลการบริหารงานของสำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดราชบุรี จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล และ (3) เสนอแนวทางการพัฒนาประสิทธิผลการบริหารงานของสำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดราชบุรี การวิจัยนี้เป็นการวิจัยแบบผสมผสาน การวิจัยเชิงปริมาณ กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 309 คน ได้แก่ พระสังฆาธิการ พระสงฆ์ บุคลากร เจ้าหน้าที่ และประชาชนที่ติดต่อประสานงานเกี่ยวกับกิจการพระพุทธศาสนาจังหวัดราชบุรี เก็บรวบรวมโดยใช้แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าความแปรปรวนแบบทางเดียว และค่าที ส่วนการวิจัยเชิงคุณภาพ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ จำนวน 28 คน ได้แก่ เจ้าหน้าที่สำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดราชบุรี พระสังฆาธิการหรือพระเลขานุการ และผู้ติดต่อประสานงาน เก็บรวบรวมข้อมูลโดยการสัมภาษณ์เชิงลึก และวิเคราะห์ข้อมูลด้วยวิธีการวิเคราะห์เนื้อหา ผลการวิจัย (1) ด้านประสิทธิผลการบริหารงานของสำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดราชบุรี ภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยด้านการให้บริการมีค่าเฉลี่ยสูงสุด (2) ด้านผลการเปรียบเทียบประสิทธิผลการบริหารงานของสำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดราชบุรี จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า ผู้ติดต่อประสานงานที่มีปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ และระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นต่อประสิทธิผลการบริหารงานของสำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดราชบุรี ไม่แตกต่างกัน และ (3) ด้านแนวการพัฒนาประสิทธิผลการบริหารงานของสำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดราชบุรี คือ (ก) สำนักงานพระพุทธศาสนาแห่งชาติ ควรมีการปรับโครงสร้างบุคลากรสำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดราชบุรี ให้มีความสอดคล้องเหมาะสมกับอำนาจหน้าที่ความรับผิดชอบ และ (ข) สำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดราชบุรี ควรส่งเสริมให้มีระบบการตรวจสอบงบประมาณอย่างเข้มงวด จัดสรรงบประมาณให้เหมาะสม ตามลำดับความสำคัญและเร่งด่วน ให้ทั่วถึงและเพียงพอ

คำสำคัญ: ประสิทธิผล การบริหารงาน สำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดราชบุรี

Abstract

The three objectives of this study were: (1) to analyze the level of administrative efficiency of the Ratchaburi Provincial Office of Buddhism, (2) to compare administrative efficiency of the Ratchaburi Provincial Office of Buddhism, categorized by personal factors, and (3) to propose guidelines for developing administrative efficiency of the Ratchaburi Provincial Office of Buddhism. This study employed a mixed methodology approach. The quantitative study sample comprised 309 people and Buddhist monks, namely Buddhist ecclesiastical official monks, Buddhist monks, personnel, staff, and people who contacted and coordinated about Buddhist issues in Ratchaburi Province. Data was collected through questionnaires. Statistics used to analyze the data were frequency, percentage, mean, and standard deviation, one-way, and t-test. Samples of the qualitative study were 28 key informants, namely personnel working for the Ratchaburi Provincial Office of Buddhism, Buddhist ecclesiastical official monks, or secretaries and coordinators. Data was collected through in-depth interviews and processed using content analysis. Major findings: (1) on the analysis of administrative efficiency of the Ratchaburi Provincial Office of Buddhism, as a whole it was rated at a high level, which the service aspect had the highest mean, (2) the comparison of administrative efficiency of the Ratchaburi Provincial Office of Buddhism, categorized by personnel factors was found that coordinators with different personal factors; gender, age, status and education level, had no different opinions toward administrative efficiency of the Ratchaburi Provincial Office of Buddhism, and (3) guidelines for developing administrative efficiency of the Ratchaburi Provincial Office of Buddhism were: a) the National Office of Buddhism should adjust the personnel structure of the Ratchaburi Provincial Office of Buddhism to be consistent with the authorities and responsibilities and (b) the Ratchaburi Provincial Office of Buddhism should encourage rigorous budget inspection and allocate budgets appropriately according to priority and urgency thoroughly and sufficiently.

Keywords: Efficiency, administration, Ratchaburi Provincial Office of Buddhism

บทนำ

พระพุทธศาสนา ถือเป็นศาสนาที่อยู่คู่กับสังคมไทยมาช้านาน โดยการหล่อหลอมความเชื่อและค่านิยมด้วยหลักธรรมคำสอนทางพระพุทธศาสนาจากรุ่นหนึ่งไปสู่รุ่นหนึ่ง ดังนั้นวิถีชีวิตของคนไทยจึงมีความเกี่ยวโยงสัมพันธ์เป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับพระพุทธศาสนาทั้งในทางประวัติศาสตร์และในทางวัฒนธรรม ในทาง

ประวัติศาสตร์นั้น ความเป็นมาของชนชาติไทยกับความเป็นมาของพระพุทธศาสนากล่าวได้ว่ามีความสัมพันธ์อย่างใกล้ชิด และมีความเกี่ยวเนื่องผูกพันกันมาโดยตลอด นับตั้งแต่ครั้งที่มีประวัติศาสตร์ปรากฏชัดเจน ประชาชนชาวไทยก็ได้ยอมรับนับถือพระพุทธศาสนาต่อเนื่องสืบมาจนถึงปัจจุบัน จากสถิติข้อมูลของกรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย ณ วันที่ 31 ธันวาคม พ.ศ. 2566 ระบุว่า ประเทศไทยมีจำนวนประชากรทั้งสิ้น 66,052,615 คน ในจำนวนนี้ส่วนใหญ่เป็นพุทธศาสนิกชนผู้นับถือพระพุทธศาสนาจำนวน ทั้งสิ้น 61,098,668 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 92.5 ของจำนวนประชากรในประเทศไทย (กรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย, 2567) ส่วนในทางวัฒนธรรมนั้น วิถีชีวิตของประชาชนชาวไทยล้วนผูกพันประสานกลมกลืนกับหลักความเชื่อและหลักปฏิบัติในทางพระพุทธศาสนาอย่างใกล้ชิด ผ่านระยะเวลาอันยาวนานจนทำให้เกิดการปรับตัวเข้าหากันและต่างพึ่งพาอาศัยอนุเคราะห์กันและกัน จนนำมาสู่ระบบความเชื่อและการประพฤติปฏิบัติทางพระพุทธศาสนาที่เป็นพระพุทธศาสนาแบบไทยหรือพระพุทธศาสนาของประชาชนชาวไทย (องอาจ ธรรมนิทรา, 2562)

จากความคิดเห็นดังกล่าวสะท้อนให้เห็นว่า ถึงแม้พระพุทธศาสนาจะยังดำรงอยู่คู่สังคมไทยและเป็นศาสนาประจำชาติมาอย่างยาวนาน แต่ยังมีความท้าทายซึ่งเกิดจากปัญหาที่เป็นผลมาจากการเปลี่ยนแปลงของบริบททั่วไปทางสังคม ซึ่งต้องได้รับการแก้ไขปัญหาจากทุกภาคส่วน ทั้งหน่วยงานภาครัฐ ภาคเอกชน องค์กรทางพระพุทธศาสนาและประชาชนทั่วไป โดยเฉพาะหน่วยงานภาครัฐ คือ สำนักงานพระพุทธศาสนาแห่งชาติ ซึ่งอำนาจหน้าที่ของสำนักงานพระพุทธศาสนาแห่งชาติเป็นสิ่งที่มีความสำคัญอย่างยิ่งต่อสถาบันหลักของชาติ คือ สถาบันศาสนา และพระพุทธศาสนาก็เป็นศาสนาที่คนส่วนใหญ่ของประเทศนับถือเป็นรากฐานทางจารีตและขนบธรรมเนียมประเพณี อันได้แก่ การสนองงานคณะสงฆ์ การทำนุบำรุง ส่งเสริม อุปถัมภ์ คุ้มครองและพัฒนางานพระพุทธศาสนา การดูแลรักษา จัดการศาสนสมบัติตลอดจนการพัฒนาพุทธมณฑลให้เป็นศูนย์กลางทางพระพุทธศาสนา รวมทั้งให้การสนับสนุนส่งเสริมพัฒนาบุคลากรทางศาสนาซึ่งเป็นกลไกสำคัญในการขับเคลื่อนสังคมและประเทศชาติในมิติทางศาสนา ดังนั้น การบริหารงานของสำนักพระพุทธศาสนาแห่งชาติจึงจำเป็นต้องกระจายอำนาจการบริหารงานให้ทั่วถึงและครอบคลุมทั่วทุกจังหวัด เพื่อให้การบริหารงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

สำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดราชบุรีเป็นส่วนหนึ่งในองค์กรสำนักงานพระพุทธศาสนาแห่งชาติ ซึ่งก็มีภารกิจหลักประกอบด้วย (1) ดำเนินการตามกฎหมายว่าด้วยคณะสงฆ์และกฎหมายว่าด้วยการกำหนดวิทยฐานะ ผู้สำเร็จวิชาการพระพุทธศาสนา รวมทั้งกฎหมายและระเบียบที่เกี่ยวข้อง (2) รับสนองงานประสานงาน และถวายการสนับสนุนกิจการและการบริหารการปกครองคณะสงฆ์ (3) เสนอแนวทางการกำหนดนโยบายและมาตรการในการคุ้มครองพระพุทธศาสนา (4) ส่งเสริม ดูแล รักษาและทำนุบำรุงศาสนสถานและศาสนวัตถุทางพระพุทธศาสนา (5) ดูแล รักษา และจัดการวัดร้างและศาสนสมบัติกลาง (6) พัฒนาพุทธมณฑลให้เป็นศูนย์กลางทางพระพุทธศาสนา (7) ทำนุบำรุงพุทธศาสนศึกษาเพื่อพัฒนาความรู้คู่คุณธรรม (8) สนับสนุนและส่งเสริมการเผยแผ่พระพุทธศาสนาทั้งในประเทศและต่างประเทศ รวมทั้งการเป็นศูนย์กลางพระพุทธศาสนาโลก และ (9) ปฏิบัติการอื่นใดตามที่กฎหมายกำหนดให้เป็นอำนาจหน้าที่ของสำนักงานหรือตามที่นายกรัฐมนตรีหรือคณะรัฐมนตรีมอบหมาย

จากอำนาจหน้าที่ของสำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดราชบุรี จะเห็นได้ว่ามีกรอบการบริหารดำเนินงานครอบคลุมทุกด้านที่เกี่ยวกับกิจการทางพระพุทธศาสนา ทำให้ปริมาณงานมีจำนวนมาก ซึ่งเมื่อเปรียบเทียบกับจำนวนบุคลากรในสำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดราชบุรี ที่มีจำนวนบุคลากรทั้งสิ้นเพียง 11 คน ถือว่ายังขาดความสมดุลเป็นอย่างมากเมื่อเปรียบเทียบระหว่างภาระของงานกับจำนวนบุคลากร ซึ่งอาจส่งผลต่อประสิทธิผลการบริหารงานของสำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดราชบุรีได้

จากที่มาและความสำคัญของปัญหาที่กล่าวมาข้างต้น แสดงให้เห็นว่าพระพุทธศาสนามีความสำคัญต่อการพัฒนาประเทศชาติในมิติของการยกระดับจิตใจและพฤติกรรมของคนในสังคม ดังนั้นการธำรงรักษาให้พระพุทธศาสนามีความเข้มแข็งเป็นที่ยึดเหนี่ยวจิตใจ อันเป็นรากฐานในการพัฒนาคน จึงเป็นสิ่งที่ทุกภาคส่วนต้องร่วมมือกัน โดยมีองค์กรทางพระพุทธศาสนาเป็นตัวขับเคลื่อนการดำเนินงาน โดยเฉพาะสำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัด ซึ่งเป็นหน่วยงานในระดับภูมิภาค มีความใกล้ชิดกับกลไกทางพระพุทธศาสนามากที่สุด ดังนั้นผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาการพัฒนาประสิทธิผลการบริหารงานของสำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดราชบุรี เพื่อนำผลการศึกษามาใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาการบริหารงานในด้านกิจการทางพระพุทธศาสนาให้เกิดประสิทธิผลสูงสุด

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

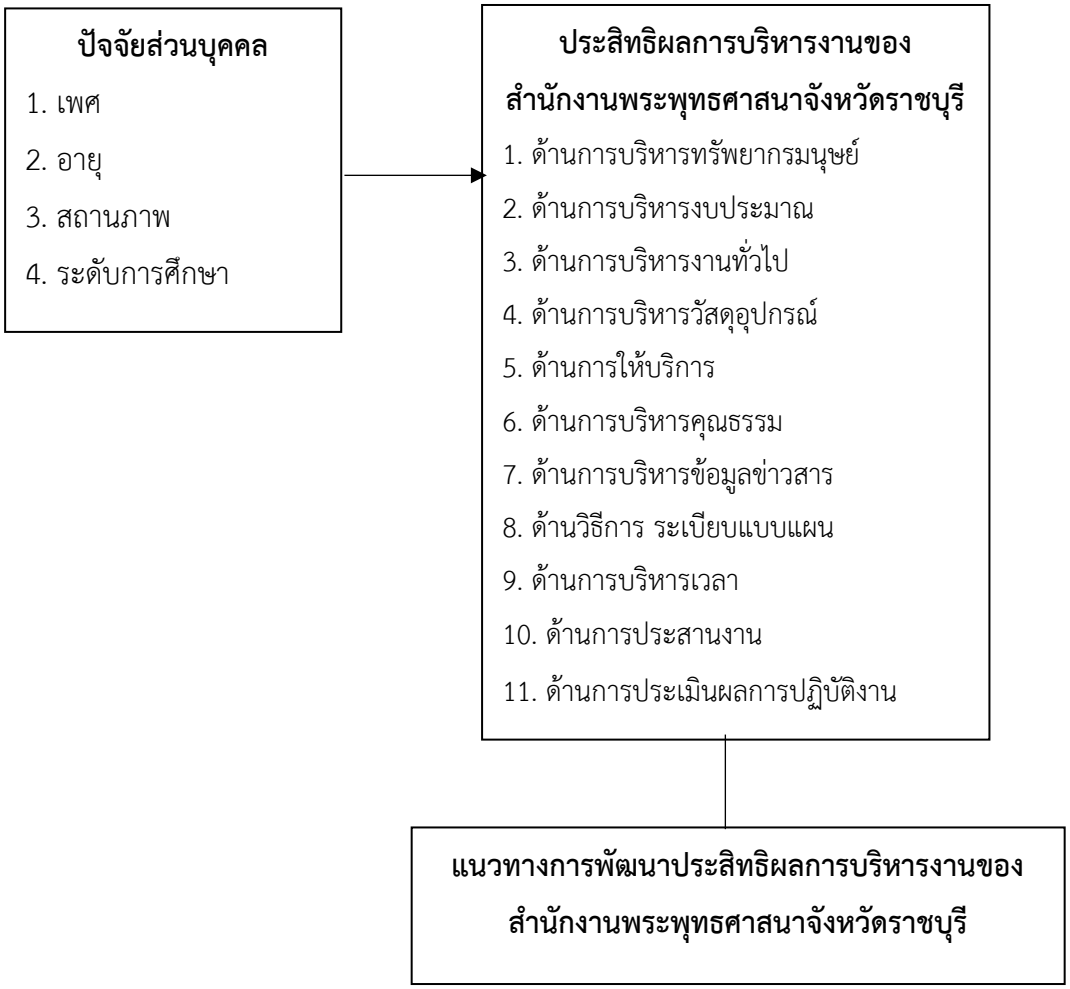
1. เพื่อวิเคราะห์ระดับประสิทธิผลการบริหารงานของสำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดราชบุรี
2. เพื่อเปรียบเทียบประสิทธิผลการบริหารงานของสำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดราชบุรี จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล
3. เพื่อเสนอแนวทางการพัฒนาประสิทธิผลการบริหารงานของสำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดราชบุรี

การทบทวนวรรณกรรม

การบริหาร หมายถึง การดำเนินงานให้บรรลุวัตถุประสงค์โดยการใช้กระบวนการอย่างมีระเบียบโดยอาศัยทรัพยากรทางการบริหาร คือ คน เงิน วัสดุอุปกรณ์ และการจัดการ ดังนั้น การบริหารจึงเป็นกระบวนการที่ผู้บริหารจำเป็นต้องใช้ทั้ง “ศาสตร์” และ “ศิลป์” ในการชักจูงให้คนหันมาช่วยเหลืองานขององค์การ เพื่อให้เกิดความร่วมมือร่วมใจกันในการทำงานให้ได้รับผลสำเร็จตามจุดหมายที่วางไว้อย่างเหมาะสมกับสถานการณ์โดยที่ผู้บริหารต้องทำหน้าที่เป็นทั้งหัวหน้า ผู้นำ ผู้ประสานงานอย่างมีประสิทธิภาพ (สมยศ นาวีการ (2555)

วิรัช วิรัชนิภาวรรณ (2553) ได้กำหนดตัวชี้วัดของหลักการบริหารไว้ 11 ด้าน ประกอบด้วย ด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ด้านการบริหารงบประมาณ ด้านการบริหารงานทั่วไป ด้านการบริหารวัสดุอุปกรณ์ ด้านการให้บริการ ด้านการบริหารคุณธรรม ด้านการบริหารข้อมูลข่าวสาร ด้านวิธีการ ระเบียบแบบแผน ด้านการบริหารเวลา ด้านการประสานงาน และด้านการประเมินผล

จากการทบทวนแนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิผลการบริหารงานของสำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดราชบุรี ผู้วิจัยมีความสนใจเลือกเอาแนวคิดเกี่ยวกับการบริหารของ วิรัช วิรัชนิภาวรรณ (2553) มากำหนดเป็นกรอบแนวคิดในการวิจัย ดังนี้



รูปที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

ที่มา: วิรัช วิรัชนิภาวรรณ (2553)

ระเบียบวิธีการวิจัย

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ พระสังฆาธิการและพระสงฆ์ที่ติดต่อประสานงานเกี่ยวกับกิจการพระพุทธศาสนาจังหวัดราชบุรี จำนวน 459 รูป และบุคลากร เจ้าหน้าที่และประชาชนที่ติดต่อประสานงานเกี่ยวกับกิจการพระพุทธศาสนาจังหวัดราชบุรี จำนวน 902 คน รวม 1,361 รูป/คน กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของ Yamane (1973) จำนวน 309 รูป/คน ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (key Informants) จำนวนทั้งสิ้น 28 รูป/คน ได้แก่ กลุ่มเจ้าหน้าที่สำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดราชบุรี จำนวน 3 คน กลุ่มพระเจ้าคณะปกครอง

หรือพระเลขานุการ จำนวน 22 รูป และกลุ่มผู้ติดต่อประสานงานเกี่ยวกับกิจการทางพระพุทธศาสนาจังหวัดราชบุรี จำนวน 3 คน

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย เป็นการวิจัยแบบผสมผสาน (Mixed Method Research) ประกอบด้วยการวิจัยปริมาณ โดยใช้แบบสอบถาม เป็นเครื่องมือในการวิจัย ซึ่งใช้กับกลุ่มตัวอย่าง และใช้แบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้างกับผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ โดยการตรวจสอบความถูกต้อง (correctively) และความเที่ยงตรง (content validity) จากผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 ท่าน

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

3.1 ข้อมูลเชิงปริมาณ ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมด้วยตนเองโดยแจกแบบสอบถามให้กับกลุ่มตัวอย่าง แล้วนำมาตรวจสอบความสมบูรณ์ของข้อมูล จากนั้นนำข้อมูลที่ได้มาประมวลผล จัดประเภทของข้อมูลและนำข้อมูลมาวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติเพื่อหาข้อสรุปของผลการศึกษา

3.2 ข้อมูลเชิงคุณภาพ ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้ให้ข้อมูลสำคัญ โดยการสัมภาษณ์แบบเชิงลึกแบบไม่เป็นทางการ เพื่อสร้างบรรยากาศการพูดคุยที่เป็นธรรมชาติแลกเปลี่ยนความคิดเห็นและประสบการณ์เกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาประสิทธิผลการบริหารงานของสำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดราชบุรี ระหว่างผู้วิจัยและผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ในการสัมภาษณ์จะทำการอธิบายวิธีการตอบอย่างละเอียดแก่ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ เมื่อเสร็จสิ้นการสัมภาษณ์ผู้วิจัยจะทำการตรวจสอบความสมบูรณ์ของข้อมูลที่ได้รับและความชัดเจนของข้อมูลทั้งหมด หากข้อความใดไม่สมบูรณ์จะสัมภาษณ์เพิ่มเติมอีก เพื่อให้ได้ข้อมูลที่สมบูรณ์ตามแบบสัมภาษณ์และนำข้อมูลที่ได้รับประมวลและวิเคราะห์ต่อไป

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

4.1 ข้อมูลเชิงปริมาณ วิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลโดยใช้ค่าความถี่ และค่าร้อยละ วิเคราะห์ระดับประสิทธิผลการบริหารงานของสำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดราชบุรี โดยใช้ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน วิเคราะห์เปรียบเทียบประสิทธิผลการบริหารงานของสำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดราชบุรี จำแนกตามเพศ วิเคราะห์โดยการทดสอบ ค่า t และจำแนกตามอายุ สถานภาพ และระดับการศึกษา โดยการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนแบบทางเดียว และเมื่อพบความแตกต่างสถิติจึงทดสอบรายคู่ โดยวิธี LSD (Least Significant Difference)

4.2 ข้อมูลเชิงคุณภาพ โดยผู้วิจัยนำข้อมูลที่ได้จากการศึกษาค้นคว้าจากเอกสารต่าง ๆ การสัมภาษณ์เชิงลึกในขั้นตอนการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยการจัดหมวดหมู่และแยกประเด็นของข้อมูลที่ต้องการเพื่อสร้างความชัดเจน จากนั้นผู้วิจัยจะนำข้อมูลที่ได้มาทำการสรุปแบบอุปนัย โดยการนำข้อมูลในประเด็นย่อยเขียนบรรยายให้เห็นความสัมพันธ์ของประเด็นหลัก เพื่อใช้ข้อมูลดั่งกล่าวมาตีความวัตถุประสงค์ และเชื่อมโยงไปสู่แนวคิดและทฤษฎีที่ทำการศึกษาโดยสรุปในลักษณะในแบบบรรยายเชิงพรรณนา

สรุปผลและอภิปรายผล

จากการวิจัยเรื่องการพัฒนาประสิทธิผลการบริหารงานสำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดราชบุรี สามารถสรุปและนำมาอภิปรายผลได้ ดังนี้

1. ประสิทธิผลการบริหารงานของสำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดราชบุรี ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้เนื่องจาก สำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดราชบุรี เป็นส่วนราชการให้ดำเนินงานด้านพระพุทธศาสนา มีอำนาจหน้าที่ในการรับสนองงาน ประสานงาน และถวายการสนับสนุนกิจการและการบริหารการปกครองคณะสงฆ์ ซึ่งงานส่วนใหญ่เป็นงานด้านการบริการ อีกทั้งยังมีระเบียบแบบแผน กระบวนการและวิธีการปฏิบัติงานภายใต้ กฎ ระเบียบ ข้อบังคับและตามหลักธรรมทางพระพุทธศาสนา จึงทำให้ประสิทธิผลการบริหารงานของสำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดราชบุรี อยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับ พระจรัสชัย ปญฺญาวชิโร (2563) ได้วิจัยเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการบริหารงานวิชาการของโรงเรียนพระปริยัติธรรม แผนกสามัญศึกษา กลุ่มที่ 10 สังกัดสำนักงานพระพุทธศาสนาแห่งชาติ ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยการบริหารและประสิทธิผลการบริหารงานวิชาการของโรงเรียนพระปริยัติธรรมแผนกสามัญศึกษา กลุ่มที่ 10 ตามความคิดเห็นของผู้อำนวยการ ครูพระ และครูฆราวาส โดยรวม อยู่ในระดับมาก

1.1 ด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้เนื่องจาก บุคลากรสำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดราชบุรี มีความเชี่ยวชาญในงานที่ปฏิบัติ สามารถปฏิบัติงานได้ถูกต้องครบถ้วน สมบูรณ์ มีทักษะ ความรู้ ความสามารถ ปฏิบัติงานได้เหมาะสม ตรงกับงานที่ปฏิบัติ จึงทำให้ประสิทธิผลการบริหารงานของสำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดราชบุรี ด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ อยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับ สมคิด บางโม (2558) ที่กล่าวถึงปัจจัยการบริหารว่า คนหรือบุคคล (Man) เป็นปัจจัยสำคัญของการบริหารงานหน่วยงานหรือองค์การต่าง ๆ จำเป็นต้องมีคนที่ปฏิบัติงาน ผลงานที่ดีจะออกมาได้ต้องประกอบด้วยบุคคลที่มีคุณภาพและมีความรับผิดชอบต่อองค์การหรือหน่วยงานนั้นๆ

1.2 ด้านการบริหารงบประมาณ ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้เนื่องจาก สำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดราชบุรี ใช้จ่ายงบประมาณอย่างประหยัด มีประสิทธิภาพ คุ้มค่า และเกิดประโยชน์สูงสุด อีกทั้งยังจัดให้มีการรายงานการบริหารงบประมาณถูกต้องตามระเบียบและเปิดเผย จึงทำให้ประสิทธิผลการบริหารงานของสำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดราชบุรี ด้านการบริหารงบประมาณ อยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับ Gulick and Urwick (1937) ที่ให้หลักการเกี่ยวกับกระบวนการการบริหารว่า การจัดการงบประมาณ เป็นการวางหลักการและวิธีการของงบประมาณ เพื่อใช้ในการบริหาร โดยจะต้องใช้งบประมาณให้เกิดความคุ้มค่ามากที่สุด

1.3 ด้านการบริหารงานทั่วไป ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้เนื่องจาก สำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดราชบุรี มีการวางแผน ปฏิบัติตามแผน และประเมินผลแผนอย่างเป็นระบบ ผู้บริหารมีลักษณะเป็นผู้นำมืออาชีพ เช่น มีวิสัยทัศน์ มีความคิดริเริ่ม ใช้วิชาความรู้ในการปฏิบัติราชการ และคำนึงถึงผลประโยชน์ของส่วนรวมเป็นหลัก จึงทำให้ประสิทธิผลการบริหารงานของสำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดราชบุรี ด้านการบริหารงานทั่วไป อยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับ Henri Fayol (1925) ที่กล่าวถึงหลักการ

บริหารว่า การวางแผน เป็นการมองภาพในอนาคต การวางแนวทางการดำเนินงานไว้ล่วงหน้า เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การ ซึ่งจะต้องปฏิบัติตามแผนงานที่กำหนดไว้ ซึ่งผู้บริหารหรือผู้บังคับบัญชาต้องกำหนดภารกิจกิจกรรมต่าง ๆ และให้ผู้ใต้บังคับบัญชานำไปปฏิบัติโดยผู้บริหารจะต้องกระทำตนเป็นตัวอย่างที่ดี รวมทั้งเข้าใจคนงานของตน ตลอดจนเข้าใจในข้อตกลงร่วมกันระหว่างการทำงานของคนงานและองค์การ

1.4 ด้านการบริหารวัสดุอุปกรณ์ ภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้เนื่องจากสำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดราชบุรี มีเครื่องมือ อุปกรณ์สำนักงานที่ทันสมัย เพียงพอแก่การปฏิบัติงาน แต่ผู้บริหารยังมิได้มีความคิดริเริ่มที่จะนำเทคโนโลยี นวัตกรรมใหม่มาใช้ในสำนักงาน จึงทำให้ประสิทธิผลการบริหารงานของสำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดราชบุรี ด้านการบริหารวัสดุอุปกรณ์ อยู่ในระดับปานกลาง สอดคล้องกับสมคิด บางโม (2558) ที่กล่าวถึงปัจจัยการบริหารว่า ทรัพยากรหรือวัตถุ (Material) การบริหารจำเป็นต้องมีวัสดุอุปกรณ์หรือทรัพยากรในการบริหาร หากหน่วยงานขาดวัสดุอุปกรณ์หรือทรัพยากรในการบริหารแล้วก็ย่อมจะเป็นอุปสรรคหรือก็ให้เกิดปัญหาในการบริหารงาน

1.5 ด้านการให้บริการ ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้เนื่องจากสำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดราชบุรี ดำเนินงานโดยยึดถือผลประโยชน์ของกิจการพระพุทธศาสนาเป็นหลัก และมีการประเมินผลความพึงพอใจต่อการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ทำให้ทราบถึงคุณภาพการให้บริการและสามารถนำมาปรับปรุงแก้ไข และพัฒนาการให้บริการให้ดียิ่งขึ้น จึงทำให้ประสิทธิผลการบริหารงานของสำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดราชบุรี ด้านการให้บริการ อยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับ วิรัช วิรัชนิภาวรรณ (2553) ที่กล่าวถึงปัจจัยที่มีส่วนสำคัญต่อการบริหารจัดการ โดยหลักการ 6M ได้แก่ Man Money Management Material Morality Market เป็นหลักที่ใช้ในการบริหารสำหรับงานที่ต้องบริการ

1.6 ด้านการบริหารคุณธรรม ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้เนื่องจากบุคลากรของสำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดราชบุรี ปฏิบัติหน้าที่ตามกฎ ข้อบังคับ ระเบียบ วินัย อย่างเคร่งครัด ไม่ใช้ตำแหน่งหรืออำนาจหน้าที่แสวงหาผลประโยชน์ส่วนตนหรือให้พวกพ้อง จึงทำให้ประสิทธิผลการบริหารงานของสำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดราชบุรี ด้านการบริหารคุณธรรม อยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับ วิรัช วิรัชนิภาวรรณ (2553) ที่กล่าวถึง การบริหารคุณธรรม หรือจริยธรรมของบุคลากรในหน่วยงาน ว่าบุคลากรของหน่วยงานต้องนำหลักธรรม เช่น ความซื่อสัตย์สุจริต มาใช้ในการปฏิบัติหน้าที่ มีจิตสำนึกที่ดีงามในการปฏิบัติด้วยความรับผิดชอบ และเอาใจใส่งานอย่างสม่ำเสมอ ปฏิบัติหน้าที่ตามกฎ ข้อบังคับ ระเบียบ วินัย อย่างเคร่งครัด

1.7 ด้านการบริหารข้อมูลข่าวสาร ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้เนื่องจาก สำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดราชบุรี มีวัสดุอุปกรณ์ เครื่องมือที่ทันสมัยเพียงพอต่อการสนับสนุนการรับและส่งข้อมูลข่าวสารได้อย่างมีประสิทธิภาพ ข้อมูลข่าวสารของสำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดราชบุรี มีความถูกต้องเชื่อถือได้ จึงทำให้ประสิทธิผลการบริหารงานของสำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดราชบุรี ด้านการบริหารข้อมูลข่าวสาร อยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับ หลักการ 7M ของ Harold D.Koontz, (1972) ได้แก่ Man Money Management Material Morality Market Message ซึ่งนำมาใช้ในการบริหารข่าวสารหรือข้อมูลข่าวสาร

1.8 ด้านวิธีการ ระเบียบแบบแผน ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้เนื่องจาก สำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดราชบุรี เห็นถึงความสำคัญและได้พัฒนาวิธีการหรือเทคนิคในการปฏิบัติราชการอยู่เสมอ สนับสนุนให้บุคลากรนำวิธีการหรือเทคนิคมาใช้ในการปฏิบัติหน้าที่ จึงทำให้ประสิทธิผลการบริหารงานของสำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดราชบุรี ด้านวิธีการ ระเบียบแบบแผน อยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับ วิรัช วิรัชนิภาวรรณ (2553) ที่กล่าวถึงวิธีการ ระเบียบแบบแผนหรือเทคนิค ว่าในการบริหารเพื่อให้เกิดประสิทธิผล ผู้บริหารของหน่วยงานต้องสนับสนุนให้บุคลากรนำวิธีการหรือเทคนิคมาใช้ในการปฏิบัติหน้าที่ เห็นถึงความสำคัญและได้พัฒนาวิธีการหรือเทคนิคในการปฏิบัติราชการอยู่ตลอดเวลา

1.9 ด้านการบริหารเวลา ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้เนื่องจากบุคลากรของสำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดราชบุรี ปฏิบัติงานตรงต่อเวลา ให้ความสำคัญกับเวลาหรือความรวดเร็วในการปฏิบัติหน้าที่ จึงทำให้ประสิทธิผลการบริหารงานของสำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดราชบุรี ด้านการบริหารเวลาอยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับ วิรัช วิรัชนิภาวรรณ (2553) ที่กล่าวถึงกรอบเวลาที่ใช้ในการปฏิบัติงาน ว่าการบริหารเวลาจะช่วยให้ลดขั้นตอนการปฏิบัติราชการเพื่อใช้งานหรือกิจกรรมแล้วเสร็จโดยเร็ว และหน่วยงานต้องมีนโยบายสนับสนุนการปฏิบัติราชการด้วยความรวดเร็วและทันเวลา

1.10 ด้านการประสานงาน ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้เนื่องจาก สำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดราชบุรี มีการปรึกษาหารือกับหน่วยงานอื่นเพื่อจัดแบ่งหน้าที่การปฏิบัติงาน มีการวางระบบการประสานงานกับหน่วยงานอื่นเพื่อลดขั้นตอนและเพื่อให้เกิดความรวดเร็วในการปฏิบัติราชการ จึงทำให้ประสิทธิผลการบริหารงานของสำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดราชบุรี ด้านการประสานงาน อยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับหลักการบริหาร James Mooney & Alan Riley (1931) ที่กล่าวว่า หลักการประสานงานนับเป็นหน้าที่ที่สำคัญที่สุด และการประสานงานเป็นปัจจัยที่กำหนดความสำเร็จของงานอื่น ๆ ไปจนถึงการบรรลุเป้าหมายขององค์การ

1.11 ด้านการประเมินผล ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้เนื่องจากผู้บริหารสำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดราชบุรี เห็นถึงความสำคัญและความจำเป็นของการวัดผลหรือการประเมินผลการบริหารงานด้านกิจการพระพุทธศาสนา อีกทั้งมีการควบคุม ตรวจสอบ การวัดผลหรือการประเมินผลการบริหารงานด้านกิจการพระพุทธศาสนาอย่างเข้มงวด จึงทำให้ประสิทธิผลการบริหารงานของสำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดราชบุรี ด้านการประเมินผล อยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับ วิรัช วิรัชนิภาวรรณ (2553) ที่กล่าวถึงการวัดผลหรือการประเมินผลการปฏิบัติงานว่า หน่วยงานควรควบคุมตรวจสอบการวัดผลหรือการประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากรอย่างเข้มงวด รวมทั้งการเห็นถึงความสำคัญและความจำเป็นของการวัดผลหรือการประเมินผลการปฏิบัติงานภายในหน่วยงาน

2. การเปรียบเทียบเปรียบเทียบประสิทธิผลการบริหารงานของสำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดราชบุรี จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

จากผลการเปรียบเทียบเปรียบเทียบประสิทธิผลการบริหารงานของสำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดราชบุรี จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า ผู้ติดต่อประสานงานที่มีปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ

สถานภาพ และระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นต่อประสิทธิผลการบริหารงานของสำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดราชบุรี ไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้ สำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดราชบุรี เป็นส่วนราชการที่มีอำนาจหน้าที่ในการดำเนินงานด้านกิจการพระพุทธศาสนา ซึ่งเป็นการสนองงานคณะสงฆ์เป็นหลัก โดยดำเนินงานอุปถัมภ์ คุ้มครองพระพุทธศาสนาในด้านการปกครอง ด้านการศาสนศึกษา การศึกษาสงเคราะห์ การเผยแผ่ การสาธารณูปการ และการสาธารณสงเคราะห์ โดยเป็นตัวกลางในการติดต่อประสานงานทั้งคณะสงฆ์ ส่วนราชการ เอกชนและประชาชนโดยทั่วไป ไม่ว่าจะเป็นเพศชายหรือหญิง มีช่วงอายุเท่าใดก็ตาม หรือแม้แต่จะอยู่ในสถานภาพพระภิกษุสงฆ์ หรือฆราวาส มีระดับการศึกษาใด ก็มีหลักการบริหารในด้านต่าง ๆ เพื่อบริการผู้มาติดต่อประสานงานไม่แตกต่างกัน ไม่สอดคล้องกับ เพ็ญพักตร์ สว่าง (2565) ที่ศึกษาประสิทธิผลในการบริหารงานของผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบลดอนตูม จังหวัดนครปฐม ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อประสิทธิผลในการบริหารงานของผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบลดอนตูม จังหวัดนครปฐม ในภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 และสอดคล้องกับ นฤมล สุวรรณรงค์ (2564) ได้ศึกษาภาวะผู้นำของผู้บริหารที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการบริหารงานในโรงเรียนพระปริยัติธรรมแผนกสามัญศึกษา กลุ่มที่ 8 สังกัดสำนักงานพระพุทธศาสนาแห่งชาติ ผลการศึกษาพบว่า ภาวะผู้นำของผู้บริหารและประสิทธิผลการบริหารงานในโรงเรียน ตามความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลโดยรวมไม่แตกต่างกัน

3. แนวการพัฒนาประสิทธิผลการบริหารงานของสำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดราชบุรี

3.1 ด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ พบว่า สำนักงานพระพุทธศาสนาแห่งชาติ ควรมีการปรับโครงสร้างบุคลากรสำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดราชบุรี ให้มีความสอดคล้องเหมาะสมกับ อำนาจหน้าที่ ความรับผิดชอบ เพื่อเป็นการลดความเครียดจากการทำงานและเป็นการแบ่งเบาภาระงานของบุคลากร ทั้งนี้เนื่องจาก สำนักพระพุทธศาสนาแห่งชาติเป็นหน่วยงานแม่ขอสำนักงานพระพุทธศาสนาทุกจังหวัด มีอำนาจหน้าที่ในการปรับเปลี่ยนโครงสร้างการบริหาร จัดกำลังคนให้เหมาะสม เพื่อให้การปฏิบัติงานของบุคลากรเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับ สำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดราชบุรี (2567) ที่กล่าวถึงค่านิยมของสำนักงานพระพุทธศาสนาแห่งชาติ ปฏิบัติงานโดยมุ่งผลสัมฤทธิ์ของงาน หมายถึง ปฏิบัติหน้าที่อย่างมีประสิทธิภาพ ประสิทธิผล ดำเนินงานให้แล้วเสร็จ ตามวัตถุประสงค์และใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า

3.2 ด้านการบริหารงบประมาณ พบว่า สำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดราชบุรี ควรส่งเสริมให้มีระบบการตรวจสอบงบประมาณอย่างเข้มงวด จัดสรรงบประมาณให้เหมาะสม ลำดับตามความสำคัญและเร่งด่วน ให้ทั่วถึงและเพียงพอ ทั้งนี้เนื่องจากงบประมาณเป็นปัจจัยพื้นฐานของการบริหาร ผู้ใช้งบประมาณต้องคำนึงถึงความคุ้มค่าในการใช้งบประมาณ จึงจะสามารถบริหารงบประมาณได้อย่างมีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับ สมคิด บางโม (2558) กล่าวว่า หน่วยงานจำเป็นที่จะต้องมีงบประมาณเพื่อการบริหารงานหากขาดงบประมาณ การบริหารงานของหน่วยงานก็ยากที่จะบรรลุเป้าหมาย

3.3 ด้านการบริหารงานทั่วไป พบว่า ผู้บริหารสำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดราชบุรี ควรกล้าคิด กล้าตัดสินใจ และปรับปรุงเปลี่ยนแปลงระบบการบริหารให้มีสายการบังคับบัญชาให้สั้นลง ลด

เวลาการสั่งการ และกระจายอำนาจการตัดสินใจไปยังบุคลากรทุกระดับตามความเหมาะสม เพื่อให้การบริหารเป็นไปอย่างรวดเร็ว มีประสิทธิภาพ ทั้งนี้เนื่องจาก สำนักงานพระพุทธศาสนาแห่งชาติเป็นส่วนราชการที่ต้องบริหารองค์กรตามกฎ ระเบียบอย่างเคร่งครัด หากเกิดความผิดพลาดในการบริหารงาน ผู้บังคับบัญชาจะต้องเป็นผู้รับผิดชอบ จึงทำให้ผู้บริหารยังไม่กล้าคิดตัดสินใจนอกกรอบการปฏิบัติงาน สอดคล้องกับ Gulick and Urwick (1937) ที่กล่าวว่า การวินิจฉัยสั่งการ การควบคุม การบังคับบัญชา และควบคุมดูแลการปฏิบัติงานในฐานะผู้บริหารเป็นหัวหน้าหน่วยงานต้องรู้จักใช้ภาวะเป็นผู้นำเสริมสร้างแรงจูงใจในการทำงาน

3.4 ด้านการบริหารวัสดุอุปกรณ์ พบว่า ผู้บริหารสำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดราชบุรี ควรริเริ่มนำเทคโนโลยี นวัตกรรมใหม่มาใช้ในสำนักงาน เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกให้แก่บุคลากรเจ้าหน้าที่ให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างรวดเร็ว มีประสิทธิภาพลดขั้นตอนการทำงาน ทั้งนี้เนื่องจาก เทคโนโลยีนวัตกรรมใหม่ๆ จะช่วยสนับสนุนการทำงานให้สะดวกรวดเร็วยิ่งขึ้น สอดคล้องกับ วิรัช วิรัชนิภาวรรณ (2553) ที่กล่าวว่าผู้บริหารของหน่วยงานมีความคิดริเริ่มที่จะนำวัสดุอุปกรณ์ใหม่มาใช้ในหน่วยงาน เพื่อสนับสนุนให้การทำงานสะดวกและรวดเร็วขึ้น

3.5 ด้านการให้บริการ พบว่า สำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดราชบุรี ควรจัดทำแบบประเมินความพึงพอใจในการรับบริการอย่างต่อเนื่อง เพื่อนำผลการสำรวจมาพัฒนาการให้บริการให้มีประสิทธิภาพ ตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างตรงจุด ทั้งนี้เนื่องจาก การวัดระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ จะช่วยให้ทราบถึงความต้องการและทัศนคติของผู้รับบริการ สามารถนำผลการวัดระดับความพึงพอใจมาใช้ในการพัฒนาการให้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น สอดคล้องกับ วิรัช วิรัชนิภาวรรณ (2553) ที่กล่าวว่า หน่วยงานควรเปิดโอกาสให้ประชาชนแสดงความคิดเห็น และให้บริการในลักษณะที่ตอบสนองความต้องการของประชาชน

3.6 ด้านการบริหารคุณธรรม พบว่า ผู้บริหารควรพิจารณากำหนดวางตัวบุคลากรได้เหมาะสมกับตำแหน่งหน้าที่ ความรับผิดชอบ เพื่อให้การปฏิบัติงานเกิดประสิทธิภาพสูงสุด ทั้งนี้ ตามโครงสร้างการบริหารของสำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดราชบุรี มีจำนวนบุคลากรไม่เพียงพอต่อปริมาณงาน เมื่อจำเป็นต้องดำเนินงานต่อ ผู้บริหารต้องพิจารณาแบ่งมอบหน้าที่อย่างเป็นธรรม สอดคล้องกับ Gulick and Urwick (1937) ที่กล่าวว่า องค์การต้องกำหนดโครงสร้าง การแบ่งส่วนงาน การจัดสายงานให้เหมาะสมเป็นธรรม เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ในการดำเนินงานขององค์การ

3.7 ด้านการบริหารข้อมูลข่าวสาร พบว่า สำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดราชบุรี ควรมีระบบการควบคุมตรวจสอบข้อมูลข่าวสารอย่างมีมาตรฐาน เพื่อให้สามารถนำข้อมูลข่าวสารนั้นมาใช้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทั้งนี้เนื่องจากข้อมูลข่าวสารมีการเผยแพร่ ส่งต่อได้อย่างรวดเร็ว เมื่อได้รับข่าวสารแล้วควรทำการตรวจสอบ ยืนยันความถูกต้องก่อนนำไปใช้ เพื่อมิให้เกิดข้อผิดพลาดในการบริหารงาน สอดคล้องกับ วิรัช วิรัชนิภาวรรณ (2553) ที่กล่าวว่าหน่วยงานควรแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารอย่างเป็นเครือข่ายและระบบอีกทั้งต้องมีระบบการควบคุมตรวจสอบข้อมูลข่าวสารอย่างมีมาตรฐาน

3.8 ด้านวิธีการ ระเบียบแบบแผน พบว่า สำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดราชบุรี ควรจัดการฝึกอบรมบุคลากรในเรื่องวิธีการและเทคนิคในการปฏิบัติหน้าที่เป็นประจำ จนสามารถปฏิบัติงานได้อย่างชำนาญและมีประสิทธิภาพ ทั้งนี้เนื่องจาก การฝึกอบรมบุคลากร จะช่วยส่งเสริมให้บุคลากร มีศักยภาพในการปฏิบัติงาน ลดความผิดพลาดและปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง สอดคล้องกับ วิรัช วิรัชนิภาวรรณ (2553) ที่กล่าวถึง วิธีการ ระเบียบแบบแผน หรือเทคนิค ว่า หน่วยงานต้องยึดถือและปฏิบัติตามกฎระเบียบของการปฏิบัติราชการอย่างเคร่งครัด เห็นถึงความสำคัญและได้พัฒนาวิธีการหรือเทคนิคในการปฏิ บัติราชการอยู่ตลอดเวลา

3.9 ด้านการบริหารเวลา พบว่า สำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดราชบุรี ควรกำหนดระยะเวลาในการปฏิบัติราชการให้แล้วเสร็จที่ชัดเจนและปฏิบัติตามอย่างเคร่งครัด ทั้งนี้เนื่องจาก การปฏิบัติงานภายใต้กรอบระยะเวลา เป็นดัชนีชี้วัดความสำเร็จอย่างหนึ่งในเรื่องของประสิทธิภาพและประสิทธิผล หากสามารถปฏิบัติงานได้ตามกรอบเวลาที่กำหนด ผลการปฏิบัติงานนั้นย่อมส่งผลดีแก่องค์กร สอดคล้องกับ Harold D.Koontz (1972) ที่กล่าวถึงปัจจัยการบริหารว่า นอกจากคน เงิน วัสดุ ความรู้ด้านการจัดการยังมีปัจจัยด้านวิธีการทำงานและปัจจัยด้านเวลา ที่จะส่งเสริมให้การบริหารนั้นมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น

3.10 ด้านการประสานงาน พบว่า บุคลากรสำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดราชบุรี ควรได้รับการฝึกอบรมให้ความรู้ และมีทักษะในการสื่อสาร และประสานงานที่ดี และนำไปปฏิบัติได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทั้งนี้เนื่องจาก การสื่อสารที่ดี การรู้จักวิธีการประสานงานอย่างมีประสิทธิภาพ จะช่วยให้เกิดความเข้าใจตรงกัน และสามารถที่จะทำงานร่วมกันได้อย่างมีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับ Gulick and Urwick (1937) ที่กล่าวว่า การประสานงาน (Co-ordinating) เป็นการดำเนินการเพื่อให้เกิดความร่วมมือจากทุกฝ่ายในหน่วยงานที่จะทำให้งานมุ่งไปสู่วัตถุประสงค์เดียวกัน

3.11 ด้านการประเมินผล พบว่า สำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดราชบุรี ควรดำเนินการรายงานผลการประเมินผลการปฏิบัติงานให้สาธารณะทราบอย่างเปิดเผยในทุกโครงการ ทุกกิจกรรม ทั้งนี้เนื่องจาก การเปิดเผยรายงานผลการปฏิบัติงาน จะช่วยให้เกิดความโปร่งใสในการดำเนินงาน และช่วยให้องค์กรสามารถแก้ไข ปรับปรุงและพัฒนาการปฏิบัติงานให้ดียิ่งขึ้น สอดคล้องกับวิรัช วิรัชนิภาวรรณ (2553) ที่กล่าวว่า หน่วยงานควรเปิดโอกาสให้ประชาชนหรือหน่วยงานภายนอกเข้ามามีส่วนร่วมในการวัดผลหรือการประเมินผลการปฏิบัติงาน

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

1. จากผลการวิจัยพบว่า ประสิทธิผลการบริหารงานของสำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดราชบุรี ด้านการประสานงาน มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ดังนั้น สำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดราชบุรี ควรส่งเสริมให้บุคลากร

ได้รับการฝึกอบรมให้ความรู้ มีทักษะในการสื่อสารและประสานงานที่ดี สามารถนำไปปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

2. จากผลการวิจัยพบว่า ประสิทธิผลการบริหารงานของสำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดราชบุรี ด้านการบริหารคุณธรรม ข้อมีการกำหนดวางตัวบุคลากรได้เหมาะสมกับตำแหน่งหน้าที่ ความรับผิดชอบ มีค่าเฉลี่ยนอยู่ในระดับปานกลาง ดังนั้น ผู้บริหารควรพิจารณากำหนดวางตัวบุคลากรได้เหมาะสมกับตำแหน่งหน้าที่ความรับผิดชอบ เพื่อให้การปฏิบัติงานเกิดประสิทธิภาพสูงสุด

3. จากผลการวิจัยพบว่า ประสิทธิผลการบริหารงานของสำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดราชบุรี ด้านวิธีการ ระเบียบแบบแผน ข้อมีจัดการฝึกอบรมบุคลากรเรื่องวิธีการและเทคนิคในการปฏิบัติหน้าที่เป็นประจำจนสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ดังนั้น สำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดราชบุรี ควรส่งเสริมให้บุคลากรได้เข้ารับการอบรมให้ความรู้ในเรื่องของเทคนิคและวิธีการทำงานที่มีประสิทธิภาพ และสามารถนำไปใช้ในการปฏิบัติงานได้ถูกต้องและดียิ่งขึ้น

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. การศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาประสิทธิผลการบริหารงานของสำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดราชบุรีเท่านั้น ควรศึกษาประสิทธิผลการบริหารงานของสำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดที่อยู่ในภูมิภาคอื่นเพื่อทำการเปรียบเทียบและนำผลการศึกษามาพัฒนาประสิทธิผลการบริหารงานของสำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดราชบุรีให้ดียิ่งขึ้น

2. ควรมีการศึกษาวิจัยเพิ่มเติมเกี่ยวกับ ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการบริหารงานของสำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดราชบุรี เพื่อให้ทราบถึงปัจจัยต่าง ๆ ที่เป็นตัวกำหนดความสำเร็จหรือล้มเหลวในการบริหารงาน และสามารถนำมาแก้ไข ปรับปรุงและพัฒนาการบริหารงานให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลยิ่งขึ้น

บรรณานุกรม

กรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย. (2567). *สถิติจำนวนผู้นับถือศาสนาในประเทศไทย พ.ศ. 2566*. กรุงเทพฯ: กรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย.

ณัฐฐา วินิจนัยภาค. (2565). ประสิทธิผลในการบริหารงานของผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบลดอนตูม จังหวัดนครปฐม. *วารสารการวิจัยการบริหารการพัฒนา, 12*(1), 46-56.

นฤมล สุวรรณรงค์. (2564). *ภาวะผู้นำของผู้บริหารที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการบริหารงานในโรงเรียนพระปริยัติธรรมแผนกสามัญศึกษา กลุ่มที่ 8 สังกัดสำนักงานพระพุทธศาสนาแห่งชาติ* [วิทยานิพนธ์ปริญญาครุศาสตรมหาบัณฑิต]. มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร.

พระจรัสชัย ปญฺญาวชิโร. (2563). ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการบริหารงานวิชาการของโรงเรียนพระปริยัติธรรมแผนกสามัญศึกษา กลุ่มที่ 10 สังกัดสำนักงานพระพุทธศาสนาแห่งชาติ. *วารสารการบริหารการศึกษาและภาวะผู้นำ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร*, *8*(31), 232-244.

เพ็ญพักตร์ สว่าง. (2565). ประสิทธิผลในการบริหารงานของผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบลดอนตูม จังหวัดนครปฐม. *วารสารการวิจัยการบริหารการพัฒนา*, *12*(1), 44-56.

วิรัช วิรัชนิภาวรรณ. (2553). *หลักรัฐศาสตร์: แนวคิดและกระบวนการ.* กรุงเทพฯ: เอ็กซเปอร์เน็ท.

สมคิด บางโม. (2558). *องค์การและการจัดการ (Organization and Management).* กรุงเทพฯ: วิทยพัฒน์.

สำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดราชบุรี. (2567, 22 สิงหาคม). *ค่านิยมองค์กร.* สำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดราชบุรี. https://rbr.onab.go.th/th/content/page/index/id/2

องอาจ ธรรมนิทรา. (2562). *รูปแบบการสื่อสารในการขับเคลื่อนการเผยแผ่พระพุทธศาสนาจังหวัดปทุมธานี* [การค้นคว้าอิสระปริญญารัฐศาสตรมหาบัณฑิต]. มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

Fayol, Henri. (1925). *General and industrial management*. London: Sir Isaac Pitman & Sons.

Harold, D, K. (1972). *Analysis of Managerial Functions*. New York: McGraw - Hill Book.

Mooney, D. J. & Reiley C. A. (1931). *The Principles of Organization*. New York: Harper & Brothers.

Gulick L. & Urwick L. (1937). *The Science of Administration.* New York: Columbia University.

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

การนำนโยบายด้านการคุ้มครองพระพุทธศาสนาไปปฏิบัติของสำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดราชบุรี

Implementation of the Buddhism Protection Policy of the Ratchaburi Provincial Office of Buddhism

กฤชภาณุ ไชยรัตน์[1] และชมภูนุช หุ่นนาค[2]

Kritchapanu Chairat[1] and Chompoonuch Hunnak[2]

นักศึกษาปริญญาโท หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ[1]

อาจารย์ประจำ หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ[2]

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์[1,2]

E-mail: kritchapanu.cha@gmail.com[1]

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ 3 ประการ (1) ศึกษาการนำนโยบายด้านการคุ้มครองพระพุทธศาสนาไปปฏิบัติของสำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดราชบุรี (2) วิเคราะห์ปัญหาและอุปสรรคในการนำนโยบายด้านการคุ้มครองพระพุทธศาสนาไปปฏิบัติของสำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดราชบุรี และ (3) เสนอแนวทางการพัฒนาการนำนโยบายด้านการคุ้มครองพระพุทธศาสนาไปปฏิบัติของสำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดราชบุรี เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ จำนวน 25 คน ได้แก่ ผู้อำนวยการและ บุคลากรสำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดราชบุรี รวมถึงพระเถระเจ้าคณะผู้ปกครองในจังหวัดราชบุรี เก็บรวบรวมข้อมูลโดยการสัมภาษณ์เชิงลึก วิเคราะห์ข้อมูลด้วยวิธีอุปนัย ผลการวิจัย (1) ด้านการนำนโยบายด้านการคุ้มครองพระพุทธศาสนาไปปฏิบัติของสำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดราชบุรี พบว่า มีการสนับสนุนงบประมาณ บุคลากร การประสานงานและอำนวยความสะดวกในการอุปถัมภ์ คุ้มครองพระพุทธศาสนาในกิจการคณะสงฆ์ 6 ด้าน ประกอบด้วย ด้านการปกครอง ด้านการศาสนศึกษา ด้านการศึกษาสงเคราะห์ ด้านการเผยแผ่ ด้านสาธารณูปการ และด้านการสาธารณสงเคราะห์ (2) ด้านปัญหาและอุปสรรคในการนำนโยบายด้านการคุ้มครองพระพุทธศาสนาไปปฏิบัติของสำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดราชบุรี พบว่า ประสบปัญหาเช่นเดียวกันทุกด้าน คือ ข้อจำกัดในเรื่องของงบประมาณในการดำเนินงาน และปัญหาด้านบุคลากรไม่เพียงพอต่อการปฏิบัติงาน และ (3) ด้านแนวทางการพัฒนาการนำนโยบายด้านการคุ้มครองพระพุทธศาสนาไปปฏิบัติของสำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดราชบุรี คือ (ก) สำนักงานพระพุทธศาสนาแห่งชาติควรให้การสนับสนุนงบประมาณการดำเนินงานตามโครงการและกิจกรรมให้เพียงพอและเหมาะสม และ (ข) สำนักงานพระพุทธศาสนาแห่งชาติ ควรปรับโครงสร้างบุคลากรสำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดราชบุรี โดยจัดให้มีจำนวนบุคลากรที่เพียงพอเหมาะสมกับหน้าที่ ความรับผิดชอบเพื่อให้การปฏิบัติงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

คำสำคัญ: การนำนโยบายไปปฏิบัติ การคุ้มครองพระพุทธศาสนา สำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดราชบุรี

Abstract

The three objectives of this study were: (1) to study the implementation of the Buddhism Protection Policy of the Ratchaburi Provincial Office of Buddhism (2) to analyze problems and obstacles in implementing the Buddhism Protection Policy of the Ratchaburi Provincial Office of Buddhism, and (3) to propose guidelines for developing the implementation of the Buddhism Protection Policy of the Ratchaburi Provincial Office of Buddhism. This study employed a qualitative method. Samples of the study were 25 key informants, namely director and personnel of the Ratchaburi Provincial Office of Buddhism, Buddhist monks and abbots in Ratchaburi Province. Data was collected through in-depth interviews and analyzed by an analytic induction method. Major findings: (1) on the analysis of the implementation of the Buddhism Protection Policy of the Ratchaburi Provincial Office of Buddhism, it was found that there was a support in budgeting, personnel, coordination, and facilitation in supporting and protecting Buddhism in the Sangha activities in 6 areas: administration, religious education, educational welfare, dissemination, public utilities, and public welfare, (2) problems and obstacles in implementing the Buddhism Protection Policy of the Ratchaburi Provincial Office of Buddhism were found that there were similar problems in all above-mentioned areas reflected from limited budget and insufficient personnel for the operations, and (3) guidelines for developing the implementation of the Buddhism Protection Policy of the Ratchaburi Provincial Office of Buddhism were a) the National Office of Buddhism should provide sufficient and appropriate budget support for the operation of projects and activities and b) the National Office of Buddhism should adjust the personnel structure of the Ratchaburi Provincial Office of Buddhism by affording a sufficient number of personnel appropriate for duties and responsibilities in operating work efficiently.

Keywords: Policy Implementation, Buddhism Protection, Ratchaburi Provincial Office of Buddhism

บทนำ

พระพุทธศาสนาเป็นสถาบันหลักของชาติ มีความสัมพันธ์กับสถาบันพระมหากษัตริย์มาแต่อดีต นับตั้งแต่สมัยกรุงสุโขทัยเป็นต้นมา พระพุทธศาสนาได้รับการทะนุบำรุงและอุปถัมภ์จากพระมหากษัตริย์ เพราะเป็นศูนย์รวมศรัทธาเป็นที่ยึดเหนี่ยวทางจิตใจของประชาชน การดำเนินชีวิตหลักธรรมทางพระพุทธศาสนาทำให้ประชาชนในชาติมีความมั่นคงทางด้านจิตใจ สังคมมีความสงบสุข พระพุทธศาสนาเป็น

รากฐานสำคัญของวัฒนธรรมและวิถีชีวิตของคนในสังคมไทย ที่มีความเชื่อ ศรัทธา และถือหลักปฏิบัติตามหลักพระพุทธศาสนาที่ซึมผสานอยู่ในความคิด จิตใจ และกิจกรรมทุกด้านของวิถีชีวิตไทยสืบต่อมาอย่างยาวนาน จารีตประเพณีต่าง ๆ ของไทย ล้วนมีรากฐานจากคติความเชื่อจากหลักการทางพระพุทธศาสนาทั้งสิ้น (พระมหาปรีชา สาเส็ง, 2560)

ประเทศไทย มีพุทธศาสนิกชนมากถึงร้อยละ 92.5 จากจำนวนประชากรทั้งหมดของประเทศ (กรมการปกครอง, 2567) แสดงให้เห็นว่าพระพุทธศาสนามีบทบาทสำคัญต่อสังคมไทยมาโดยตลอด ปัจจุบันพระพุทธศาสนาได้มีการแผ่ขยายออกไปยังประเทศต่าง ๆ อย่างกว้างขวาง และมีคนบางกลุ่มแสวงหาผลประโยชน์เข้าตนเองโดยใช้พระพุทธศาสนาเป็นเครื่องมือ เป็นเหตุให้พระพุทธศาสนาเสื่อมลง ปรากฏตามข่าวที่เห็นในปัจจุบัน เช่น การผิดต่อพระธรรมวินัยของพระสงฆ์ การสร้างค่านิยมหรือความเชื่อที่ผิดเกี่ยวกับการทำบุญ การบิดเบือนหลักคำสอนของพุทธศาสนา ความอ่อนแอขององค์กรที่ดูแลพระพุทธศาสนา การบังคับใช้พระธรรมวินัย กฎหมาย บทลงโทษ ไม่เด็ดขาด การปกครองของคณะสงฆ์ที่ขาดประสิทธิภาพ เป็นต้น ด้วยเหตุนี้ การคุ้มครองปกป้องพระพุทธศาสนาจึงเป็นเรื่องที่หยิบยกมาเป็นประเด็นสำคัญเร่งด่วนที่ต้องทำการแก้ไข เพื่อให้พระพุทธศาสนาเจริญรุ่งเรือง เป็นเครื่องยึดเหนี่ยวจิตใจและนำพาให้การดำเนินชีวิตปกติสุขต่อไป

การคุ้มครองพระพุทธศาสนา เป็นนโยบายหลักและนโยบายเร่งด่วนของรัฐบาลที่ได้นำมาปรับใช้ในแผนการปฏิบัติราชการหรือแผนการทำงานให้สอดประสานกับแผนยุทธศาสตร์ชาติระยะที่ 1-2 (พ.ศ. 2561 - 2570) โดยนโยบายที่ 2 การทำนุบำรุงศาสนา ซึ่งประเด็นนี้เกี่ยวข้องโดยตรงตามภารกิจ และอำนาจหน้าที่สำนักงานพระพุทธศาสนาแห่งชาติที่ต้องดำเนินการให้มีความเข้มแข็ง โดยส่งเสริมการเผยแผ่หลักธรรมคำสอนที่ถูกต้องดีงาม ให้พุทธศาสนิกชนเข้าถึงแก่นแท้ในหลักธรรมคำสอนของพระพุทธเจ้า และสามารถนำมาปรับใช้ในชีวิตประจำวันได้ ซึ่งมีข้อเน้นย้ำถึงการกำหนดนโยบายและมาตรการในการคุ้มครองพระพุทธศาสนา โดยขอให้คิดหาแนวทางร่วมกับคณะสงฆ์และผู้ที่มีความรู้ความสามารถในวิชาการทางพระพุทธศาสนา เพื่อกำหนดเป็นนโยบายและมาตรการนำสู่การปฏิบัติอย่างจริงจัง แก้ปัญหาที่ต้นเหตุ สิ่งการใดดำเนินการแล้ว ควรกลับมาทบทวนว่าได้ผลและมีความยั่งยืนหรือไม่ (สำนักงานพระพุทธศาสนาแห่งชาติ, 2565) ดังนั้น

สำนักงานพระพุทธศาสนาแห่งชาติ เป็นหน่วยงานที่มีหน้าที่รับผิดชอบในการกำกับดูแลกิจการพระพุทธศาสนาในประเทศไทย มีหน้าที่หลักในการส่งเสริมและสนับสนุนพระพุทธศาสนาให้เจริญรุ่งเรือง รักษาความมั่นคงของพระพุทธศาสนา และคุ้มครองพระพุทธศาสนาจากภัยคุกคามต่าง ๆ โดยสำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดราชบุรี เป็นหน่วยงานส่วนภูมิภาคของสำนักงานพระพุทธศาสนาแห่งชาติซึ่งรับผิดชอบดูแลในจังหวัดราชบุรี มีอำนาจหน้าที่ (1) ดำเนินการตามกฎหมายว่าด้วยคณะสงฆ์ และกฎหมายว่าด้วยการกำหนดวิทยฐานะ ผู้สำเร็จวิชาการพระพุทธศาสนา รวมทั้งกฎหมายและระเบียบที่เกี่ยวข้อง (2) รับสนองงานประสานงาน และถวายการสนับสนุนกิจการและการบริหารการปกครองคณะสงฆ์ (3) เสนอแนวทางการกำหนดนโยบายและมาตรการในการคุ้มครองพระพุทธศาสนา (4) ส่งเสริม ดูแล รักษา และทำนุบำรุงศาสนสถานและศาสนวัตถุทางพระพุทธศาสนา (5) ดูแล รักษา และจัดการวัดร้างและ ศาสนสมบัติกลาง (6) พัฒนาพุทธมณฑลให้เป็นศูนย์กลางทางพระพุทธศาสนา (7) ทำนุบำรุงพุทธศาสนศึกษาเพื่อพัฒนาความรู้คู่คุณธรรม

(8) สนับสนุนและส่งเสริมการเผยแผ่พระพุทธศาสนาทั้งในประเทศและต่างประเทศ รวมทั้งการเป็นศูนย์กลางพระพุทธศาสนาโลก (9) ปฏิบัติการอื่นใดตามที่กฎหมายกำหนดให้เป็นอำนาจหน้าที่ของสำนักงานหรือตามที่นายกรัฐมนตรีหรือคณะรัฐมนตรีมอบหมาย ดังนั้นสำนักงานพระพุทธศาสนาจึงมีบทบาทที่สำคัญในการส่งเสริมความมั่นคงในพระพุทธศาสนา โดยมีพันธกิจ พันธกิจ (1) เสริมสร้างให้สถาบันและกิจการทางพระพุทธศาสนามีความมั่นคงยั่งยืน (2) สนับสนุนส่งเสริมและจัดการการศึกษาสงฆ์และการเผยแผ่พระพุทธศาสนาเพื่อพัฒนาให้มีความรู้คู่คุณธรรม (3) จัดการศึกษาสงฆ์เพื่อผลิตและพัฒนาศาสนทายาทที่เปี่ยมปัญญาพุทธธรรมเผยแผ่ทำนุบำรุงพระพุทธศาสนาให้เจริญงอกงาม และร่วมสร้างสังคมพุทธธรรมที่มีความเข้มแข็ง (4) ดeเนินการให้พุทธมณฑลเป็นศูนย์กลางทางพระพุทธศาสนาโลก (5) พัฒนาการดูแลรักษาและจัดการศาสนสมบัติให้เป็นประโยชน์ต่อพระพุทธศาสนาและสังคม (สำนักงานพระพุทธศาสนาแห่งชาติ, 2565)

จากที่มาและความสำคัญของการคุ้มครองพระพุทธศาสนาที่กล่าวในข้างต้น มีความท้าทายหลายประการที่ส่งผลต่อบริบททางสังคม เพื่อเป็นการธำรงรักษาความเป็นเอกลักษณ์และความเลื่อมใสในพระพุทธศาสนาของเหล่าพุทธศาสนิกชนและคนทั่วไป จึงจำเป็นต้องมีการบูรณาการร่วมกันระหว่างองค์กรทางศาสนาและหน่วยงานภาครัฐ เพื่อแก้ไขปัญหาและส่งเสริมการปฏิบัติที่สอดคล้องกับคำสอนของพระพุทธเจ้า รวมถึงการปรับตัวให้เข้ากับความเปลี่ยนแปลงของยุคสมัยอย่างเหมาะสม สำนักงานพระพุทธศาสนาถือได้ว่าเป็นหน่วยงานที่สำคัญ ที่มีส่วนช่วยในการคุ้มครองพระพุทธศาสนาดังนั้น ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาเรื่องการนำนโยบายด้านการคุ้มครองพระพุทธศาสนาไปปฏิบัติของสำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดราชบุรี ว่ามีลักษณะการดำเนินการอย่างไร อีกทั้งมีปัญหาและอุปสรรคในการนำนโยบายด้านการคุ้มครองพระพุทธศาสนาไปปฏิบัติหรือไม่ และควรที่จะพัฒนาการนำนโยบายด้านการคุ้มครองพระพุทธศาสนาไปปฏิบัติของสำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดราชบุรีไปในทิศทางใด เพื่อให้พระพุทธศาสนาได้เป็นศูนย์รวมจิตใจและสามารถนำหลักธรรมคำสอนใช้เป็นเครื่องนำทางในการดำรงชีวิตที่ปกติสุขต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาการนำนโยบายด้านการคุ้มครองพระพุทธศาสนาไปปฏิบัติของสำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดราชบุรี

2. เพื่อวิเคราะห์ปัญหาและอุปสรรคในการนำนโยบายด้านการคุ้มครองพระพุทธศาสนาไปปฏิบัติของสำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดราชบุรี

3. เพื่อเสนอแนวทางการพัฒนาการนำนโยบายด้านการคุ้มครองพระพุทธศาสนาไปปฏิบัติของสำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดราชบุรี

การทบทวนวรรณกรรม

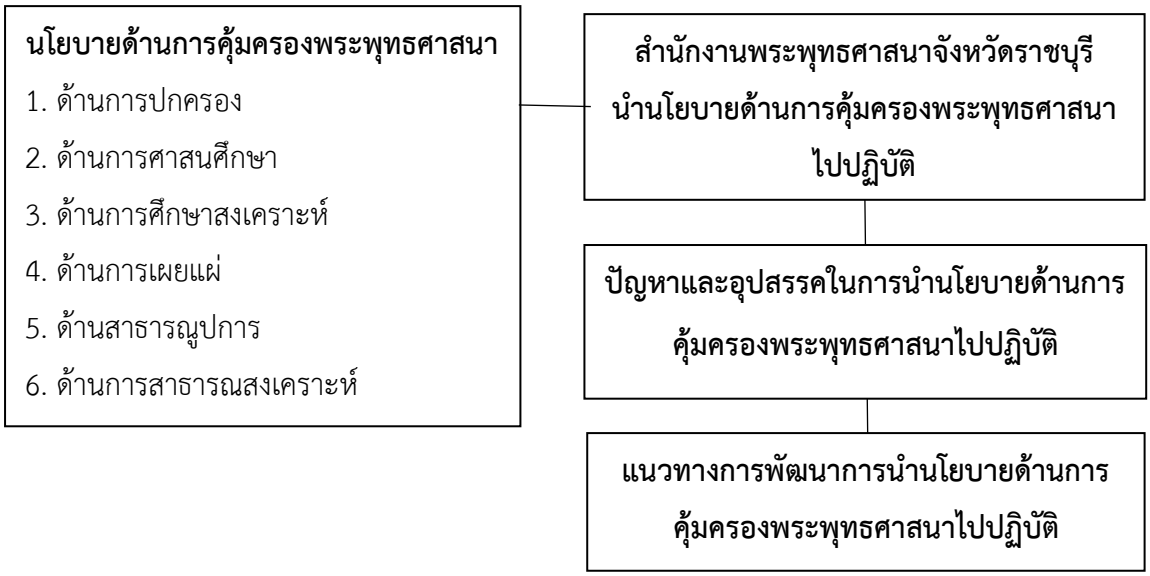
แนวคิดเกี่ยวกับการนำนโยบายไปปฏิบัติ

Jeffrey and Aaron (1973) ได้อธิบายทฤษฎีการนำนโยบายไปปฏิบัติแบบบนลงล่าง คือ การให้ความสำคัญกับชนชั้นนำในการทำหน้าที่ตัดสินใจในนโยบายนั้นๆ เน้นที่ตัวนโยบายและการควบคุมการนำนโยบายไปปฏิบัติ โดยผู้กำหนดนโยบายเป็นส่วนสำคัญต่อความสำเร็จของการนำนโยบายไปปฏิบัติมากกว่าตัวผู้ปฏิบัติระดับล่าง นโยบายเป็นผลทางตรงที่นำไปสู่การเกิดผลลัพธ์ และมองข้ามผลกระทบที่ตัวผู้ปฏิบัติทำให้เกิดขึ้น รวมทั้งให้ความสำคัญกับนโยบายในฐานะเป็นปัจจัยนำเข้า ส่วนการนำนโยบายไปปฏิบัติเป็นผลผลิต หรืออาจกล่าวโดยรวมได้ว่า ทฤษฎีนี้ยึดตัวแบบระบบเชิงเหตุผล (rational system model) หรือตัวแบบในอุดมคติที่มุ่งตอบคำถามที่ว่า การนำนโยบายไปปฏิบัติที่สมบูรณ์เป็นอย่างไร

การอุปถัมภ์ คุ้มครองพระพุทธศาสนา

การอุปถัมภ์ คุ้มครองพระพุทธศาสนา เป็นการดำเนินการตามนโยบายของรัฐบาล ให้สำนักงานพระพุทธศาสนาแห่งชาติทั้งส่วนกลางและส่วนภูมิภาคได้สนองงานในกิจการคณะสงฆ์ ตามพระราชบัญญัติคณะสงฆ์ (ฉบับที่ 3) พ.ศ. 2560 รวม 6 ด้านด้วยกัน คือ (1) การปกครอง (2) การศึกษา (3) การเผยแผ่ (4) การศึกษาสงเคราะห์ (5) การสาธารณสงเคราะห์ และ (6) การสาธารณูปการ (สำนักงานพระพุทธศาสนาแห่งชาติ, 2565)

จากการทบทวนแนวคิด ทฤษฎี กฎหมาย นโยบายและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการนำนโยบายไปปฏิบัติและการคุ้มครองพระศาสนาของสำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดราชบุรี ผู้วิจัยได้เลือกเอาแนวคิดการนำนโยบายไปปฏิบัติแบบบนลงล่าง ของ Jeffrey and Aaron (1973) และนโยบายด้านการคุ้มครองพระพุทธศาสนา (สำนักงานพระพุทธศาสนาแห่งชาติ, 2565) โดยมีกรอบแนวคิดการวิจัย ดังนี้



รูปที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

ระเบียบวิธีการวิจัย

1. ผู้ให้ข้อมูลสำคัญในการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้วิธีการเลือกแบบเจาะจง (Purposive Sampling) โดยการสัมภาษณ์เชิงลึก จำนวนทั้งสิ้น 25 คน แบ่งออกเป็น 4 กลุ่ม ประกอบด้วย

1.1 ผู้อำนวยการสำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดราชบุรี จำนวน 1 คน เนื่องจากเป็นผู้บริหารงานของสำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดราชบุรีและเป็นผู้นำนโยบายไปใช้โดยตรง

1.2 บุคลากรสำนักงานพุทธศาสนาจังหวัดราชบุรีที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ ผู้อำนวยการกลุ่มอำนวยการและกิจการคณะสงฆ์ และเจ้าหน้าที่ จำนวน 2 คน เนื่องจากเป็นผู้ปฏิบัติงานด้านการคุ้มครองพระพุทธศาสนาของสำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดราชบุรี

1.3 พระเถระเจ้าคณะผู้ปกครอง ในจังหวัดราชบุรี จำนวน 2 รูป เนื่องจากเป็นพระชั้นปกครองเป็นผู้ดูแลพระใต้การปกครอง

1.4 พระวินยาธิการ ในจังหวัดราชบุรี จำนวนทั้งสิ้น 20 รูป เนื่องจากเป็นพระภิกษุที่ได้รับการแต่งตั้งจากเจ้า คณะจังหวัด หรือเจ้าคณะผู้ปกครอง ให้เป็นผู้ช่วยเหลือสนับสนุนการปกครองของเจ้าอาวาสและเจ้าคณะผู้ปกครอง เพื่อความเรียบร้อยถูกต้องและดีงามตามหลักพระธรรมวินัย

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Method) โดยใช้แบบสัมภาษณ์เชิงลึกที่สร้างขึ้นจากการทบทวนแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการนำนโยบายด้านการคุ้มครองพระพุทธศาสนาไปปฏิบัติ ตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ โดยการตรวจสอบความถูกต้อง (correctively) และความเที่ยงตรง (content validity) จากผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 ท่าน

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูล ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้ให้ข้อมูลสำคัญ โดยการสัมภาษณ์แบบเชิงลึกเพื่อสร้างบรรยากาศการพูดคุยที่เป็นธรรมชาติแลกเปลี่ยนความคิดเห็นและประสบการณ์เกี่ยวกับการนำนโยบายด้านการคุ้มครองพระพุทธศาสนาไปปฏิบัติ ระหว่างผู้วิจัยและผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ในการสัมภาษณ์จะทำการอธิบายวิธีการตอบอย่างละเอียดแก่ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ เมื่อเสร็จสิ้นการสัมภาษณ์ผู้วิจัยจะทำการตรวจสอบความสมบูรณ์ของข้อมูลที่ได้รับและความชัดเจนของข้อมูลทั้งหมด หากข้อความใดไม่สมบูรณ์จะสัมภาษณ์เพิ่มเติมอีก เพื่อให้ได้ข้อมูลที่สมบูรณ์ตามแบบสัมภาษณ์และนำข้อมูลที่ได้รับประมวลและวิเคราะห์ต่อไป

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยนำข้อมูลที่ได้จากการศึกษาค้นคว้าจากเอกสารต่าง ๆ และการสัมภาษณ์เชิงลึก ในขั้นตอนการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยการจัดหมวดหมู่และแยกประเด็นของข้อมูลที่ต้องการเพื่อสร้างความชัดเจน จากนั้นผู้วิจัยจะนำข้อมูลที่ได้มาทำการสรุปแบบอุปนัย โดยการนำข้อมูลในประเด็นย่อยเขียนบรรยายให้เห็นความสัมพันธ์ของประเด็นหลัก เพื่อใช้ข้อมูลดั่งกล่าวมาตีความวัตถุประสงค์ และเชื่อมโยงไปสู่แนวคิดและทฤษฎีที่ทำการศึกษาโดยสรุปในลักษณะในแบบบรรยายเชิงพรรณนา

สรุปผลและอภิปรายผล

จากสรุปผลการวิจัยเรื่องการนำนโยบายด้านการคุ้มครองพระพุทธศาสนาไปปฏิบัติของสำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดราชบุรี สามารถนำมาอภิปรายผลได้ ดังนี้

1. การนำนโยบายด้านการคุ้มครองพระพุทธศาสนาไปปฏิบัติของสำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดราชบุรี

1.1 ด้านการปกครอง พบว่า สำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดราชบุรี ให้การสนับสนุนงบประมาณในการประชุมพระวินยาธิการ เป็นผู้ประสานงานและติดตามในการรับเรื่องร้องเรียนของพระสงฆ์ในจังหวัดราชบุรี สนับสนุนการปฏิบัติงานของคณะสงฆ์ โดยจัดสรรเงินอุดหนุนอุปถัมภ์นิตยภัต พระสังฆาธิการ พระสมณศักดิ์ และพระเปรียญ (สนับสนุนเงินเดือนพระ) ทั้งนี้เนื่องจาก ในการปฏิบัติงานของพระวินยาธิการของคณะสงฆ์จังหวัดราชบุรี ที่ต้องตรวจการคณะสงฆ์และตรวจตราพระสงฆ์ที่มีอาจารไม่สมควรแก่สมณวิสัย ให้สามารถปฏิบัติไปในทิศทางเดียวกันอย่างถูกต้องไม่ขัดต่อพระธรรมวินัย จึงจำเป็นต้องจัดการประชุมอย่างต่อเนื่อง อีกทั้งเป็นตัวกลางในการประสานงานรับเรื่องร้องเรียนของพระสงฆ์ ดำเนินการส่งต่อผู้มีส่วนเกี่ยวข้องในการแก้ไขปัญหาให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งถือเป็นการอุปถัมภ์ คุ้มครองพระพุทธศาสนาในด้านการปกครองได้เป็นอย่างดี สอดคล้องกับ นโยบายรัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรี (สำนักงานพระพุทธศาสนาแห่งชาติ, 2565) ที่กล่าวถึงอำนาจหน้าที่ของสำนักงานพระพุทธศาสนาแห่งชาติ ในเรื่องของการทำนุบำรุงศาสนา โดยกำหนดให้สำนักงานพระพุทธศาสนาแห่งชาติได้สนองงาน ประสานงาน และถวายการสนับสนุนกิจการการบริหารการปกครองคณะสงฆ์ขอให้ดำเนินการอย่างเต็มที่ด้วยความเสียสละ บนหลักการของความถูกต้องตามหลักพระธรรมวินัย หลักกฎหมายบ้านเมือง กฎ ระเบียบ คำสั่ง ประกาศ และมติมหาเถรสมาคม (ด้านการปกครอง)

1.2 ด้านการศาสนศึกษา พบว่า สำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดราชบุรี ดำเนินการจัดโครงการนิเทศติดตาม กำกับคุณภาพ การประกันคุณภาพการศึกษาในโรงเรียนพระปริยัติธรรม ทั้งแผนกสามัญและแผนกธรรม-บาลี ให้มีมาตรฐาน สนับสนุนงบประมาณด้านการศาสนศึกษา เป็นเงินอุดหนุนสนามสอบธรรม-บาลี เงินอุดหนุนสำนักเรียนคณะจังหวัด เงินอุดหนุนศูนย์พระปริยัตินิเทศ ทั้งนี้เนื่องจากการจัดการศึกษาให้แก่พระภิกษุ สามเณร ทั้งในแผนกสามัญ และแผนกธรรม-บาลี เป็นการดำรงพระพุทธศาสนาให้คงอยู่ และเพื่อให้มีพระภิกษุ สามเณร ที่เปี่ยมด้วยทักษะ ความรู้ ความสามารถในการเผยแผ่และดำรงไว้ซึ่งพระพุทธศาสนาสืบต่อไป สอดคล้องกับ นโยบายรัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรี (สำนักงานพระพุทธศาสนาแห่งชาติ, 2565) ที่ให้ความสำคัญในเรื่องของการทำนุบำรุงพุทธศาสนศึกษา โดยขอให้ดำเนินการให้สอดคล้องกับเจตนารมณ์และเป็นไปตามพระราชบัญญัติการศึกษาพระปริยัติธรรม พ.ศ. 2562 และควรให้ความสำคัญกับบุคลากรทางการศึกษาและผลผลิตของการศึกษา

1.3 ด้านการศึกษาสงเคราะห์ พบว่า สำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดราชบุรี ได้ให้การสนับสนุนทุนการศึกษาแก่พระภิกษุ สามเณร แผนกสามัญ เช่น ทุนการศึกษาเฉลิมราชกุมารี โดยการคัดเลือกตามคุณสมบัติและเกณฑ์ที่กำหนด ทั้งนี้เนื่องจาก ปัจจุบันสังคมต่างจังหวัดนิยมการให้บุตรหลานเข้ามาบวชใน

พระพุทธศาสนาจะเป็นการขัดเกลาความประพฤติและสติปัญญาให้เกิดแก่ตัวบุตรหลานเอง อีกทั้งเป็นการลดค่าใช้จ่ายในการเรียนและดำรงชีวิตได้ ซึ่งภิกษุ สามเณรที่เข้ามาบวชเรียนส่วนใหญ่มีฐานะยากจน จึงจำเป็นต้องได้รับการสนับสนุนทุนการศึกษา สอดคล้องกับ แผนปฏิบัติการด้านการอุปถัมภ์คุ้มครองศาสนาต่าง ๆ (พ.ศ. 2566 - 2570) ของกรมการศาสนากระทรวงวัฒนธรรม และสำนักงานพระพุทธศาสนาแห่งชาติ (สำนักงานพระพุทธศาสนาแห่งชาติ, 2565) โดยได้กำหนดแผนปฏิบัติการเรื่อง การส่งเสริมสนับสนุนการศึกษาและการเผยแผ่หลักธรรมคำสอนที่ถูกต้อง มีเป้าหมาย คือ ผู้นำและผู้เผยแผ่ศาสนาได้รับการสนับสนุนการศึกษาและมีศักยภาพในการเผยแผ่หลักธรรมคำสอนทางศาสนาที่ถูกต้อง โดยมีแนวทางการพัฒนา คือ ส่งเสริมและสนับสนุนการศึกษาและการเผยแผ่หลักธรรมให้แก่ผู้นำและผู้เผยแผ่ศาสนาโดยสำนักงานพระพุทธศาสนาแห่งชาติส่งเสริมสนับสนุนการจัดการศึกษาสงฆ์ การเผยแผ่พระพุทธศาสนา รวมถึงสนับสนุนงบประมาณในการดำเนินโครงการที่เกี่ยวข้อง เพื่อผลิตและพัฒนาศาสนทายาทที่เปี่ยมด้วยปัญญาพุทธธรรม เผยแผ่ทำนุบำรุงพระพุทธศาสนาให้เจริญงอกงาม และร่วมสร้างสังคมพุทธธรรมที่มีความเข้มแข็ง

1.4 ด้านการเผยแผ่ พบว่า สำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดราชบุรี ได้จัดสรรเงินอุดหนุนการดำเนินงานสำนักปฏิบัติธรรมประจำจังหวัดราชบุรี เงินอุดหนุนการดำเนินงานพระธรรมทูตและบุคลากรเผยแผ่พระพุทธศาสนาในประเทศ เงินอุดหนุนพระจริยานิเทศเพื่อเป็นค่าพาหนะ ค่าติดตามและจัดทำสื่อในการเผยแผ่พระพุทธศาสนา ทั้งนี้เนื่องจาก การเผยแผ่พระพุทธศาสนามีกิจกรรมที่ต้องดำเนินการในหลายด้าน เช่น การเดินทางไปเผยแผ่ในสถานที่ต่าง ๆ การจัดกิจกรรมในวันสำคัญทางพระพุทธศาสนา การใช้สื่อเทคโนโลยี เป็นต้น ซึ่งต้องใช้งบประมาณและบุคลากรในการดำเนินงาน อีกทั้งความร่วมมือจากหน่วยงานต่าง ๆ ด้วย จึงจะสามารถทำให้โครงการและกิจกรรมนั้นเป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ สอดคล้องกับ นโยบายรัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรี (สำนักงานพระพุทธศาสนาแห่งชาติ, 2665) ที่กำหนดให้สนับสนุนและส่งเสริมการเผยแผ่พระพุทธศาสนา โดยขอให้เน้นย้ำการเผยแผ่หลักคำสอนที่เป็นแก่นสาระของพระพุทธศาสนา ประชาสัมพันธ์ในเชิงรุก โดยใช้เครื่องมือทางเทคโนโลยี สร้างความเข้าใจในหลักธรรมต่าง ๆ หลักปฏิบัติตามพระธรรมวินัย และตามพุทธประเพณีต่อสังคมให้ถูกต้องแก้ไขความเชื่อที่ไม่ตรงตามหลักคำสอน และไม่ก่อให้เกิดกุศลศรัทธาอันดีงาม หาแนวทางและช่องทางในการสื่อสารต่อสังคมให้รับรู้อย่างรวดเร็ว

1.5 ด้านสาธารณูปการ พบว่า สำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดราชบุรี เป็นตัวกลางประสานงานและขออนุญาต สร้างวัด ตั้งวัด ขอรับพระราชทานวิสุงคามสีมา สนับสนุนงบประมาณในการบูรณปฏิสังขรณ์วัด เพื่อปรับปรุงซ่อมแซม พัฒนาวัด และสนับสนุนเตาเผาศพปลอดมลพิษเพื่อลดการปล่อยมลพิษในการฌาปนกิจ ทั้งนี้เนื่องจาก ปัจจุบันจังหวัดราชบุรี มีสำนักสงฆ์ในพื้นที่ต่างอำเภอเกิดขึ้นเป็นจำนวนมาก และมีการขอจัดตั้งวัดเพิ่มขึ้น ซึ่งจำเป็นต้องดำเนินการให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่รวดเร็ว อีกทั้งวัดในพื้นที่จังหวัดราชบุรี ในหลายพื้นที่ต้องการที่จะมีการบูรณปฏิสังขรณ์ ซ่อมแซมอาราม เพื่อเชิญชวนให้พุทธศาสนิกชนเข้าวัดปฏิบัติธรรมอันเป็นการสืบทอดพระพุทธศาสนา ซึ่งต้องมีการของบประมาณให้เพียงพอ และเป็นอำนาจหน้าที่ของสำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดราชบุรี สอดคล้องกับ สำนักงานพระพุทธศาสนาแห่งชาติ (2565) ที่กล่าวถึง การอุปถัมภ์ คุ้มครองพระพุทธศาสนา ด้านสาธารณูปการ ว่า เป็นภารกิจที่

ดำเนินการเกี่ยวกับการพัฒนาวัดด้านอาคาร สถานที่และสิ่งแวดล้อม การบูรณปฏิสังขรณ์ในเขตพุทธาวาส และเขตสังฆาวาส หรือกล่าวง่าย ๆ ก็คือ ภารกิจด้านการก่อสร้าง การซ่อมแซม การจัดให้มีการบำรุงดูแลรักษาถาวรวัตถุหรือสาธารณสมบัติของวัด เช่น การสร้าง หรือการปฏิสังขรณ์อุโบสถ วิหาร ศาลาการเปรียญกุฏิ อาคารเรียนหอธรรม เมรุ เป็นต้น

1.6 ด้านการสาธารณสงเคราะห์ พบว่า สำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดราชบุรี ได้อำนวยความสะดวกในโครงการเยี่ยมผู้ป่วยติดเตียงของคณะสงฆ์จังหวัดราชบุรี มอบสิ่งของที่จำเป็นในการดำเนินชีวิต อีกทั้งร่วมกิจกรรมโครงการปกป้องและเชิดชูสถาบันพระมหากษัตริย์และหน่วยบำบัดทุกข์บำรุงสุข สร้างรอยยิ้มให้ประชาชนจังหวัดราชบุรี และสนับสนุนงบประมาณในการบูรณะปฏิสังขรณ์และพัฒนาวัด (วัดประสบวินาศภัย) เพื่อช่วยเหลือวัดที่ประสบภัยต่าง ๆ ทั้งนี้เนื่องจาก นอกจากพระสงฆ์เป็นเป็นผู้รับแล้ว การเป็นผู้ให้และการบำเพ็ญประโยชน์ต่อสาธารณะก็เป็นหน้าที่อีกประการหนึ่งที่คณะสงฆ์พึงปฏิบัติ โดยที่ผ่านมาคณะสงฆ์จังหวัดราชบุรีได้ร่วมกับส่วนราชการ หน่วยงานท้องถิ่น ในโครงการจังหวัดเคลื่อนที่ เพื่อให้บริการประชาชนถึงบ้าน ซึ่งสำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดราชบุรี ได้ทำหน้าที่เป็นตัวกลางในการประสานงานและสนับสนุนงบประมาณเพื่อให้คณะสงฆ์สามารถดำเนินการด้านสาธารณสงเคราะห์ได้สำเร็จตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ สอดคล้องกับ สำนักงานพระพุทธศาสนาแห่งชาติ (2565) ที่กล่าวถึง การอุปถัมภ์ คุ้มครองพระพุทธศาสนา ด้านการสาธารณสงเคราะห์ว่า เป็นภารกิจที่ดำเนินการให้ความช่วยเหลือสังคมในรูปแบบต่าง ๆ ที่ไม่ขัดต่อพระธรรมวินัยมุ่งเน้นประโยชน์และความสุขที่จะเกิดแก่ประชาชนเป็นสำคัญ ได้แก่ การให้ความช่วยเหลือประชาชนที่ประสบภัยทางธรรมชาติทั้งในด้านของเครื่องนุ่งห่ม เครื่องดื่ม ยารักษาโรค ที่พักพิง จัดตั้งให้มีโรงทาน จัดสร้างโรงพยาบาลโดยการบริจาคทรัพย์ส่วนตัวหรือชักชวนพุทธศาสนิกชนร่วมกันบริจาคทรัพย์หรือการบำเพ็ญสาธารณประโยชน์ต่าง ๆ เป็นต้น

2. ปัญหาและอุปสรรคในการนำนโยบายด้านการคุ้มครองพระพุทธศาสนาไปปฏิบัติของสำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดราชบุรี

2.1 ด้านการปกครอง พบว่า งบประมาณที่นำมาสนับสนุนการจัดโครงการและกิจกรรมต่าง ๆ ยังไม่เพียงพอต่อการดำเนินการ บุคลากรของสำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดราชบุรี มีจำนวนน้อยไม่เพียงพอ ทั้งนี้เนื่องจาก ในแต่ละปีงบประมาณมีโครงการและกิจกรรมด้านการคุ้มครองพรุธศาสนาเป็นจำนวนมาก ทำให้สำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดราชบุรี ต้องกระจายงบประมาณไปยังโครงการให้ทั่วถึง จึงทำให้งบประมาณไม่เพียงพอกับความต้องการ อีกทั้งในการรับเรื่องร้องเรียนมีการดำเนินการล่าช้า เนื่องจากสำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดราชบุรีมีจำนวนบุคลากรน้อย ซึ่งต้องรับผิดชอบงานหลากหลายด้าน ส่งผลให้การทำงานด้อยประสิทธิภาพ สอดคล้องกับ วรเดช จันทรศร (2551) ที่กล่าวถึงปัจจัยที่กำหนดความสำเร็จหรือความล้มเหลวของการนำนโยบายไปปฏิบัติว่า ความพอเพียงของทรัพยากร นโยบายที่จะนำไปปฏิบัติให้สำเร็จนั้นต้องได้รับการสนับสนุนทางทรัพยากร ทั้งด้านเงิน คน วัสดุอุปกรณ์ต่าง ๆ ซึ่งจะกระทบกับประสิทธิภาพของนโยบาย

2.2 ด้านการศาสนศึกษา พบว่า เงินงบประมาณที่นำมาอุดหนุนโครงการต่าง ๆ ตกมาช้า อีกทั้งจำนวนงบประมาณในแต่ละปีมีแนวโน้มลดลงอย่างต่อเนื่อง ไม่เพียงพอและทั่วถึงในการจัดสรรให้แต่ละโครงการ ทั้งนี้เนื่องจาก ในกิจการคณะสงฆ์ด้านศาสนศึกษาเป็นเรื่องจัดโครงการนิเทศติตาม กำกับคุณภาพเพื่อการประกันคุณภาพการศึกษาในโรงเรียนพระปริยัติธรรม ทั้งแผนกสามัญ และแผนก ธรรม-บาลี จำเป็นต้องใช้งบประมาณจำนวนมาก ในขณะที่จำนวนพระภิกษุ สามเณรที่เรียนมีจำนวนลดน้อยลง ซึ่งงบประมาณในการดำเนินงานด้านศาสนศึกษา มีการนำจำนวนนักเรียนมาคำนวณรายหัวเพื่อของบประมาณ จึงทำให้งบประมาณดังกล่าวมีจำนวนลดน้อยลง ไม่สอดคล้องกับ แผนปฏิบัติการด้านการอุปถัมภ์คุ้มครองศาสนาต่าง ๆ (พ.ศ. 2566 - 2570) (สำนักงานพระพุทธศาสนาแห่งชาติ, 2565) ที่กำหนดให้ส่งเสริมและสนับสนุนการศึกษาและการเผยแผ่หลักธรรมให้แก่ผู้นำและผู้เผยแผ่ศาสนาโดยสำนักงานพระพุทธศาสนาแห่งชาติส่งเสริมสนับสนุนการจัดการศึกษาสงฆ์ การเผยแผ่พระพุทธศาสนา รวมถึงสนับสนุนงบประมาณในการดำเนินโครงการที่เกี่ยวข้อง เพื่อผลิตและพัฒนาศาสนทายาทที่เปี่ยมด้วยปัญญาพุทธธรรม เผยแผ่ทำนุบำรุงพระพุทธศาสนาให้เจริญงอกงาม และร่วมสร้างสังคมพุทธธรรมที่มีความเข้มแข็ง

2.3 ด้านการศึกษาสงเคราะห์ พบว่า งบประมาณในการอุดหนุนเพื่อมอบทุนการศึกษาแก่พระภิกษุ สามเณร ไม่เพียงพอและทั่วถึง ทั้งนี้เนื่องจากทุนการศึกษาเฉลิมราชกุมารี ที่สนับสนุนให้พระภิกษุสามเณรในแต่ละปี ต้องมีการกระจายไปยังสำนักงานพระพุทธศาสนาในพื้นที่จังหวัดอื่น ๆ ทั่วประเทศ จึงทำให้งบประมาณในส่วนนี้ไม่เพียงพอสำหรับพระภิกษุ สามเณรในจังหวัดราชบุรี ไม่สอดคล้องกับ สำนักงานพระพุทธศาสนาแห่งชาติ (2565) การอุปถัมภ์ คุ้มครองพระพุทธศาสนา ในราชอาณาจักรไทย ที่กำหนดให้สำนักงานพระพุทธศาสนาแห่งชาติได้ดำเนินการจัดหาทุนการศึกษาแก่เด็กในระบบโรงเรียนของรัฐหรือของเอกชน การสร้าง หรือซ่อมแซมอาคารของสถานศึกษาการจัดตั้งทุนสงเคราะห์ มอบทุนสงเคราะห์ มอบทุนอาหารกลางวันแก่นักเรียนในทุกระดับการศึกษา

2.4 ด้านการเผยแผ่ พบว่า งบประมาณในการสนับสนุนยังไม่เพียงพอในแต่ละโครงการ อีกทั้งสำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดราชบุรียังมีกำลังคนที่ไม่เพียงพอต่อการทำงาน ทั้งนี้เนื่องจากกิจการคณะสงฆ์ด้านการเผยแผ่ มีโครงการและกิจกรรมเป็นจำนวนมาก ทั้งการสนับสนุนการดำเนินงานสำนักปฏิบัติธรรมประจำจังหวัด การดำเนินงานพระธรรมทูตและบุคลากรเผยแผ่พระพุทธศาสนาในประเทศ การติดตามและจัดทำสื่อในการเผยแผ่พระพุทธศาสนา รวมทั้งการจัดกิจกรรมวันสำคัญทางพระพุทธศาสนา ซึ่งต้องใช้งบประมาณและกำลังเจ้าหน้าที่ของสำนักงานพระพุทธศาสนาจังวหัดราชบุรีเป็นจำนวนมาก ไม่สอดคล้องกับ นโยบายรัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรี (สำนักงานพระพุทธศาสนาแห่งชาติ, 2565) เรื่องการทำนุบำรุงศาสนา กำหนดให้สำนักงานพระพุทธศาสนาแห่งชาติสนับสนุนและส่งเสริมการเผยแผ่พระพุทธศาสนาในเชิงรุก

2.5 ด้านสาธารณูปการ พบว่า งบประมาณในการสนับสนุนยังไม่เพียงพอในแต่ละโครงการ สำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดราชบุรีมีกำลังคนที่ไม่เพียงพอต่อการทำงาน และการดำเนินงานเกิดความล่าช้า ทั้งนี้เนื่องจาก มีวัดในพื้นที่จังหวัดราชบุรีหลายแห่ง จัดทำโครงการขอบูรณะ ซ่อมแซมและพัฒนา

พื้นที่อารามเป็นจำนวนมาก ในขณะงบประมาณมีจำนวนจำกัด อีกทั้งในการดำเนินการเป็นไปด้วยความล่าช้า เนื่องจากบุคลากรเจ้าหน้าที่ของสำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดราชบุรี มีจำนวนน้อยและต้องรับผิดชอบหลายหน้าที่ รวมทั้งในการดำเนินการต่าง ๆ ต้องผ่านการประชุมและการอนุมัติหลายขั้นตอน เพื่อให้เกิดความโปร่งใส ต้องประสานงานกับหน่วยงานหลายฝ่าย จึงทำให้เกิดเป็นปัญหาและอุปสรรคเกิดขึ้นดังกล่าว ไม่สอดคล้องกับ นโยบายรัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรี (สำนักงานพระพุทธศาสนาแห่งชาติ, 2565) เรื่องการทำนุบำรุงศาสนา ที่มีการกำหนดให้มีการพัฒนาพุทธมณฑลให้เป็นศูนย์กลางทางพระพุทธศาสนา ขอให้ดำเนินการในเชิงรุก เริ่มต้นจากสิ่งที่สามารถดำเนินการได้ทันที เช่น การปรับปรุงอาคารสำนักงาน และสถานที่สำคัญต่าง ๆ ให้สามารถใช้ประโยชน์ได้อย่างคุ้มค่า เป็นเอกลักษณ์และอัตลักษณ์เพื่อรองรับและให้บริการพุทธศาสนิกชน เป็นต้น

2.6 ด้านการสาธารณสงเคราะห์ พบว่า งบประมาณในการดำเนินงานไม่เพียงพอ และจำนวนบุคลากรเจ้าหน้าที่ไม่เพียงพอในการเข้าไปสนับสนุนการดำเนินงาน ทั้งนี้เนื่องจากงานด้านสาธารณสงเคราะห์เป็นการีสนองงานคณะสงฆ์และอำนวยความสะดวกในโครงการเยี่ยมผู้ป่วยติดเตียงของคณะสงฆ์จังหวัดราชบุรี และร่วมกิจกรรมโครงการปกป้องและเชิดชูสถาบันพระมหากษัตริย์และหน่วยบำบัดทุกข์บำรุงสุข สร้างรอยยิ้มให้ประชาชนจังหวัดราชบุรี(จังหวัดเคลื่อนที่) โดยในโครงการเป็นการบูรณาการหระหว่างหน่วยงานส่วนราชการ คณะสงฆ์ ออกให้บริการและพบปะประชาชน พร้อมทั้งมอบสิ่งของเครื่องอุปโภค บริโภค ซึ่งใช้งบประมาณในการดำเนินงานเป็นจำนวนมาก ในขณะที่งบประมาณที่ได้รับมีจำนวนจำกัด ไม่สอดคล้องกับสำนักงานพระพุทธศาสนาแห่งชาติ (2665) แผนปฏิบัติการเรื่องการเสริมสร้างความสมานฉันท์และส่งเสริมให้ศาสนิกชนนำหลักธรรมคำสอนไปปรับใช้ในการดำเนินชีวิต ที่กำหนดให้หน่วยงานภาครัฐต้องดำเนินกิจกรรมทางศาสนาอย่างสม่ำเสมอ โดยมีแนวทางการพัฒนาโดย ส่งเสริมให้ประชาชนเข้าร่วมกิจกรรมทางศาสนา เสริมสร้างความสมานฉันท์ระหว่างศาสนิกชนต่างศาสนา และ ส่งเสริมให้หน่วยงานภาครัฐดำเนินกิจกรรมอันเป็นประโยชน์ต่อสาธารณะ

3. แนวทางการพัฒนาการนำนโยบายด้านการคุ้มครองพระพุทธศาสนาไปปฏิบัติของสำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดราชบุรี

3.1 สำนักงานพระพุทธศาสนา ควรให้การสนับสนุนงบประมาณการดำเนินงานตามโครงการและกิจกรรม ในการอุปถัมภ์ คุ้มครองพระพุทธศาสนาของสำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดราชบุรี ในทุกด้านให้เพียงพอและเหมาะสม ทั้งนี้เนื่องจาก งบประมาณถือเป็นปัจจัยในการขับเคลื่อนนโยบายให้ประสบผลสำเร็จ การมีงบประมาณที่พอเพียงจะสามารถทำให้โครงการหรือกิจกรรมในการคุ้มครองพระพุทธศาสนาลื่นไหลได้อย่างเป็นระแบบและมีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับ วรเดช จันทรศร (2551) ที่กล่าวถึงความสำเร็จในการนำนโยบายไปปฏิบัติว่า ความพอเพียงของทรัพยากร นโยบายที่จะนำไปปฏิบัติให้สำเร็จนั้นต้องได้รับการสนับสนุนทางทรัพยากร ทั้งด้านเงิน คน วัสดุอุปกรณ์ต่าง ๆ ซึ่งจะกระทบกับประสิทธิภาพของนโยบาย

3.2 สำนักงานพระพุทธศาสนา ควรปรับโครงสร้างการบริหาร อำนาจหน้าที่ ความรับผิดชอบของสำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัด ให้มีโครงสร้างการบริหารสำนักงาน โดยมีจำนวนบุคลากรที่เพียงพอ

เหมาะสมกับหน้าที่ ความรับผิดชอบเพื่อให้การปฏิบัติงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ทั้งนี้เนื่องจาก ปัจจุบันการสนองงานคณะสงฆ์จังหวัดราชบุรี ของสำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดราชบุรี มีภารงานในด้านต่าง ๆ เป็นจำนวนมาก ซึ่งบุคลากรต้องปฏิบัติงานทั้งในสำนักงานเองและลงพื้นที่ดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ อยู่เสมอ จึงทำให้บุคลากรเจ้าหน้าที่ของสำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดราชบุรี ไม่เพียงพอต่อการปฏิบัติงาน ซึ่งอาจส่งผลให้งานที่ปฏิบัติลดประสิทธิภาพลงได้ จึงควรมีการปรับโครงสร้างบุคลากรให้มีความเหมาะสมกับอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบ สอดคล้องกับ กลา ทองขาว (2551) ที่กล่าวถึง ปัจจัยด้านศักยภาพและความสามารถขององค์กรที่นำนโยบายไปปฏิบัติ ศักยภาพและ ความสามารถขององค์กรหรือหน่วยงานที่นำนโยบายไปปฏิบัติ พิจารณาที่ลักษณะสำคัญขององค์ประกอบต่าง ๆ ขององค์กร เช่น การมีโครงสร้างองค์กรเอื้อต่อกระบวนการนำนโยบายไปปฏิบัติ ความรู้ความสามารถและทักษะของทีมงาน ความสามารถและประสบการณ์ของผู้นำองค์กร ระบบการไหลเวียนของข้อมูลข่าวสารภายในและระหว่างองค์กร การมีและใช้เทคโนโลยีการบริหารอย่างเหมาะสม ความเพียงพอของทรัพยากรทางการเงินและอุปกรณ์การบริหารรวมทั้งความสามารถนำเงินและอุปกรณ์เครื่องมือต่าง ๆ มาใช้ได้ทันเวลาและสถานการณ์ ความสำคัญของปัจจัยด้านนี้คือ หากปราศจากองค์กรรองรับนโยบาย การนำนโยบายไปปฏิบัติจะไม่มีโอกาสเกิดขึ้น หากองค์กรรองรับนโยบายขาดความสามารถและความพร้อม ความเป็นไปได้ที่นโยบายจะล้มเหลวก็มีมาก แต่ถ้านโยบายใดมีองค์กรเข้มแข็งรองรับโอกาสที่นโยบายนั้นจะประสบผลสำเร็จจะมีสูง เพราะองค์กรหรือหน่วยงานที่รองรับรับนโยบายคือกลไกสำคัญในการนำส่งนโยบายให้ถึงกลุ่มเป้าหมายตามเจตนาของ นโยบา

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

1. จากผลการวิจัยพบว่า ปัญหาและอุปสรรคที่สำคัญในการนำนโยบายด้านการคุ้มครองพระพุทธศาสนาไปปฏิบัติของสำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดราชบุรี คือ ข้อจำกัดในเรื่องของงบประมาณในการดำเนินงานตามโครงการและกิจกรรม ดังนั้น สำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดราชบุรี ควรพิจารณาลำดับความสำคัญและเร่งด่วนของโครงการหรือกิจกรรมในการอุปถัมภ์คุ้มครองพระพุทธศาสนา และจัดสรรงบประมาณให้เพียงพอต่อความต้องการอย่างเหมาะสม

2. จากผลการวิจัยพบว่า ปัญหาและอุปสรรคที่สำคัญในการนำนโยบายด้านการคุ้มครองพระพุทธศาสนาไปปฏิบัติของสำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดราชบุรี รองลงมาคือ บุคลากรสำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดราชบุรี มีจำนวนไม่เพียงพอต่อการปฏิบัติงานตามอำนาจ หน้าที่และความรับผิดชอบ ดังนั้น สำนักงานพระพุทธศาสนาแห่งชาติ ควรมีการทบทวน บทบาท อำนาจหน้าที่ ของสำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัด และปรับโครงสร้างบุคลากรให้มีความเหมาะสม

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาการนำนโยบายด้านการคุ้มครองพระพุทธศาสนาไปปฏิบัติของสำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดราชบุรี เท่านั้น ควรมีการศึกษาการนำนโยบายด้านการคุ้มครอง

พระพุทธศาสนาไปปฏิบัติของสำนักงานพระพุทธศาสนาในจังหวัดหรือภูมิภาคอื่น เพื่อนำผลการศึกษามาเปรียบเทียบและพัฒนาแนวทางในการการนำนโยบายด้านการคุ้มครองพระพุทธศาสนาไปปฏิบัติ ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

2. ควรมีการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จหรือล้มเหลวในการนำนโยบายด้านการคุ้มครองพระพุทธศาสนาไปปฏิบัติ เพื่อให้ถึงเหตุและปัจจัยที่เป็นตัวกำหนดความสำเร็จหรือล้มเหลวในการดำเนินงานและหาแนวทางในการแก้ไขและพัฒนาได้ถูกต้องอย่างมีประสิทธิภาพ

บรรณานุกรม

กรมการปกครอง. (2567). *รายงานสถิติจำนวนผู้นับถือศาสนาในประเทศไทย.* กรุงเทพฯ: กรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย.

กล้า ทองขาว. (2551). *เอกสารประกอบการสอนชุดวิชานโยบายสาธารณะและการวางแผน หน่วยที่ 6 เรื่อง การนำนโยบายไปปฏิบัติ*. นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.

พระมหาปรีชา สาเส็ง. (2560). ประสิทธิผลการเผยแผ่พระพุทธศาสนาของพระธรรมทูตอาสา ใน 5 จังหวัดชายแดนภาคใต้. *วารสารวิจัยและพัฒนา วไลยอลงกรณ์ในพระบรมราชูปถัมภ์, 12*(3), 23-34.

วรเดช จันทรศร. (2551). *ทฤษฎีการนำนโยบายสาธารณะไปปฏิบัติ.* กรุงเทพฯ: สมาคมนักวิจัยมหาวิทยาลัยไทย.

สำนักงานพระพุทธศาสนาแห่งชาติ. (2565). *แผนปฏิบัติราชการระยะ 5 ปี (พ.ศ. 2566 – 2570) ของสำนักงานพระพุทธศาสนาแห่งชาติ.* นครปฐม: สำนักงานพระพุทธศาสนาแห่งชาติ.

Jeffrey, L. P & Aaron, B. W. (1973). *Implementation.* Berkeley: University of California Press.

การพัฒนาการให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองบางแม่นาง อำเภอบางใหญ่ จังหวัดนนทบุรี

Development of Public Services of Bang Mae Nang Municipality, Bang Yai District, Nonthaburi Province

เยาวลักษณ์ ชื่นหทัย[1] และชมภูนุช หุ่นนาค[2]

Yaowaluk Chuenhatai[1] and Chompoonuch Hunnak[2]

นักศึกษาปริญญาโท หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ[1]

อาจารย์ประจำ หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ[2]

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์[1,2]

E-mail: puyaowaluk84@gmail.com[1]

บทคัดย่อ

การวิจัยมีวัตถุประสงค์ 3 ประการ (1) เพื่อวิเคราะห์ระดับการให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองบางแม่นาง อำเภอบางใหญ่ จังหวัดนนทบุรี (2) เพื่อวิเคราะห์ปัญหาและอุปสรรคในการให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองบางแม่นาง อำเภอบางใหญ่ จังหวัดนนทบุรี และ (3) เพื่อเสนอแนวทางการพัฒนาการให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองบางแม่นาง อำเภอบางใหญ่ จังหวัดนนทบุรี การวิจัยเป็นวิธีวิจัยแบบผสมผสาน การวิจัยเชิงปริมาณ กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 397 คน ได้แก่ กลุ่มประชาชน ผู้มารับบริการของเทศบาลเมืองบางแม่นาง เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ส่วนการวิจัยเชิงคุณภาพ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ จำนวน 10 คน ได้แก่ ผู้บริหารเทศบาลเมืองบางแม่นาง และเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานให้บริการสาธารณะจากเทศบาลเมืองบางแม่นาง เก็บรวบรวมข้อมูลโดยการสัมภาษณ์เชิงลึก และทำการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยการวิเคราะห์เนื้อหาผลการวิจัย (1) ด้านระดับการให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองบางแม่นางโดยภาพรวม พบว่า อยู่ในระดับมาก (2) ด้านปัญหาและอุปสรรคการให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองบางแม่นาง พบว่า ประกอบด้วย (ก) การบริการสาธารณะไม่ทั่วถึงครอบคลุมทุกด้าน (ข) บุคลากรไม่เพียงพอและขาดความรู้ในการบริการสาธารณะ และ (ค) ขาดการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการให้บริการ และ (3) ด้านแนวทางการพัฒนาการให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองบางแม่นาง พบว่า ประกอบด้วย (ก) จัดทำแผนผังขั้นตอนการให้บริการในแต่ละงานบริการให้ครบถ้วน (ข) จัดอบรมให้ความรู้แก่เจ้าหน้าที่เพื่อเพิ่มศักยภาพการให้บริการ และ (ค) นำเทคโนโลยีมาปรับใช้ในการให้บริการแก่ประชาชน เพื่อเป็นการพัฒนาการให้บริการที่ดียิ่งขึ้น

คำสำคัญ: การพัฒนา การให้บริการสาธารณะ เทศบาลเมืองบางแม่นาง อำเภอบางใหญ่ จังหวัดนนทบุรี

Abstract

The three objectives of this study were: (1) to analyze the level of public services of Bang Mae Nang Municipality, Bang Yai District, Nonthaburi Province, (2) to analyze problems and obstacles in providing public services of Bang Mae Nang Municipality, Bang Yai District, Nonthaburi Province, and (3) to propose guidelines for developing public services of Bang Mae Nang Municipality, Bang Yai District, Nonthaburi Province. This study employed a mixed methodology approach. The quantitative study sample comprised 397 people who accessed services of Bang Mae Nang Municipality. Data was collected through questionnaires. Statistics used to analyze the data were percentage, mean, and standard deviation. Samples of the qualitative study were 10 key informants, namely Bang Mae Nang executives and public services personnel from Bang Mae Nang Municipality. Data was collected through in-depth interviews and processed using content analysis. Major findings: (1) on the analysis of public services of Bang Mae Nang Municipality, it was revealed that as a whole the level of public services was at a high level, (2) problems and obstacles in providing public services were composed of a) public services provided did not cover all people and all aspects, b) inadequate personnel and lacked of knowledge in providing public services, and c) lacked of using technology in providing public services, and (3) guidelines for developing public services of Bang Mae Nang Municipality were revealed that the Municipality should a) produce a complete process and flowchart in providing public services for each service, b) provide training workshops for public service personnel to increase service potential, and c) use technology in providing public services to improve service quality.

Keywords: Development, public services, Bang Mae Nang municipality, Bang Yai district, Nonthaburi Province

บทนำ

การจัดบริการสาธารณะโดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ตามพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 ได้มีการกำหนดอำนาจและหน้าที่ในการจัดบริการสาธารณะให้องค์การบริหารส่วนจังหวัด เทศบาล เมืองพัทยา องค์การบริการส่วนตำบล และกรุงเทพมหานคร มีอำนาจและหน้าที่ในการจัดบริการสาธารณะให้เป็นไปตามที่ได้รับมอบหมาย และกำหนดให้รัฐบาลเป็นผู้จัดสรรเงินอุดหนุนและเงินจากการจัดสรรภาษีและอากรเพื่อให้การดำเนินการด้านบริการสาธารณะเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ (สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา, 2542)

การให้บริการประชาชนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีความพยายามที่จะปฏิรูปการบริการประชาชนให้ดีและมีประสิทธิภาพมากขึ้นและสิ่งสำคัญที่สุด คือ ความพึงพอใจของประชาชนและการมีคุณภาพชีวิตที่ดีเป้าหมายของการบริการประชาชนนั้นเป็นสิ่งที่วัดยาก เพราะเป็นความรู้สึกของประชาชนว่ามีความพึงพอใจมากน้อยเพียงใด ซึ่งในสังคมมีกลุ่มบุคคลหลายกลุ่มหลายระดับ ทำให้มาตรการในการตรวจสอบและประเมินทำได้ยาก ความพยายามของภาครัฐในช่วงระยะเวลาเกือบ 20 ปีที่ผ่านมาพยายามกำหนดนโยบายและมาตรการต่าง ๆ ที่จะพัฒนาคุณภาพในการบริการสาธารณะให้ดียิ่งขึ้น โดยเฉพาะอย่างยิ่ง “ความพึงพอใจ” ต่อขั้นตอนการให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว ทัศนคติ และจิตบริการของเจ้าหน้าที่รัฐที่มีต่อประชาชนให้เปรียบเสมือนเป็น “ลูกค้า” ตามแนวคิดของภาคเอกชน และสิ่งอำนวยความสะดวกขั้นพื้นฐานต่าง ๆ ที่รัฐควรจัดหาเพื่อให้บริการประชาชนได้อย่างสะดวก รวดเร็ว และทั่วถึง แต่ความพึงพอใจอย่างเดียวไม่เพียงพอ รัฐจะต้องคำนึงถึงประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการปฏิบัติงานในองค์กรภาครัฐด้วย เมื่อเป็นเช่นนี้ บุคลากรขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ระดับผู้บริหาร ข้าราชการ พนักงานและลูกจ้างต้องได้รับการส่งเสริมให้มีการพัฒนาด้านการบริหารจัดการแบบมุ่งเน้นผลงานอยู่เสมอ เนื่องจากการบริหารจัดการองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในปัจจุบันจำเป็นต้องมีแนวคิดของการบริหาร จัดการแบบมุ่งเน้นผลงานและการบริหารการเปลี่ยนแปลง (Performance Public Management and Change) ตลอดจนการพัฒนาทรัพยากรบุคคลในการรองรับกับการกระจายอำนาจการบริหารจากส่วนกลางมายังส่วนภูมิภาคและสุดท้ายคือส่วนท้องถิ่น โดยภารกิจที่เข้ามาเกี่ยวข้องกับส่วนท้องถิ่นต่อการบริการภาคประชาชน ไม่ว่าจะเป็นเรื่องการจัดบริการสาธารณะ การพัฒนาคุณภาพชีวิต การบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ คุณธรรม ธรรมาภิบาล และเศรษฐกิจพอเพียง ซึ่งเป็นภารกิจหลักของส่วนท้องถิ่น (สมคิด เลิศไพฑูรย์, วุฒิสาร ตันไชย, และอรทัย ก๊กผล, 2547)

เทศบาลเมืองบางแม่นาง ยกฐานะจากองค์การบริหารส่วนตำบล เป็นเทศบาลเมืองบางแม่นาง ซึ่งได้ประกาศในราชกิจจานุเบกษา มีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ 20 มีนาคม พ.ศ. 2563 มีจำนวนหมู่บ้านที่อยู่ในเขตการปกครองของเทศบาลเมืองบางแม่นาง ทั้งสิ้น 18 หมู่บ้าน โดยที่หมู่ 3, 5, 6, 7 และ 8 พื้นที่บางส่วนอยู่ในเขตการปกครองของเทศบาลตำบลบางใหญ่ มีจำนวนประชากรทั้งสิ้น 50,664 คน หรือ 25,229 ครัวเรือน ทั้งนี้ยังไม่รวมประชากรแฝงอีกจำนวนมาก (ข้อมูลจากแผนพัฒนาท้องถิ่น ทบทวน ฉบับที่ 2 (พ.ศ.2566-2570) ครั้งที่ 1/2566 เทศบาลเมืองบางแม่นาง) ซึ่งถือว่ามีประชากรเป็นจำนวนมาก ทำให้มีความต้องการบริการสาธารณะจากหน่วยงานเทศบาลบางแม่นาง ทั้งนี้จากการให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองบางแม่นางที่ผ่านในปี พ.ศ. 2566 พบว่า มีประชาชนเข้ามารับบริการสาธารณะจากเทศบาลเมืองบางแม่นางเป็นจำนวนมาก โดยเฉพาะงานด้านสวัสดิการสังคม ด้านการคลัง ด้านการสาธารณสุข จนส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการลดน้อยลงเมื่อเทียบกับจำนวนบุคลากรที่ให้บริการ ทำให้การให้บริการสาธารณะนั้นไม่ตอบสนองความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการและไม่เป็นไปตามเป้าหมายที่เทศบาลเมืองบางแม่นางกำหนดไว้

จากที่มาและความสำคัญที่กล่าวในข้างต้น สะท้อนให้เห็นว่าถึงแม้เทศบาลเมืองบางแม่นางจะดำเนินการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนเป็นอย่างดีแล้วก็ตาม แต่ด้วยความต้องการของประชาชนมีเป็น

จำนวนมากบวกกับปริมาณงานที่ให้บริการในด้านต่าง ๆ มีจำนวนที่มากเกินไป จึงส่งผลให้คุณภาพการให้บริการลดน้อยถอยลง ซึ่งอาจจะตอบสนองความต้องการของประชาชนได้ไม่ตรงตามความต้องการนั้น ๆ ดังนั้นผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาคุณภาพการให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองบางแม่นาง โดยผลการศึกษาที่ได้สามารถนำมาเป็นข้อมูลพื้นฐานสำหรับประกอบการพิจารณากำหนดนโยบายในการให้บริการสาธารณะ เพื่อพัฒนาคุณภาพการให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองบางแม่นาง ให้มีประสิทธิภาพสามารถตอบสนองความต้องการประชาชนให้เกิดความพึงพอใจสุงสุดต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อวิเคราะห์ระดับคุณภาพการให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองบางแม่นาง
2. เพื่อวิเคราะห์ปัญหาและอุปสรรคในการให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองบางแม่นาง
3. เพื่อเสนอแนวการพัฒนาคุณภาพการให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองบางแม่นาง

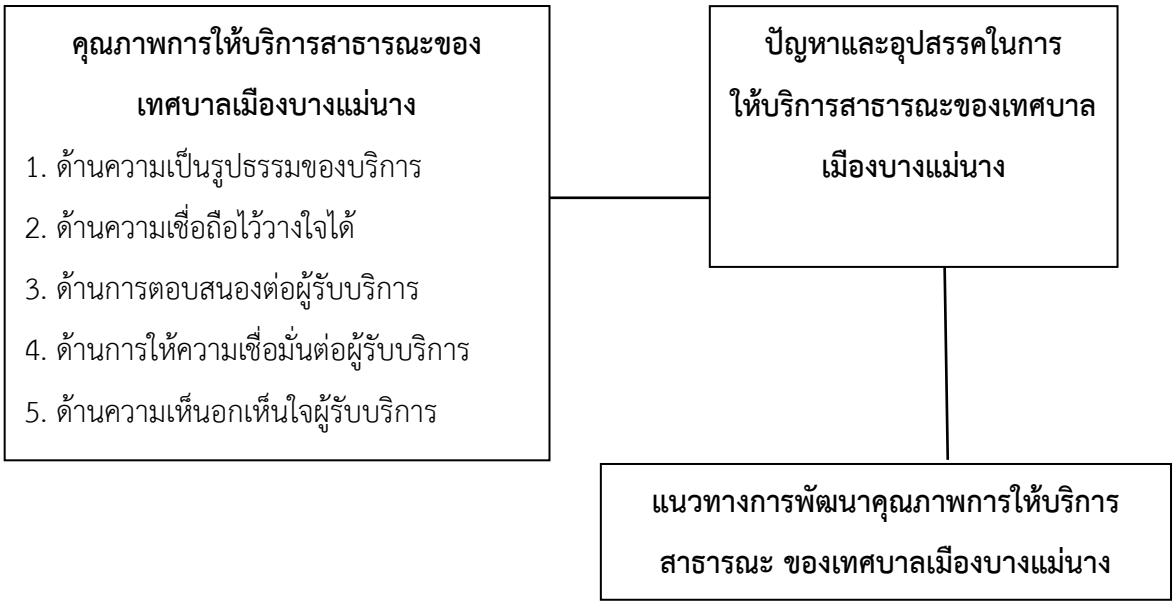
การทบทวนวรรณกรรม

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการสาธารณะมีนักวิชาการได้อธิบายไว้หลากหลายท่าน เช่น ลิวอิสและบูม (Lewis & Bloom, 1983) ได้ให้คำนิยามของคุณภาพการให้บริการว่าเป็นสิ่งที่ชี้วัดถึงระดับของการบริการที่ส่งมอบโดยผู้ให้บริการต่อลูกค้าหรือผู้รับบริการว่าสอดคล้องกับความต้องการของเขาได้ดีเพียงใด การส่งมอบบริการที่มีคุณภาพ (Delivering Service Quality) จึงหมายถึง การตอบสนองต่อผู้รับบริการบนพื้นฐานความคาดหวังของผู้รับบริการ

Crosby (1988) กล่าวไว้ว่า คุณภาพการให้บริการหรือ “service quality” นั้น เป็นแนวคิดที่ถือหลักการการดำเนินงานบริการที่ปราศจากข้อบกพร่อง และตอบสนองตรงตามความต้องการของผู้บริการและสามารถที่จะทราบของต้องการของลูกค้าหรือผู้รับบริการได้ด้วย

Zeithaml, Parasuraman, & Berry (1985; 1990) กล่าวถึงคุณภาพการให้บริการสาธารณะประกอบด้วย 5 มิติหลัก ได้แก่ ความเป็นรูปธรรมของบริการ ความเชื่อถือไว้วางใจได้ การตอบสนองต่อผู้รับบริการ การให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ และด้านความเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ

จากการทบทวนวรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องข้างต้น ผู้วิจัยได้เลือกตัวแบบที่ใช้วัดคุณภาพการให้บริการ SERVQUAL ของ Zeithaml, Parasuraman, & Berry (1985; 1990) ประกอบด้วย 5 มิติหลัก ได้แก่ ความเป็นรูปธรรมของบริการ ความเชื่อถือไว้วางใจได้ การตอบสนองต่อผู้รับบริการ การให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ และด้านความเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ เนื่องจากมีเหมาะสมและสอดคล้องกับการบริบทการให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองบางแม่นาง และเป็นแนวคิดที่ได้รับความนิยมจากผู้ศึกษาวิจัยโดยทั่วไปเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ เพื่อทำการตอบประเด็นตามวัตถุประสงค์การวิจัยที่ได้ตั้งไว้ โดยมีกรอบแนวคิดการวิจัย ดังนี้



รูปที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

ระเบียบวิธีการวิจัย

1. วิธีการศึกษาวิจัย เป็นการวิจัยแบบผสมผสาน (Mixed Method) การวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยการใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) ในการค้นหาข้อมูลเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองบางแม่นาง จำนวน 397 คน และการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) โดยการศึกษาจากแนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาใช้ในการออกแบบแบบการสัมภาษณ์เชิงลึก (In Depth Interview) แล้วจึงนำไปสัมภาษณ์กับผู้ให้ข้อมูลสำคัญ จำนวน 10 คน

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Method) โดยตรวจสอบหาความเที่ยงตรงด้านเนื้อหา (Content Validity) ด้านโครงสร้างและรูปแบบ (Structure and format) และด้านการใช้ภาษา (Wording) ตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ โดยการตรวจสอบความถูกต้อง (correctively) และความเที่ยงตรง (content validity) จากผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 ท่าน

3. การศึกษาวิจัยในครั้งนี้ ได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูล 2 ลักษณะ คือ การเก็บรวบรวมข้อมูลเชิงปริมาณ โดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaires) แจ้งขอความอนุเคราะห์เข้าเก็บข้อมูลเพื่อการศึกษาวิจัยในเขตพื้นที่เทศบาลเมืองบางแม่นาง จำนวน 397 คน ในช่วงเดือนสิงหาคม 2567 รวมระยะเวลาประมาณ 1 เดือน และการเก็บรวบรวมข้อมูลเชิงคุณภาพ โดยใช้แบบสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) เพื่อให้ผลการวิจัยออกมาในลักษณะสมบูรณ์ และมีความน่าเชื่อถือในระดับมากที่สุด ผู้วิจัยได้ออกแบบวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นการวิจัยเชิงปริมาณ โดยการใช้แบบสอบถาม และการวิจัยเชิงคุณภาพ โดยการสัมภาษณ์เชิงลึก ใช้แบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง ลักษณะเป็นการสัมภาษณ์โดยใช้คำถามเหมือนกันทุกคน เป็นการสัมภาษณ์ด้วยคำถามปลายเปิด ซึ่งเป็นกระบวนวิธีการวิจัย (Methodology) ที่มีความยืดหยุ่นและเปิดกว้าง

4. การวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้ทำการตรวจสอบความถูกต้อง ความสมบูรณ์ของแบบสอบถามที่ได้รวบรวมจากกลุ่มตัวอย่างที่กำหนดไว้ หลังจากนั้นกำหนดรหัสให้กับตัวแปรเพื่อป้อนข้อมูลและวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปเพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์ โดยสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลปริมาณ และผู้วิจัยได้สร้างแบบสัมภาษณ์ซึ่งใช้เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยนำเสนอแบบสัมภาษณ์ที่สร้างขึ้นให้ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเพื่อปรับปรุงแก้ไขข้อบกพร่อง หลังจากนั้นจึงนำแบบสัมภาษณ์ไปเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มผู้ให้ข้อมูลสำคัญ และหลังจากทำการเก็บรวบรวมข้อมูลในแต่ละครั้งผู้วิจัยจะทำการจดบันทึกและตรวจสอบข้อมูลอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ถูกต้องและสมบูรณ์

สรุปผลและอภิปรายผล

จากสรุปผลการศึกษาวิจัยเรื่อง การพัฒนาการให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองบางแม่นาง อำเภอบางใหญ่ จังหวัดนนทบุรี ผู้วิจัยเน้นอภิปรายผลตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย ดังต่อไปนี้

ตอนที่ 1 วิเคราะห์ระดับการให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองบางแม่นาง อำเภอบางใหญ่ จังหวัดนนทบุรี สามารถอภิปรายผล

1) ด้านการบริการที่เป็นรูปธรรม พบว่า มีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองบางแม่นาง อำเภอบางใหญ่ จังหวัดนนทบุรี ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ โดยภาพรวมผู้รับบริการมีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมาก กล่าวคือ บริเวณอาคารสถานที่สะอาดเรียบร้อยเป็นระเบียบเหมาะสมต่อการให้บริการ เครื่องมือและอุปกรณ์ในการให้บริการ มีความทันสมัย สถานที่ให้บริการมีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ตู้น้ำดื่ม มีบริการ free wi-fi สำหรับประชาชน ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยสำหรับประชาชนที่มารอรับบริการอย่างเพียงพอ มีความทันสมัย เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพเรียบร้อย สถานที่ให้บริการมีป้ายบอกจุดการให้บริการต่าง ๆ เป็นลำดับขั้นตอน เข้าใจง่าย และสถานที่ในการให้บริการคำนึงถึงผู้พิการ สตรีมีครรภ์ และผู้สูงอายุ สอดคล้องกับงานวิจัยของ สุปราณี บุญประชุม (2564) ได้ทำการศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 12 สาขาสวนหลวง ผลจากการศึกษาพบว่าด้านการบริการที่เป็นรูปธรรมมีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนในการใช้บริการที่ สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 12 สาขาสวนหลวง และควรให้ความสำคัญในการดูแลสถานที่ให้สะอาด เรียบร้อย เจ้าหน้าที่ต้องมีความ พร้อมในการให้บริการได้ตลอดเวลา ให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพ อุปกรณ์ ให้บริการควรมีความทันสมัย

2) ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ พบว่ามีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองบางแม่นาง อำเภอบางใหญ่ จังหวัดนนทบุรี ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ โดยภาพรวมผู้รับบริการมีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมาก กล่าวคือ เจ้าหน้าที่ให้การบริการอย่างถูกต้อง ไม่มีความผิดพลาดในการให้บริการ เจ้าหน้าที่มีความจริงใจและตั้งใจในการแก้ไขปัญหาให้ผู้มารับบริการ เจ้าหน้าที่ได้ให้บริการตรงตามเวลาที่กำหนดไว้ เจ้าหน้าที่สามารถสื่อสาร

อธิบายง่ายต่อความเข้าใจ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความละเอียด รอบคอบ น่าเชื่อถือและให้ความไว้วางใจได้ และเจ้าหน้าที่มีการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัยในการให้บริการ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ วิลาสินี จงกลพืช (2563) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการในมุมมองของผู้บริโภคที่มีต่อธุรกิจเครื่องแก้ววิทยาศาสตร์กรณีศึกษา บริษัท เอ็น เค แลบอราทอรี(ประเทศไทย) จำกัด ผลการศึกษาพบว่า ความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในบริการ โดยรวมมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด โดยพิจารณาเป็นรายข้อผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นมากที่สุดเป็นลำดับแรกในเรื่องของพนักงานที่ให้บริการให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามเกี่ยวกับการผลิตภัณฑ์ได้ตรงกับความต้องการ

3) ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ พบว่าการมีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองบางแม่นาง อำเภอบางใหญ่ จังหวัดนนทบุรี ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ โดยภาพรวมผู้รับบริการมีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมาก กล่าวคือ เจ้าหน้าที่มีจำนวนเพียงพอต่อผู้มารับบริการ ผู้รับบริการได้รับความสะดวก รวดเร็ว ขั้นตอนไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน เจ้าหน้าที่ให้ความเอาใจใส่และกระตือรือร้นต่อการให้บริการ เมื่อผู้รับบริการประสบปัญหาในการใช้บริการ เจ้าหน้าที่สามารถช่วยเหลือและให้คำแนะนำได้เป็นอย่างดี และเจ้าหน้าที่แนะนำ ขั้นตอน และวิธีการเข้ารับบริการทราบอย่างละเอียด สอดคล้องกับงานวิจัยของ ชาญธิวัฒน์ กิจสวัสดิ์ (2559) ศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยการบริหารที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชน กรณีศึกษา เทศบาลเมืองไร่ขิง อำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม ผลการศึกษา พบว่า บุคลากรมีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการสาธารณะอยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยปัจจัยด้านการตอบสนองมีค่ามากที่สุด รองลงมาคือด้านความมั่นใจ ด้านการเอาใจใส่ ด้านบริการที่น่าเชื่อถือ ด้านบริการที่เป็นรูปธรรม ตามลำดับ ดังนั้นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นควรมีการให้บริการด้วยความสุภาพใส่ใจต่อประชาชน มีความโปร่งใสตรวจสอบได้ และนำเทคโนโลยีมาใช้ในงานบริหารและงานบริการให้เกิดประสิทธิภาพ

4) ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ พบว่ามีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองบางแม่นาง อำเภอบางใหญ่ จังหวัดนนทบุรี ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ โดยภาพรวมผู้รับบริการมีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมาก กล่าวคือ เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถ และทักษะในการให้บริการ เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์ ไม่เรียกรับเงิน ไม่รับสินบน เจ้าหน้าที่ไม่เลือกปฏิบัติ และให้บริการ โดยเท่าเทียมกันเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีมารยาทที่ดีต่อผู้รับบริการทุกครั้งที่มาใช้บริการ และเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานโดยยึดถือกฎ ระเบียบ คำสั่ง ตามที่กฎหมายกำหนด สอดคล้องกับงานวิจัยของ จิตปราณี อึ้งวิฑูรสถิตย์ (2565) ศึกษาวิจัยเรื่อง ความคาดหวังของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบางใหญ่ อำเภอบางใหญ่ จังหวัดนนทบุรี ผลการศึกษาพบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าเจ้าหน้าที่มีความสุภาพและมีมารยาทที่ดีเหมาะสมต่อการให้บริการ มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ และมีข้อเสนอแนะว่าควรปรับปรุงเจ้าหน้าที่มีอัธยาศัยไมตรีเป็นกันเองและ

พูดจากับผู้มารับบริการอย่างสุภาพนิ่มนวล ปรับปรุงบุคลิกภาพและมารยาทให้เหมาะสมต่อการปฏิบัติราชการ รวมทั้งมีความเอาใจใส่กระตือรือร้นและให้บริการอย่างฉับไว

5) ด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ พบว่าการมีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองบางแม่นาง อำเภอบางใหญ่ จังหวัดนนทบุรี ด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ โดยภาพรวมผู้รับบริการมีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมาก กล่าวคือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความ เอาใจใส่ต่อผู้รับบริการโดยไม่เลือกปฏิบัติ เจ้าหน้าที่เข้าใจใส่ใจรับฟังความคิดเห็น ปัญหา และความต้องการของผู้รับบริการ เจ้าหน้าที่ ใส่ใจ ให้ความช่วยเหลือเมื่อผู้รับบริการร้องขอเวลาเปิด - ปิด ของการให้บริการมีความเหมาะสม และเจ้าหน้าที่สามารถให้คำแนะนำ แก้ไขปัญหาความเดือนร้อนของผู้รับบริการได้เป็นอย่างดี สอดคล้องกับงานวิจัยของ ช่อดาว เมืองพรหม (2562) ศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลธนบุรี ผลวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลธนบุรีด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจภาพรวมอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.63 เมื่อพิจารณาระดับความพึงพอใจเป็นรายข้อ พบว่าส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่แพทย์พยาบาลใส่ใจให้เกียรติและเห็นความสำคัญอยู่ในระดับมาก รองลงมาคือ ระดับความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ แพทย์ พยาบาล มีความเอาใจใส่กระตือรือร้นในการให้บริการ, ระดับความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่แพทย์พยาบาลเปิดโอกาสให้ถามปัญหาด้วยความเต็มใจ, ระดับความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่แพทย์พยาบาลตั้งใจรับฟังและเข้าใจความต้องการ, และลำดับสุดท้ายระดับความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่แพทย์พยาบาลใช้คำพูดที่ไพเราะสุภาพอ่อนโยนอยู่ในระดับปานกลาง ตามลำดับ

ตอนที่ 2 ปัญหาและอุปสรรคของการให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองบางแม่นาง อำเภอบางใหญ่ จังหวัดนนทบุรี

1) ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ภายในเขตเทศบาลมีจำนวนประชากรหนาแน่น ทำให้เกิดปัญหาในหลายด้าน โดยเฉพาะด้านคุณภาพชีวิต ด้านสิ่งแวดล้อม ด้านเศรษฐกิจ รวมถึงด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ทำให้การบริหารจัดการด้านสาธารณะที่ประชาชนควรได้รับไม่ทั่วถึง และไม่ครอบคลุมทุกด้าน ประกอบกับเทศบาลมีงบประมาณจำกัดและบุคลากรไม่เพียงพอ ทำให้การบริการสาธารณะไม่ครอบคลุมทุกด้าน รวมถึงปัญหาเรื่องทุนการศึกษา ซึ่งเทศบาลสามารถให้การสนับสนุนได้ แต่ขาดส่วนราชการใด ที่จะดำเนินการในเรื่องดังกล่าวทำให้เด็กขาดโอกาสในด้านนี้ รวมถึงข้อกฎหมายในบางประเด็นขัดต่อความร่วมมือระหว่างเทศบาล และการทำงานของเทศบาล เพราะกฎหมายที่เกี่ยวข้องต่อการบริหารเทศบาลหลายประเด็นค่อนข้างจะล้าหลัง ระเบียบบางเรื่องไม่ได้ปรับปรุงแก้ไขให้ทันกับเหตุการณ์ปัจจุบันทำให้เป็นอุปสรรคพอสมควร ไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ ปรีชา ศรีสุข (2559) ศึกษาวิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลนครนครสวรรค์ จังหวัดนครสวรรค์ ผลการวิจัยพบว่า ปัญหา อุปสรรคในการให้บริการประชาชนของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลนครนครสวรรค์ จังหวัดนครสวรรค์ คือ มีปัญหาป้ายแสดงไม่ชัดเจน

2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า บุคลากรไม่เพียงพอทำให้การให้บริการสาธารณะไม่ครอบคลุมทุกด้าน อีกทั้งบุคลากรขาดความรู้ความเข้าใจในการทำงานร่วมกันหรือการทำงานเป็นทีม ทำให้ขาดการเชื่อมบทบาทระหว่างองค์กร รวมถึงโครงสร้างองค์กรที่เป็นลักษณะแนวดิ่ง พร้อมกับวิสัยทัศน์และนโยบายผู้บริหารส่วนใหญ่ในปัจจุบันจะมองเพียงพื้นที่ที่ตนเองรับผิดชอบทำให้ความคิดที่จะสร้างความร่วมมือระหว่างกันมีน้อยมาก เน้นนโยบายการแก้ไขปัญหาพื้นที่ของตนเองเป็นหลัก จึงทำให้การทำงานเกิดการติดขัด และมักจะประสบความสำเร็จเพียงพรรคพวกของตนเองเท่านั้น มากกว่าการที่ประชาชนจะได้รับประโยชน์ สอดคล้องกับสมคิด เพชรประดับ (2563) ศึกษาวิจัยเรื่อง แนวทางการพัฒนาการให้บริการของสำนักงานที่ดินกำแพงเพชร สาขาคลองขลุง ผลการวิจัยพบว่า การให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดกำแพงเพชร สาขาคลองขลุง มีปัญหาเกี่ยวกับระยะเวลาในการให้บริการ ดังนั้นควรปรับปรุงการให้บริการทั้งระบบให้รวดเร็วขึ้นหรือลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน ด้านบุคลากร เจ้าหน้าที่ต้องศึกษาหลักกฎหมายให้เข้าใจเพื่อไว้ตอบข้อซักถามของประชาชนได้ถูกต้องและชัดเจน

3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า เทศบาลมีงบประมาณจำกัด จึงทำให้การเบิกของ พัสดุต่าง ๆ ที่จำเป็นต้องใช้ในการปฏิบัติงานเกิดการติดขัด เพราะทางผู้บริหารไม่สามารถอนุมัติให้ได้ เนื่องจากงบประมาณที่จำกัด การจะออกนโยบายต่าง ๆ จึงต้องควรคำนึงถึงงบประมาณที่ได้ด้วย ซึ่งสิ่งเหล่านี้เป็นปัญหาและอุปสรรคต่อการพัฒนาชุมชน ซึ่งข้อจำกัดของทรัพยากรต่าง ๆ มีไม่เหมือนกัน ไม่เท่าเทียมกัน ขึ้นอยู่กับการบริหารจัดการของเทศบาลเอง อีกทั้งงบประมาณไม่ใช่อำนาจหน้าที่ของเทศบาลที่จะดำเนินการ จึงทำให้เกิดการตรวจสอบการทุจริตอยู่หลายครั้ง และใช้เวลาขั้นตอนในการอนุมัตินโยบายที่ช้า จึงทำให้เกิดปัญหาในการพัฒนาชุมชน สอดคล้องกับ ชาญธิวัฒน์ กิจสวัสดิ์ (2559) ศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยการบริหารที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชน กรณีศึกษา เทศบาลเมืองไร่ขิง อำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม ผลการศึกษา พบว่า ไม่มีปัญหาและอุปสรรคในด้านนี้เช่นกัน บุคลากรมีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการสาธารณะอยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยปัจจัยด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการมีค่ามากที่สุด

4) ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า ในเทศบาลเมืองบางแม่นาง เป็นชุมชนเศรษฐกิจ เมืองเศรษฐกิจที่มีจำนวนประชากรหนาแน่น ทำให้ส่งผลกระทบต่อชีวิตด้านความเป็นอยู่ของคนในสังคมเป็นอย่างมาก โดยเฉพาะในเรื่องของการจราจรที่หนาแน่นในช่วงเวลาที่เร่งรีบ เพราะ การมีประชากรที่หนาแน่นอาศัยอยู่ในเมืองนั้น ระบบการขนส่งสาธารณะ หรือระบบสาธารณะที่ประชาชนควรได้รับ จะต้องครอบคลุม และตอบสนองความต้องการของชุมชนให้มากที่สุด แต่เทศบาลเมืองนาง ยังพบเจอกับปัญหาสาธารณะบ่อยครั้ง รวมถึง เด็กมีปัญหาเรื่องทุนการศึกษา ที่เทศบาลสามารถให้การสนับสนุนได้ แต่ขาดการสนับสนุนจากส่วนราชการ จึงทำให้การดำเนินการในเรื่องดังกล่าว เป็นไปได้ยาก สอดคล้องกับ กรชิตา วังแก้วหิรัญ (2565) ศึกษาวิจัยเรื่อง การพัฒนาคุณภาพการให้บริการสาธารณะของสำนักทะเบียน อำเภอบ้านโป่ง จังหวัดราชบุรี ผลการศึกษาพบว่า ไม่มีปัญหาและอุปสรรคในด้านความเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ เนื่องจากเจ้าหน้าที่ให้คำอธิบายอย่างชัดเจน เข้าใจง่าย, เจ้าหน้าที่รับฟังความคิดเห็นและคำแนะนำของผู้รับบริการ, เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่ ยิ้มแย้ม แจ่มใส ขณะที่ให้บริการ เวลาเปิด - ปิดของการให้บริการที่เหมาะสม

ตอนที่ 3 แนวทางทางการพัฒนาการให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองบางแม่นาง อำเภอบางใหญ่ จังหวัดนนทบุรี

1) ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ควรให้ความร่วมมือและความรวดเร็วในกรณีที่เป็นเหตุเร่งด่วน ในลักษณะที่ถูกกำหนดมาในเชิงนโยบายและเชิงปฏิบัติจากหน่วยงานส่วนกลางที่มีอำนาจกำกับดูแลสูงกว่า เช่น จังหวัด ทำให้เกิดความร่วมมือขึ้นมา เช่น กรณีเรื่องการดำเนินงานด้านการป้องกันและบรรเทาอุทกภัย น้ำท่วมฉับพลัน หน่วยงานและส่วนที่เกี่ยวข้อง ควรปฏิบัติงานอย่างเร่งด่วนและทันที จัดทำแผนผังขั้นตอนการให้บริการในแต่ละงานบริการให้ครบติดประกาศในจุดที่ผู้มารับบริการเห็นได้อย่างชัดเจน ระบุถึงขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการให้บริการผ่านสื่อต่าง ๆ รวมถึงการว่าจ้าง (outsource) บุคคลภายนอกหรือหน่วยงานภายนอกเข้ามาจัดบริการสาธารณะแทนหน่วยงานได้ ซึ่งการว่าจ้างเหล่านี้ จะเป็นตัวช่วยให้การทำงานของเทศบาลเป็นไปได้อย่างดี ประสบความสำเร็จมากขึ้น สอดคล้องกับ สุปราณี บุญประชุม (2564) ได้ทำการศึกษาเรื่องคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 12 สาขาสวนหลวง ผลจากการศึกษา ด้านการบริการที่เป็นรูปธรรม มีการดูแลสถานที่ให้สะอาด เรียบร้อย เจ้าหน้าที่ต้องมีความพร้อมในการให้บริการได้ตลอดเวลา มีความเป็นมืออาชีพ อุปกรณ์ ให้บริการควรมีความทันสมัย

2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า จัดอบรมให้ความรู้กับเจ้าหน้าที่เพื่อเพิ่มศักยภาพการให้บริการ ปรับปรุงบุคลิกภาพยกระดับการให้บริการประชาชน รวมถึงปลูกฝังทัศนคติค่านิยมจิตสำนึกที่ดีต่อองค์กร คำนึงถึงประโยชน์ของประชาชนในการปฏิบัติงานให้มากที่สุด หรือการจัดกิจกรรมกีฬาสานสัมพันธ์ท้องถิ่น ซึ่งเป็นอีกแนวทางหนึ่งในการพัฒนาผู้ปฏิบัติงานของเทศบาลให้เกิดการทำกิจกรรมร่วมกัน เกิดปฏิสัมพันธ์ที่ดีร่วมกันและเกิดการรู้จักกันของบุคลากรภายในเทศบาล กรชิตา วังแก้วหิรัญ (2565) ศึกษาวิจัยเรื่อง การพัฒนาคุณภาพการให้บริการสาธารณะของสำนักทะเบียน อำเภอบ้านโป่ง จังหวัดราชบุรี ผลการศึกษาพบว่าไม่มีปัญหาและอุปสรรคในด้านความเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ เนื่องจากเจ้าหน้าที่ให้คำอธิบายอย่างชัดเจนเข้าใจง่าย, เจ้าหน้าที่รับฟังความคิดเห็นและคำแนะนำของผู้รับบริการ, เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่ ยิ้มแย้มแจ่มใส ขณะที่ให้บริการ เวลาเปิด - ปิดของการให้บริการที่เหมาะสม

3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า การนำเทคโนโลยีเข้ามาปรับใช้ในการให้บริการแก่ประชาชน เช่น การขอรับบริการด้านต่าง ๆ ทางออนไลน์โดยที่ไม่ต้องเดินทางมาเขียนคำร้อง ทำให้ประชาชนได้รับความสะดวกสบายมากยิ่งขึ้น เพิ่มจุดอำนวยความสะดวก ในการให้บริการแก่ผู้สูงอายุและผู้พิการ มีทางขึ้นสำหรับรถผู้พิการ มีบันไดพร้อมราวจับสำหรับผู้สูงอายุ รวมถึงการจัดสถานที่สะอาด ปลอดโปร่ง มีตู้บริการน้ำดื่ม มีบริการ Wi-Fi มีที่นั่งรองรับ อย่างเพียงพอ มีแผนผังทำขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน เจ้าหน้าที่ต้อนรับและอำนวยความสะดวกตลอดเวลาทำการ สอดคล้องจิตปราณี อึ้งวิฑูรสถิตย์ (2565) ศึกษาวิจัยเรื่อง ความคาดหวังของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบางใหญ่ อำเภอบางใหญ่ จังหวัดนนทบุรี ผลการศึกษา มีข้อเสนอแนะว่า ควรปรับปรุงให้เจ้าหน้าที่มีอัธยาศัยไมตรีเป็นกันเองและพูดจากับผู้มารับ

บริการอย่างสุภาพนิ่มนวล ปรับปรุงบุคลิกภาพและมารยาทให้เหมาะสมต่อการปฏิบัติราชการ รวมทั้งมีความเอาใจใส่กระตือรือร้นและให้บริการอย่างฉับไว

4) ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า ควรมีช่องทางบริการผ่านช่องทางออนไลน์ สายด่วนผู้บริหาร สายด่วนผู้ให้บริการ พร้อมทั้งอัพเดต ประชาสัมพันธ์ข้อมูลผ่านช่องทางออนไลน์อย่างสม่ำเสมอ มีการปรับปรุงข้อมูลข่าวสารให้ทันสมัยตลอดเวลา โดยจะต้องมีลักษณะที่ประชาชนสามารถเข้าถึงและได้รับประโยชน์มากที่สุด สอดคล้องกับชาญธิวัฒน์ กิจสวัสดิ์ (2559) ศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยการบริหารที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชน กรณีศึกษา เทศบาลเมืองไร่ขิง อำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม ผลการศึกษา พบว่า องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นควรมีการให้บริการด้วยความสุภาพ ใส่ใจต่อประชาชน มีความโปร่งใสตรวจสอบได้ และนำเทคโนโลยีมาใช้ในงานบริหารและงานบริการให้เกิดประสิทธิภาพ

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย

1. จากผลการวิจัย พบว่า ผู้บริหารควรมีการกำหนดนโยบายในการพัฒนาการให้บริการโดยเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการต้องมีความใส่ใจและมีความรับผิดชอบต่อหน้าที่ของตนเอง ใช้หัวใจในการให้บริการ (Service Mind) เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้มีประสิทธิภาพและรวดเร็วทันต่อสถานการณ์ในปัจจุบัน

2. จากผลการวิจัย พบว่า ผู้บริหารควรมีการกำหนดนโยบายให้ความรู้ในข้อกฎหมาย ระเบียบและหลักเกณฑ์ที่เกี่ยวข้อง และแนวทางปฏิบัติในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่อย่างเป็นระบบโดยการจัดทำช่องทางการให้ความรู้ อบรมพัฒนาศักยภาพของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานโดยตรง

3. จากผลการวิจัย พบว่า ผู้บริหารควรมีการกำหนดนโยบายให้มีการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการขอรับบริการแก่ประชาชน เพื่อสร้างความเข้าใจ ถึงขั้นตอนในการขอรับและการให้บริการขององค์กรปกครองส่วน ท้องถิ่นและเพื่อเสริมสร้างความรู้ความเข้าใจด้านกฎหมายท้องถิ่นผ่านกระบวนการหลายหลายช่องทาง และส่งเสริมให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการเข้าร่วมอบรมเพื่อรับฟังปัญหาความต้องการของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ

บรรณานุกรม

กรชิตา วังแก้วหิรัญ. (2565). *การพัฒนาคุณภาพการให้บริการสาธารณะของสำนักทะเบียน อำเภอบ้านโป่ง จังหวัดราชบุรี* [การค้นคว้าอิสระปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์]. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์.

จิตปราณี อึ้งวิฑูรสถิตย์. (2565). ความคาดหวังของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบางใหญ่ อำเภอบางใหญ่ จังหวัดนนทบุรี. *The Journal of Development Administration Research*, *12*(1), 18-32.

ช่อดาว เมืองพรหม. (2562). *ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลธนบุรี* [สารนิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์]. มหาวิทยาลัยสยาม.

ชาญธิวัฒน์ กิจสวัสดิ์. (2559). *ปัจจัยการบริหารที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชน กรณีศึกษา เทศบาลเมืองไร่ขิง อำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม* [วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์]. มหาวิทยาลัยมหิดล.

เทศบาลเมืองบางแม่นาง. (2567). *แผนพัฒนาท้องถิ่น ทบทวน ฉบับที่ 2 (พ.ศ. 2566 - 2570) ครั้งที่ 1/2566*. จังหวัดนนทบุรี: สำนักงานเทศบาลเมืองบางแม่นาง.

ปรีชา ศรีสุข. (2558). *คุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลนครนครสวรรค์ จังหวัดนครสวรรค์* [วิทยานิพนธ์ปริญญาพุทธศาตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์]. มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.

วิลาสินี จงกลพืช. (2563). *คุณภาพการให้บริการในมุมมองของผู้บริโภคที่มีต่อธุรกิจเครื่องแก้ววิทยาศาสตร์ กรณีศึกษา บริษัท เอ็น เค แลบอราทอรี(ประเทศไทย) จำกัด* [วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์]. มหาวิทยาลัยศิลปากร.

สมคิด เพชรประดับ. (2563). *แนวทางการพัฒนาการให้บริการของสำนักงานที่ดินกำแพงเพชร สาขาคลองขลุง* [การศึกษาค้นคว้าอิสระปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์]. มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร.

สมคิด เลิศไพฑูรย์, วุฒิสาร ตันไชย, และ อรทัย ก๊กผล. (2547). *รายงานวิจัยเรื่องศึกษาสภาพปัญหาแนวทางการปรับปรุงรูปแบบการบริหารและแนวทางการพัฒนาพื้นที่เกาะสมุย*. กรุงเทพมหานคร: สถาบันวิจัยและให้คำปรึกษาแห่งมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา. (2542). *พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น.* กรุงเทพฯ: สำนักงานกฤษฎีกา.

สุปราณี บุญประชุม. (2564). *คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 12 สาขาสวนหลวง* [การค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์]. มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

Crosby, P. B. (1992). *Quality is Free.* New York: McGraw-Hill Cronin.

Lewis, R. & Booms, B. (1983). *The Marketing Aspects of Service Perspectives on Services Marketing*. Chicago: American Marketing Association.

Zeithaml, V. A., Parasuraman, & L. L., Berry. (1985). Problem and Strategic in Services Marketing. *Journal of Marketing*, *49*(2), 33-46.

Zeithaml, V. A., Parasuraman, & L. L., Berry. (1990). *Delivering Quality Service: Balancing Customer Perceptions.* New York: The Free Press.

การพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ป้องกันและระงับอัคคีภัยในชุมชน เขตพื้นที่รับผิดชอบของเทศบาลเมืองบางแม่นาง อำเภอบางใหญ่ จังหวัดนนทบุรี

Development of Performance Efficiency of Officers in Fire Prevention and Suppression Section in Communities Under the Responsible Area of Bang Mae Nang Municipality, Bang Yai District, Nonthaburi Province

แคทลียา สแลแม[1] และชมภูนุช หุ่นนาค[2]

Cattaleeya Salaemae[1] and Chompoonuch Hunnak[2]

นักศึกษาปริญญาโท หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ[1]

อาจารย์ประจำ หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ[2]

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์[1,2]

E-mail: littlenutsy29@gmail.com[1]

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ 3 ประการ (1) เพื่อวิเคราะห์ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ป้องกันและระงับอัคคีภัย ในชุมชนเขตพื้นที่รับผิดชอบของเทศบาลเมืองบางแม่นาง อำเภอบางใหญ่ จังหวัดนนทบุรี (2) เพื่อวิเคราะห์ปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ป้องกันและระงับอัคคีภัย ในชุมชนเขตพื้นที่รับผิดชอบของเทศบาลเมืองบางแม่นาง อำเภอบางใหญ่ จังหวัดนนทบุรี และ (3) เพื่อเสนอแนวทางในการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ป้องกันและระงับอัคคีภัยในชุมชนเขตพื้นที่รับผิดชอบของเทศบาลเมืองบางแม่นาง อำเภอบางใหญ่ จังหวัดนนทบุรี การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ จำนวน 31 คน ได้แก่ ผู้บริหารของเทศบาลเมืองบางแม่นาง ผู้ปฏิบัติงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยเทศบาลเมืองบางแม่นาง และประชาชนที่รับบริการในการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ผลการวิจัย (1) ด้านประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ป้องกันและระงับอัคคีภัย พบว่า เจ้าหน้าที่มีจำนวนน้อยกว่าปริมาณงาน แต่สามารถปฏิบัติงานให้บรรลุตามเป้าหมายที่วางไว้ (2) ด้านปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ป้องกันและระงับอัคคีภัย พบว่า ขาดการจัดเก็บ บำรุงรักษา อุปกรณ์ เครื่องมือ และเจ้าหน้าขาดความรู้ ความเข้าใจรวมถึงความปลอดภัยในการปฏิบัติงาน และ (3) ด้านแนวทางในการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ป้องกันและระงับอัคคีภัย พบว่า เทศบาลควรจัดให้เจ้าหน้าที่ได้รับการฝึกอบรมหลักสูตรต่าง ๆ และจัดทำคู่มือการใช้งานเครื่องจักรอุปกรณ์

คำสำคัญ: ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน การป้องกันและระงับอัคคีภัย เทศบาลเมืองบางแม่นาง

Abstract

The three objectives of this study were: (1) to analyze the performance efficiency of officers in Fire Prevention and Suppression Section in communities under the responsible area of Bang Mae Nang Municipality, Bang Yai District, Nonthaburi Province, (2) to analyze problems and obstacles in performing duty of officers in Fire Prevention and Suppression Section in communities under the responsible area of Bang Mae Nang Municipality, and (3) to propose guidelines for developing performance efficiency of officers in Fire Prevention and Suppression Sections in communities under the responsible area of Bang Mae Nang Municipality, Bang Yai District, Nonthaburi Province. This study employed a qualitative method. Samples of the study were 31 key informants, namely, Bang Mae Nang Municipality executives, the Disaster Prevention and Mitigation Department officers, and people who accessed services from the Disaster Prevention and Mitigation Department. Major findings: (1) on the analysis of performance efficiency of officers in Fire Prevention and Suppression Section, it was revealed that the number of officers was less than the amount of work but they were able to perform duties to achieve the set goals, (2) problems and obstacles in performing duties were found that there was a lack of storage and maintenance of equipment, tools, and officers lacked knowledge, understanding, and safety in their operation, and (3) guidelines for developing performance efficiency of officers in Fire Prevention and Suppression Section were composed of a) the Municipality should provide training workshops for officers in Fire Prevention and Suppression Section and b) the Municipality should produce work instructions of using and maintaining machinery, equipment.

Keywords: Performance efficiency, fire prevention and suppression section, Bang Mae Nang municipality

บทนำ

พระราชบัญญัติความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน พ.ศ.2554 มาตรา 3 กำหนดให้ราชการส่วนกลาง ราชการส่วนภูมิภาค ราชการส่วนท้องถิ่น และกิจการอื่นตามที่กำหนดในกฎกระทรวงจัดให้มีมาตรฐานในการบริหารและการจัดการด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงานในหน่วยงานของตนไม่ต่ำกว่ามาตรฐานความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน โดยการดำเนินงานเกี่ยวกับการป้องกันและระงับอัคคีภัย กำหนดให้เป็นไปตามกฎกระทรวงกำหนดมาตรฐานในการบริหาร จัดการ และดำเนินการด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัย และ

สภาพแวดล้อมในการทำงานเกี่ยวกับการป้องกันและระงับอัคคีภัย พ.ศ. 2555 (พระราชบัญญัติความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน พ.ศ. 2554)

ปัญหาอัคคีภัยนั้นได้สร้างความเสียหายต่อชีวิตและทรัพย์สินของประชาชนในเขตพื้นที่ ซึ่งทวีความรุนแรงและมากขึ้นมาตลอด ดังนั้นงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยจึงมีความสำคัญของหน่วยงานในฐานะองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จึงต้องเตรียมความพร้อมในการป้องกันและระงับอัคคีภัย รวมถึง สาธารณภัยต่าง ๆ ตั้งแต่ขั้นตอนก่อนเกิดภัย ขณะเกิดภัย และขั้นตอนการฟื้นฟูช่วยเหลือเยียวยา เป็นบทบาทหน้าที่ของงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย เป็นหน่วยงานปกครองท้องถิ่น มีหน้าที่ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย (อธิณัฏฐ์ ภูคำวงศ์, 2565)

เทศบาลเมืองบางแม่นาง มีพื้นที่ประมาณ 14.4 ตารางกิโลเมตร หรือประมาณ 9,000 ไร่ มีสภาพเป็นพื้นที่ราบลุ่มต่ำ มีลำคลองธรรมชาติไหลผ่าน รวมทั้งคลองชลประทาน โดยมีจำนวนหมู่บ้านที่อยู่ในเขตการปกครองของเทศบาลเมืองบางแม่นาง ทั้งสิ้น 18 หมู่บ้าน โดยที่หมู่ 3,5,6,7, และ 8 พื้นที่บางส่วนอยู่ในเขตการปกครองของเทศบาลตำบลบางใหญ่ หมู่บ้านจัดสรรในเขตพื้นที่เทศบาลเมืองบางแม่นาง จำนวน 76 หมู่บ้าน/โครงการ และมีความหนาแน่นของประชากร มีความหลากหลายด้านสภาพแวดล้อมทางสังคม โดยสภาพแวดล้อมที่อยู่อาศัย มีลักษณะหลากหลาย มีชุมชนเมือง ชุมชนบ้านเดิม รวมถึงสถานประกอบการโรงงานในพื้นที่ที่เป็นลักษณะจุดรวมคนจำนวนมาก สภาพการจราจรมีความหนาแน่น จากความหลากหลายของบริบทสภาพแวดล้อม (แผนพัฒนาท้องถิ่น ทบทวน ฉบับที่ 2 (พ.ศ.2566-2570) ครั้งที่ 1/2566)

จากความสำคัญที่กล่าวข้างต้น ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาเรื่องการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ป้องกันและระงับอัคคีภัยในชุมชนเขตพื้นที่รับผิดชอบของเทศบาลเมืองบางแม่นาง อำเภอบางใหญ่ จังหวัดนนทบุรี เพื่อวิเคราะห์ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านการป้องกันและระงับอัคคีภัย สำรวจปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงาน และเพื่อเสนอแนวทางในการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ป้องกันและระงับอัคคีภัยในชุมชนเขตพื้นที่รับผิดชอบของเทศบาลเมืองบางแม่นาง อำเภอบางใหญ่ จังหวัดนนทบุรี

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อวิเคราะห์ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ป้องกันและระงับอัคคีภัย ในชุมชนเขตพื้นที่รับผิดชอบของเทศบาลเมืองบางแม่นาง อำเภอบางใหญ่ จังหวัดนนทบุรี
2. เพื่อวิเคราะห์ปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ป้องกันและระงับอัคคีภัยในชุมชนเขตพื้นที่รับผิดชอบของเทศบาลเมืองบางแม่นาง อำเภอบางใหญ่ จังหวัดนนทบุรี
3. เพื่อเสนอแนวทางในการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ป้องกันและระงับอัคคีภัยในชุมชนเขตพื้นที่รับผิดชอบของเทศบาลเมืองบางแม่นาง อำเภอบางใหญ่ จังหวัดนนทบุรี

การทบทวนวรรณกรรม

Peterson and Plowman (1989) ได้ให้แนวคิดองค์ประกอบของประสิทธิภาพ 4 ข้อ คือ

1. คุณภาพของงาน (Quality) จะต้องมีคุณภาพสูงคือผู้ผลิตและผู้ใช้ได้ประโยชน์คุ้มค่าและมีความพึงพอใจผลการทำงานมีความถูกต้องได้มาตรฐาน รวดเร็ว นอกจากนี้ ผลงานที่มีคุณภาพควรก่อเกิดประโยชน์ต่อองค์กรและสร้างความพึงพอใจของลูกค้าหรือผู้มารับบริการ

2. ปริมาณงาน (Quantity) งานที่เกิดขึ้นจะต้องเป็นไปตามความคาดหวังของหน่วยงานโดยผลงานที่ปฏิบัติได้มีปริมาณที่เหมาะสมตามที่กำหนดในแผนงานหรือเป้าหมายที่บริษัทวางไว้และควรมีการวางแผนบริหารเวลา เพื่อให้ได้ปริมาณงานตามเป้าหมายที่กำหนดไว้

3. เวลา (Time) หรือความรวดเร็ว คือ เวลาที่ใช้ในการดำเนินงานจะต้องอยู่ในลักษณะที่ถูกต้องตามหลักการเหมาะสมกับงานและทันสมัย มีการพัฒนาเทคนิคการทำงานให้สะดวกรวดเร็วขึ้น

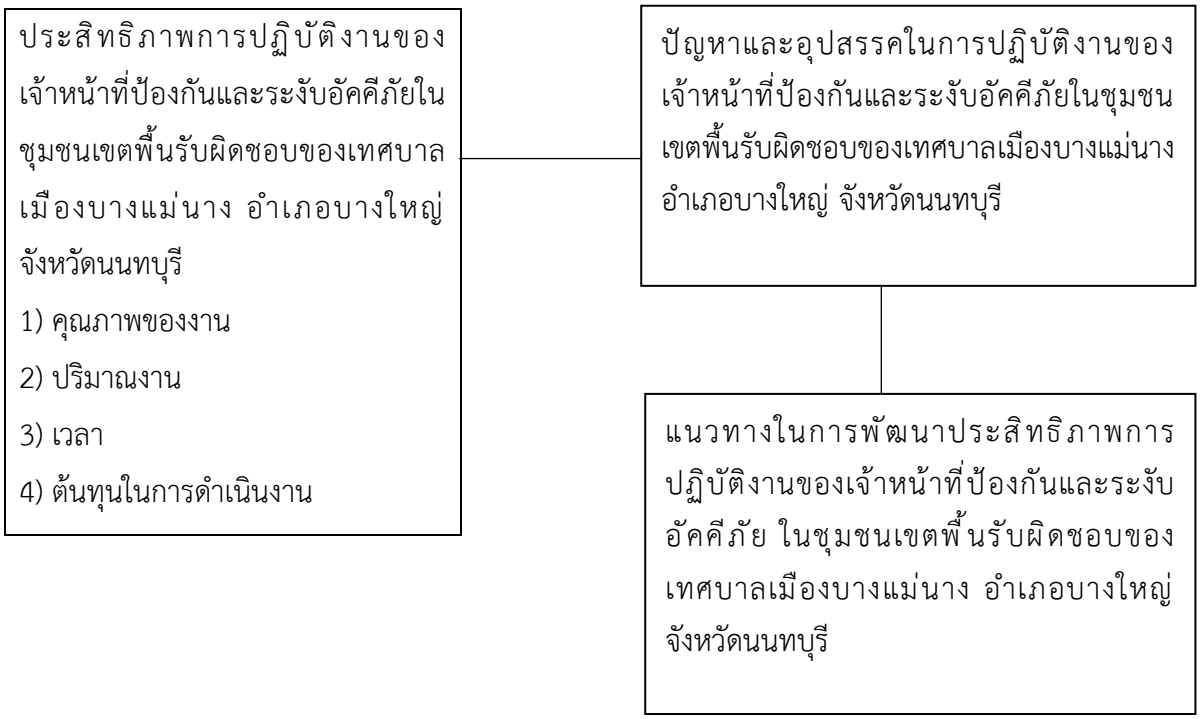
4. ค่าใช้จ่าย (Costs) หรือความคุ้มค่าของการใช้ทรัพยากร โดยในการดำเนินการทั้งหมดจะต้องเหมาะสมกับงาน และวิธีการ คือ จะต้องลงทุนน้อยและได้ผลกำไรมากที่สุด ประสิทธิภาพในมิติของค่าใช้จ่ายหรือต้นทุนการผลิต ได้แก่ การใช้ทรัพยากรด้านการเงิน คน วัสดุ เทคโนโลยีที่มีอยู่อย่างประหยัด คุ้มค่า และเกิดการสูญเสียน้อยที่สุด

“ประสิทธิภาพ” จะหมายถึงผลการปฏิบัติงานที่เกิดจากการทำงานที่ ถูกต้องรวดเร็ว และได้ปริมาณของงานที่มีคุณภาพ มีจำนวนผลผลิตที่ตรงตามเป้าหมาย นอกจากนี้ ยังต้องใช้ทรัพยากรทั้งคนและอุปกรณ์สถานที่ได้อย่างเหมาะสม มีความรู้ความเข้าใจ เพื่อเพิ่มคุ้มค่า ให้เกิดประโยชน์สูงสุด รวมทั้งมีการนำเทคนิคต่าง ๆ เข้ามาใช้เพื่อช่วยลดขั้นตอนการทำงานลง เกิดความสะดวกมากขึ้น งานต่าง ๆ และเกิดการสูญเสียต่อทรัพยากรน้อยที่สุด ซึ่งถ้าผลการปฏิบัติงานดีก็ถือว่ามีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานสูง ถ้าผลการปฏิบัติงานไม่ดีก็ถือว่าประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานต่ำ

ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ได้ว่า สามารถขึ้นอยู่กับปัจจัยหลายสาเหตุทั้งที่ส่งผลกระทบทางตรงและทางอ้อม ซึ่งอาจแบ่งออกเป็นปัจจัย ภายนอก ได้แก่ เรื่องของสภาพแวดล้อมในสถานที่ทำงานที่จะส่งผลต่อความปลอดภัยและความพึงพอใจในการทำงาน รวมทั้งเกิดความคล่องตัวในการทำงาน การปกครองบังคับบัญชาหรือการบริหารองค์การต้องกำหนดแนวทางที่ชัดเจน ใช้ระบบคุณธรรมในการบริหาร การนำเทคโนโลยีสมัยใหม่มาใช้เพื่อให้เกิดความสะดวกและรวดเร็ว สามารถลดขั้นตอนในการทำงานได้เป็นอย่างดี ส่วนปัจจัยภายใน ได้แก่ การได้คนที่มีความรู้ความสามารถ มีประสบการณ์มาทำงานตรงตามตำแหน่งงาน การให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการทำงานเพื่อให้เกิดแนวความคิดหรือสร้างสรรค์สิ่ง ใหม่ๆ การสร้างขวัญและแรงจูงใจด้วยการให้สวัสดิการหรือรางวัลตอบแทน เพื่อให้ผลของงานเกิดประสิทธิภาพอย่างสูงสุดตามเป้าหมายที่วางไว้ (สมใจ ลักษณะ, 2552)

กรอบแนวคิด

สำหรับกรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัยนี้ได้รับความนิยมจากผู้ศึกษาวิจัยโดยทั่วไปเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน โดยมีกรอบแนวคิดการวิจัย ดังนี้



รูปที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

ระเบียบวิธีการวิจัย

1. ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key Informants) จำนวน 31 คน ประกอบด้วย ผู้บริหารของเทศบาลเมืองบางแม่นาง อำเภอบางใหญ่ จังหวัดนนทบุรี จำนวน 3 คน ผู้ปฏิบัติงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย เทศบาลเมืองบางแม่นาง อำเภอบางใหญ่ จังหวัดนนทบุรี จำนวน 10 คน และประชาชนที่รับบริการในการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย จำนวน 18 คน

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย การวิจัยครั้งนี้เป็นการสัมภาษณ์เชิงลึก (In- Depth Interview) รูปแบบมีโครงสร้าง ที่จะทำให้คำตอบที่ได้ของแต่ละบุคคลเป็นไปในทิศทางเดียวกันและรูปแบบคำถามเป็นแบบปลายเปิด ตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ โดยการตรวจสอบความถูกต้อง (correctively) และความเที่ยงตรง (content validity) จากผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 ท่าน

3. การเก็บรวบรวมข้อมูลดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้ให้ข้อมูลสำคัญ โดยการสัมภาษณ์เชิงลึกโดยการใช้แบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง ลักษณะเป็นการสัมภาษณ์โดยใช้คำถามเหมือนกันทุกคนเป็นการสัมภาษณ์ด้วยคำถามปลายเปิด ระหว่างผู้วิจัยและผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ในการสัมภาษณ์จะทำการอธิบายวิธีการตอบอย่างละเอียดแก่ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ เมื่อเสร็จสิ้นการสัมภาษณ์ผู้วิจัยจะทำการตรวจสอบความสมบูรณ์ของ

ข้อมูลที่ได้รับและความชัดเจนของข้อมูลทั้งหมด หากข้อความใดไม่สมบูรณ์จะสัมภาษณ์เพิ่มเติมอีก เพื่อให้ได้ข้อมูลที่สมบูรณ์ตามแบบสัมภาษณ์และนำข้อมูลที่ได้รับประมวลและวิเคราะห์ต่อไป

4. การวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยนำข้อมูลที่ได้จากการศึกษาค้นคว้าจากเอกสารต่าง ๆ การสัมภาษณ์เชิงลึก และการสังเกตแบบไม่มีส่วนรวม ในขั้นตอนการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยการจัดหมวดหมู่และแยกประเด็นของข้อมูลที่ต้องการเพื่อสร้างความชัดเจน จากนั้นผู้วิจัยจะนำข้อมูลที่ได้มาทำการสรุปแบบอุปนัย โดยการนำข้อมูลในประเด็นย่อยเขียนบรรยายให้เห็นความสัมพันธ์ของประเด็นหลัก เพื่อใช้ข้อมูลดั่งกล่าวมาตีความวัตถุประสงค์ และเชื่อมโยงไปสู่แนวคิดและทฤษฎีที่ทำการศึกษาโดยสรุปในลักษณะในแบบบรรยายเชิงพรรณนา

สรุปผลและอภิปรายผล

จากสรุปผลการวิจัยเรื่องการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ป้องกันและระงับอัคคีภัยในชุมชนเขตพื้นที่รับผิดชอบของเทศบาลเมืองบางแม่นาง อำเภอบางใหญ่ จังหวัดนนทบุรี สามารถนำมาอภิปรายผลได้ ดังนี้

1. ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ป้องกันและระงับอัคคีภัย ในชุมชนเขตพื้นที่รับผิดชอบของเทศบาลเมืองบางแม่นาง อำเภอบางใหญ่ จังหวัดนนทบุรี

1.1 ด้านคุณภาพของงาน พบว่า บุคลากรส่วนใหญ่สามารถปฏิบัติงานได้ตามเกณฑ์กำหนดไว้ อีกทั้งยังได้รับการชื่นชมถึงคุณภาพการให้บริการจากประชาชนผู้รับบริการอยู่เสมอ ทั้งนี้การปฏิบัติงานสามารถวัดได้จากผลสำเร็จของงานที่เป็นไปตามมาตรฐาน ความถูกต้อง และความรวดเร็ว อีกทั้งผลของการปฏิบัติงานจะต้องตอบสนองและสร้างความพึงพอใจให้แก่ประชาชน ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Peterson and Plowman (1989) กล่าวถึง ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ในด้านคุณภาพของงานไว้ว่า ผู้ผลิตและผู้ใช้ได้ประโยชน์ที่คุ้มค่า มีความพึงพอใจในผลการทำงานมีความถูกต้อง ได้มาตรฐานและรวดเร็ว ผลงานที่มีคุณภาพควรก่อเกิดประโยชน์ต่อองค์กรและสร้างความพึงพอใจต่อผู้มารับบริการ นอกจากนี้ผลการวิจัยยังพบว่า บุคลากรบางส่วนที่ไม่สามารถปฏิบัติงานได้ตามคุณภาพที่กำหนดไว้ เนื่องด้วยจำนวนบุคลากรไม่เพียงพอจึงส่งผลให้คุณภาพของงานไม่เป็นไปตามเกณฑ์ที่กำหนด แต่ก็เป็นเพียงส่วนน้อยและสามารถแก้ไขและปรับปรุงได้ ทั้งนี้เนื่องจากคนเป็นผู้ขับเคลื่อนงานให้สำเร็จตามเป้าหมาย และคนเป็น ผู้กำหนดคุณภาพของงาน ดังนั้นการปฏิบัติงานถ้าขาดคนที่มีทักษะ ความรู้ ความสามารถย่อมส่งผลต่อคุณภาพของงาน

1.2 ด้านปริมาณงาน พบว่า งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยมีภารกิจงานปริมาณมาก บุคลากรส่วนใหญ่สามารถจัดการกับงานที่ได้รับมอบหมายได้ตามที่ผู้บังคับบัญชามอบหมาย มีการทำงานร่วมกันเป็นทีม ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Peterson and Plowman (1989) ที่กล่าวถึง งานที่เกิดขึ้นจะต้องเป็นไปตามความคาดหวังของหน่วยงานโดยผลงานที่ปฏิบัติได้มีปริมาณที่เหมาะสมตามที่กำหนดในแผนงานหรือเป้าหมายที่บริษัทวางไว้และควรมีการวางแผน บริหารเวลา เพื่อให้ได้ปริมาณงานตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ นอกจากนี้ผลการวิจัยยังพบว่า มีบุคลากรเพียงบางส่วนที่มีสัดส่วนปริมาณของงานน้อยหรือมากเกิน

เมื่อเปรียบเทียบกับงานของแต่ละบุคลากรงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ส่งผลให้เกิดความล่าช้าในการดำเนินงาน

1.3 ด้านเวลา พบว่า บุคลากรส่วนใหญ่สามารถปฏิบัติงานได้รวดเร็ว โดยมีการจัดสรรบริหารเวลาในการปฏิบัติหน้าที่ อุทิศเวลาให้กับการทำงาน มีการนำแนวคิด หลักการ กระบวนการ และเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาประยุกต์ใช้ในการพัฒนาและปรับปรุงงานให้สะดวกและรวดเร็วยิ่งขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Peterson and Plowman (1989) ที่กล่าวถึง ความรวดเร็ว คือ เวลาที่ใช้ในการดำเนินงานจะต้องอยู่ในลักษณะที่ถูกต้องตามหลักการเหมาะสมกับงานและทันสมัย มีการพัฒนาเทคนิคการทำงานให้สะดวกรวดเร็วขึ้น

1.4 ด้านต้นทุนในการดำเนินงาน พบว่า บุคลากรส่วนใหญ่สามารถปฏิบัติงานโดยใช้งบประมาณ วัสดุ อุปกรณ์หรือเทคโนโลยีได้อย่างคุ้มค่า สอดคล้องกับงานที่ปฏิบัติ และตอบสนองความต้องการของประชาชนในพื้นที่ได้เหมาะสม บุคลากรใช้ยานพาหนะ วัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้อย่างระมัดระวัง ประหยัดและคุ้มค่า และบุคลากรได้รับการฝึกอบรมที่ครอบคลุมและทันสมัยเกี่ยวกับการป้องกันและระงับอัคคีภัย ครอบคลุมทั้งทฤษฎีและการปฏิบัติ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (ก.พ.) (2552) กล่าวถึง ประสิทธิภาพการทำงานที่ประหยัดได้ผลงานที่รวดเร็ว มีคุณภาพคุ้มค่ากับการใช้ทรัพยากรในด้านการเงิน คน อุปกรณ์และเวลา ดังนั้นประสิทธิภาพจึงเป็นสิ่งซึ่งสามารถสร้างให้เกิดขึ้นได้ นอกจากนี้ผลการวิจัยยังพบว่า มีบุคลากรเพียงบางส่วนใช้ยานพาหนะ วัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้โดยไม่ระมัดระวัง และไม่คำนึงถึงคุณค่าของวัสดุ อุปกรณ์ ขาดความรู้ บุคลากรส่วนน้อยที่ยังไม่ได้เข้ารับการฝึกอบรม และเจ้าหน้าที่สามารถทำงานร่วมกันในทีมได้ แต่ยังไม่สามารถตัดสินใจที่รวดเร็วในสถานการณ์ที่มีความกดดันได้

2. ปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ป้องกันและระงับอัคคีภัยในชุมชนเขตพื้นที่รับผิดชอบของเทศบาลเมืองบางแม่นาง อำเภอบางใหญ่ จังหวัดนนทบุรี

2.1 ด้านคุณภาพของงาน พบว่า บุคลากรไม่สวมใส่ชุดดับเพลิงในอาคารและอุปกรณ์ประจำกายไม่ครบถ้วนในการเข้าปฏิบัติภารกิจระงับเหตุเพลิงไหม้ ทำให้เกิดความเสี่ยงแล้วยังเป็นข้อจำกัดในการทำงานเข้าระงับเหตุเหตุได้ไม่เต็มประสิทธิภาพ ส่งผลต่อคุณภาพงานและความปลอดภัยของบุคลากร และบุคลากรขาดการติดต่อประสานงานขณะออกระงับเหตุเพลิงไหม้ร่วมกันในบางครั้งยังไม่เข้าใจในการปฏิบัติไปในทิศทางเดียวกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของพีระยุทธ สุขสวัสดิ์ (2561) ได้ศึกษาเรื่อง แนวทางการขับเคลื่อนกลไกประชารัฐในการจัดการอัคคีภัยของจังหวัดนนทบุรี ผลการศึกษาพบว่า ปัญหาและอุปสรรคในการจัดการอัคคีภัยของจังหวัดนนทบุรี ได้แก่ ปัญหาด้านพื้นที่ ปัญหาเกี่ยวกับความไม่เพียงพอของเครื่องมือในการระงับอัคคีภัยเบื้องต้นของชุมชนและการขาดการบำรุงรักษาเครื่องมือป้องกันอัคคีภัยของชุมชน ปัญหาเกี่ยวกับความไม่เพียงพอของอุปกรณ์ในการปฏิบัติการเข้าระงับเหตุเพลิงไหม้ของเจ้าหน้าที่ภาครัฐ

2.2 ด้านปริมาณงาน พบว่า ปริมานงานด้านอื่น ๆ เกี่ยวกับการให้บริการช่วยเหลือประชาชนมีจำนวนมาก ในแต่ละวันและงานอื่น ๆ ที่ได้รับมอบหมายจากผู้บังคับบัญชาที่ต้องสนับสนุนกิจกรรมกับหน่วยงานอื่น ต้องแบ่งเจ้าหน้าที่ออกไปปฏิบัติภารกิจต่าง ๆ ปริมาณงานโดยรวมค่อนข้างเยอะเมื่อเทียบกับ

จำนวนเจ้าหน้าที่ที่เข้าเวรเตรียมความพร้อม บางครั้งส่งผลต่อการออกระงับเหตุเพลิงไหม้ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ นลพรรณ บุญฤทธิ์ (2558) ได้ศึกษาเกี่ยวกับ ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เทศกิจกรุงเทพมหานคร คือ ด้านนโยบาย การบริหารงาน การวางแผน พบว่านโยบายและการบริหาร เป็นปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรมากที่สุด ด้านการมอบหมายงานของผู้บังคับบัญชา พบว่า การจัดแบ่งการปฏิบัติหน้าที่จัดบุคลากรให้มีความเหมาะสมกับงานอย่างถูกต้องส่งผลต่อประสิทธิภาพ

2.3 ด้านเวลา พบว่า การออกระงับเหตุแต่ละครั้งสภาพการจราจร ซอยคับแคบ การจอดรถกีดขวาง ไม่สามารถลอดใต้ทางด่วน ในเขตพื้นที่รับผิดชอบมีขนาดกว้าง ทำให้เป็นอุปสรรคในการเดินทางไปยังที่เกิดเหตุให้เป็นตามระยะเวลาที่กำหนดไว้ของหน่วยงาน ภายใน 5 นาที และระยะเวลาในการเข้าระงับเหตุอัคคีภัยขึ้นอยู่กับสถานการณ์ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของพีระยุทธ สุขสวัสดิ์ (2561) ได้ศึกษาเกี่ยวกับ แนวทางการขับเคลื่อนกลไกประชารัฐในการจัดการอัคคีภัยของจังหวัดนนทบุรี พบว่า ปัญหาและอุปสรรคในการจัดการอัคคีภัยของจังหวัดนนทบุรี ได้แก่ ปัญหาด้านพื้นที่ เนื่องจากพื้นที่ของจังหวัดนนทบุรีเป็นพื้นที่ที่มีการก่อสร้างหมู่บ้านจัดสรร อาคารชุด อยู่ร่วมกับชุมชนดั้งเดิมทำให้มีลักษณะเป็นชุมชนแออัด มีซอยแคบซอยแคบ ซึ่งก็เป็นปัญหาในการจัดการกับอัคคีภัยในภาวะฉุกเฉิน

2.4 ด้านต้นทุนในการดำเนินงาน ได้แก่ ด้านเครื่องมือเครื่องจักรอุปกรณ์รวมถึงยานพาหนะที่ใช้ในการปฏิบัติงาน ด้านบุคลากรเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน และด้านงบประมาณ ต้นทุนในการดำเนินงาน พบว่า รถดับเพลิงและอุปกรณ์ที่จำเป็นต่อการระงับเหตุอัคคีภัยยัง ไม่เพียงพอ ยังขาดในส่วนของไฟส่องสว่าง พัดลมดูดอากาศ และรถบันไดที่ยังชำรุดรอการซ่อม ความไม่สมบูรณ์ของเครื่องมืออุปกรณ์รวมถึงยานพาหนะที่มีความจำเป็นต่อการปฏิบัติงาน บางส่วนเกิดจากการขาดการดูแลรักษา เจ้าหน้าบางคนยังไม่ผ่านการฝึกอบรมหลักสูตรการดับเพลิงขั้นพื้นฐาน ทำให้ไม่มีทักษะและมีความรู้ในการปฏิบัติงาน โดยปัจจุบันนี้ก็ยังมีเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานยังไม่เพียงพอต่อปริมาณงาน เจ้าหน้าที่ไม่ได้รับค่าเสี่ยงภัยและค่าประจำตำแหน่ง เนื่องจากเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานมีความเสี่ยงสูง ซึ่งถ้ามีกรณีได้รับอุบัติเหตุหรือเสียชีวิตขณะปฏิบัติงาน คือผู้เสียสละ และบุคลากรมีสุขภาพ สมรรถณะทางด้านความแข็งแรงของร่างกายค่อนข้างอยู่ในเกณฑ์ปกติถึงค่อนข้างต่ำ ซึ่งไม่ได้รับการฝึกทบทวนหรือออกกำลังกายอย่างสม่ำเสมอ ด้านงบประมาณไม่สามารถดำเนินการได้ทันที เนื่องจากต้องดำเนินการตามขั้นตอน และต้องได้รับการอนุมัติจากผู้บริหาร ซึ่งสอดคล้องกับของ Peterson and Plowman (1989) ได้กล่าวถึง ต้นทุนในการดำเนินงาน หมายถึง ทรัพยากรหรือต้นทุนที่ใช้ในการดำเนินงานไม่ว่าจะเป็นเงิน คน วัสดุ อุปกรณ์ เทคโนโลยี วิธีการต้องลงทุนให้น้อยเพื่อให้ได้ผลกำไรมากที่สุด ไม่ใช้จ่ายทรัพยากรอย่างฟุ่มเฟือยเกินความจำเป็น ทำให้เกิดความคุ้มค่าเกิดประโยชน์แก่องค์กร และสอดคล้องกับงานวิจัยของพีระยุทธ สุขสวัสดิ์ (2561) ได้ศึกษาเกี่ยวกับ แนวทางการขับเคลื่อนกลไกประชารัฐในการจัดการอัคคีภัยของจังหวัดนนทบุรี พบว่า ปัญหาเกี่ยวกับความไม่เพียงพอของเครื่องมือในการระงับอัคคีภัยเบื้องต้นของชุมชนและการขาดการบารุงรักษาเครื่องมือป้องกันอัคคีภัยของชุมชน ปัญหาเกี่ยวกับการเข้าร่วมกิจกรรมของประชาชน

ในการฝึกอบรมของหน่วยงานภาครัฐ ปัญหาเกี่ยวกับความไม่เพียงพอของอุปกรณ์ในการปฏิบัติการเข้าระงับเหตุเพลิงไหม้ของเจ้าหน้าที่ภาครัฐ และปัญหาเกี่ยวกับการจราจร ที่มีความหนาแน่นในช่วงเวลาเร่งด่วน

3. เสนอแนวทางในการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ป้องกันและระงับอัคคีภัยในชุมชนเขตพื้นที่รับผิดชอบของเทศบาลเมืองบางแม่นาง อำเภอบางใหญ่ จังหวัดนนทบุรี

3.1 ด้านคุณภาพของงาน พบว่า จัดหลักสูตรการอบรมพัฒนาให้บุคลากรมีความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงาน รวมทักพัฒนาทักษะความรู้ในการปฏิบัติงานเชิงลึกมากขึ้นและจัดให้มีการฝึกทบทวนด้านเทคโนโลยีในการดับเพลิง เครื่องมืออุปกรณ์ให้กับเจ้าหน้าที่อย่างสม่ำเสมอ กำชับเจ้าหน้าที่ในการปฏิบัติงานให้คำนึงถึงความปลอดภัยในการทำงาน สวมใส่ชุดป้องกันและอุปกรณ์ประจำกายให้ครบรวมถึงความพร้อมทางด้านร่างกายในการออกปฏิบัติงาน เพื่อประสิทธิภาพของการทำงานและความปลอดภัยของผู้ปฏิบัติ จัดทำคู่มือการใช้งานเครื่องจักรอุปกรณ์รวมถึงยานพาหนะและการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีในการทำงาน และจัดให้มีการเตรียมความพร้อมทางด้านสุขภาพร่างกายของเจ้าหน้าที่ เพื่อให้ร่างกายตื่นตัวพร้อมปฏิบัติงานอยู่เสมอ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของจักรี ขอเจริญ (2562) ได้ศึกษาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น: กรณีศึกษาองค์การบริหารส่วนตำบลสะตอ จังหวัดตราด ผลการศึกษาพบว่า แนวทางหรือวิธีการแก้ไขปัญหา คือ เปิดการสรรหาบุคลากรเพิ่ม สร้างจิตสำนึกให้บุคลากรรักองค์การ ส่งเสริมสนับสนุนการพัฒนาความรู้เกี่ยวกับกฎระเบียบในปฏิบัติหน้าที่ จัดหาเครื่องมืออุปกรณ์เพิ่มด้วยวิธีการเช่าและบำรุงรักษาอย่างสม่ำเสมอ โดยมีแนวทาง รูปแบบ วิธีการในการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน คือ สร้างเวทีแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของบุคลากรในองค์การและการสร้างแรงจูงใจในการทำงานเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน และมีข้อเสนอแนะ ดังนี้ 1) ควรมีสวัสดิการบ้านพักอาศัยฟรีให้กับบุคลากรเพื่อเป็นแรงจูงใจในการทำงานและการโอนย้าย 2) ควรมีกระบวนการจัดทำแผนตรวจสอบวัสดุ อุปกรณ์เครื่องมือ เพื่อซ่อมแซมบำรุงรักษาอย่างน้อยเดือนละครั้ง 3) ควรมีจัดกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในองค์การของแต่ละงานอย่างน้อยสัปดาห์ละครั้ง และ 4) ควรมีกิจกรรมสานสัมพันธ์ร่วมกันระหว่างบุคลากรในองค์การอย่างน้อยเดือนละครั้ง

3.2 ด้านปริมาณงาน พบว่า วางแผนจัดลำดับความสำคัญของงานเพื่อมอบหมายให้แต่ละชุดปฏิบัติการดำเนินการให้ได้ปริมาณตามเป้าหมาย มุ่งเน้นการอบรมให้ความรู้แก่ประชาชน อาสาสมัครป้องกันภัยฝ่ายพลเรือน (อปพร.) คณะกรรมการชุมชน ในพื้นที่ให้มีความรู้ความเข้าใจสามารถสอดส่องดูแลป้องกันภัยในชุมชนได้ในเบื้องต้น เพื่อลดความเสี่ยงและความรุนแรงในการเกิดอัคคีภัยในชุมชน รวมถึงชุมชนสามารถช่วยเหลือตนเองได้ในเบื้องต้นในงานด้านอื่น ๆ เช่น การจับสัตว์มีพิษหรือสัตว์เลื้อยคลานเข้าบ้าน ส่งเสริมให้ประชาชนมีความรู้เห็นถึงความสำคัญและมีความเข้าใจในการป้องกันและระงับอัคคีภัยให้มากขึ้น เพื่อลดปริมาณการเกิดอัคคีภัยรวมถึงการสูญเสียชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของนลพรรณ บุญฤทธิ์ (2558) ได้ศึกษาเกี่ยวกับ ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี ผลการศึกษาพบว่า แนวทางของการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน พบว่าการนำนวัตกรรมใหม่มาใช้ หรือการได้เปลี่ยนแปลงงาน โดยเน้นการเปลี่ยนสภาพบรรยากาศในการทำงานรูปแบบ และวิธีการทำงานใหม่ๆ ในการทำงาน ด้านความสัมพันธ์

ระหว่างผู้ร่วมงาน พบว่าการที่หัวหน้างานมีความรับผิดชอบต่อการตัดสินใจและการวินิจฉัยสั่งการ เพื่อให้การดำเนินกระบวนการได้รวดเร็ว

3.3 ด้านเวลา พบว่า การใช้รถดับเพลิงขนาดเล็ก ได้แก่ รถจักรยานยนต์ดับเพลิง เข้าไปยังที่เกิดเหตุเพื่อระงับเบื้องต้น ลดระยะเวลาในการเดินทางถึงจุดเกิดเหตุ เพื่อสามารถแจ้งข้อมูลเส้นทางการเข้าระงับเหตุและข้อมูลสำคัญให้กับรถดับเพลิงขนาดใหญ่รวมถึงหน่วยงานข้างเคียงที่เข้าสนับสนุนการระงับเหตุได้อย่างและ จัดให้มีบุคลากรที่เพียงพอในการปฏิบัติงาน หรือแรงจูงใจแก่เจ้าหน้าที่ในการทำงาน เช่น ค่าเสี่ยงภัยหรือค่าประจำตำแหน่งในการทำงาน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ พีระยุทธ สุขสวัสดิ์ (2561) ได้ศึกษาเกี่ยวกับแนวทางการขับเคลื่อนกลไกประชารัฐในการจัดการอัคคีภัยของจังหวัดนนทบุรี พบว่า แนวทางในการสร้างความร่วมมือให้มีการปฏิบัติงานที่เป็นทิศทางเดียวกัน โดยการทำความร่วมมือระหว่างหน่วยงานเกิดความร่วมมือทั้งอุปกรณ์และกำลังพล จัดให้มีการฝึกซ้อมร่วมกันระหว่างหน่วยงาน ใช้การประสานความร่วมมือระหว่างหน่วยงานในพื้นที่เพื่อให้เกิดความร่วมมือทั้งกำลังและเครื่องมืออุปกรณ์ นำหลักการจัดการความเสี่ยงจากภัยพิบัติโดยอาศัยชุมชนเป็นฐาน และเน้นการปฏิบัติของภาครัฐในเรื่องการฝึกอบรมและประชาสัมพันธ์ ในแนวทางการขับเคลื่อนกลไกประชารัฐในการจัดการอัคคีภัย มุ่งเน้นทุกกลุ่มเป้าหมาย

3.4 ด้านต้นทุนในการดำเนินงาน ได้แก่ ด้านเครื่องมือเครื่องจักรอุปกรณ์รวมถึงยานพาหนะที่ใช้ในการปฏิบัติงาน ด้านบุคลกรเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน และด้านงบประมาณ ต้นทุนในการดำเนินงาน พบว่า เจ้าหน้าที่ตรวจเช็คดูแลบำรุงรักษาอุปกรณ์ต่าง ๆ ทดลองเครื่องยนต์ เมื่อพบจุดบกพร่องที่สามารถดำเนินการแก้ไขซ่อมแซมได้ให้ดำเนินการทันที โดยอาศัยเจ้าหน้าที่ที่มีความสามารถในการแก้ไขซ่อมแซมในเบื้องต้น การพัฒนาประสิทธิภาพในส่วนของเจ้าหน้าที่ ส่งเข้าฝึกอบรมหลักสูตรต่าง ๆ หรือเป็นหลักสูตรที่พัฒนาเทคนิคการทำงาน องค์ความรู้ใหม่ ๆ ฝึกทักษะการถ่ายทอดความรู้ให้บุคลากร จัดตั้งงบประมาณเพิ่มอัตรากำลังการฝึกอบรม จัดซื้ออุปกรณ์เครื่องมือที่มีความจำเป็น รวมถึงการซ่อมแซมแก้ไขอุปกรณ์และยานพาหนะที่มีความจำเป็นต่อการใช้งาน เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ กฤตภพ บุญมาก (2566) ได้ศึกษาเกี่ยวกับ ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสถานีดับเพลิงและกู้ภัยทุ่งครุ ผลการวิจัยพบว่า แนวทางการปรับปรุงและ การพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสถานีดับเพลิงและกู้ภัยทุ่งครุคือ การสร้างสิ่งแวดล้อมที่ดี ภายในองค์กร และการบริหารจัดการเรื่องวัสดุอุปกรณ์ควรจัดซื้อเครื่องมือและอุปกรณ์ทดแทนอุปกรณ์ที่เสื่อมสภาพ เพิ่มบุคลากรให้เหมาะสมกับภาระหน้าที่ จัดให้มีการดูแลและตรวจสุขภาพประจำปีให้แก่ผู้ปฏิบัติงาน ควรปรับเงินเดือนและค่าตอบแทนพิเศษ และปรับปรุงการบริหารจัดการระยะเวลาในการปฏิบัติงานของหน่วยงานดับเพลิงและกู้ภัย ให้เป็นมาตรฐานและเหมาะสมกับภารกิจหน้าที่

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1. เทศบาลเมืองบางแม่นาง ควรมีนโยบายในการมุ่งเน้นงานด้านการป้องกันให้มากขึ้น ในการจัดอบรมการป้องกันและระงับอัคคีภัยชุมชน มุ่งเน้นการให้ความรู้ การส่งเสริมให้ประชาชนมีความรู้ ความเข้าใจ

และความสำคัญของการป้องกันและระงับอัคคีภัยให้มากขึ้น เพื่อลดปริมาณการเกิดอัคคีภัยรวมถึงการสูญเสียชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน

2. ควรมีการจัดหลักสูตรอบรมเพื่อพัฒนาทักษะในการทำงานของเจ้าหน้าที่ป้องกันและระงับอัคคีภัยเทศบาลเมืองบางแม่นาง ด้านการพัฒนาทักษะการปฏิบัติงานเชิงลึก ด้านเทคโนโลยีเพื่อประยุกต์ใช้ในการทำงาน รวมถึงจัดให้มีการถ่ายทอดความรู้ฝึกทบทวนการใช้งานเครื่องมืออุปกรณ์ และจัดทำคู่มือการใช้งานเพื่อสร้างองค์ความรู้ภายในองค์กร

ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติการ

1. เทศบาลเมืองบางแม่นาง ควรจัดให้มีการมีส่วนร่วมในการจัดฝึกซ้อมด้านการป้องกันและระงับอัคคีภัยร่วมกับอาสาสมัครป้องกันภัยฝ่ายพลเรือน (อปพร.) และคณะกรรมการชุมชน ในพื้นที่ เพื่อให้มีความเข้าใจตรงกันในการปฏิบัติงานร่วมกัน

2. เทศบาลเมืองบางแม่นาง ควรกำชับเจ้าหน้าที่ในการปฏิบัติงานให้คำนึงถึงความปลอดภัยเป็นอันดับแรก เน้นความระมัดระวังในการทำงาน และสวมใส่ชุดป้องกันและอุปกรณ์ประจำกายให้ครบ รวมถึงความพร้อมทางด้านร่างกายในการออกปฏิบัติงาน

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาแรงจูงใจที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร เพื่อให้ทราบถึงปัจจัยที่เป็นตัวกำหนดให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพ และนำสู่การปรับปรุง แก้ไขและพัฒนาการทำงานของบุคลากรต่อไป

2. การศึกษาครั้งนี้เป็นศึกษาการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ป้องกันและระงับอัคคีภัยในเขตพื้นที่รับผิดชอบของเทศบาลเมืองบางแม่นาง อำเภอบางใหญ่ จังหวัดนนทบุรีเท่านั้น ควรศึกษาการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ป้องกันและระงับอัคคีภัยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่นที่มีบริบทแตกต่างกัน เพื่อให้ทราบถึงแนวทางในการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานและนำมาปรับใช้ให้เหมาะสม

บรรณานุกรม

กรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย. (2558). *คู่มือปฏิบัติงานตามแผนป้องกันและระงับอัคคีภัยของกรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย*. จังหวัดนนทบุรี: กรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย.

กฤตภพ บุญมาก. (2566). *ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสถานีดับเพลิงและกู้ภัยทุ่งครุ* [การค้นคว้าอิสระปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง]. http://www3.ru.ac.th/mpa-abstract/index.php/abstractData/viewIndex/773

คณะกรรมการข้าราชการพลเรือน. (2552). *ความรู้ ความสามารถ ทักษะและสมรรถนะที่จำเป็นสำหรับตำแหน่ง*. กรุงเทพฯ: สานักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน.

จักรี ขอเจริญ. (2562). *ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น: กรณีศึกษาองค์การบริหารส่วนตำบลสะตอ จังหวัดตราด* [การค้นคว้าอิสระปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง]. http://www3.ru.ac.th/mpa-abstract/index.php/abstractData/viewIndex/272

เทศบาลเมืองบางแม่นาง. (2567). *แผนพัฒนาท้องถิ่น ทบทวน ฉบับที่ 2 (พ.ศ. 2566 - 2570) ครั้งที่ 1/2566*. จังหวัดนนทบุรี: สำนักงานเทศบาลเมืองบางแม่นาง

นลพรรณ บุญฤทธิ์. (2558). *ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี* [วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์]. มหาวิทยาลัยบูรพา.

พระราชบัญญัติความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน พ.ศ.2554. (17 มกราคม 2554). *ราชกิจจานุเบกษา.* เล่มที่ 128 ตอนที่ 4 ก. หน้า 6.

พีระยุทธ สุขสวัสดิ์. (2561). แนวทางการขับเคลื่อนกลไกประชารัฐในการจัดการอัคคีภัยของจังหวัดนนทบุรี. *วารสารวไลยอลงกรณ์ปริทัศน์ (มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์), 10*(2), 31-42. https://so06.tci-thaijo.org/index.php/var/article/view/217797/165574

สมใจ ลักษณะ (2552). *การพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงาน* (พิมพ์ครั้งที่ 6). กรุงเทพฯ: ศูนย์สารสนเทศสิทธิมนุษยชน สำนักคณะกรรมการสิทธิมนุษยชนแห่งชาติ.

อธิณัฏฐ์ ภูคำวงศ์. (2565). *ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ด้านป้องกันและระงับอัคคีภัย สถานีดับเพลิงและกู้ภัยบางแค* [การค้นคว้าอิสระปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์] วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์.

Peterson, E. & Plowman, G. E. (1989). *Business Organization and Management* (3rd ed.). New York: Irwin.

การเตรียมความพร้อมเพื่อรองรับระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ของเทศบาลเมืองบางแม่นาง อำเภอบางใหญ่ จังหวัดนนทบุรี

Preparation to Support the Electronic Documentation System of Bang Mae Nang Municipality, Bang Yai District, Nonthaburi Province

อุษา วิจิตต์[1] และชมภูนุช หุ่นนาค[2]

Usa Wijit[1] and Chompoonuch Hunnak[2]

นักศึกษาปริญญาโท หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ[1]

อาจารย์ประจำ หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ[2]

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์[1,2]

E-mail: sa0812595761@gmail.com[1]

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ 2 ประการ (1) เพื่อวิเคราะห์ปัจจัยการบริหารที่เกี่ยวข้องกับการเตรียมความพร้อมเพื่อรองรับระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ของเทศบาลเมืองบางแม่นาง (2) เพื่อเสนอแนวทางในการเตรียมความพร้อมเพื่อรองรับระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ของเทศบาลเมืองบางแม่นาง การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ จำนวน 27 คน ได้แก่ คณะผู้บริหารท้องถิ่นหัวหน้าส่วนราชการ พนักงานเทศบาล และพนักงานจ้าง เก็บรวบรวมข้อมูลโดยการสัมภาษณ์เชิงลึก และการสังเกตแบบไม่มีส่วนร่วม วิเคราะห์ข้อมูลด้วยวิธีอุปนัย ผลการวิจัย (1) ด้านปัจจัยการบริหารที่เกี่ยวข้องกับการเตรียมความพร้อมเพื่อรองรับระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของเทศบาลเมืองบางแม่นาง พบว่า ประกอบด้วย (ก) ด้านคนขาดความรู้ความเข้าใจในระบบ (ข) ด้านเงิน ให้ความสำคัญกับการจัดสรรงบประมาณด้านโครงสร้างพื้นฐาน (ค) ด้านวัสดุอุปกรณ์ ระบบเครือข่ายไม่เสถียร ล่าช้า (ง) ด้านการบริหารจัดการทั่วไป ยึดตามระเบียบพัสดุภาครัฐ (จ) ด้านการตลาดหรือการให้บริการประชาชน ใช้เวลานาน บริการล่าช้า และ (ฉ) ด้านจริยธรรม คำนึงถึงกฎระเบียบและความถูกต้องเป็นสำคัญ แต่ยึดติดกับแนวปฏิบัติเดิม (2) ด้านแนวทางในการเตรียมความพร้อมเพื่อรองรับระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของเทศบาลเมืองบางแม่นาง พบว่า ประกอบด้วย (ก) ด้านคน ควรส่งเสริมการฝึกอบรมอย่างต่อเนื่อง (ข) ด้านเงิน ควรตั้งจ่ายเพื่อพัฒนาด้านเทคโนโลยีเพิ่มขึ้น (ค) ด้านวัสดุอุปกรณ์ ควรเพิ่มประสิทธิภาพระบบเครือข่าย (ง) ด้านการบริหารจัดการทั่วไป ควรจัดจ้างบริษัทที่มีความรู้ความเชี่ยวชาญ (จ) ด้านการตลาดหรือการให้บริการประชาชน เพิ่มศักยภาพบริการแก่ประชาชนยิ่งขึ้น และ (ฉ) ด้านจริยธรรม ควรมีการปรับทัศนคติ การยอมรับความเปลี่ยนแปลง แนวปฏิบัติใหม่ที่ก่อให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผล

คำสำคัญ: การเตรียมความพร้อม ระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ เทศบาลเมืองบางแม่นาง อำเภอบางใหญ่ จังหวัดนนทบุรี

Abstract

The two objectives of this study were: (1) to analyze management factors related readiness to support the Electronic Documentation System of Bang Mae Nang Municipality and (2) to propose guidelines for readiness to support the Electronic Documentation System of Bang Mae Nang Municipality. This study employed a qualitative method. Samples of the study were 27 key informants, namely local administrators, the Municipality permanent employee, and contracted employee. Data was collected through in-depth interviews and non-participatory observation and was processed via an analytic induction method. Major findings: (1) factors related readiness to support the Electronic Documentation System of Bang Mae Nang Municipality comprised a) Man: lacked of knowledge and understanding of the system, b) Money: focused on budget allocation to infrastructure, c) Materials and Equipment: network system was unstable and delayed, d) Management: adhered to government procurement regulations, e) Marketing or Public Service: took a long time and slow service, and f) Ethics: relied on rules, regulations, and correctness as important but adhered to the original practice and (2) guidelines for readiness to support the Electronic Documentation System of Bang Mae Nang Municipality were revealed that the organization should: a) Man: encourage continuous training, b) Money: allocate more budget to improve technology, c) Materials and Equipment: increase the efficiency of the network system, d) Management: hire a company with knowledge and expertise, e) Marketing or Public Service: increase potential of public service providing, and f) Ethics: adjust employee’s attitudes to accept changes and to develop new practices that lead to work efficiency and effectiveness.

Keywords: Preparation, electronic documentation system, Bang Mae Nang Municipality, Bang Yai district, Nonthaburi Province

บทนำ

ปัจจุบันการพัฒนาด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารได้ก้าวหน้าไปอย่างรวดเร็ว หน่วยงานทั้งภาครัฐและเอกชน ได้เล็งเห็นความสำคัญโดยนำเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามา ประยุกต์ใช้กับการพัฒนาระบบการทำงานภายในสำนักงาน ให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ระบบงานสารบรรณมีความซับซ้อน ทำให้เกิดความล่าช้าในการปฏิบัติงานสิ้นเปลืองทรัพยากร เอกสารเกิดการชำรุดสูญหาย และเสียเวลาในการทำงานเป็นอย่างมาก นอกจากนี้เอกสารของส่วนราชการ ต่าง ๆ มีปริมาณเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่องทำให้เกิดปัญหาต่อการบริหารงานเอกสาร ดังนั้นหน่วยงาน ราชการจึงได้นำเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาใช้ในงานสารบรรณเพิ่มความสะดวกและ

รวดเร็วใน การจัดการเอกสารสอดคล้องกับนโยบายของภาครัฐที่ต้องการให้หน่วยงานต่าง ๆ พัฒนาระบบการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพ และนำทรัพยากรที่มีอยู่มา ใช้ให้เกิดประโยชน์อย่างสูงสุด สอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการไทย พ.ศ. 2546 - พ.ศ. 2550 การเสริมสร้างระบบราชการให้ทันสมัย มาตรา 6.1 ส่งเสริมให้มีการพัฒนาโปรแกรมประยุกต์ส่วนกลาง เพื่อให้ส่วนราชการได้ใช้ประโยชน์ร่วมกัน และลดการลงทุนซ้ำซ้อน โดยอย่างน้อยให้มีโปรแกรมประยุกต์สำหรับ งานธุรการ - งานสารบรรณ การเงิน - การบัญชี การบริหารงานบุคคล การประชุมออนไลน์ การบริหารพัสดุ งานการจัดซื้อ - จัดจ้างแบบอิเล็กทรอนิกส์

เทศบาลเมืองบางแม่นาง (2567) ได้มีการเตรียมความพร้อมเพื่อรองรับระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ คู่ขนานร่วมกับระบบงานสารบรรณเอกสารที่เป็นกระดาษมาตั้งแต่ปีการศึกษา 2548 ซึ่งระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์เดิม ที่ใช้อยู่เป็นเพียงการรับส่งเอกสารทางเดียว ไม่สามารถตอบกลับหรือส่งมอบงานต่อไปกับบุคคล หรือหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องได้ ทำให้ยังคงต้องใช้ทรัพยากรกระดาษและวัสดุสิ้นเปลืองอื่น ๆ ควบคู่ไปด้วย และยังใช้เวลานานในการรับส่งเอกสารจากหน่วยงานหนึ่งไปยังอีกหน่วยงานหนึ่ง เนื่องจากต้องใช้ทรัพยากรมนุษย์ในการรับเรื่องและส่งเอกสารข้ามหน่วยงาน ทางเทศบาลเมืองบางแม่นาง ได้เล็งเห็นถึงความสำคัญและปัญหาอุปสรรคที่เกิดขึ้น จึงต้องเตรียมความพร้อมเพื่อรองรับระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ สำหรับใช้ในองค์กรเพื่อรองรับกับการทำงานสารบรรณระบบเดิม

ด้วยเหตุนี้ผู้วิจัยศึกษาการเตรียมความพร้อมเพื่อรองรับระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของเทศบาลเมืองบางแม่นาง อำเภอบางใหญ่ จังหวัดนนทบุรี ด้านการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ ด้านงบประมาณ ด้านวัสดุอุปกรณ์ ด้านการบริหารจัดการทั่วไป ด้านการตลาดหรือการให้บริการประชาชน และด้านจริยธรรมเพื่อให้บุคลากรมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ในใช้ข้อมูลสารสนเทศในการนำไปพัฒนาระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของเทศบาลเมืองบางแม่นาง อีกทั้งยังเป็นการส่งเสริมให้บุคลากรของเทศบาลเมืองบางแม่นางได้พัฒนาตนให้มี ทักษะในด้านเทคโนโลยีสารสนเทศอีกทางหนึ่งด้วย

วัตถุประสงค์การวิจัย

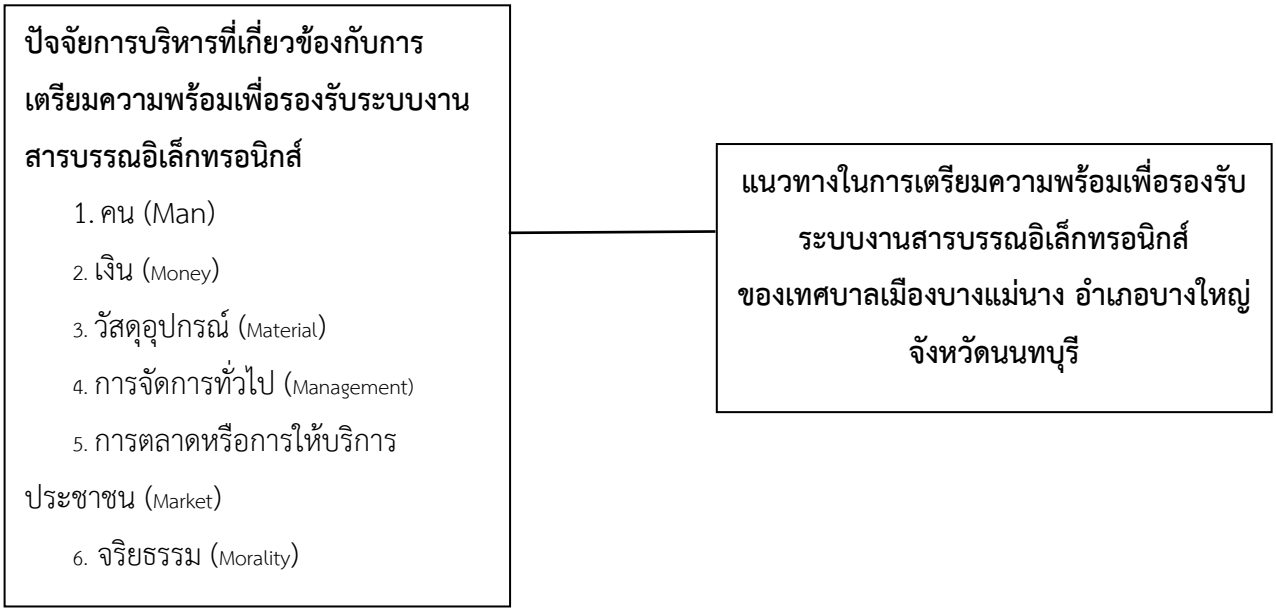
1. เพื่อวิเคราะห์ปัจจัยการบริหารที่เกี่ยวข้องกับการเตรียมความพร้อมเพื่อรองรับระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ของเทศบาลเมืองบางแม่นาง อำเภอบางใหญ่ จังหวัดนนทบุรี
2. เพื่อเสนอแนวทางในการเตรียมความพร้อมเพื่อรองรับระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของเทศบาลเมืองบางแม่นาง อำเภอบางใหญ่ จังหวัดนนทบุรี

การทบทวนวรรณกรรม

จากการทบทวนวรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องแล้ว ผู้วิจัยประยุกต์ใช้แนวคิดและทฤษฎี ปัจจัยการบริหารควรมีอย่างน้อย 6 ประการ หรือหลัก 6'M กรอบแนวคิดการวิจัยของ (วิรัช วิรัชนิภาวรรณ, 2553) ในหนังสือ เรื่อง “หลักการและเทคนิคการเขียนงานวิจัย วิทยานิพนธ์ และรายงาน” (กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์โฟร์เพช) ได้กล่าวถึงกรอบแนวคิดทางวิชาการที่นำมาใช้ในการจัดกลุ่มเป็นกรอบแนวคิดที่ประกอบด้วย

“กลุ่มคำ” หลายด้านหรือหลายขั้นตอน กรอบแนวคิดแบบนี้นี้นำมาใช้ในการศึกษา การทำวิจัย หรือการทำวิทยานิพนธ์ซึ่งรวมทั้งใช้ใน “การจัดกลุ่มหรือการจัดกลุ่มปัญหา” ด้วย ดังนี้ปัจจัยที่มีส่วนสำคัญต่อการบริหารจัดการที่เรียกว่า 3M-11M (หรืออาจเรียกว่าทรัพยากรบริหารจัดการ หรือทรัพยากรการจัดการ (management resources) (1) 3M เช่น Man (การบริหารทรัพยากรมนุษย์) Money (การบริหารงบประมาณ) Management (แปลว่า การบริหารงานทั่วไป หรือการจัดการทั่วไป เช่น การวางแผน การควบคุมดูแล การตัดสินใจ และการประชาสัมพันธ์) (2) 4M (Yu Man Money Management Material (การบริหารวัสดุอุปกรณ์) หรือ Man Machine Medium Mission (3) 5M เช่น Man Money Management Material Morality (การบริหารคุณธรรม หรือจริยธรรมของบุคลากรในหน่วยงาน) หรือ Machinery Manpower Material Method Measurement (4) 6M เช่น Man Money Management Material Morality Market (ตลาดผู้รับหรือประชาชนผู้รับบริการ) (5) 7M เช่น Man Money Management Material Morality Market Message (การบริหารข่าวสาร หรือข้อมูลข่าวสาร) (6) 8M เช่น Man Money Management Material Morality Market Message Method (วิธีการ ระเบียบ แบบแผน หรือเทคนิค) (7) 9M เช่น Man Money Management Material Morality Market Message Method Minute (การบริหารเวลา หรือกรอบเวลาที่ใช้ใช้ในการปฏิบัติงาน) (8) 10M เช่น Man Money Management Material Morality Market Message Method Minute Mediation (การประสานงาน หรือการประนีประนอม) (9) 11M เช่น Man Money Management Material Morality Market Message Method Minute Mediation Measurement (การวัดผล หรือการประเมินผลการปฏิบัติงาน) นอกจากนั้นการบริหารจัดการที่เป็นทรัพยากรการจัดการเหล่านี้อาจจะเพิ่มขึ้นไปเรื่อย ๆ ตราบเท่าที่ระบบการบริหารจัดการยังคงพัฒนาและก้าวไปอย่างไม่หยุดยั้ง แนวคิดของ (สมคิด บางโม 2558) ได้กล่าวไว้ว่า ปัจจัยในการบริหารมีองค์ประกอบที่สำคัญ (1) คนหรือบุคคล (Man) (2) เงิน (Money) (3) ทรัพยากรหรือวัตถุ (Material) (4) การจัดการ (Management) แนวคิดของ (สุรชัย พรมปากดี2565) ได้กล่าวไว้ว่า ปัจจัยทางการบริหารของโรงเรียนในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา มัธยมศึกษานครพนม โดยผู้วิจัยได้สังเคราะห์แนวคิด ทฤษฎี เอกสารทางวิชาการและ งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง จำแนกเป็น 1) แนวคิดเกี่ยวกับทรัพยากรในการบริหาร 7M และแนวคิดของ วงศ์พัฒนา ศรีประเสริฐ (2554) ในงานวิจัย เรื่อง ความคิดเห็นต่อการใช้ภูมิปัญญาท้องถิ่นในการบริหารจัดการแหล่งน้ำโบราณกับความต้องการการมีส่วนร่วมของชุมชนเพื่อการอนุรักษ์แหล่งน้ำธรรมชาติในกลุ่มจังหวัดร้อยแก่นสาร ได้กล่าวไว้ว่า สรุปเกี่ยวกับทรัพยากรทางการบริหารไว้ดังนี้การบริหารทรัพยากรมนุษย์ประกอบด้วยคำ สองคำคือ “การบริหาร” กับ “ทรัพยากรมนุษย์” โดยที่ “การบริหาร” หมายถึง การใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัดให้เกิดประโยชน์สูงสุดเพื่อบรรลุเป้าหมายขององค์กรอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ในขณะที่ “มนุษย์” เป็นทรัพยากรที่มีค่าที่สุดในบรรดาทรัพยากรทางการบริหาร (4 M's) อันประกอบด้วยคน (Man) เงิน (Money) วัสดุอุปกรณ์หรือวัตถุดิบ (Material) การจัดการหรือวิธีการ (Management or Method) ต่อมาก็เพิ่มเป็น 6 M' คือ เครื่องจักร (Machine) และการตลาดหรือการให้บริการประชาชน (Market) และ 7 M's คือ ขวัญและกำลังใจ (Moral) ตามลำดับ มีความ

สอดคล้องกับบริบทของงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ของเทศบาลเมืองบางแม่นาง และเป็นแนวคิดที่ได้รับความนิยมจากผู้ศึกษาวิจัยโดยทั่วไปเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน เพื่อทำการ ตอบประเด็นตามวัตถุประสงค์การวิจัยที่ได้ตั้งไว้ โดยมีกรอบแนวคิดการวิจัยดังนี้ รูปที่ 1 แผนภาพแสดงกรอบแนวคิดการวิจัย



รูปที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

ระเบียบวิธีการวิจัย

1. ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key Informants) จำนวน 27 คน ประกอบด้วย ผู้บริหารท้องถิ่น/ผู้บังคับบัญชาของเทศบาลเมืองบางแม่นาง อำเภอบางใหญ่ จังหวัดนนทบุรี จำนวน 3 คน ผู้ปฏิบัติงานธุรการ/งานสารบรรณเทศบาลเมืองบางแม่นาง อำเภอบางใหญ่ จังหวัดนนทบุรี จำนวน 24 คน

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย การวิจัยครั้งนี้เป็นการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-Depth Interview) รูปแบบมีโครงสร้าง ที่จะทำให้คำตอบที่ได้ของแต่ละบุคคลเป็นไปในทิศทางเดียวกันและรูปแบบคำถามเป็นแบบปลายเปิด ตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ โดยการตรวจสอบความถูกต้อง (correctively) และความเที่ยงตรง (content validity) จากผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 ท่าน

3. การเก็บรวบรวมข้อมูลดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้ให้ข้อมูลสำคัญ โดยการสัมภาษณ์เชิงลึกโดยการใช้แบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง ลักษณะเป็นการสัมภาษณ์โดยใช้คำถามเหมือนกันทุกคน เป็นการสัมภาษณ์ด้วยคำถามปลายเปิด ระหว่างผู้วิจัยและผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ในการสัมภาษณ์จะทำการอธิบายวิธีการตอบอย่างละเอียดแก่ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ เมื่อเสร็จสิ้นการสัมภาษณ์ผู้วิจัยจะทำการตรวจสอบความสมบูรณ์ของข้อมูลที่ได้รับและความชัดเจนของข้อมูลทั้งหมด หากข้อความใดไม่สมบูรณ์จะสัมภาษณ์เพิ่มเติมอีก เพื่อให้ได้ข้อมูลที่สมบูรณ์ตามแบบสัมภาษณ์และนำข้อมูลที่ได้รับประมวลและวิเคราะห์ต่อไป

4. การวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยนำข้อมูลที่ได้จากการศึกษาค้นคว้าจากเอกสารต่าง ๆ การสัมภาษณ์เชิงลึกและการสังเกตแบบไม่มีส่วนรวม ในขั้นตอนการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยการจัดหมวดหมู่และแยกประเด็นของข้อมูลที่ต้องการเพื่อสร้างความชัดเจน จากนั้นผู้วิจัยจะนำข้อมูลที่ได้มาทำการสรุปแบบอุปนัย โดยการนำข้อมูลในประเด็นย่อยเขียนบรรยายให้เห็นความสัมพันธ์ของประเด็นหลัก เพื่อใช้ข้อมูลดังกล่าวมาการวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) โดยผู้วิจัยทำการศึกษาจากหนังสือบทความวิชาการ วิทยานิพนธ์ งานวิจัยต่าง ๆ เพื่อศึกษาเกี่ยวกับแนวคิดทฤษฎี นโยบายและยุทธศาสตร์ที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-Depth Interview) ร่วมกับการสังเกตแบบไม่มีส่วนร่วม (Non-participant Observation) และใช้การตีความแบบอุปนัย (Analytic Induction) โดยใช้ประเด็นในส่วนย่อยเพื่อเชื่อมโยงหาความสัมพันธ์ประเด็นในส่วนหลักเพื่อให้ได้คำตอบตามวัตถุประสงค์การวิจัยที่ได้กำหนดไว้ในงานวิจัยในครั้งนี้ด้วย

สรุปผลและอภิปรายผล

จากสรุปผลการวิจัยเรื่องการเตรียมความพร้อมเพื่อรองรับระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของเทศบาลเมืองบางแม่นาง อำเภอบางใหญ่ จังหวัดนนทบุรี สามารถนำมาอภิปรายผลได้ ดังนี้

1. ปัจจัยการบริหารที่เกี่ยวข้องกับการเตรียมความพร้อมเพื่อรองรับระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของเทศบาลเมืองบางแม่นาง อำเภอบางใหญ่ จังหวัดนนทบุรี

1.1 ด้านคน พบว่า ผู้บริหารท้องถิ่น ผู้บังคับบัญชา และผู้ปฏิบัติ มีการปรับทัศนคติและยอมรับ แม้ว่ายังไม่ร้อยเปอร์เซ็นต์แต่ถือว่าเป็นสัญญาณที่ดี ผู้บริหารท้องถิ่นมีการเรียนรู้ที่จะปรับตัวในรูปแบบการปรับเปลี่ยนนโยบายการบริหารงานเข้ากับสถานการณ์ในปัจจุบัน คือ นโยบายการเพิ่มประสิทธิภาพของผู้ปฏิบัติงานให้เข้าถึงเทคโนโลยีใหม่ ๆ มากขึ้น ไม่ล้าหลัง และไม่ยึดติดกับกรอบการปฏิบัติเดิม หรือพฤติกรรมเดิมให้ความสำคัญในการส่งเสริมการฝึกอบรม ส่วนผู้ปฏิบัติก็ต้องตั้งใจที่จะศึกษาเรียนรู้การใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ผ่านคอมพิวเตอร์ และพร้อมที่จะเข้ารับการฝึกอบรมด้านสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ พร้อมเผชิญกับสิ่งแปลกใหม่ที่ท้าทายของหน่วยงานในอนาคตได้ สอดคล้องกับ (มานิตย์ กุศลคุ้ม, 2562) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความพร้อมต่อการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ของบุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี พบว่าได้ทราบถึงความพร้อมของบุคลากร มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี ในการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ตลอดจนความรู้สึก ทัศนคติความตั้งใจ ในการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งสามารถช่วยลดขั้นตอนในการทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และยังสามารถ ช่วยลดงบประมาณในสำนักงานได้ และสอดคล้องกับเกียรติศักดิ์ อ่อนศรี (2565) ได้ทำการวิจัย เรื่อง ปัจจัยการยอมรับและพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีการสื่อสารการทำงานของบุคลากรภายในกรมส่งเสริมสุขภาพสิ่งแวดล้อม พบว่า ปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีการสื่อสารในการทำงานนั้น กลุ่มตัวอย่างมีการรับรู้ถึงประโยชน์ การรับรู้ถึงระบบที่ง่ายต่อการใช้งาน และทัศนคติที่มีต่อการใช้งานในระดับมากที่สุดส่วนพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีการสื่อสารในการทำงานนั้น กลุ่มตัวอย่างมีการใช้

เทคโนโลยีการสื่อสาร ในระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ในระดับมาก แต่กลุ่มตัวอย่างมีการใช้เทคโนโลยีการสื่อสารในระบบประชุมผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ในระดับมากที่สุด

1.2 ด้านเงิน พบว่า การจัดสรรงบประมาณของเทศบาลเมืองบางแม่นาง ให้ความสำคัญในการจัดตั้งงบประมาณเกี่ยวกับโครงสร้างพื้นฐานเป็นหลัก จนลืมไปว่าต้องให้ความสำคัญกับเทคโนโลยีใหม่ ๆ ที่เป็นตัวช่วยในการทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ฉะนั้นควรส่งเสริมและสนับสนุนงบประมาณเกี่ยวกับด้านการจัดหาระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ และจัดสรรงบประมาณตามแผนงาน เป็นหมวดหมู่ให้ความสำคัญกับการตั้งงบประมาณรายจ่ายจัดซื้อจัดจ้างที่เพียงพอ การจะได้มาซึ่งระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์เต็มระบบ และมีประสิทธิภาพนั้น ต้องใช้งบประมาณค่อนข้างสูง เพื่อนำระบบอิเล็กทรอนิกส์นั้นไปปรับใช้ในการบริหารจัดการงานด้านเอกสาร แทนระบบงานสารบรรณเดิม (ระบบมือ) แต่อาจมีปัญหาหรืออุปสรรคเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้างซึ่งมีความยุ่งยากซับซ้อนหลายกระบวนงาน ตามระเบียบการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ. 2560 สอดคล้องกับ (กัลทลี เพ็งวิภาค และศาศวัต เพ่งแพ, 2565) ได้ทำการวิจัย เรื่อง การประเมินโครงการพัฒนาระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ของสำนักงานศาลยุติธรรม พบว่าขั้นตอนในการปฏิบัติงาน ยากต่อการสืบค้นและตรวจสอบเอกสารในทุกขั้นตอน นอกจากนี้ ระบบยังไม่เสถียรเท่าที่ควร (2) ด้านปัจจัย นำเข้า พบว่างบประมาณไม่เพียงพอ และความไม่ชำนาญในการเข้าใช้ระบบของผู้ปฏิบัติงาน

1.3 ด้านวัสดุอุปกรณ์ พบว่า วัสดุอุปกรณ์ถือว่าเป็นเครื่องมือสำคัญอย่างมากในการดำเนินงานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ปัจจุบันระบบสัญญาณอินเตอร์เน็ตยังเกิดปัญหาขณะกำลังปฏิบัติงาน ระบบมีความไม่เสถียร ระบบล่ม หรือกล่าวอีกนัยหนึ่งคือ ระบบไม่สามารถใช้งานได้อย่างเป็นปกติ จะทำให้การปฏิบัติงานโดยเริ่มตั้งแต่กระบวนการรับ - ส่ง หนังสือ ทำให้การอนุมัติ การดำเนินงาน การประชุมต่าง ๆ ล่าช้า และเกิดความเสียหาย ไม่มีประสิทธิภาพในการให้บริการประชาชน สอดคล้องกับ (ประยงค์ ศรีโทมี, 2561) ได้ทำการวิจัย เรื่อง ปัจจัยทางการบริหารที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการจัดการศึกษาของโรงเรียน ในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 20 พบว่า ปัจจัยทางการบริหารของโรงเรียน จำนวน 4 ด้านที่สามารถพยากรณ์ประสิทธิผลการจัดการศึกษาของโรงเรียนได้ ได้แก่ ด้านการบริหารจัดการ ด้านทรัพยากรการเรียนการสอน ด้านภาวะผู้นำ และด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ

1.4 ด้านการจัดการทั่วไป พบว่า เทศบาลเมืองบางแม่นาง แต่งตั้งเจ้าหน้าที่ให้ผู้ดูแลรับผิดชอบระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ยังไม่มีเจ้าหน้าที่ดูแลรับผิดชอบระบบทุกส่วนราชการ (Admin) และผู้ช่วยเหลืองานระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อปฏิบัติหน้าที่ในการรับ - ส่งหนังสือราชการเอกสารต่าง ๆ ตรวจสอบการเข้า - ออกของเอกสาร จัดรูปแบบของหน้ากระดาษ จัดพิมพ์เอกสาร แนบไฟล์เอกสารต่าง ๆ การสืบค้นหาหนังสือราชการต่าง ๆ การเก็บรักษาหนังสือราชการ ตลอดจนการทำลายหนังสือราชการ และจัดเจ้าหน้าที่ด้าน (IT) เพื่อจะดูแลระบบคอมพิวเตอร์และเป็นที่ปรึกษาโดยตรง เป็นไปตามระเบียบว่าด้วยการรักษาความปลอดภัยเกี่ยวข้องกับงานเอกสารที่เป็นเรื่อง ลับ ลับมาก ลับที่สุด สอดคล้องกับ (เจนติรา วิศพันธ์ และกฤตภ์ แต้สิริสุข, 2560) ได้ทำการวิจัย เรื่อง พฤติกรรมและประสิทธิภาพการใช้

ระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ : กรณีศึกษามหาวิทยาลัยทักษิณ ควรมีเจ้าหน้าที่คอยดูแลความเรียบร้อยของอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ต่าง ๆ ให้มีพร้อมใช้งานได้ตลอดเวลา หรือหากอุปกรณ์ชิ้นใดมีปัญหาควรจัดหาอุปกรณ์สำรองเพื่อมิให้การดำเนินงานต้องหยุดชะงัก ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

1.5 ด้านการตลาดหรือการให้บริการประชาชน พบว่า ผู้บริหารท้องถิ่น ผู้บังคับบัญชา และผู้ปฏิบัติ ควรเน้นการปฏิบัติงานโดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง ควรเพิ่มศักยภาพการให้บริการแก่ประชาชนอย่างเท่าเทียมกัน ปฏิบัติงานด้วยความถูกต้อง รวดเร็ว โปร่งใส่ ตรวจสอบได้ เพิ่มช่องทางการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารให้กับประชาชนได้รับทราบอย่างทั่วถึง ปรับทัศนคติเจ้าหน้าที่ให้มีจิตบริการสาธารณะ เพิ่มสมรรถนะและปรับรูปแบบการทำงานให้เข้าสู่ระบบดิจิทัล ทำให้การดำเนินงานมีระบบระเบียบมากขึ้น และง่ายต่อการทำงานอำนวยความสะดวกและสามารถแก้ปัญหาเฉพาะหน้าได้ ทำให้ประชาชนเกิดความพึงพอใจตอบโจทย์พฤติกรรมของประชาชนที่เปลี่ยนแปลงไปตามเทคโนโลยี นำมาสู่การยกระดับการให้บริการที่ทันสมัยสอดคล้องกับนโยบายรัฐบาลดิจิทัล สอดคล้องกับ (พนิดา เพชรรัตน์, 2556) ได้ทำการวิจัย เรื่อง คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้เสียภาษีอากร สำนักงานสรรพากรพื้นที่นครราชสีมา 2 พบว่า คุณภาพการให้บริการ ประกอบด้วยความเป็นรูปธรรมของการบริการความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ การตอบสนองต่อผู้รับบริการการให้ความมันใจแก่ ผู้รับ บริการ และความเห็นอกเห็นใจ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า คุณภาพการให้บริการส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้เสียภาษีอากร และสอดคล้องกับ เมทินี จันทร์กระแจะ (2558) ได้ทำการวิจัย เรื่อง คุณภาพของระบบสารสนเทศและการยอมรับเทคโนโลยีที่ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ของประชาชนในกรุงเทพมหานคร พบว่า คุณภาพการบริการจะเกี่ยวเนื่องถึงการให้บริการของพนักงาน อาทิการทำงานของเจ้าหน้าที่ผู้ดูแลระบบ ความสามารถในการแก้ปัญหาระบบ การตอบคำถาม และแก้ปัญหาเฉพาะหน้าของพนักงาน เป็นต้น ซึ่งถ้าพนักงานสามารถให้บริการและแก้ปัญหาให้กับ ผู้บริโภคได้อย่างมีประสิทธิภาพจะสามารถสร้างทัศนคติที่ดีในการบริการจนนำไปสู่การตัดสินใจใช้บริการต่อไป

1.6 ด้านจริยธรรม พบว่า ด้านจริยธรรมของเทศบาลเมืองบางแม่นาง คณะผู้บริหารท้องถิ่น ผู้บังคับบัญชา และผู้ปฏิบัติ ยอมรับการปรับเปลี่ยนสิ่งใหม่ ๆ แต่มีบางท่านยังคงเคยชินกับวัฒนธรรมแบบเดิมอยู่เลยมองว่าการเปลี่ยนแปลงคือปัญหา จึงมีการต่อต้านเกิดขึ้น ดังนั้นผู้บังคับบัญชาก็ต้องกำหนดนโยบายที่ชัดเจน สร้างความน่าเชื่อถือ ชี้แจ้งให้ทุกคนทราบตามนโยบายที่กำหนด ข้อบังคับ กฎ ระเบียบต่าง ๆ และ ผู้ปฏิบัติเอง ก็ต้องถือปฏิบัติตามนโนบายของผู้บริหารอย่างเคร่งครัด และเป็นไปในทิศทางเดียวกันทั้งหมด เพราะปัจจุบันก็ต้องปรับตัวให้ได้เพราะมันเป็นภาคบังคับ สอดคล้องกับ ศรัณย์พงศ์ กิติภัทย์พิบูลย์ (2564) ได้ทำการวิจัย เรื่อง มุมมองและประสบการณ์เกี่ยวกับการใช้งานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ภายในสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย การใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ แบ่งออกเป็น 4 ประเด็นหลัก ได้แก่ ผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานบางส่วนยังติดกรอบรูปแบบการปฏิบัติงานของงานสารบรรณในรูปแบบเก่า, การขาดความเสถียรของระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์, การขาดทักษะ/ความเข้าใจเกี่ยวกับระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์, การขาดกฎหมาย/ระเบียบที่เกี่ยวข้อง/ส่งเสริมให้เกิดการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์

อย่างเต็มรูปแบบ ประการสุดท้ายการปรับตัวที่เกี่ยวกับงานสารบรรณที่เกิดขึ้นภายในสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย เกิดขึ้นจากสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงในปัจจุบัน กล่าวคือสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด - 19 มีส่วนทำให้ทั้งผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานต่างพยายามขวนขวายที่จะปรับตัวเพื่อให้การดำเนินงานสารบรรณยังเป็นไปได้ตามปกติ แต่กระนั้นก็ยัง พบว่า สมาชิกในองค์กรบางรายไม่ได้มีความสุขที่จะเปลี่ยนแปลงตัวเองแต่อย่างใด ดังนั้นพวกเขาจึงเลือกที่จะปรับตัวไปในทางที่ตัวเองต้องการมากกว่าความต้องการหรือการเปลี่ยนแปลงขององค์กร

2. แนวทางในการเตรียมความพร้อมเพื่อรองรับระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของเทศบาลเมืองบางแม่นาง อำเภอบางใหญ่ จังหวัดนนทบุรี

2.1 ด้านคน พบว่า ผู้บริหารท้องถิ่น ผู้บังคับบัญชา และผู้ปฏิบัติ ควรปรับทัศนคติ วิธีการที่จะปฏิบัติ การปลูกฝังทัศนคติการทำงานเป็นทีม และการจับประเด็นถึงประโยชน์ของระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ที่สามารถแก้ปัญหาการดำเนินงานสารบรรณที่ไม่มีระบบได้อย่างไร ประโยชน์สูงสุดที่องค์กรจะได้รับคืออะไร และวิธีที่ใช้บ่อยๆ ในการปรับทัศนคติของผู้ที่ยังไม่มีระบบ ด้วยการทัศนศึกษาดูงานในหน่วยงานที่มีระบบและประสบผลสำเร็จ ทั้งนี้ส่วนผู้ที่ยังลังเลไม่ยากเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมการทำงาน สามารถที่จะถามข้อสงสัยที่มีกับผู้ที่ได้ปฏิบัติงานจริง จะได้เกิดความเชื่อมั่นมากขึ้น และผู้บริหารท้องถิ่นควรให้การสนับสนุนอย่างจริงจังในการปฏิบัติงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์บางครั้งมีอุปสรรคจากระเบียบคำสั่ง ซึ่งเป็นอุปสรรคสำคัญ ดังนั้นหากได้รับการสนับสนุนจากผู้บริหารช่วยแก้ไข และกำหนดเป็นนโยบาย จะส่งผลให้ได้รับความร่วมมือมากขึ้น ขณะเดียวกัน ผู้บริหารก็ควรจะปรับวิธีการเกษียณหนังสือสั่งการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์จะทำให้ระดับปฏิบัติเห็นความสำคัญตามไปด้วย โอกาสที่ผู้ปฏิบัติจะนำมาอ้างว่า ผู้บริหารไม่ให้ความร่วมมือจึงไม่เห็นประโยชน์ที่จะต้องปฏิบัติ ก็จะหมดไป สอดคล้องกับ (พุทธิชัย ไชยอุดม, 2553) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ทัศนคติของบุคลากรที่มีต่อระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ในสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข พบว่าปัจจัยสำคัญที่ทำให้การดำเนินงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ในสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุขประสบความสำเร็จ คือ ทางผู้ที่เกี่ยวข้องจะต้องกำหนดแนวทางปฏิบัติงานที่ชัดเจนเป็นมาตรฐานเดียวกันทั้งองค์กรและต้องมีการจัดสรรงบประมาณ การจัดหาเครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ให้เพียงพอ ตลอดจนปรับปรุงเครือข่ายที่มีเสถียรภาพต่อการใช้งาน การปลูกฝังทัศนคติ และจิตใต้สำนึกที่ดีของบุคลากรในทุกระดับต่อการปฏิบัติงานร่วมกันกัน มีการรวบรวมปัญหาที่เกิดจากการใช้งานระบบ เพื่อแก้ไขสถานการณ์ การให้ความช่วยเหลือ ติดตามและประเมินผล จัดทำแผนฝึกอบรมประจำปี เพื่อถ่ายทอดระดับความรู้ที่เกี่ยวข้องอาทิการใช้คอมพิวเตอร์และระบบปฏิบัติการขั้นตอนพื้นฐาน การใช้โปรแกรมสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ที่นำมาประยุกต์ใช้ในองค์กรได้เป็นอย่างดี รวมทั้งความรู้ทางด้านกฎหมายเทคโนโลยีสารสนเทศ และระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณติเล็กทรอนิกส์ เป็นต้น

2.2 ด้านเงิน พบว่า ควรจัดสรรงบประมาณไปสู่รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ได้อย่างแท้จริงการจัดสรรงบประมาณของเทศบาลเมืองบางแม่นางนั้น ควรมีการวางแผนด้านงบประมาณรายจ่ายประจำปีลงในแผนงาน ตามหมวดหมู่ อย่างชัดเจน ได้รับการสนับสนุนงบประมาณในการจัดหาอุปกรณ์ที่จำเป็นอย่าง

เพียงพอ และให้การสนับสนุนงบประมาณเป็นค่าใช้จ่ายในการออกแบบ การพัฒนาด้านเทคโนโลยีสารสนเทศอย่างเหมาะสม พร้อมกับการพัฒนาบุคลากรควบคู่กันไป เพื่อรองรับภารกิจนี้ก้าวไปสู่รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ในระยะยาว สอดคล้องกับ วารุณี วรรธนะภูติ (2558) ได้ทำการวิจัย เรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อการบริหารระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของโรงเรียนใน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาลำพูน เขต 1 จังหวัดลำพูน พบว่า ปัจจัยทั้ง 4 ด้าน ซึ่งได้แก่ปัจจัยด้านบุคลากร ปัจจัยด้านวัสดุอุปกรณ์ ปัจจัยด้านงบประมาณ และปัจจัยด้านระบบสื่อสารด้วยอิเล็กทรอนิกส์

2.3 ด้านวัสดุอุปกรณ์ พบว่า ควรเน้นความสำคัญกับ เครื่องคอมพิวเตอร์และระบบสัญญาณเครือข่ายเป็นหลัก เพราะเป็นวัสดุอุปกรณ์หลัก ของระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ทั้งหมด เป็นตัวเชื่อมต่อสัญญาณอินเตอร์เน็ตของการทำงาน ต้องมีความเสถียรรองรับกับการใช้งานในอนาคต วัสดุอุปกรณ์รองลงมาซึ่งเป็นส่วนควบสำคัญอีกประการหนึ่ง คือ เครื่องปริ้น เครื่องสแกนเนอร์ เครื่องอ่านภาพ และวัสดุอุปกรณ์ที่ช่วยอำนวยความสะดวกในการทำงาน เช่น โต๊ะ เก้าอี้ ต้องมีความคงทนแข็งแรงได้มาตรฐาน จะต้องเหมาะสมกับการใช้งาน รวมทั้งการทำความเข้าใจในตัวระบบ ศึกษารายละเอียดของระบบอย่างท่องแท้ เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการตรวจเช็คแก้ไขปัญหาด้านวัสดุอุปกรณ์ต่าง ๆ สอดคล้องกับ การะเกศ จันณะคำ (2560) ได้ทำการวิจัย เรื่อง การใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของมหาวิทยาลัยพะเยา โดยศึกษาวิเคราะห์องค์ความรู้ในการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของมหาวิทยาลัยพะเยา พบว่า ผู้วิจัยสรุปผลการวิจัยออกเป็น 3 ประเด็น คือ ประเด็นระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ช่วยให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นไม่ว่าจะเป็นระบบออกเลขได้อัตโนมัติมีระบบคุมทะเบียนรับ-ส่ง ระบบสามารถค้นหาไฟล์หนังสือได้รวดเร็ว ประเด็นความพึงพอใจต่อระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ สามารถค้นหาไฟล์หนังสือได้รวดเร็ว ช่วยได้มากเมื่อเทียบกับวิธีปฏิบัติงานแบบเก่า ระบบช่วยในการเก็บไฟล์เอกสารเป็นระเบียบง่ายต่อการค้นหา การแยกหมวดหมู่ทำให้การทำงานสะดวกมากยิ่งขึ้น และยังสามารถสนับสนุนการทำงานให้ด้านธุรการให้ทำงานได้ง่ายขึ้น ระบบช่วยลดการใช้กระดาษ ลดค่าใช้จ่ายและลดขั้นตอนการลงทะเบียนด้วยสมุดคุมเมื่อปฏิบัติจริง ประเด็นความคาดหวังต่อระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์คิดว่าระบบควรมีความเสถียร และสามารถทำงานได้ครอบคลุมทุก ๆ ด้านเกี่ยวกับงานสารบรรณ หน่วยงานทุกหน่วยงานภายในควรให้การยอมรับเอกสารที่เป็นอิเล็กทรอนิกส์โดยที่ไม่ต้องนำเอกสารฉบับจริงในการอ้างอิง ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์มีลักษณะการทำงานคล้าย ๆ กับการทำงานแบบเดิมให้มากที่สุด ลดความยุ่งยาก ซับซ้อนในการใช้งานเพื่อให้เกิดความต้องการใช้งานมากยิ่งขึ้น พัฒนาให้พร้อมและมีทีมงานที่สามารถอำนวยความสะดวกได้ตลอดเวลา มีความปลอดภัยของเอกสาร และลายเซ็นอิเล็กทรอนิกส์ เก็บข้อมูลที่เป็นความลับแยกความสำคัญของเอกสารได้

2.4 ด้านการจัดการทั่วไป พบว่า ควรมีการวางแผน และกำหนดวัตถุประสงค์ที่ชัดเจนในการนำระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์มาช่วยแก้ไขปัญหาด้านการจัดการเอกสารทางราชการ ควรแต่งตั้งและมอบหมายเจ้าหน้าที่รับผิดชอบที่ชัดเจนประจำทุกส่วนราชการ อย่างน้อยส่วนราชการละ 3 คน เพื่อปฏิบัติหน้าที่ระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ การจะได้มาซึ่งระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์นั้น ต้องทำการศึกษาหาข้อมูลและการร่วมคิดร่วมออกแบบ รูปแบบของกระบวนการทำงาน การจัดหมวดหมู่ของ

รายการใช้งานไม่ซับซ้อนเพิ่มความเร็วแรงระบบสัญญาณอินเทอร์เน็ตสำหรับดาวน์โหลดข้อมูลได้อย่างสะดวก แสดงผลข้อมูลอย่างรวดเร็ว ซอฟแวร์ที่ตรงกับบริบทของเทศบาลเมืองบางแม่นาง มีฟังก์ชันการทำงานที่ครบถ้วนและใช้งานง่าย มีระบบรักษาความปลอดภัย ควรวางมาตรการรักษาความปลอดภัยข้อมูลอย่างเข้มงวดตลอดจนมีการติดตามประเมินผลระบบ และพัฒนาปรับปรุงระบบให้ดียิ่งขึ้น อีกทั้งทบทวนความรู้เพิ่มเติมเกี่ยวกับระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2526 และระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2548 และที่แก้ไขเพิ่มเติมถึง (ฉบับที่ 4) พ.ศ. 2564 สอดคล้องกับ (อมรรัตน์ จันทร์ยิด, 2561) ได้ทำการวิจัย เรื่อง ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ทหาร เป็นระบบสำหรับบริหารและจัดการงานด้านเอกสารและหนังสือราชการภายในกองบัญชาการกองทัพไทย พบว่า ฟังก์ชันการใช้งานของระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ทหาร มีฟังก์ชันที่ครอบคลุมกว่า และผลการประเมินประสิทธิภาพโดยรวมของระบบ มีความพึงพอใจในการใช้งาน มากกว่าระบบเดิม แต่ยังมีประเด็นที่จำเป็นต้องมีการพัฒนาต่อเพื่อให้ตรงต่อความต้องการของผู้ใช้งาน ได้แก่ ฟังก์ชันการร่างหนังสือ ฟังก์ชันแสดงสถานะเอกสารเร่งด่วน และฟังก์ชันการดูหนังสือส่วนกลาง

2.5 ด้านการตลาดหรือการให้บริการประชาชน พบว่า ผู้บริหารท้องถิ่น ผู้บังคับบัญชาและผู้ปฏิบัติ ควรเน้นการปฏิบัติงานโดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพิ่มศักยภาพในการให้บริการแก่ประชาชนอย่างเท่าเทียมกัน ปฏิบัติงานด้วยความถูกต้อง รวดเร็ว โปร่งใส่ มีการเพิ่มช่องทางการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารให้กับประชาชนได้รับทราบอย่างทั่วถึง ต้องปรับทัศนคติเจ้าหน้าที่ให้มีจิตบริการสาธารณะเพิ่มสมรรถนะและปรับรูปแบบการทำงานให้เข้าสู่ระบบดิจิทัล ดำเนินงานได้อย่างมีระบบระเบียบมากขึ้นและง่ายต่อการทำงาน อำนวยความสะดวกและสามารถแก้ปัญหา ทำให้ประชาชนเกิดความพึงพอใจ ตอบโจทย์พฤติกรรมของประชาชนที่เปลี่ยนแปลงไปตามเทคโนโลยี ยกระดับการบริการให้ทันสมัยสอดคล้องกับนโยบายรัฐบาลดิจิทัลอย่างเป็นรูปธรรมและยั่งยืน สอดคล้องกับ (เมทินี จันทร์กระแจะ, 2558) ได้ทำการวิจัย เรื่อง คุณภาพของระบบสารสนเทศและการยอมรับเทคโนโลยีที่ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการ ธนาคารผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ของประชาชนในกรุงเทพมหานคร พบว่า คุณภาพการบริการจะเกี่ยวเนื่องถึงการให้บริการของพนักงาน อาทิ การทำงานของเจ้าหน้าที่ผู้ดูแลระบบ ความสามารถในการแก้ปัญหาระบบ การตอบคำถามและแก้ปัญหาเฉพาะหน้าของพนักงาน เป็นต้น ซึ่งถ้าพนักงานสามารถให้บริการและแก้ปัญหาให้กับ ผู้บริโภคได้อย่างมีประสิทธิภาพจะสามารถสร้างทัศนคติที่ดีในการบริการจนนำไปสู่การตัดสินใจใช้บริการต่อไป

2.6 ด้านจริยธรรม พบว่า ผู้บริหารท้องถิ่น ผู้บังคับบัญชา ควรมีวิสัยทัศน์ (Vision) และกรอบความคิด (Mindset) ที่ดี มองการไกล ให้การสนับสนุน สร้างขวัญและกำลังใจในการทำงานเพื่อให้ได้คุณภาพงานที่มีประสิทธิภาพสูงสุด เล็งเห็นความสำคัญของบุคลากรเจ้าหน้าที่รับฟังความคิดเห็น และช่วยแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ส่งเสริมให้เจ้าหน้าที่มีจริยธรรมการปฏิบัติงานร่วมกันภายในองค์กร สร้างกฎกติกา ระเบียบข้อบังคับ ยึดถือปฏิบัติเป็นไปในทิศทางเดียวกัน ผู้ปฏิบัติงานเองก็ต้องปฏิบัติตาม กฎกติกา อย่างเคร่งครัด การสร้างมนุษย์สัมพันธ์ที่ดีระหว่างองค์กร สร้างวัฒนธรรมองค์กร และส่งเสริมให้เกิดวัฒนธรรมองค์กรที่ให้ความสำคัญกับจริยธรรมในการทำงาน โดยเฉพาะอย่างยิ่งในด้านการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ต้องกำหนด

บทลงโทษสำหรับผู้ที่ ฝ่าฝืนหลักการและจริยธรรมที่กำหนดไว้ เพื่อเป็นการป้องกันและลดความเสี่ยงที่อาจเกิดปัญหา ตั้งอยู่บนพื้นฐานของความรับผิดชอบ ความโปร่งใส ความซื่อสัตย์ และสามารถปฏิบัติและประสานประโยชน์ต่อผู้ติดต่อราชการทุกกลุ่ม ด้วยความเป็นธรรมยึดถือหลักการปฏิบัติตามกฎหมาย พระราชบัญญัติการปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2565 และระเบียบข้อบังคับที่เกี่ยวข้อง สอดคล้องกับ พันตำรวจโทจิราศักดิ์ นนทะแก้ว เรื่อง การส่งเสริมจริยธรรมด้านการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศให้กับนักเรียนนายสิบตำรวจ ในปัจจุบันเทคโนโลยีสารสนเทศได้เข้ามามีบทบาทสำคัญในในชีวิตของมนุษย์แทบทุนด้านทั้งด้านสังคมและการทำงานนักเรียนายสิบตำรวจจึงต้องมีการปรับวิธีการใช้ชีวิตและการทำงานให้สอดรับกับยุคเทคโนโลยีสารสนเทศสมัยใหม่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ไม่ว่าเทคโนโลยีสารสนเทศจะเติบโตและมีบทบาทมากมายเพียงใด แต่สิ่งที่นักเรียนนายสิบตำรวจควรจะต้องมีคือจริยธรรมในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ซึ่ง Arlene H.Rinaldi แห่งมหาวิทยาลัย ฟอร์ริดาแอตแลนติก รวมรวมกฎกติกามารยาทและวางจรรยาบรรณอินเตอร์เน็ตหรือที่เรียกว่า Netiquette

ข้อเสนอแนะ

1. ควรมีนโยบายที่ชัดเจนในการใช้ระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ของเทศบาลเมืองบางแม่นาง อำเภอบางใหญ่ จังหวัดนนทบุรี และควรประชาสัมพันธ์ให้บุคลากรของเทศบาลเมืองบางแม่นาง ได้รับทราบถึงความสำคัญของระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ก่อนนำมาใช้เปลี่ยนแปลงวิธีการทำงานเอกสารแบบเดิมเพราะความแตกต่างของวัฒนธรรมองค์กรมีส่วนในการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์

2. ควรมีการพัฒนาเทคโนโลยีในการใช้งานของหน่วยงานในสังกัดสำนักงานเทศบาลเมืองบางแม่นาง เพื่อให้สอดคล้องกับการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ที่เปลี่ยนแปลงไป เพื่อให้สามารถรองรับกับเทคโนโลยีที่เปลี่ยนแปลงไปได้อย่างดี เพื่อให้การทำงานเกิดประสิทธิภาพสูงสุด

3. ควรมีการปรับปรุงระเบียบ หรือกฎหมายที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์เพื่อให้สอดรับกับการเปลี่ยนแปลงของระบบที่เปลี่ยนแปลงไป เพื่อที่จะทำให้การใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์สามารถดึงศักยภาพในการใช้งานของระบบออกมาได้เต็มที่มากกว่าเดิม

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

ควรมีการศึกษาการประเมินผลความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ของเทศบาลเมืองบางแม่นาง อำเภอบางใหญ่ จังหวัดนนทบุรี เพื่อนำมาพัฒนาระบบต่อไปในอนาคต

บรรณานุกรม

กัลทลี เพ็งวิภาค และศาศวัต เพ่งแพ. (2565). *การประเมินโครงการพัฒนาระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์*

การะเกศ จันณะคำ. (2560). *การใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของมหาวิทยาลัยพะเยา โดยศึกษาวิเคราะห์องค์ความรู้ในการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์*. พะเยา: มหาวิทยาลัยพะเยา.

เกียรติศักดิ์ อ่อนศรี. (2565). *ปัจจัยการยอมรับและพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีการสื่อสารการทำงานของบุคลากรภายในกรมส่งเสริมสุขภาพสิ่งแวดล้อม*. กรุงเทพฯ: กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม.

เจนติรา วิศพันธ์ และ กฤตภ์ แต้สิริสุข. (2560). *พฤติกรรมและประสิทธิภาพการใช้ระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์: กรณีศึกษามหาวิทยาลัยทักษิณ*. สงขลา: มหาวิทยาลัยทักษิณ.

เทศบาลเมืองบางแม่นาง. (2567, 19 เมษายน). *แผนผังโครงสร้างส่วนราชการของเทศบาลเมืองบางแม่นาง ประจำปี 2567*. https://www.bangmaenang.go.th/public/list/data/ index/menu/1178

ประยงค์ ศรีโทมี. (2561). *ปัจจัยทางการบริหารที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการจัดการศึกษาของโรงเรียน* ในสังกัด *สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 20* [วิทยานิพนธ์ปริญญาครุศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร]. Sakon Nakhon Rajabhat University (SNRU). https://gsmis.snru.ac.th/e-thesis/thesis_detail?r=59421229211

พนิดา เพชรรัตน์. (2556). *บทความคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้เสียภาษีอากร สำนักงานสรรพากรพื้นที่นครปฐม 2*. สาขาวิชาการจัดการ คณะบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

พุทธิชัย ไชยอุดม. (2553). *ทัศนคติของบุคลากรที่มีต่อระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ในสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข* [การค้นคว้าอิสระปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์]. Dhurakij Pundit University (DPU). https://libdoc.dpu.ac.th/mtext/thesis/abst/140916.pdf

มานิตย์ กุศลคุ้ม. (2562). ความพร้อมต่อการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ของบุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี. *วารสารมหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี, 13*(2), 173-183.

เมทินี จันทร์กระแจะ. (2558). *คุณภาพของระบบสารสนเทศและการยอมรับเทคโนโลยีที่ส่งผลต่อการ ตัดสินใจใช้บริการ ธนาคารผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ของประชาชน* [การค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ]. Bangkok University (BU). http://dspace.bu.ac.th/jspui/handle/123456789/2464

ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ (ฉบับที่ 4) พ.ศ. 2564 (2564, 25 พฤษภาคม). *ราชกิจจานุเบกษา*. เล่ม 138 ตอนพิเศษ 113 ง. หน้า 1-5.

ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2526 (2548, 23 กันยายน). *ราชกิจจานุเบกษา*. เล่ม 122 ตอนพิเศษ 99 ง. หน้า 1-31.

วงศ์พัฒนา ศรีประเสริฐ. (2554). ความคิดเห็นต่อการใช้ภูมิปัญญาท้องถิ่นในการบริหารจัดการแหล่งน้ำโบราณกับความต้องการการมีส่วนร่วมของชุมชนเพื่อการอนุรักษ์แหล่งน้ำธรรมชาติในกลุ่มจังหวัดร้อยแก่นสาร. *วารสารมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม. ว.มรม, 5*(2), 149-168.

วารุณี วรรธนะภูติ. (2558). ปัจจัยที่ส่งผลต่อการบริหารระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของโรงเรียนใน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาลำพูน เขต 1. *วารสารบัณฑิตศึกษามหาวิทยาลัยฟาร์อีสเทอร์น,* 3(1), 260-275.

วิรัช วิรัชนิภาวรรณ. (2553). *ปัจจัยที่มีส่วนสำคัญต่อการบริหาร เรียกว่า 3M-11M ในหนังสือ เรื่อง “หลักการและเทคนิคการเขียนงานวิจัย วิทยานิพนธ์ และรายงาน”.* กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์โฟร์เพช.

ศรัณย์พงศ์ กิติภัทย์พิบูลย์. (2564). *มุมมองและประสบการณ์เกี่ยวกับการใช้งานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ภายในสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย* [สารนิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย]. Chulalongkorn University (CU). https://cuir.car.chula.ac.th/bitstream/123456789/81179/1/6380133224.pdf

สมคิด บางโม. (2558). *ปัจจัยในการบริหารมีองค์ประกอบที่สำคัญมีอยู่ 4 ประการ ซึ่งรู้จักกันในนามของ 4M.* ใน อรทัย พิมพ์ทอง (บ.ก.), *บทที่ 1 ลักษณะขององค์การตามแนวการศึกษาสมัยใหม่ และยุคหลังสมัยใหม่* [เอกสารที่ไม่ได้ตีพิมพ์]. วิชาองค์การและการจัดการสมัยใหม่, วิทยาลัยเทคโนโลยีชื่นชมไทย-เยอรมัน สระบุรี.

สำนักงานศาลยุติธรรม. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม.

สุรชัย พรมปากดี. (2565). *ปัจจัยทางการบริหารที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการบริหารงานโรงเรียน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษานครพนม* [วิทยานิพนธ์ปริญญาครุศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์]. มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร.

อมรรัตน์ จันทร์ยิด. (2561). *ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ทหาร* [สารนิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์]. College of Creative Design and Entertainment Technology Dhurakij Pundit University (ANT DPU). https://libdoc.dpu.ac.th/thesis/Amornrat.Jun.pdf

การพัฒนาการมีส่วนร่วมของประชาชนในการดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

The Development of Public Participation in the Operations of Local Government Organizations

ฐปนี พุ่มเข็ม[1] และชมภูนุช หุ่นนาค[2]

Thapanee Phumkem[1] and Chompoonunch Hunnak[2]

นักศึกษาปริญญาโท หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต[1]

อาจารย์ประจำ หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต[2]

วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์[1,2]

E-mail: Thapanee.mink@gmail.com[1]

บทคัดย่อ

การพัฒนารูปแบบการปกครองของประเทศไทยจากในอดีตจนถึงปัจจุบันมีการเปลี่ยนแปลงให้สอดคล้องกับสภาพบริบทของสังคม จำนวนประชากรที่เพิ่มขึ้น และการมีอยู่อย่างจำกัดของทรัพยากร ซึ่งรัฐบาลหรือหน่วยงานส่วนกลางไม่สามารถจัดบริการสาธารณะเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนทั้งประเทศได้อย่างทั่วถึง ประกอบกับปัญหาด้านโครงสร้างการบริหารงานหลายชั้น ส่งผลให้การตัดสินใจในด้านต่าง ๆ ไม่ทันการณ์ ด้วยเหตุนี้รัฐจึงกระจายอำนาจจากราชการส่วนกลางสู่ราชการส่วนท้องถิ่น เพื่อให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีอำนาจในการบริหารงาน และการพัฒนาระบบโครงสร้างพื้นฐาน โดยคำนึงถึงเจตนารมณ์ของประชาชนในท้องถิ่นนั้น ๆ ซึ่งผู้บริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มาจากการเลือกตั้งของประชาชน ได้รับการยอมรับและความไว้วางใจจากประชาชนในท้องถิ่นนั้น ๆ บทความนี้ได้นำเสนอความหมายของการมีส่วนร่วม ประโยชน์ของการมีส่วนร่วม รูปแบบของการมีส่วนร่วม และการวิเคราะห์ข้อมูลจากงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการมีส่วนร่วมของประชาชน ประกอบด้วย การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ การมีส่วนร่วมในการดำเนินงาน การมีส่วนร่วมในการรับผลประโยชน์ และการมีส่วนร่วมในการประเมินผล เพื่อเป็นแนวทางให้องค์กรต่าง ๆ นำข้อมูลไปประยุกต์ใช้เพื่อพัฒนา การมีส่วนร่วมของประชาชนในการดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในอนาคต

คำสำคัญ: การพัฒนาการมีส่วนร่วมของประชาชน การดำเนินงาน องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

Abstract

The development form of government in Thailand from the past to the present has changed to be consistent with the context of society. The increasing population and limited resources, which prevent the government or central agencies from providing public services to

meet the needs of the people throughout the country, coupled with the problems of multi-level administrative structures, result in decisions in various areas being made in a timely manner. Therefore, the state decentralizes power from the central government to local government to give local government organizations the power to manage and develop infrastructure systems, taking into account the intentions of the local people. The administrators of local government organizations are elected by the people and are accepted and trusted by the local people. This article presents the meaning of participation, the benefits of participation, the forms of participation, and the analysis of data from research related to public participation according to Cohen & Uphoff's theory, which includes participation in decision-making, participation in operations, participation in receiving benefits, and participation in evaluation, to provide guidelines for organizations to apply the data to develop public participation in the operations of local government organizations in the future.

Keywords: The development of public participation, operations, local government organizations

บทนำ

การบริหารราชการของประเทศไทยในอดีต มีรูปแบบการบริหารแบบการรวมอำนาจไว้ที่ส่วนกลาง ได้แก่ กระทรวง ทบวง กรม มีสายการบริหารงานตามลำดับชั้น อำนาจสั่งการโดยผู้บริหารสูงสุด ก่อให้เกิดความล่าช้าในการตัดสินใจดำเนินการต่าง ๆ อีกทั้งการดำเนินงานไม่สามารถแก้ไขปัญหาของประชาชนได้ตรงกับความต้องการในแต่ละพื้นที่ จึงเกิดการกระจายอำนาจจากราชการส่วนกลางสู่ราชการส่วนท้องถิ่น โดยการให้อำนาจการบริหารราชการแก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นผ่านบทบัญญัติของกฎหมาย ทำให้องค์กรมีความเป็นอิสระในการบริหารจัดการให้เหมาะสมกับสภาพบริบทของพื้นที่ที่แตกต่างกัน และมีความคล่องตัวในการบริหารสั่งการได้ทันท่วงที (บุญวัฒน์ สว่างวงศ์, 2567) โดยบทบัญญัติรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ.2540 มาตรา 78 รัฐต้องกระจายอำนาจให้ท้องถิ่นพึ่งตนเอง และตัดสินใจในกิจการท้องถิ่นได้เอง การพัฒนาเศรษฐกิจท้องถิ่นการดำเนินการด้านระบบสาธารณูปโภคและสาธารณูปการตลอดทั้งโครงสร้างพื้นฐานสารสนเทศในท้องถิ่นให้ทั่วถึงและเท่าเทียมกันทั่วประเทศ รวมทั้งพัฒนาจังหวัดที่มีความพร้อมให้เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นขนาดใหญ่โดยคำนึงถึงเจตนารมณ์ของประชาชนในจังหวัด และประกอบกับ มาตรา 76 รัฐต้องส่งเสริมและสนับสนุนการมีส่วนร่วมของประชาชนในการกำหนดนโยบายการตัดสินใจทางการเมือง การวางแผนพัฒนาเศรษฐกิจ สังคมและการเมือง รวมทั้งการตรวจสอบการใช้อำนาจรัฐทุกระดับ (สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร, 2562) และสร้างรากฐานประชาธิปไตยให้กับประชาชนในการเลือกตั้งผู้บริหารท้องถิ่น เพื่อเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการเลือกตั้งผู้บริหารท้องถิ่น การร่วมคิดร่วมตัดสินใจ ร่วมดำเนินงาน การค้นหาปัญหา ความต้องการ และการพัฒนาคุณภาพชีวิตในท้องถิ่นตนเอง

บทความนี้นำเสนอความหมายของการมีส่วนร่วม ประโยชน์ของการมีส่วนร่วม และรูปแบบของการมีส่วนร่วมผ่านการปกครองโดยกฎหมายรัฐธรรมนูญ อาศัยบทบัญญัติในการมีส่วนร่วมของประชาชนและภารกิจการจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยการวิเคราะห์ข้อมูลจากงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการมีส่วนร่วมของประชาชน เพื่อทราบแนวทางการพัฒนาการมีส่วนร่วมของประชาชนในการดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

การมีส่วนร่วมของประชาชนตามกฎหมายรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย

ประเทศไทยใช้กฎหมายรัฐธรรมนูญเป็นกฎหมายสูงสุดในการปกครองประเทศ ซึ่งกฎหมายดังกล่าวได้บัญญัติสิทธิหน้าที่ของปวงชนชาวไทยพึงมีและพึงกระทำ นอกจากนั้นยังกำหนดบทบาทการมีส่วนร่วมของประชาชนในการมีส่วนร่วมบริหารประเทศ ซึ่งการส่งเสริมการมีส่วนร่วมมีความชัดเจนมากยิ่งขึ้นในบทบัญญัติของกฎหมายรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2540 จนถึงปัจจุบันประเทศไทยใช้รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2560 และที่แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 1) พ.ศ.2564 หมวด 14 การปกครองส่วนท้องถิ่น มาตรา 249-254 ภายใต้บังคับมาตรา 1 ให้มีการจัดการปกครองส่วนท้องถิ่นตามหลักแห่งการปกครองตนเองตามเจตนารมณ์ของประชาชนในท้องถิ่น รัฐต้องดำเนินการให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีรายได้ของตนเองโดยจัดระบบภาษีที่เหมาะสม รวมทั้งส่งเสริมและพัฒนาการหารายได้ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อให้สามารถจัดทำบริการสาธารณะตามอำนาจหน้าที่ หมวด 16 มาตรา 257(3) การปฏิรูปประเทศ ต้องดำเนินการให้บรรลุเป้าหมายให้ประชาชนมีความสุข มีคุณภาพชีวิตที่ดี และมีส่วนร่วมในการพัฒนาประเทศ และการปกครองในระบอบประชาธิปไตยอันมีพระมหากษัตริย์ทรงเป็นประมุข ก) ด้านการเมือง (1) ให้ประชาชนมีความรู้ ความเข้าใจที่ถูกต้องเกี่ยวกับการปกครองในระบอบประชาธิปไตยอันมีพระมหากษัตริย์ทรงเป็นประมุข มีส่วนร่วมในการดำเนินกิจกรรมทางการเมือง รวมตลอดทั้งการตรวจสอบการใช้อำนาจรัฐ รู้จักยอมรับในความเห็นทางการเมืองโดยสุจริตที่แตกต่างกัน และให้ประชาชนใช้สิทธิเลือกตั้งและออกเสียงประชามติโดยอิสระปราศจากการครอบงำ ไม่ว่าด้วยทางใด (สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร, 2562) จากระเบียบที่กล่าวมาแล้วนั้น ส่งผลให้การมี ส่วนร่วมของประชาชนมีผลบังคับใช้ตามกฎหมายเพื่อเป็นกรอบและแนวทางสำหรับสิทธิพึงมีของประชาชนในการแสดงความคิดเห็น การตัดสินใจ การมีส่วนร่วม การได้รับผลประโยชน์จากโครงการต่าง ๆ รวมถึงการติดตามและประเมินผลการดำเนินงานจากหน่วยงานของรัฐ อีกทั้งเป็นแนวทางในการกำหนดนโยบายของหน่วยงานภาครัฐ โดยเฉพาะองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งเป็นหน่วยงานที่ทำงานใกล้ชิดประชาชนในท้องถิ่นมากที่สุด ซึ่งต้องเปิดโอกาสให้ประชาชนได้ใช้สิทธิการมีส่วนร่วมตามบัญญัติของกฎหมายรัฐธรรมนูญ

ความหมายของการมีส่วนร่วมของประชาชน

จากการค้นคว้าเอกสารเกี่ยวกับแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ได้มีนักวิชาการและผู้ให้ความหมายของการมีส่วนร่วมดังต่อไปนี้

Berkley (1975, อ้างถึงใน สมบัติ นามบุรี, 2562) กล่าวว่า การมีส่วนร่วมคือ ผู้นำเปิดโอกาสให้ผู้ตามทุกคนมีส่วนร่วมตัดสินในการทำงานอย่างเท่าเทียมกัน ตามความสามารถ

สถาบันพระปกเกล้า (ม.ป.ป.) อธิบายว่า การเปิดโอกาสให้ประชาชนได้มีส่วนร่วมในทุกขั้นตอน มีการพัฒนาทั้งในการแก้ไขปัญหาและป้องกันปัญหาที่เกิดขึ้น โดยเปิดโอกาสให้มีส่วนร่วมในการคิดริเริ่ม ร่วมกำหนดนโยบาย ร่วมวางแผน ตัดสินใจและปฏิบัติตามแผน ร่วมตรวจสอบการใช้อำนาจรัฐทุกระดับ ร่วมติดตามประเมินผลและรับผิดชอบในเรื่องต่าง ๆ อันมีผลกระทบถึงประชาชน ชุมชนและเครือข่ายทุกรูปแบบในพื้นที่

คะนึงนิจ ศรีบัวเอี่ยม (2545, อ้างถึงใน บวรศักดิ์ อุวรรณโณ, 2553) การมีส่วนร่วมของประชาชน หมายถึง การเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมทางการเมืองและการบริหารการตัดสินใจในเรื่องต่าง ๆ ได้แก่ ด้านทรัพยากรของชุมชนและของประเทศ ซึ่งส่งผลกระทบต่อวิถีชีวิตและความเป็นอยู่ของประชาชน โดยให้ข้อมูล แสดงความคิดเห็น ปรึกษา ร่วมวางแผน ร่วมปฏิบัติและการควบคุมจากประชาชน

ถวิลวดี บุรีกุล (2548) อธิบายว่า เป็นการพิจารณาถึงการมีส่วนช่วยเหลือด้วยความสมัครใจจากประชาชนต่อโครงการสาธารณะต่าง ๆ ที่คาดว่าจะส่งผลต่อการพัฒนาประเทศ แต่ไม่ได้หวังให้ประชาชนเปลี่ยนแปลงโครงการหรือวิจารย์เนื้อหาของโครงการ

อรทัย ก๊กผล (2546) อธิบายว่า การมีส่วนร่วม คือการที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเปิดโอกาสให้ประชาชนร่วมกำหนดกฎเกณฑ์ นโยบาย การบริหารงานและการตัดสินใจของท้องถิ่น เพื่อประโยชน์ของประชาชนโดยส่วนรวม และอยู่บนพื้นฐานที่ประชาชนมีอิสระทางความคิด มีความรู้ ความสามารถกระทำร่วมถึงเต็มใจที่จะร่วมกิจกรรมนั้น ๆ

บวรศักดิ์ อุวรรณโณ (2553) อธิบายว่า การมีส่วนร่วมของประชาชน คือการเปิดโอกาสให้ประชาชนมีสิทธิในกระบวนการนโยบายสาธารณะทั้งในด้านการให้และรับรู้ข้อมูลข่าวสาร การเสนอความคิดเห็นหรือให้ข้อเสนอแนะ การร่วมตัดสินใจ ตั้งแต่เริ่มนโยบาย การริเริ่มนโยบาย การทำแผนงาน โครงการหรือกิจกรรมที่อาจส่งผลต่อคุณภาพชีวิตและสิ่งแวดล้อม การวางแผนด้านต่าง ๆ รวมทั้งการปฏิบัติ ติดตาม และประเมินผล

สรุปการมีส่วนร่วมของประชาชน หมายถึง การเปิดโอกาสให้ประชาชนมีโอกาสในการแสดงความคิดเห็น การค้นหาปัญหา ความต้องการ ที่สอดคล้องกับความต้องการของชุมชน เกิดการปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลตั้งแต่ 2 คนขึ้นไปหรือระหว่างกลุ่ม โดยความสมัครใจ มีความเป็นประชาธิปไตย

รูปแบบและขั้นตอนการมีส่วนร่วมของประชาชน

รูปแบบและขั้นตอนการมีส่วนร่วมของประชาชนมีลักษณะเป็นกระบวนการ การดำเนินกิจกรรมมีความสัมพันธ์เกี่ยวข้องกันในมิติต่าง ๆ โดยมีนักวิชาการและหน่วยงาน ได้ให้คำนิยามรูปแบบและขั้นตอนการมีส่วนร่วมของประชาชน ดังนี้

William Erwin (1976, อ้างถึงใน สมบัติ นามบุรี, 2562) กล่าวว่า การมีส่วนร่วมเป็นกระบวนการให้ประชาชนเข้ามาร่วมดำเนินงานด้านการพัฒนา การคิด การตัดสินใจ และค้นหาสาเหตุของปัญหาด้วยตนเอง

Cohen and Uphoff (1981, อ้างถึงใน สมบัติ นามบุรี, 2562) กล่าวว่า การมีส่วนร่วม หมายถึง การที่สมาชิกหรือกลุ่ม เข้ามามีความสัมพันธ์กันใน 4 มิติ ได้แก่

1) การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ (Decision Making) ประกอบด้วย 3 รูปแบบ คือ เริ่มตัดสินใจ ดำเนินการตัดสินใจ และตัดสินใจลงมือปฏิบัติ

2) การมีส่วนร่วมในการดำเนินงาน (ประกอบด้วย การสนับสนุนกำลัง ทรัพยากร การเข้าร่วมกิจกรรมและการประสานงาน

3) การมีส่วนร่วมในการรับผลประโยชน์ สิ่งที่เกิดขึ้นจากการดำเนินงาน เช่น ผลประโยชน์ด้านวัตถุ ด้านชุมชน และด้านส่วนตัว

4) การมีส่วนร่วมในการประเมินผล ผลที่เกิดขึ้นหลังจากปฏิบัติงาน มีการควบคุมและตรวจสอบ การดำเนินงานเพื่อการปรับปรุงต่อไป

United Nations (1981, อ้างถึงใน สมบัติ นามบุรี, 2562) อธิบายว่า การมีส่วนร่วมเป็นการเข้าร่วมกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับประชาชนในด้านต่าง ๆ ได้แก่ การตัดสินใจ การเข้าร่วมกิจกรรมและรับผลประโยชน์ร่วมกันโดยความสมัครใจ

ถวิลวดี บุรีกุล และคณะ (2551, อ้างถึงใน บวรศักดิ์ อุวรรณโณ, 2553) กล่าวถึงกระบวนการมีส่วนร่วม 4 ขั้น คือ

1) การมีส่วนร่วมในการวางแผน ประกอบด้วยการรับรู้ การเข้าถึงข้อมูลด้านการวางแผนและร่วมวางแผนหรือกิจกรรม

2) การมีส่วนร่วมในการดำเนินการหรือปฏิบัติ การดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ และการตัดสินใจ

3) การมีส่วนร่วมในการรับผลประโยชน์ หรือผลที่ได้จากกิจกรรม ผลของการตัดสินใจที่เกิดขึ้น

4) การมีส่วนร่วมในการติดตามประเมินผล

อรทัย ก๊กผล (2546) อธิบายรูปแบบการมีส่วนร่วมของประชาชนตั้งแต่ต้นจนสิ้นสุดกระบวนการ ดังนี้

1) ประชาชนหรือชุมชนมีจิตสำนักในตนเอง ถือเป็นหน้าที่ของตนที่เป็นส่วนหนึ่งของสังคมและชุมชนที่อยู่

2) ประชาชนมีส่วนร่วมคิดเกี่ยวกับปัญหาของชุมชน สาเหตุ จัดลำดับความสำคัญก่อนหลัง

3) ประชาชนมีส่วนร่วมวางแผนการดำเนินงาน การจัดกิจกรรมหรือโครงการ การแบ่งหน้าที่ความรับผิดชอบรวมถึงการจัดการงบประมาณ

4) ร่วมดำเนินงาน ประชาชนเข้าร่วมกิจกรรมด้วยความเต็มใจ ตามความรู้และความสามารถของตนเอง

5) ร่วมกันติดตามประเมินผล ประชาชนมีส่วนร่วมในการตรวจสอบปัญหาอุปสรรคและการหาทางแก้ไขปัญหาเพื่อให้งานสำเร็จตามเป้าหมาย

6) ร่วมรับผลประโยชน์ ประชาชนมีส่วนร่วมในกิจกรรมของชุมชนแล้วย่อมได้รับผลประโยชน์ร่วมกัน ซึ่งอาจจะอยู่ในรูปของวัตถุหรือไม่ก็ได้

สรุปรูปแบบและขั้นตอนการมีส่วนร่วมของประชาชน มีลักษณะเป็นกระบวนการ มีลำดับขั้นตอนในการดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ โดยมีวัตถุประสงค์หรือจุดมุ่งหมายที่ชัดเจน และมีกลุ่มเป้าหมายหรือผู้ร่วมกิจกรรม รวมถึงการบริหารทรัพยากรภายในชุมชน รูปแบบการดำเนินกิจกรรมและผลที่เกิดขึ้น ดังนี้

1) การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ ประกอบด้วย 3 รูปแบบ คือ เริ่มคิดตัดสินใจ ดำเนินการตัดสินใจ และตัดสินใจลงมือทำ

2) การมีส่วนร่วมในการดำเนินงาน ประกอบด้วย การสนับสนุนกำลังกาย ทักษะ ทรัพยากร การเข้าร่วมกิจกรรมและการประสานงาน

3) การมีส่วนร่วมในการรับผลประโยชน์ สิ่งที่เกิดขึ้นจากการดำเนินการ การทำกิจกรรม เช่น ผลประโยชน์ด้านวัตถุ ด้านชุมชน และด้านส่วนตัว

4) การมีส่วนร่วมในการประเมินผล ผลที่เกิดขึ้นจากการปฏิบัติงาน มีการควบคุมเพื่อตรวจสอบ เพื่อการปรับปรุงต่อไป

ประโยชน์ของการมีส่วนร่วมของประชาชน

การมีส่วนร่วมส่งผลกระทบโดยตรงต่อประชาชน ถึงประโยชน์และสิ่งที่ประชาชนจะได้รับรวมถึงสิ่งที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้รับจากการมีส่วนร่วมของประชาชนด้วย โดยมีนักวิชาการและหน่วยงาน ได้อธิบายถึงประโยชน์ของการมีส่วนร่วม ดังนี้

อรทัย ก๊กผล (2546) อธิบายประโยชน์ของการมีส่วนร่วมของประชาชนต่อการบริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ดังนี้

การมีส่วนร่วมของประชาชนช่วยเพิ่มคุณภาพการตัดสินใจ มีทางเลือกมากขึ้นและการตัดสินใจรอบคอบยิ่งขึ้น เนื่องจากประชาชนทราบปัญหาและความต้องการของชุมชนเป็นอย่างดี อีกทั้งการสร้างฉันทามติยึด ความต้องการของคนส่วนใหญ่ในชุมชน ช่วยสร้างฉันทามติ ลดความขัดแย้งและก่อให้เกิดความชอบธรรม ส่งผลให้เกิดการยอมรับ ความรู้สึกร่วมเป็นเจ้าของ การนำโครงการ นโยบายไปสู่การปฏิบัติได้ง่ายขึ้น และประหยัดทรัพยากร การมีส่วนร่วมเป็นการสร้างความใกล้ชิดระหว่างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และประชาชนในชุมชน ช่วยให้ประชาชนใส่ใจปัญหาของชุมชนมากขึ้น

ถวิลวดี บุรีกุล และคณะ (2551, อ้างถึงใน บวรศักดิ์ อุวรรณโณ, 2553) กล่าวถึงประโยชน์ของการมีส่วนร่วมของประชาชน ดังนี้

การมีส่วนร่วมของประชาชน ทำให้คุณภาพของการตัดสินใจก่อนการดำเนินงานดีขึ้น ส่งผลให้ลดความล่าช้าในการดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ และใช้ต้นทุนน้อย อีกทั้งเป็นการสร้างฉันทามติ การระดมความคิดแลกเปลี่ยนความคิดเห็น เพื่อให้นำไปปฏิบัติงานได้สะดวกขึ้น การมีส่วนร่วมของประชาชนช่วยหลีกเลี่ยงการเผชิญกับความไม่เข้าใจทั้งระหว่างประชาชน และเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน อีกทั้งคงไว้ซึ่งความน่าเชื่อถือและความชอบธรรม การมีส่วนร่วมยังทำให้สามารถคาดการณ์ความกังวลและทัศนคติของสาธารณชนที่มีต่อกิจกรรม โครงการ แผนงานในอนาคตของหน่วยงาน และการมีส่วนร่วมเป็นการพัฒนาภาคประชาสังคม

เรณุมาศ รักษาแก้ว (ม.ป.ป.) อธิบายประโยชน์ที่ประชาชนได้รับจากการมีส่วนร่วม ดังนี้

การมีส่วนร่วมทำให้ประชาชนได้รับบริการสาธารณะที่ดีขึ้น ทั้งในด้านคุณภาพ มาตรฐาน ตรงกับความต้องการของประชาชนในท้องถิ่น และสามารถเข้าถึงการบริการได้อย่างทั่วถึง อีกทั้งประชาชนมีบทบาทในการตัดสินใจ การกำกับดูแล ตรวจสอบ และสามารถสนับสนุนการดำเนินกิจกรรมขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประชาชนมีโอกาสมีส่วนร่วมในการบริหารงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เช่น การเสนอปัญหาความต้องการของชุมชน การมีส่วนร่วมในการวางแผนพัฒนาองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น การเลือกตั้งผู้บริหาร/สมาชิกสภาองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น การเสนอข้อบัญญัติท้องถิ่น และการถอดถอนผู้บริหาร/สมาชิกสภาองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

สรุปประโยชน์ของการมีส่วนร่วม ทำให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีความเข้าใจปัญหาความต้องการของประชาชนและชุมชน เกิดการปฏิสัมพันธ์กัน การมีส่วนร่วมในการดำเนินงานร่วมกันในด้าน ต่าง ๆ ได้แก่ การวางแผน การดำเนินกิจกรรมหรือโครงการ การรับผลประโยชน์ การติดตาม ควบคุม และตรวจสอบ ส่งผลให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถจัดบริการสาธารณะที่มีคุณภาพ เกิดการใช้ทรัพยากรในท้องถิ่นและประเทศให้เกิดประโยชน์สูงสุด

หน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

จากบัญญัติของกฎหมายรัฐธรรมนูญให้มีการจัดการปกครองส่วนท้องถิ่นตามหลักแห่งการปกครองตนเองตามเจตนารมณ์ของประชาชนในท้องถิ่น ตั้งแต่การเลือกผู้บริหารและผู้แทนสภาขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น รวมถึงการกำหนดสิทธิในการมีอำนาจถอดถอน ทักท้วง หากมีปัญหา และการสนับสนุนให้กลับเข้าทำหน้าที่ต่อเนื่องจากประชาชนรู้บริบทของพื้นที่ สภาพแวดล้อม ชุมชน ปัญหา ความต้องการของท้องถิ่นที่ตนอยู่อาศัยเป็นอย่างดี และองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีหน้าที่จัดบริการสาธารณะหลายด้าน อาทิเช่น การจัดให้มีและบำรุงรักษาทางบก ทางน้ำและทางระบายน้ำ การสาธารณูปโภคและการก่อสร้างอื่น ๆ การจัดการศึกษา การบำรุงรักษาศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น และวัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่น การกำจัดมูลฝอย สิ่งปฏิกูลและน้ำเสีย การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย เป็นต้น เนื่องจากงบประมาณที่มีอย่างจำกัด การจัดบริการสาธารณะต้องดำเนินการภายใต้แผนพัฒนาท้องถิ่น เพื่อเรียงลำดับตามความสำคัญความจำเป็นเร่งด่วน กรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่นได้แจ้งแนวทางการปฏิบัติตามแผนพัฒนาท้องถิ่นขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น รวมถึงการจัดประชุมประชาคมท้องถิ่นเพื่อให้เกิดกระบวนการมีส่วนร่วมในการพัฒนาท้องถิ่นของประชาชนในท้องถิ่น (กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น, 2566) หากวิเคราะห์ตามขั้นตอนการมีส่วนร่วม ประชาชนในท้องถิ่นสามารถมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ การดำเนินงาน การร่วมรับผลประโยชน์และการประเมินผล จากการศึกษางานศึกษาวิจัยเรื่องการมีส่วนร่วมที่เกี่ยวข้อง สามารถสังเคราะห์ระดับการมีส่วนร่วมของประชาชนตามทฤษฎีของ Cohen & Uphoff (1981, อ้างถึงใน สมบัติ นามบุรี, 2562) ดังตารางที่ 1 ดังนี้

ตารางที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้ศึกษาวิจัย	ผลการวิเคราะห์ข้อมูล
ศุภาวดี กรมทอง (2557)	ได้ศึกษาเรื่องการมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนาท้องถิ่น กรณีศึกษาองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยแก้ว อำเภอบึงนาราง จังหวัดพิจิตร ผลการศึกษาพบว่า ภาพรวมประชาชนมีส่วนร่วมในการพัฒนาท้องถิ่น ทั้งหมด 6 ด้าน ได้แก่ ด้านการรับรู้ข้อมูลข่าวสาร ด้านการคิดพัฒนา ด้านการตัดสินใจ ด้านการปฏิบัติ ด้านการติดตามประเมินผล และด้านการรับประโยชน์ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง
วนิดา วัชนุชา (2558)	ได้ศึกษาเรื่องการมีส่วนร่วมของประชาชนในกระบวนการวางแผนชุมชนท้องถิ่น กรณีศึกษาเทศบาลตำบลแสนตุ้ง อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด ผลการศึกษาพบว่าการมีส่วนร่วมปานกลาง ได้แก่ การมีส่วนร่วมในการเสนอปัญหา ส่วนอีกกลุ่มหนึ่งเป็นการมีส่วนร่วมค่อนข้างน้อย ได้แก่ การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ และการมีส่วนร่วมในการดำเนินการ
สิทธิ์ธนัชท์ วารุณสหรัชภณ (2559)	ได้ศึกษาเรื่องการมีส่วนร่วมของประชาชนต่อการบริหารงานปกครองส่วนท้องถิ่น องค์การบริหารส่วนตำบลตลาดจินดา อำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีส่วนร่วมของประชาชนต่อการบริหารงานปกครองส่วนท้องถิ่นด้านการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจและด้านการมีส่วนร่วมในผลประโยชน์ อยู่ในระดับปานกลาง และ ด้านการมีส่วนร่วมในการปฏิบัติดำเนินงาน และด้านการมีส่วนร่วมในการประเมินผลอยู่ในระดับน้อย
วิลัยจิตร เสนาราช (2559)	ได้ศึกษาเรื่องการมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนกลาง อำเภอโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม ผลการศึกษาพบว่า 1) ประชาชนมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบล ดอนกลาง โดยรวมและรายด้านทั้ง 4 ด้าน อยู่ในระดับปานกลาง คือ การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ การมีส่วนร่วมในการดำเนินกิจกรรม การมีส่วนร่วมในผลประโยชน์ การมีส่วนร่วมในการติดตามและประเมินผล
สุปราณี ศรีดอกคำ (2560)	การมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนาเทศบาลตำบลนครหลวง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนมีระดับการมีส่วนร่วมในการพัฒนาเทศบาลตำบลนครหลวง ภาพรวมทุกด้านอยู่ในระดับปานกลาง โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ได้แก่ การรับผลประโยชน์ การดำเนินการ การวางแผน การตัดสินใจ และการประเมินผล
พระธวัชชัย สนฺติธมฺโม (2561)	การมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนาชุมชนในเขตเทศบาลเมืองสระแก้ว จังหวัดสระแก้ว ผลการศึกษาพบว่า 1) ระดับการมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนาชุมชนในเขตเทศบาลเมืองสระแก้ว โดยภาพร่วมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าด้านการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ ด้านการมีส่วนร่วมในการดำเนินงาน ด้านการมีส่วนร่วมในการประเมินผลและด้านการมีส่วนร่วมในการรับผลประโยชน์ ทุกด้านอยู่ในระดับปานกลาง

ผู้ศึกษาวิจัย	ผลการวิเคราะห์ข้อมูล
บดินทร์ เดเบาะจาโก (2564)	ได้ศึกษาเรื่อง การมีส่วนร่วมของประชาชนในการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบล บาตง อำเภอรือเสาะ จังหวัดนราธิวาส การมีส่วนร่วมอยู่ในระดับปานกลางทุกด้าน คือ การมีส่วนร่วมตัดสินใจ การมีส่วนร่วมรับผลประโยชน์การมีส่วนร่วมประเมินผล และการมีส่วนร่วมดำเนินงาน
ญาณเดช คุ้มประยูร (2564)	ได้ศึกษาเรื่องการมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนาชุมชน กรณีศึกษาชุมชนมีนบุรีอุปถัมภ์ เขตมีนบุรี จังหวัดกรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาพบว่า 1) ระดับการมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนาชุมชนมีนบุรีอุปถัมภ์ โดยรวมอยู่ระดับปานกลาง อันดับที่ 1 มีส่วนร่วมในการประเมินผลการพัฒนาชุมชน จัดอันดับรองลงมามีส่วนร่วมในการรับผลประโยชน์ มีส่วนร่วมในการตัดสินใจ และมีส่วนร่วมในการดำเนินงานตามลำดับ

การพัฒนาการมีส่วนร่วมของประชาชนในการดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

การพัฒนาการมีส่วนร่วม คือ การเพิ่มการมีส่วนร่วมของประชาชน หรือการที่ประชาชนมีส่วนร่วมในกิจกรรม โครงการ ตามแผนพัฒนาท้องถิ่นอย่างเต็มศักยภาพ เริ่มตั้งแต่การตระหนักถึงปัญหาความต้องการและการเสนอแนวทางการแก้ไขปัญหาร่วมกัน การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ โดยสามารถจัดลำดับความต้องการ การเสนอความคิดเห็น การมีส่วนร่วมในการดำเนินงาน กิจกรรมต่าง ๆ อาจร่วมลงแรงกาย ทักษะและทรัพยากรในท้องถิ่น การมีส่วนร่วมในการรับผลประโยชน์ร่วมกันในชุมชน ผลประโยชน์ด้านวัตถุด้านจิตใจ สามารถยกระดับคุณภาพชีวิตของตนเองและประชาชนในท้องถิ่น ตลอดจนการติดตามประเมินผลสิ่งที่ได้รับจากการดำเนินงานด้านต่าง ๆ ตามที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้แถลงนโยบาย ตามแผนพัฒนาท้องถิ่นไว้ เพื่อให้เกิดการพัฒนาศักยภาพของคนในชุมชน ให้ตระหนักถึงการเป็นส่วนหนึ่งในการพัฒนาท้องถิ่นร่วมกัน

สรุป

จากการวิเคราะห์ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการมีส่วนร่วมของประชาชน พบว่าระดับการมีส่วนร่วมของประชาชนในการดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในด้านการตัดสินใจ การดำเนินงาน การรับผลประโยชน์ และการประเมินผล พบว่าโดยส่วนใหญ่ประชาชนมีส่วนร่วมทั้ง 4 ด้าน อยู่ในระดับปานกลาง

กล่าวโดยสรุป ในด้านการมีส่วนร่วมของประชาชนในการดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นส่งผลต่อภาพรวมในการบริหารประเทศ จากการบริหารงานขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่นหลายแห่ง ซึ่งการกระจายอำนาจการบริหารงานทำให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีอิสระในด้านการบริหารงาน การงบประมาณ บุคลากร และการดำเนินงานเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นหากประชาชนมีส่วนร่วมในการดำเนินงานและตระหนักถึงความสำคัญของการมีส่วนร่วม จะเป็นแนวทางให้องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น สามารถกำหนดนโยบาย แผนพัฒนาท้องถิ่น การดำเนินกิจกรรม โครงการและการจัดบริการสาธารณะ เพื่อพัฒนาท้องถิ่นให้มีความเจริญในด้านต่าง ๆ สามารถแก้ไขปัญหาความต้องการ

ของประชาชน เกิดการใช้งบประมาณและทรัพยากรอย่างเกิดประโยชน์สูงสุด แต่หากประชาชนไม่เห็นความสำคัญของการมีส่วนร่วม ย่อมส่งผลด้านลบต่อการพัฒนาท้องถิ่น ทั้งด้านการจัดบริการสาธารณะที่ไม่ตรงกับความต้องการ การบริหารจัดการทรัพยากรในท้องถิ่น การสร้างความสัมพันธ์และการประสานงานระหว่างหน่วยงานกับชุมชน รวมถึงการพัฒนาท้องถิ่นเป็นไปได้ช้า ไม่สามารถแก้ไขปัญหา ความต้องการของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ

บรรณานุกรม

กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น. (2566). *กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น.* https://www.dla.go.th/upload/ebook/ column/2023/5/2365_6294.pdf

ญาณเดช คุ้มประยูร. (2564). *การมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนาชุมชน กรณีศึกษาชุมชนมีนบุรีอุปถัมภ์* [สารนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศรีปทุม]. https://dspace.spu.ac.th/items/46d1fdfb-dd98-45f5-9cb2-ce7220085b47

ถวิลวดี บุรีกุล. (2548). *การมีส่วนร่วม แนวคิด ทฤษฎีและกระบวนการ.* ห้องสมุดสถาบันพระปกเกล้า. https://kpilib.com/library/books/kpibook-14625/

บดินทร์ เดเบาะจาโก. (2564). *การมีส่วนร่วมของประชาชนในการบริหารงานองค์การบริหารส่วนตำบลบาตงอำเภอรือเสาะ จังหวัดนราธิวาส* [วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์]. PSU knowledge Bank. https://kb.psu.ac.th/psukb/handle/2016/17893

บวรศักดิ์ อุวรรณโณ. (2553). *การมีส่วนร่วมของประชาชนในกระบวนการนโยบายสาธารณะ.* กรุงเทพฯ: เอ.พี. กราฟิค ดีไซน์และการพิมพ์

บุญวัฒน์ สว่างวงศ์. (2567). *ความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับรัฐศาสตร์* [วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์]. มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา.

พระธวัชชัย สนฺติธมฺโม. (2561). *การมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนาชุมชนในเขตเทศบาลเมืองสระแก้ว* [สารนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย]. E-Thesis Contral Library (MCU). https://e-thesis.mcu.ac.th/thesis/510

เรณุมาศ รักษาแก้ว. (ม.ป.ป.) *การมีส่วนร่วมของประชาชน.* สถาบันพระปกเกล้า. http://wiki.kpi.ac.th/index.php?title=%E0%B8%81%E0%B8%B2%E0%B8%A3%E0%B8%A1%E0%B8%B5%E0%B8%AA%E0%B9%88%E0%B8%A7%E0%B8%99%E0%B8%A3%E0%B9%88%E0%B8%A7%E0%B8%A1%E0%B8%82%E0%B8%AD%E0%B8%87%E0%B8%9B%E0%B8%A3%E0%B8%B0%E0%B8%8A%E0%B8%B2%E0%B8%8A%E0%B8%99

วนิดา วัชนุชา. (2558). *การมีส่วนร่วมของประชาชนในกระบวนการวางแผนชุมชนท้องถิ่น กรณีศึกษาเทศบาลตำบลแสนตุ้ง อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด* [สารนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี]. RBRU e-theses. https://etheses.rbru.ac.th/pdf-uploads/allfile-197-file01-2016-03-09-10-21-10.pdf

วิลัยจิตร เสนาราช. (2559). *การมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนกลาง อำเภอโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม* [วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม]. สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม. https://fulltext.rmu.ac.th/fulltext/2559/119953/ Wilaijit%20Senarat.pdf

ศุภาวดี กรมทอง. (2557). *การมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนาท้องถิ่น กรณีศึกษาองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยแก้ว อำเภอบึงนาราง จังหวัดพิจิตร* [สารนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สถาบันบัณฑิตพัฒนาบริหารศาสตร์]. NIDA Library and Information center. http://library1.nida.ac.th/termpaper6/pa/2557/20224.pdf

สถาบันพระปกเกล้า (ม.ป.ป.) *การมีส่วนร่วม.* สถาบันพระปกเกล้า. http://wiki.kpi.ac.th/index.php?title=%E0%B8%81%E0%B8%B2%E0%B8%A3%E0%B8%A1%E0%B8%B5%E0%B8%AA%E0%B9%88%E0%B8%A7%E0%B8%99%E0%B8%A3%E0%B9%88%E0%B8%A7%E0%B8%A1

สมบัติ นามบุรี. (มกราคม-เมษายน 2562). ทฤษฎีการมีส่วนร่วมในงานรัฐประศาสตร์. *วารสารวิจัยวิชาการมหาวิทยาลัยรัตนบัณฑิต, 2*(1), 2-6. https://so06.tci-thaijo.org/ index.php/ jra/article/view/179213/128700

สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร. (2562). *ความมุ่งหมายและคำอธิบายประกอบรายมาตราของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2560*. https://cdc.parliament.go.th/Draftconstitution2/ewt_dl_link.php?nid=1042&filename=Index

สิทธิ์ธนัชท์ วารุณสหรัชภณ. (2559). *การมีส่วนร่วมของประชาชนต่อการบริหารงานปกครองส่วนท้องถิ่นองค์การบริหารตลาดจินดา อำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม* [สารนิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์]. TU Digital Collections. https://ethesisarchive.library.tu.ac.th/thesis/2016/ TU_2016_5803011013_5058_5640.pdf

สุปราณี ศรีดอกคำ. (2560). *การมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนาเทศบาลนครหลวง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา* [สารนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา]. Etheses ARU. http://etheses.aru.ac.th/PDF/1256091919_11.PDF

อรทัย ก๊กผล. (2546). *Best Practices ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีความเป็นเลิศด้านความโปร่งใสและการมีส่วนร่วมของประชาชน.* https://www.kpi-lib.com/elib/cgi- bin/opacexe.exe?op=dsp&wa=K13736B&bid

การบริหารกองทุนชุมชนในสถานการณ์ความยากจนของประชาชน

Community Fund Management in the Situation of Poverty of The People

ปราโมทย์ ชาวสวนเจริญ[1] และชมภูนุช หุ่นนาค[2]

Pramote Chawsuancharoen[1] and Chompoonuch Hunnak[2]

นักศึกษาปริญญาโท หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ[1]

อาจารย์ประจำ หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ[1]

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์[1,2]

E-mail: pramote93811@gmail.com[1]

บทคัดย่อ

ปัญหาความยากจนโดยทั่วไปของสังคมไทย ได้แก่ ปัญหาผลผลิตตกต่ำ รายได้น้อย การออมน้อย และเงินทุนน้อย ส่งผลให้ครอบครัวมีรายได้น้อย ความเป็นอยู่ก็จะเป็นไปด้วยความยากลำบาก ประกอบกับปัญหาหนี้สิน ปัจจุบันหนี้ครัวเรือนไทยอยู่ในระดับสูง สะท้อนว่าคนไทยกำลังติดอยู่ในวงจรหนี้ที่ส่วนหนึ่งมาจาการขาดวินัยและความรู้ทางการเงิน ปัญหาดังกล่าวถึงแม้จะเป็นปัญหาระดับครัวเรือน แต่ในที่สุดก็จะส่งผลกระทบต่อความเป็นอยู่ของประชาชน รวมทั้งภาวะเศรษฐกิจและสังคมของประเทศ กองทุนชุมชนจึงมีความสำคัญในการสร้างโอกาสให้ประชาชนเข้าถึงแหล่งทุนเพื่อประกอบอาชีพและสร้างรายได้ เป็นการส่งเสริมเศรษฐกิจท้องถิ่นปัจจุบันกองทุน กลุ่มองค์กร บทความนี้ได้นำเสนอการบริหารกองทุนชุมชน ในสถานการณ์ความยากจนของคนในชุมชน ไว้ 5 แนวทาง ได้แก่ 1) หลักธรรมาภิบาล เป็นกลไกที่สำคัญที่ช่วยให้การบริหารและพัฒนากองทุนมีประสิทธิภาพที่สุด 2) การบริหารกำลังคน ให้มีความรู้และทักษะเชี่ยวชาญในงาน 3) การบริหารเงิน งบประมาณที่ใช้จ่ายต้องเป็นไปตามระเบียบ ข้อบังคับ 4) การบริหารวัสดุและที่ทำการ การใช้วัสดุอย่างประหยัด คุ้มค่า มีสถานที่ทำการชัดเจน น่าเชื่อถือและมั่นคงปลอดภัย และ 5) การบริหาร จัดการ มีความเชี่ยวชาญ มีความเข้าใจงาน เพื่อประโยชน์หน่วยงานภาครัฐ กองทุน กลุ่ม องค์กร นำแนวทางการบริหารกองทุนชุมชน นี้ไปประยุกต์ใช้ให้สอดคล้องกับสถานการณ์แต่ละกองทุนได้อย่างมีประสิทธิภาพนั้น ทำให้ปัญหาความยากจน และความเหลื่อมล้ำในสังคมไทยหมดไป ส่งผลให้ประชาชนมีคุณภาพชีวิตความเป็นอยู่ที่ดี เศรษฐกิจฐานราก มั่นคง ยั่งยืน

คำสำคัญ: การบริหารกองทุนชุมชน สถานการณ์ความยากจน ของประชาชน

Abstract

The general problem of poverty in Thai society includes issues such as low agricultural productivity, low income, limited savings, and insufficient capital. This results in families having low income and living under difficult conditions, compounded by debt problems. Currently,

household debt in Thailand is at a high level, reflecting that Thais are caught in a debt cycle partly due to a lack of discipline and financial knowledge. Although these issues are at the household level, they ultimately impact the well-being of the population, as well as the economic and social conditions of the country. Community funds are therefore crucial in creating opportunities for people to access capital for their livelihoods and income generation, promoting the local economy. This article presents five management strategies for community funds in the context of poverty in communities: 1) Good governance principles as an important mechanism to ensure effective fund management and development; 2) Human resource management to ensure knowledge and skills in the work; 3) Financial management where expenditures must comply with regulations; 4) Management of materials and offices, using resources efficiently and having a clear, reliable, and safe office location; and 5) Management expertise and understanding of the work for the benefit of government agencies. By applying these community fund management strategies effectively to suit each fund's situation, the issues of poverty and inequality in Thai society can be alleviated, resulting in improved quality of life for the people and a stable, sustainable grassroots economy.

Keywords: Community fund management, the poverty situation, of the people

บทนำ

ภายหลังจากวิกฤตโควิด-19 ผ่านพ้นไปแล้ว เศรษฐกิจไทยก็ค่อยๆฟื้นฟูจนสามารถกลับเข้าสู่สถานการณ์ที่เป็นปกติแล้ว แต่เศรษฐกิจไทยในปัจจุบันกลับเผชิญกับวิกฤตเชิงโครงสร้างที่อาจส่งผลให้ประเทศไทยมีอนาคตที่ไม่สดใสมากนักวิกฤตเชิงโครงสร้างที่สามารถเห็นได้ชัดในปัจจุบัน คือ การเติบโตทางเศรษฐกิจต่ำ และมีความเหลื่อมล้ำสูง ซึ่งการที่เศรษฐกิจไทยโตต่ำและมีความเหลื่อมล้ำสูงนั้นอาจมีนัยว่าคนจำนวนมากในประเทศนี้ (โดยเฉพาะคนรายได้น้อย) มีโอกาสน้อยลงที่จะสามารถลืมตาอ้าปากยกระดับคุณภาพชีวิตของตนเองและครอบครัวให้ดีขึ้นได้ (กัลป์ กรุยรุ่งโรจน์, 2567)

ปัญหาความยากจนที่พบเห็นโดยทั่วไปในสังคมไทย จะมี 4 สาเหตุหลักที่มีความเชื่อมโยงกัน เรียกว่า “วงจรแห่งความยากจน” ได้แก่ ผลผลิตต่ำ รายได้น้อย การออมน้อย และเงินทุนน้อย กล่าวคือ เมื่อมีผลผลิตต่ำจะส่งผลให้ครอบครัวมีรายได้น้อย และความเป็นอยู่ก็จะเป็นไปด้วยความยากลำบากขัดสน จึงทำให้เกิดการออมน้อยตามมา บวกกับปัญหาหนี้สิน ซึ่งปัจจุบันหนี้ครัวเรือนไทยอยู่ในระดับสูง และขยายตัวมากขึ้น คนไทยเริ่มเป็นหนี้เร็วขึ้น เป็นหนี้นานขึ้น และเป็นหนี้มากขึ้น และสะท้อนว่าคนไทยจำนวนไม่น้อยกำลังติดอยู่ในวงจรหนี้ที่ส่วนหนึ่งมาจากการขาดวินัยและความรู้ทางการเงิน ปัญหาดังกล่าวถึงแม้จะเป็นปัญหาระดับ

ครัวเรือน แต่ในที่สุดก็จะส่งผลกระทบต่อความเป็นอยู่ของประชาชนรวมทั้งภาวะเศรษฐกิจและสังคมของประเทศที่กำลังเผชิญอยู่ทุกวันนี้ (กรมการพัฒนาชุมชน, 2564)

บทความนี้นำเสนอแนวคิดที่เกี่ยวกับการบริหารกองทุนชุมชน เป็นสิ่งที่ช่วยลดความเหลื่อมล้ำทางสังคม สร้างความเป็นธรรม และสร้างโอกาสให้ประชาชนเข้าถึงแหล่งทุนเพื่อประกอบอาชีพและมีรายได้ และเป็นการส่งเสริมเศรษฐกิจท้องถิ่น ซึ่งจากสถาณการณ์ที่เป็นจริงของกองทุน/กลุ่ม/องค์กรในหมู่บ้าน/ชุมชน พบว่ามีแหล่งเงินทุนที่จะช่วยขับเคลื่อนเศรษฐกิจฐานรากจำนวนมาก ทั้งที่เป็นกองทุนที่รัฐให้การสนับสนุนและกองทุนที่ประชาชนรวมตัวกันจัดตั้งขึ้นมาเอง เพื่อช่วยเหลือซึ่งกันและกัน การส่งเสริมกระบวนการเรียนรู้และการมีส่วนร่วมของประชาชน ส่งเสริมการพัฒนาเศรษฐกิจฐานรากให้มีความมั่นคงและมีเสถียรภาพ โดยให้ความสำคัญกับการบริหารจัดการเงินทุนในชุมชนให้มีประสิทธิภาพ และเห็นความสำคัญของการแก้ไขปัญหาความยากจนของคนในชุมชน ด้วยการส่งเสริมสนับสนุนให้มีการบูรณาการเชื่อมโยงการบริหารจัดการของกลุ่ม/องค์กรในชุมชน ทำหน้าที่บริหารจัดการเงินทุนที่มีอยู่ในชุมชนให้เกิดความคุ้มค่า มีประสิทธิภาพและเกิดประโยชน์สูงสุด ทั้งการจัดการหนี้สิน การจัดการเศรษฐกิจ และการปรับทัศนคติในการใช้ชีวิตประจำวันตามหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง รวมทั้งสร้างวินัยทางการเงินให้กับครัวเรือน โดยการสร้างการเรียนรู้การบริหารจัดการให้กับครัวเรือนเป้าหมาย สามารถบริหารจัดการปัญหาทางการเงินของตนเองได้ เกิดทักษะและครัวเรือน รู้จักการวางแผนการใช้เงินทุนให้เกิดประโยชน์สูงสุด

แนวทางหลักของรัฐบาลในการสนับสนุนกองทุนชุมชน

เป้าหมายอย่างหนึ่งในการพัฒนาประเทศ คือ ความอยู่ดีกินดีของประชาชนโดยประชาชน ในที่นี้ไม่ได้ให้หมายถึงเฉพาะคนกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งเทานั้น แต่หมายถึงประชาชนทุกคนในประเทศ ซึ่งที่ผ่านมารัฐบาลมีการส่งเสริมการกระจายความอยู่ดีกินดีไปให้คนทั้งประเทศ เพื่อลดชองว่างความเหลื่อมล้ำทาง สังคม และสร้างความเป็นธรรม สำหรับผู้ที่มีสถานภาพออนแอทางสังคมและเศรษฐกิจที่ยังไม่ได้รับการดูแลอย่างเพียงพอ เพื่อยกระดับคุณภาพชีวิตของตนเองให้ดีขึ้น การบริหารจัดการกองทุนชุมชน เพื่อหนุนเสริมอาชีพผู้มีรายได้น้อยนั้น จึงเป็นกระบวนการอย่างหนึ่งที่จะทำให้ครัวเรือนผู้มีรายได้น้อยในชุมชนของประเทศไทย ได้เข้าถึงแหล่งเงินทุนอย่างทั่วถึงเสมอภาค และเป็นธรรม เพื่อนำเงินไปประกอบอาชีพ เพิ่มรายได้ ลดรายจ่ายให้กับตนเองและครอบครัว สวนรูปแบบการบริหารจัดการกองทุนชุมชน หนุนเสริมอาชีพผู้มีรายได้น้อยที่กอให เกิดประสิทธิภาพสำหรับใชในการขับเคลื่อนการดำเนินงานกองทุนชุมชน หนุนเสริมอาชีพประกอบไปด้วย (1) กลุ่ม/กองทุนชุมชน ที่ภาครัฐสนับสนุนเงินกองทุน เชน โครงการแกไขปญหาความยากจน (กข.คจ.) กองทุนพัฒนาบทบาทสตรี กองทุนหมูบ้านและชุมชนเมือง กองทุนแม่ของแผ่นดิน และกองทุนสวัสดิการ ต่าง ๆ (2) กลุม/กองทุนชุมชน ที่ประชาชนจัดตั้งเอง โดยภาครัฐไม่ได้รับสนับสนุนเงินทุนในการจัดตั้งกองทุน เชน กลุ่มออมทรัพย์เพื่อการผลิต และกลุมสัจจะสะสมทรัพย ฯลฯ (กรมการพัฒนาชุมชน, 2561)

หลักการบริหารกองทุนชุมชน

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

สุรเดช วรรณศิริ (2559) ได้กล่าวว่า หลักการในการบริหารจัดการกลุ่ม/องค์กรชุมชน ให้มีประสิทธิภาพ โดยใช้หลัก 5 ก. ดังนี้

1. ก : กลุ่มสมาชิก สมาชิกกลุ่มต้องมีความสามัคคี และให้ความร่วมมือกับกรรมการ
2. ก : กรรมการ จะต้องมีความซื่อสัตย์ โปร่งใส เสียสละ รับผิดชอบ ตรวจสอบได้
3. ก : กิจกรรม กลุ่มต้องมีกิจกรรมอย่างต่อเนื่อง
4. ก : กติกา กลุ่มต้องมีกฎ กติกา ที่ดี มีความเป็นธรรมกับสมาชิกทุกคน
5. ก : กองทุน กลุ่มต้องมีกองทุนไว้ใช้จ่ายในการดำเนินงาน และจัดสวัสดิการแก่สมาชิก

พรรณทิพย์ เพชรมาก (2546) เรียบเรียงไว้ในหนังสือองค์กรการเงินชุมชน: กองทุนการพัฒนาเพื่อการพึ่งตนเองของชุมชนว่า กลุ่มออมทรัพย์เป็นเครื่องมือสำคัญในการ “รวมคน รวมเงิน รวมคิด” ทำให้คนในชุมชนได้มาพูดคุย คิดหาทางแก้ไขปัญหาด้านต่าง ๆ ของชุมชนร่วมกัน และการที่ได้เกิดเงินทุนของตนเอง ยังทำให้ชุมชนสามารถคิดริเริ่ม ตัดสินใจในการกาหนดทิศทาง กิจกรรมการพัฒนาด้านต่าง ๆ ได้ด้วยตนเอง มีความสามารถในการบริหารจัดการ จากกิจกรรมออมทรัพย์ได้ขยายไปสู่การพัฒนาด้านต่าง ๆ เช่น การพัฒนาอาชีพรายได้/ธุรกิจชุมชน สวัสดิการชุมชน การพัฒนาที่อยู่อาศัยและสิ่งแวดล้อม ถือได้ว่ากลุ่มออมทรัพย์หรือองค์กรการเงินชุมชนเป็นฐานกองทุนการพัฒนาเพื่อการพึ่งตนเองของชุมชน

ดวงนภา เพชรแท้ (2559) อธิบายว่า ประสิทธิภาพการบริหารจัดการกลุ่มออมทรัพย์เพื่อการผลิตบ้านทับซุง คือ 1) ด้านการกำหนดเป้าหมายและวางแผนการทำงานกลุ่มออมทรัพย์เพื่อการผลิตบ้านทับซุง มีการกำหนดเป้าหมายและวางแผนการทำงานได้ทันตามระยะเวลาที่กำหนด 2) ด้านการอนุมัติเงินกู้ คณะกรรมการกลุ่มออมทรัพย์เพื่อการผลิตบ้านทับซุง พิจารณาอนุมัติคำขอกู้เงินของสมาชิกเสร็จทันตามระยะเวลาและสมาชิกเกิดความพอใจ 3) การติดตามเร่งรัดหนี้สิน สมาชิกกลุ่มออมทรัพย์เพื่อการผลิตบ้านทับซุงส่วนใหญ่ ชำระเงินคืนตามระยะเวลาที่กำหนดโดยมีคณะกรรมการฯ ทำหน้าที่ติดตามอย่างเคร่งครัด และ 4) การส่งเสริมการออมทรัพย์และการพัฒนาอาชีพ กลุ่มออมทรัพย์เพื่อการผลิตช่วยส่งเสริมการออมทรัพย์ในหมู่บ้านโดยการรับสมัครสมาชิกเพิ่มเพื่อให้มีการระดมเงินเพิ่มขึ้น เพื่อช่วยเหลือในการพัฒนาอาชีพของผู้ที่มีโอกาสทางการเงินน้อยช่วยให้สามารถมีรายได้เพิ่มขึ้น

อรัญญา เกษรินทร์ (2560) ปัจจัยแห่งความสำเร็จในการเป็นกลุ่มออมทรัพย์เพื่อการผลิตต้นแบบของกลุ่มออมทรัพย์บ้านอ้อมแก้ว คือ 1) ภาวะผู้นำ คือ ประธานกลุ่มจะต้องเป็นผู้มีความรู้มีศักยภาพในการทำหน้าที่ได้อย่างดี มีความสามารถในการวางแผนจัดการบริหารกลุ่มออมทรัพย์ให้ดำเนินงานไปด้วยดี แก้ไขปัญหาและให้คำปรึกษาเพื่อแกไขปัญหาอย่างเต็มความสามารถ 2) การมีส่วนร่วม คือ มีความกระตือรือร้น และมีความสามัคคีให้ความร่วมมือในการเข้าร่วมประชุม การร่วมมือกันในการทำกิจกรรมภายในกลุ่มสามารถแลกเปลี่ยนความคิดและปรึกษาหารือกัน 3) ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกลุ่มออมทรัพย์ คือ มีความรู้ความเข้าใจในการออม คือ มีวินัยทาง การออมอย่างต่อเนื่อง 4) การปฏิบัติงาน คือ การทำงานที่ได้รับมอบหมายให้ประสบผลสำเร็จ สามารถแก้ไขปัญหามีความรับผิดชอบในหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย

นายพิศณุพงศ์ กล้ากสิกิจ (2562) อธิบายว่า การบริหารจัดการกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมือง หมายถึง การดำเนินกิจกรรมเกี่ยวกับกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมืองให้ประสบผลสำเร็จตามเป้าหมาย ประกอบด้วย ดังนี้

1. การบริหารจัดการ หมายถึง การเชี่ยวชาญในงานที่ทำ หรือที่รับผิดชอบ เป็นทักษะทางด้านการปฏิบัติงาน ประกอบด้วย มีการสนับสนุนมุ่งเน้นผู้รับบริการเป็นสำคัญเพื่อให้มีการปฏิบัติงานที่ดี มีทักษะความเข้าใจในการจัดกิจกรรมการนิเทศภายในร่วมกับบุคลากรอย่างสม่ำเสมอ มีความเชี่ยวชาญ และมุ่งมั่นที่จะบริหารจัดการเพื่อให้บรรลุเป้าหมาย มีเทคนิคและความถนัดในงานที่ทำ มีความพร้อมในการทำงานตลอดเวลา และมีประสบการณ์ และความพยายามที่จะบริหารจัดการอย่างต่อเนื่อง

2. การมีส่วนร่วม หมายถึง การเสริมสร้างความสัมพันธ์ และสร้างความสามัคคีให้เป็นอันหนึ่งอันเดียวกันระหว่างผู้ร่วมงาน ร่วมกิจการ และผู้อยู่ร่วมกันในสังคม ประกอบด้วย ร่วมคิดร่วมทำ ร่วมรับผลประโยชน์และร่วมประเมินผล

3. การปฏิบัติตามหลักธรรม หมายถึง ความสามารถที่จะชี้แนะ สั่งการ หรืออำนวยการ หรือมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของผู้อื่น เพื่อให้มุ่งไปสู่จุดหมายที่กำหนดไว้ ในที่นี้ใช้หลักปาปณิกธรรม คือ มีวิสัยทัศน์ จัดการดี และมีมนุษย์สัมพันธ์

4. การวางแผน หมายถึง การวางแผนการดำเนินงานของกองทุนฯ การวางแผนการจัดสรรวงเงินกู้ของกองทุนฯ การวางแผนเพื่อเตรียมรับการตรวจสอบ รวมถึงการวางแผนเพื่อคัดเลือกบุคคลเป็นกรรมการกองทุนฯและการวางแผนเพื่ออบรมให้ความรู้เกี่ยวกับการใช้จ่ายเงินกู้ให้แก่สมาชิก

5. การปฏิบัติงาน หมายถึง การปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายได้ต่อเนื่องยาวนานไม่เบื่อหน่าย การปฏิบัติงานด้วยความสม่ำเสมอ การปฏิบัติงานทันทีที่ได้รับมอบหมาย การปฏิบัติที่ไม่ย่อท้อต่ออุปสรรค และไม่ละทิ้งงานโดยยึดหลักความสำเร็จของงานเป็นที่ตั้งและปฏิบัติงานด้วยความอดทนและตั้งใจฝึกฝนเพื่อพัฒนาทักษะฝีมือให้เกิดความชำนาญ

6. การตรวจสอบ หมายถึง การไตร่ตรองหาข้อดี ข้อด้อย ในการปฏิบัติงานทดกครั้งเพื่อเป็นแนวทางครั้งต่อไป ไตร่ตรองคิดค้นแนวทางการปรับปรุงงานและแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นด้วยเหตุและผล มีการตรวจสอบข้อบกพร่องของการปฏิบัติงานอยู่ตลอดเวลารวมทั้งการพิจารณาแผนการปฏิบัติงานเพื่อสร้างระบบและขั้นตอนที่ชัดเจน โดยมีการค้นคว้าและวิเคราะห์ ข้อมูลเพื่อเพิ่มพูนความสามารถในการปฏิบัติงาน

7. การปรับปรุงงาน หมายถึง การประเมินการดำเนินงานของกองทุนฯ และนำผลการประเมินมาปรับใช้ในการดำเนินงาน การวางแผนปรับปรุงและร่วมปรับปรุงการดำเนินงานของกองทุนฯตามผลการประเมิน การเสนอแนะแนวทางการปรับปรุงการปฏิบัติงานของของกองทุนฯ ตามผลการประเมิน รวมทั้งการดำเนินงานปรับปรุงงานที่ได้รับการตรวจสอบแล้วให้ดีขึ้นกว่าเดิมและการเสนอแนะแนวทางการวางแผนการดำเนินงานครั้งต่อไป เพื่อพัฒนาการดำเนินงานของกองทุนฯ ให้ดียิ่งขึ้นกว่าเดิม

สฤณี อาชวานันทกุล และปัทมาวดี (2556) อธิบายว่า องค์กรการเงินระดับฐานราก หมายถึง องค์กรที่ดำเนินกิจกรรมทางการเงินที่เน้นการให้ความช่วยเหลือแก่ประชาชนที่อยู่ในชุมชน ซึ่งมีความแตกต่างกัน

ตามสภาพแวดล้อม ประเพณี ความเชื่อ ในแต่ละท้องถิ่น ดำเนินธุรกรรมหลักได้แก่ การรับฝากเงิน การให้สินเชื่อ และการจัดสวัสดิการชุมชน ปัจจุบันองค์กรการเงินฐานรากสามารถจำแนกคร่าว ๆ เป็น (1) องค์กรการเงินกึ่งในระบบซึ่งทางการมีส่วนสนับสนุนในการจัดตั้ง มีกฎหมายรองรับชัดเจน มีฐานะเป็นนิติบุคคล เช่น เครดิตยูเนี่ยน กองทุนหมู่บ้าน กลุ่มออมทรัพย์เพื่อการผลิต (2) องค์กรการเงินแบบพึ่งตนเอง ได้แก่ กลุ่มออมทรัพย์ทั่วไปที่ชาวบ้านร่วมกันริเริ่มก่อตั้งขึ้น เช่น กลุ่มสัจจะออมทรัพย์ และกลุ่มสัจจะลดรายจ่ายวันละบาท เป็นต้น

กรมการพัฒนาชุมชน ได้นำหลักธรรมาภิบาลมาปรับใช้ในการส่งเสริมให้กลุ่มออมทรัพย์เพื่อการผลิตมีธรรมาภิบาล ด้วยการประเมินศักยภาพกลุ่มออมทรัพย์เพื่อการผลิตตามหลักธรรมาภิบาล โดยแบ่งเป็น 4 ด้าน ดังนี้

1. หลักค่านิยมประชาธิปไตย (Democratic Values)

1.1 หลักความรับผิดชอบ/สามารถตรวจสอบได้

1) คณะกรรมการมีการประชุมทุกเดือนและมีการบันทึกการประชุมทุกครั้ง

2) มีการส่งสัจจะสะสมสม่ำเสมอเป็นประจำทุกเดือน

3) มีการชำระคืนเงินกู้ตามสัญญา

4) มีการจัดกิจกรรมด้านสาธารณประโยชน์ของกลุ่ม

1.2 หลักความโปร่งใส/เปิดเผย

1) มีการฝากถอนเงินผ่านระบบสถาบันทางการเงินที่ถูกต้องตามกฎหมาย

2) มีการจัดทำระเบียบข้อมูล/เอกสารหลักฐานการเงิน/ระบบบัญชีครบถ้วน ถูกต้องและเป็นปัจจุบัน และมีการตรวจสอบบัญชีและหลักฐานทางการเงิน อย่างน้อยปีละ 2 ครั้ง

3) มีการจัดทำงบกำไร - ขาดทุน งบดุลและรายงานสถานะทางการเงินให้กรรมการและสมาชิกทราบปีละ 2 ครั้งขึ้นไป และติดประกาศไว้ ณ ที่ทำการกลุ่มฯ

4) มีการจัดประชุมสามัญประจำปี อย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง และมีสมาชิกเข้าร่วมประชุมใหญ่สามัญ อย่างน้อยร้อยละ 75 ของครัวเรือนที่เป็นสมาชิก

5) มีอาคารสถานที่สำหรับใช้ประโยชน์ของกลุ่มชัดเจน มีป้ายชื่อกลุ่มออมทรัพย์เพื่อการผลิตและป้ายแสดงข้อมูลที่ชัดเจน และเป็นปัจจุบัน

1.3 หลักนิติธรรม

1) มีระเบียบข้อบังคับเป็นลายลักษณ์อักษร เป็นปัจจุบัน

2) มีการเก็บดอกเบี้ยเงินกู้ในอัตราไม่เกินที่กฎหมายกำหนด (ร้อยละ 15 ต่อปี)

3) มีการพิจารณาเงินกู้เป็นไปตามระเบียบ และมีหลักฐานให้ตรวจสอบชัดเจน

2. หลักประชารัฐ (Participatory State)

2.1 หลักการมีส่วนร่วม

1) มีการส่งเสริมการออม โดยการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนในพื้นที่สมัครเข้าเป็นสมาชิกเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง เพื่อสามารถเข้าถึงแหล่งเงินทุนชุมชน

2) มีส่วนร่วมในการคิด วางแผน ตัดสินใจ ดำเนินการตามแผน และรับผลประโยชน์ร่วมกันในทุกกิจกรรมในการดำเนินงานของกลุ่ม

2.2 หลักการกระจายอำนาจ ได้แก่ การมีกรรมการครบ 4 ฝ่าย และมีการแบ่งหน้าที่ความรับผิดชอบของคณะกรรมการเป็นลายลักษณ์อักษรและปฏิบัติตามบทบาทหน้าที่

3. หลักความรับผิดชอบทางการบริหาร (Administrative Responsibility)

3.1 หลักคุณธรรม โดยการส่งเสริมการพัฒนาคนให้มีคุณธรรม 5 ประการ ได้แก่ ความซื่อสัตย์ ความเสียสละ ความรับผิดชอบ ความเห็นอกเห็นใจ และความไว้วางใจ

4. หลักการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management)

4.1 หลักประสิทธิผล มีการจัดสรรผลกำไรและจัดให้มีสวัสดิการชุมชน รวมทั้งกิจกรรมสาธารณะประโยชน์ทุกปี

4.2 หลักประสิทธิภาพ

1) มีการนำเทคโนโลยีมาใช้ประโยชน์

2) มีการจัดทำแผนการดำเนินงาน/แผนบริหารความเสี่ยง/ประกันความเสี่ยงของกลุ่มเป็นประจำทุกปี และสมาชิกปฏิบัติตามแผนที่กำหนด (กรมการพัฒนาชุมชน, 2564)

กองทุนชุมชน สถานการณ์ความยากจนของประชาชน

สาเหตุของปัญหาความยากจนที่พบเห็นโดยทั่วไปในสังคมไทย จะมี 4 สาเหตุหลักที่มีความเชื่อมโยงกัน เรียกว่า “วงจรแห่งความยากจน” ได้แก่ ผลผลิตต่ำ รายได้น้อย การออมน้อย และเงินทุนน้อย กล่าวคือ เมื่อมีผลผลิตต่ำ จะส่งผลให้ครอบครัวมีรายได้น้อย และความเป็นอยู่ก็จะเป็นไปด้วยความยากลำบากขัดสน จึงทำให้เกิดการออมน้อยตามมา การประกอบอาชีพก็จะขาดแคลนเงินลงทุน หรือมีเงินทุนน้อย เมื่อไม่มีเงินลงทุนก็ทำให้ผลผลิตที่ได้ก็ไม่เต็มที่ไปด้วย การที่จะทำให้ประชาชนหลุดพ้นจากวงจรแห่งความยากจน อยู่ที่การทำให้สาเหตุใดสาเหตุหนึ่งเพิ่มขึ้น การแก้ไขมูลเหตุด้านทุนด้วยการเพิ่มเงินออม จะทำให้มีเงินทุนเพิ่มขึ้น จึงเป็นวิธีที่ดีที่สุด เพราะจะทำให้แก้ไขมูลเหตุด้านอื่น ๆ ตามไปด้วย และประชาชนสามารถแก้ไขสาเหตุนี้ ได้ด้วยตนเอง เพราะถ้ามีทุนในการประกอบอาชีพเพิ่มขึ้น ย่อมส่งผลให้ผลผลิตเพิ่มขึ้น รายได้ย่อมเพิ่มตามมา การดำรงชีวิตดีขึ้นก็จะทำให้มีเงินเก็บออมเพิ่มขึ้นนั่นเอง

การดำเนินงานกองทุนชุมชน นอกจากเป็นการส่งเสริมให้คนในชุมชนได้ออมเงิน ตามศักยภาพของตนเองและครอบครัวของตนแล้ว ยังเป็นการสร้างโอกาสและสร้างการมีส่วนร่วมประชาชนได้ดูแลกลุ่มเปราะบาง ด้านแหล่งเงินทุน ทั้งกลุ่มแรงงานนอกระบบ ผู้มีรายได้ไม่แน่นอน รวมทั้งผู้ด้อยโอกาสหรือคนทั่วไป เป็นการช่วยเหลือซึ่งกันและกัน

แนวทางการบริหารกองทุนชุมชน ในสถานการณ์ความยากจนของคนในชุมชน

การบริหารกองทุนชุมชน เป็นส่วนหนึ่งในการพัฒนาคนให้มีคุณธรรม พัฒนาเศรษฐกิจของประชาชน และพัฒนาสังคม ด้วยแนวทาง ดังต่อไปนี้

หลักธรรมาภิบาล (Good Governance)

การบริหารที่เป็นธรรมเพื่อการอยู่ร่วมกันในบ้านเมืองและสังคมอย่างมีความสงบสุขสามารถประสานประโยชน์และคลี่คลายปัญหาข้อขัดแย้งโดยสันติวิธีและพัฒนาสังคมให้มีความยั่งยืน โดยหลักธรรมาภิบาลใช้ในการบริหารจัดการและพัฒนาศักยภาพมีพื้นฐานมาจากหลักธรรมาภิบาล 6 ประการ ได้แก่

1) หลักนิติธรรม คือ การตรากฎหมาย กฎ ระเบียบข้อบังคับและกติกาต่าง ๆ ให้ทันสมัย เหมาะสมกับสภาพสังคมนั้น ๆ มีความเป็นธรรม และเป็นที่ยอมรับของสังคมและสมาชิก โดยมีการยินยอมพร้อมใจ และถือปฏิบัติร่วมกันอย่างเสมอภาคและเป็นธรรม

2) หลักคุณธรรม คือ การยึดถือและเชื่อมั่นในความถูกต้องเป็นธรรม มีค่านิยมที่ดีงามในกลุ่มองค์กรสังคมและมีสมาชิกของสังคมถือปฏิบัติ ได้แก่ ความซื่อสัตย์สุจริต ความเสียสละ ความอดทนขยันหมั่นเพียร ความรับผิดชอบ การเคารพสิทธิขั้นพื้นฐาน เป็นต้น

3) หลักความโปร่งใส คือ การทำให้กลุ่มสังคม หรือกลุ่มองค์กร สามารถเปิดเผยข้อมูลข่าวสารอย่างตรงไปตรงมา และสามารถตรวจสอบความถูกต้องได้ โดยการปรับปรุงระบบและกลไกการทำงานของกลุ่มองค์กรให้มีความโปร่งใสมีการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารหรือเปิดให้ประชาชนสามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารได้สะดวก ตลอดจนมีระบบหรือกระบวนการตรวจสอบและประเมินผลที่มีประสิทธิภาพ ซึ่งจะเป็นการสร้างความไว้วางใจซึ่งกันและกัน และช่วยให้การดำเนินงานโปร่งใส ตรวจสอบได้

4) หลักความมีส่วนร่วม คือ การทำให้สังคมที่อยู่เป็นสังคมที่ประชาชนมีส่วนร่วมรับรู้ และร่วมเสนอความเห็นในการตัดสินใจสำคัญ ๆ ของสังคม โดยเปิดโอกาสให้ประชาชนมีช่องทางในการเข้ามามีส่วนร่วม ได้แก่ การแสดงความเห็น การประชาพิจารณ์การแสดงประชามติ หรืออื่น ๆ และสร้างการร่วมมือกันของทุกภาคส่วน

5) หลักความรับผิดชอบ คือ ทุกภาคส่วนต้องตั้งใจปฏิบัติภารกิจตามหน้าที่อย่างดียิ่ง โดยมุ่งให้บริการแก่ผู้มารับบริการ เพื่ออำนวยความสะดวกต่าง ๆ มีความรับผิดชอบต่อความบกพร่อง ในหน้าที่การงานที่ตนรับผิดชอบอยู่ พร้อมที่จะปรับปรุงแก้ไขได้ทันท่วงทีหรือมีการรับผิดชอบต่อหน้าที่ ของตนเองในฐานะสมาชิกที่เคารพข้อตกลงร่วมกัน

6) หลักความคุ้มค่า คือ ผู้บริหารหรือคณะกรรมการ ต้องตระหนักว่ามีทรัพยากรค่อนข้างจำกัด ดังนั้นในการบริหารจัดการจำเป็นจะต้องยึดหลักความประหยัดและความคุ้มค่า ซึ่งจำเป็นจะต้องตั้งจุดมุ่งหมายและมีการประเมินความคุ้มค่าของการตัดสินใจต่าง ๆ ทั้งในเรื่องกฎระเบียบและการดำเนินงาน เพื่อใช้ทรัพยากรต่าง ๆ ที่มีให้เกิดประโยชน์สูงสุด ทำให้เกิดความยั่งยืนในการดำเนินงาน (กรมการพัฒนาชุมชน, 2564)

กรณีตัวอย่างการพัฒนาการบริหารกองทุนที่ดำเนินการโดยยึดหลักธรรมาภิบาล เช่น กลุ่มออมทรัพย์เพื่อการผลิตบ้านทุ่งสีหลง หมู่ที่ 1 ตำบลลำเหย อำเภอดอนตูม จังหวัดนครปฐม มีการดำเนินงานโดยยึดหลักธรรมาภิบาล โดยการบริหารงานของคณะกรรมการกลุ่มออมทรัพย์เพื่อการผลิตบ้านทุ่งสีหลง มีความโปร่งใส

สามารถตรวจสอบได้ สมาชิกกลุ่มออมทรัพย์เพื่อการผลิตบ้านทุ่งสีหลงสามารถเข้ามามีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็น ร่วมวางแผนในการพัฒนาการบริหารกลุ่มให้บรรลุวัตถุประสงค์และให้เกิดประโยชน์สูงสุด

การบริหารกำลังคน

กระบวนการที่จะพัฒนาบุคคลทั้งในด้านทักษะความรู้ ความสามารถ โดยผ่านกระบวนการต่าง ๆ เช่น การฝึกอบรม การสอนงาน เพราะคน เป็นทรัพยากรที่มีคุณค่ามากที่สุดที่จะขับเคลื่อนงให้งานไปสู่ความสำเร็จ บุคคลที่เกี่ยวข้อง ประกอบด้วยคณะกรรมการ สมาชิก นอกจากนี้บางกองทุนอาจมีการแต่งตั้งคณะกรรมการที่ปรึกษา หรือเชื่อมโยงเครือข่ายกองทุนอื่น หรือประสานงานกับหน่วยงานภาครัฐ ภาคเอกชนต่าง ๆ

การบริหารคน ในกองทุนแต่ละกองทุนจะมีโครงสร้างองค์กรในภาพรวมที่ประกอบด้วย คณะกรรมการ สมาชิก และที่ปรึกษา เช่นเดียวกันทุกองค์กร แต่อาจจะมีความแตกต่างกันในรายละเอียด เช่น ตำแหน่งต่าง ๆ ในคณะกรรมการกลุ่มออมทรัพย์เพื่อการผลิตจะมีคณะกรรมการถึง 4 คณะ ได้แก่ คณะกรรมการอำนวยการ คณะกรรมการเงินกู้ คณะกรรมการตรวจสอบ และคณะกรรมการส่งเสริม ในขณะที่โครงการ กข.คจ. คณะกรรมการจะเป็นกรรมการหมู่บ้าน และผู้นำชุมชนทำหน้าที่ประธาน รองประธาน เลขานุการ ผู้ช่วยเลขานุการ เหรัญญิก และคณะกรรมการอื่นตามที่ชุมชนเห็นสมควร โดยไม่ได้กำหนดเป็นข้อบังคับไว้ในระเบียบฯ สำหรับกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมืองแห่ง จะมีคณะกรรมการที่เลือกโดยใช้เวทีประชาคม ชายและหญิงจำนวนที่เท่าเทียมกัน จำนวน 15 คน ทำหน้าที่เป็นประธาน รองประธาน เลขานุการ เหรัญญิก และคณะกรรมการของกองทุน ซึ่งจะมีตำแหน่งคล้ายกับโครงการ กข.คจ. วาระการดำรงตำแหน่งคณะกรรมการแต่ละกองทุนจะมีความแตกต่างกัน โดยกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมืองกำหนดไว้อย่างชัดเจนตามระเบียบ อยู่ในวาระ 2 ปี โครงการ กข.คจ. ไม่ได้กำหนดไว้ในระเบียบ ดังนั้น ชุมชนจึงสามารถกำหนดได้ตามความเห็นชอบของชุมชน เช่นเดียวกับกลุ่มออมทรัพย์เพื่อการผลิตที่ใช้ระเบียบของกลุ่มที่กำหนดขึ้นเอง

การบริหารเงิน

เงินทุน หรือในทางการบริหารเรียกว่า งบประมาณและค่าใช้จ่ายในการบริหารงานที่เกี่ยวข้องต้องดำเนินการให้ถูกต้องตามระเบียบที่กำหนดไว้อย่างเคร่งครัด มีความซื่อสัตย์ สุจริต โปร่งใส ตรวจสอบได้ ซึ่งผู้บริหารจะต้องตระหนักในเรื่องนี้ให้มากเพราะถือเป็นเรื่องสำคัญอย่างยิ่ง จะมีเงินทุนเริ่มต้นมาจากเงินฝากของสมาชิก หรือเงินในรูปแบบอื่น ๆ ดอกเบี้ยจาการให้กู้ยืมเงินหรือผลกำไรในรูปแบบอื่น ๆ จากการบริหารจัดการกองทุนตลอดจนเงินอุดหนุนหรือเงินให้กู้ยืมจากหน่วยงานภาครัฐและเอกชน ต่าง ๆ

จรินรัตน์ วรวงศ์พิทักษ์ และฟาริดา เอ็ลลาฮ (2562) ได้กล่าวถึง การบริหารจัดการด้านเงินทุนไว้ว่า กลุ่มต้องมีการวางแผนการเงิน จัดทำงบการเงินกลุ่ม มีระบบติดตาม เงินที่สมาชิกยืมไปลงทุนอย่างมีประสิทธิภาพ และมีการจัดทำบัญชีรายรับ-รายจ่าย พร้อมสรุปผลการบริหารเงินให้ สมาชิกในกลุ่มรับทราบ วางแผนจัดหาแหล่งเงินทุนที่ช่วยเหลือกลุ่มและมีต้นทุนเงินทุนต่ำ โดยขอรับการสนับสนุนเงิน สวัสดิการจากภาครัฐ และเอกชน เพื่อนำเงินที่ได้มาบริหารอย่างเป็นระบบ ให้เกิดประสิทธิภาพ และเกิดความยั่งยืนของกลุ่ม

การบริหารวัสดุและที่ทำการ

วันชัย ธรรมสัจการ และคณะ (2550) ได้กล่าวถึง วัสดุอุปกรณ์และที่ทำการหรือสำนักงานส่วนใหญ่ถูกมองว่าไม่สำคัญ แต่ในความเป็นจริงแล้วธุรกรรมทางการเงิน หน่วยงานหรือองค์การใด ๆ จะต้องมีความมั่นคง สะท้อนความเชื่อมั่นจากบุคคลภายนอกได้ ควรมีอาคารสถานที่เป็นหลักฐานและบ่งบอกถึงการมีผู้รับผิดชอบที่ชัดเจน และมีวัสดุอุปกรณ์สำหรับให้บริการสมาชิกอย่างเหมาะสม ซึ่งสถานที่กลาง เช่น ศาลาอเนกประสงค์ของหมู่บ้านหรือชุมชน แม้จะเป็นสถานที่ส่วนรวมในชุมชนนั้น ๆ ในการทำกิจกรรมร่วมกัน แต่อาจไม่เหมาะสมต่อการเป็นกลุ่มออมทรัพย์เพื่อการผลิตที่จำเป็นต้องมีความมั่นคง ในเรื่องที่ทำการมากกว่าที่เป็นอยู่นั้น ซึ่งในอนาคตต้องพร้อมที่จะประกอบกิจการที่มีความยั่งยืน ไม่ควรให้กิจการตั้งอยู่ในความไม่แน่นอน และที่ทำการควรมีความกว้างและความสะดวกเพียงพอที่จะให้บริการสมาชิกทั้งในด้านการทำธุรกรรมทางการเงินการมีโต๊ะเก้าอี้พักคอยให้สมาชิกได้มีโอกาสพูดคุยแลกเปลี่ยนเรียนรู้ประสบการณ์ระหว่างกันในเรื่องต่าง ๆ ทั้งมีบอร์ดประชาสัมพันธ์ข่าวสารต่าง ๆ

การบริหารจัดการ

ผู้บริหารสมัยใหม่ที่เป็นมืออาชีพ ย่อมต้องมีวิสัยทัศน์รู้แจ้งเห็นจริง มองงานอย่างเข้าใจ มีความเชี่ยวชาญ สามารถกำหนดขั้นตอน อธิบาย กำกับ ควบคุม ทั้งคนและงานได้อย่างสอดคล้อง และมีการพัฒนาตนเองอยู่เสมอ มีหลักกระบวนการบริหารงาน อยู่หลายวิธี ซึ่งผู้บริหารต้องใช้ดุลยพินิจในการพิจารณาหยิบยกเลือกใช้ให้เหมาะสมกับสภาพ บริบท สิ่งแวดล้อมของกองทุนที่มีความแตกต่างกันอย่างมีประสิทธิภาพ คณะกรรมการบริหารกองทุนต้องทำงานด้วยจิตอาสาเป็นหลัก มีความเสียสละ มีความซื่อสัตย์ การบริหารส่วนใหญ่จะมีระเบียบข้อบังคับของกลุ่มกองทุนเพื่อที่ใช้เป็นเครื่องในการถือปฏิบัติ ดังนั้นระเบียบข้อบังคับจึงต้องมีความเสมอภาคเป็นธรรมและเป็นที่ยอมรับของสมาชิก

จรินรัตน์ วรวงศ์พิทักษ์ และฟาริดา เอ็ลลาฮ (2562) ได้กล่าวถึง การบริหารจัดการ ไว้ว่า กลุ่มควรใช้หลักการมีส่วนร่วมในการบริหารจัดการภายในกลุ่ม ให้สมาชิกกลุ่มแสดงความคิดเห็นในการบริหารงาน มีระบบการติดตามการดำเนินงานของคณะกรรมการกลุ่ม พร้อมทั้ง สมาชิกร่วมออกกฎระเบียบ ข้อบังคับกลุ่ม อำนาจและขอบเขตงานแต่ละหน้าที่ และมีจัดทำแผนการฝึกอบรมเพิ่มศักยภาพในด้านการบัญชี การเงิน และการตลาด ให้กับสมาชิกกลุ่ม เพื่อเพิ่มความเข้มแข็งให้กลุ่มอย่างยั่งยืน

สรุป

ปัญหาความยากจนที่พบเห็นโดยทั่วไปในสังคมไทย ที่เรียกว่า “วงจรแห่งความยากจน” ได้แก่ ผลผลิตต่ำ รายได้น้อย การออมน้อยและเงินทุนน้อย กล่าวคือ เมื่อมีผลผลิตต่ำ จะส่งผลให้ครอบครัวมีรายได้น้อย และความเป็นอยู่ก็จะเป็นไปด้วยความยากลำบากขัดสน ขาดวินัยและความรู้ทางการเงิน ครัวเรือนเป็นหนี้ ส่งผลกระทบต่อความเป็นอยู่ของประชาชนรวมทั้งภาวะเศรษฐกิจและสังคมของประเทศ

กองทุนชุมชน เป็นแหล่งเงินทุนที่ประชาชนสามารถเข้าถึงได้ อย่างทั่วถึงและเป็นธรรม ประชาชนสามารถนำเงินไปประกอบอาชีพ สร้างรายได้ในครัวเรือน เป็นเงินทุนหนุนเสริมอาชีพผู้ให้กับมีรายได้น้อย

และเป็นการสร้างโอกาสให้กลุ่มเปราะบาง ผู้ด้อยโอกาส เป็นการส่งเสริมให้ประชาชนรู้จักการออม สร้างวินัยทางการเงิน ส่งผลให้ประชาชนมีคุณภาพชีวิตที่ดี ช่วยลดความเหลื่อล้ำในสังคมไทย ส่งเสริมเศรษฐกิจฐานรากให้มีความมั่นคง โดยในบทความนี้ได้นำเสนอการบริหารกองทุนชุมชน ในสถานการณ์ความยากจนของประชาชนไว้ 5 แนวทาง ได้แก่ 1) หลักธรรมาภิบาล การบริหารที่เป็นธรรมเพื่อการอยู่ร่วมกันในบ้านเมืองและสังคมอย่างมีความสงบสุข สามารถประสานประโยชน์และคลี่คลายปัญหาข้อขัดแย้งโดยสันติวิธีและพัฒนาสังคมให้มีความยั่งยืนด้วยหลักธรรมาภิบาล 6 ประการ 2) การบริหารกำลังคน ด้วยการให้ความรู้และทักษะ เช่น การฝึกอบรม การสอนงาน 3) การบริหารเงิน งบประมาณที่ใช้จ่ายต้องเป็นไปตามระเบียบ ข้อบังคับ ด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต 4) การบริหารวัสดุและที่ทำการ การใช้วัสดุอย่างประหยัดคุ้มค่า มีสถานที่ทำการชัดเจน น่าเชื่อถือและมั่นคงปลอดภัย และ 5) การบริหารจัดการ ใช้หลักการมีส่วนร่วมในการบริหารจัดการภายในกลุ่ม ให้สมาชิกกลุ่มแสดงความคิดเห็นในการบริหารงานมีระบบการติดตามการดำเนินงานของคณะกรรมการกลุ่ม พร้อมทั้ง สมาชิกร่วมออกกฎระเบียบ ข้อบังคับกลุ่ม อำนาจและขอบเขตงานแต่ละหน้าที่ และมีจัดทำแผนการฝึกอบรมเพิ่มศักยภาพในด้านการบัญชี การเงิน และการตลาด ให้กับสมาชิกกลุ่ม เพื่อเพิ่มความเข้มแข็งให้กลุ่มอย่างยั่งยืน ซึ่งหน่วยงานภาครัฐ กองทุน กลุ่ม องค์กร นำแนวทางการบริหารกองทุนชุมชน นี้ไปประยุกต์ใช้ให้สอดคล้องกับสถานการณ์แต่ละกองทุนได้อย่างมีประสิทธิภาพนั้น ทำให้ปัญหาความยากจนและความเหลื่อมล้ำในสังคมไทยหมดไป ส่งผลให้ประชาชนมีคุณภาพชีวิตความเป็นอยู่ที่ดี เศรษฐกิจฐานราก มั่นคง ยั่งยืน

บรรณานุกรม

กรมการพัฒนาชุมชน. (2561). *คู่มือแนวทางการดำเนินงานกองทุนชุมชนหนุนเสริมอาชีพ*. กรมการพัฒนาชุมชน กระทรวงมหาดไทย.

กรมการพัฒนาชุมชน. (2564). *ยุทธศาสตร์การดำเนินงานกลุ่มออมทรัพย์เพื่อการผลิตปี 2565 - 2568*. กรมการพัฒนาชุมชน กระทรวงมหาดไทย.

กัลป์ กรุยรุ่งโรจน์. (2567, 29 มีนาคม). *วังวนเศรษฐกิจไทยในปัญหาเชิงโครงสร้าง*. กรุงเทพธุรกิจ. https://www.bangkokbiznews.com/business/economic/1120049

ดวงนภา เพชรแท้. (2559). *ประสิทธิภาพการบริหารจัดการกลุ่มออมทรัพย์เพื่อการผลิตบ้านทับซุง ตำบลหวายเหนียว อำเภอท่ามะกา จังหวัดกาญจนบุรี* [วิทยานิพนธ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์]. TU Digital Collection. https://digital.library.tu.ac.th/tu_dc/frontend/Info/item/dc:90024

จรินรัตน์ วรวงศ์พิทักษ์ และ ฟาริดา เอ็ลลาฮ. (2562). รูปแบบการบริหารจัดการกลุ่มผลิตภัณฑ์จักสานจากเตยหนามอย่างยั่งยืน ชุมชนบ้านพงบูโล๊ะ ตำบลสะเตงนอก อำเภอเมือง จังหวัดยะลา. *วารสารการบัญชีและการจัดการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, 12*(4), 55-66.

พรรณทิพย์ เพชรมาก. (2546). *องค์กรการเงินชุมชน : กองทุนการพัฒนาเพื่อการพึ่งตนเองของชุมชน*. สถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน).

พิศณุพงศ์ กล้ากสิกิจ. (2562). *ต้นแบบการพัฒนาประสิทธิผลการบริหารจัดการกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมืองในจังหวัดกำแพงเพชร* [วิทยานิพนธ์ดุษฎีนิพนธ์, มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย]. MCU Digital Collections. https://e-thesis.mcu.ac.th/thesis/892

วันชัย ธรรมสัจการ, ชูศักดิ์ จรูญสวัสดิ์, เอมอร เจียรมาศ, พรนค์พิเชฐ แห่งหน, และอัศวลักษณ์ ราชพลสิทธิ์. (2550). *กลุ่มออมทรัพย์เพื่อการผลิต จุดกำเนิด วิวัฒนาการและผลกระทบที่มีต่อการดำเนินชีวิตของชุมชนในภาคใต้ของประเทศไทย*. ศูนย์วิจัยพฤติกรรมศาสตร์เพื่อการพัฒนา คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.

สุรเดช วรรณศิริ. (2559, 10 มีนาคม). *หลักการบริหารจัดการกลุ่มให้มีประสิทธิภาพ.* ถนนนักพัฒนา-KM พัฒนาชุมชนฉะเชิงเทรา. https://kmcddccs.blogspot.com/2016/03/blog-post.html

สฤณี อาชวานันทกุล และปัทมาวดี โพชนุกูล. (2556). *คู่มือองค์กรการเงินชุมชน แนวทางการบริหารจัดการการเงินชุมชน.* กรุงเทพฯ: มูลนิธิสาธารณสุขแห่งชาติ.

อรัญญา เกษรินทร์ (2560). *ปัจจัยแห่งความสำเร็จในการเป็นกลุ่มออมทรัพย์เพื่อการผลิตต้นแบบของกลุ่มออมทรัพย์บ้านอ้อมแก้ว หมู่ที่ 9 ตำบลมาบโป่ง อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี.* ชลบุรี: มหาวิทยาลัยบูรพา.

การพัฒนาศักยภาพสมาชิกกองอาสารักษาดินแดน กองบังคับการกองอาสารักษาดินแดน จังหวัดนครปฐม

The Developing Volunteer Defense Corps Personel Potential of the Nakhon Pathom Province Volunteer Defense Corps

อิศราวัจน์ สอดศรี[1] และเพ็ญศรี ฉิรินัง[2]

Aitsarawat Sodsri [1] and Pensri Chirinang [2]

นักศึกษาปริญญาโท หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ[1]

อาจารย์ประจำ หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ[2]

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์[1,2]

E-mail: aitsarawat4859@gmail.com[1]

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ 3 ประการ (1) เพื่อวิเคราะห์ศักยภาพของสมาชิกกองอาสารักษาดินแดน กองบังคับการกองอาสารักษาดินแดนจังหวัดนครปฐม (2) เพื่อวิเคราะห์เปรียบเทียบศักยภาพของสมาชิกกองอาสารักษาดินแดน กองบังคับการกองอาสารักษาดินแดนจังหวัดนครปฐม จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล และ (3) เพื่อเสนอแนวทางการพัฒนาศักยภาพสมาชิกกองอาสารักษาดินแดน กองบังคับการกองอาสารักษาดินแดนจังหวัดนครปฐม การวิจัยนี้เป็นการวิจัยแบบผสมผสาน การวิจัยเชิงปริมาณ ประชากร จำนวน 106 นาย ได้แก่ สมาชิกกองอาสารักษาดินแดน สังกัดกองบังคับการกองอาสารักษาดินแดนจังหวัดนครปฐม เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์ ค่าความแปรปรวนแบบทางเดียว ส่วนการวิจัยเชิงคุณภาพ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ จำนวน 11 คน ได้แก่ ผู้บังคับบัญชาระดับกองบังคับการ และผู้บังคับบัญชาระดับกองร้อย เก็บรวบรวมข้อมูลโดยการสัมภาษณ์เชิงลึก และวิเคราะห์ข้อมูลด้วยวิธีการวิเคราะห์เนื้อหา ผลการวิจัย (1) ด้านศักยภาพของสมาชิก กองอาสารักษาดินแดน พบว่า ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด (2) ด้านการเปรียบเทียบศักยภาพของสมาชิกกองอาสารักษาดินแดน จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า มีศักยภาพไม่แตกต่างกัน และ (3) ด้านแนวทางการพัฒนาศักยภาพของสมาชิกกองอาสารักษาดินแดน พบว่า ประกอบด้วย (ก) การเพิ่มค่าตอบแทนหรือสวัสดิการที่เหมาะสม (ข) การส่งเสริมให้บุคลากรได้มีโอกาสในการเข้ารับการฝึกอบรม (ค) การผลักดันนโยบายการเพิ่มอัตรากำลังพลบุคลากรและการสับเปลี่ยนหมุนเวียนการปฏิบัติหน้าที่ของบุคลากร และ (ง) การนำเทคโนโลยีที่เชื่อมโยงการทำงานในองค์กรและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานเข้ามาปรับใช้อย่างเป็นระบบ

คำสำคัญ: การพัฒนา ศักยภาพ สมาชิกกองอาสารักษาดินแดน

Abstract

This research has 3 objectives: (1) to analyze the potential of the members of the Volunteer Defense Corps, the Volunteer Defense Corps Headquarters of Nakhon Pathom Province; (2) to analyze and compare the potential of the members of the Volunteer Defense Corps, the Volunteer Defense Corps Headquarters of Nakhon Pathom Province, classified by individual factors; and (3) to propose guidelines for developing the potential of the members of the Volunteer Defense Corps, the Volunteer Defense Corps Headquarters of Nakhon Pathom Province. This research is a mixed-method research. The population is 106 people, including the members of the Volunteer Defense Corps, affiliated with the Volunteer Defense Corps Headquarters of Nakhon Pathom Province. Data were collected using a questionnaire. The statistics used for data analysis were frequency, percentage, mean, standard deviation, and one-way analysis of variance. As for the qualitative research, there were 11 key correspondences, including commanders at the division and company levels. Data were collected by in-depth interviews and analyzed using content analysis. Results of the research (1) in terms of the potential of the members of the Volunteer Defense Corps, the Volunteer Defense Corps Headquarters of Nakhon Pathom Province, it was found that overall, it was at the highest level. (2) in terms of the comparison of the potential of the members of the Volunteer Defense Corps categorized according to individual factors, it was found that there was no difference in potential, and (3) in terms of guidelines for developing the potential of members of the Volunteer Defense Corps, it was found that they included (a) increasing appropriate compensation or welfare, (b) promoting opportunities for personnel to receive training, (c) promoting a policy of increasing the number of personnel and rotating personnel duties, and (d) systematically applying technology that links work within the organization and agencies related to work operations.

Keywords: Development, potential, volunteer defense corps members

บทนำ

กองอาสารักษาดินแดน หรือชื่อย่อ อส. (Volunteer Defense Corps; VDC) เป็นองค์การของรัฐ สังกัดกระทรวงมหาดไทย มีฐานะเป็นนิติบุคคล จัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติกองอาสารักษาดินแดน พ.ศ. 2497 เป็นองค์การกึ่งราชการ มีฐานะเทียบเท่ากองทัพต่าง ๆ ของกระทรวงกลาโหม แบ่งการบริหารงานออกเป็น 2 ส่วน ได้แก่ 1) ส่วนกลาง คือ กองบัญชาการกองอาสารักษาดินแดน (บก.อส.) และ 2) ส่วนภูมิภาค คือ กองบังคับการกองอาสา

รักษาดินแดนจังหวัด (บก.อส.จ.) มีรัฐมนตรีว่าการกระทรวงมหาดไทยเป็นผู้บังคับบัญชาสูงสุด และอธิบดีกรมการปกครอง เป็นหัวหน้าฝ่ายอำนวยการ โดยได้มีการมอบอำนาจการบริหารงานเหมือนการกระจายอำนาจดังเช่นกระทรวง ทบวง กรม ต่าง ๆ สมาชิกกองอาสารักษาดินแดน (สมาชิก อส.) ที่ในส่วนกลางนั้นจะสังกัดอยู่ที่กองบัญชาการกองอาสารักษาดินแดน (บก.อส.) กระทรวงมหาดไทย (มีผู้อำนวยการสำนักอำนวยการกองอาสารักษาดินแดน เป็นผู้กำกับควบคุมการปฏิบัติ) และในส่วนภูมิภาคนั้นจะสังกัดอยู่ที่กองบังคับการกองอาสารักษาดินแดนจังหวัด (บก.อส.จ.) (มีผู้ว่าราชการจังหวัด ในฐานะผู้บังคับการกองอาสารักษาดินแดนจังหวัด เป็นผู้กำกับควบคุมการปฏิบัติ) ซึ่งประกอบไปด้วยหน่วยงานภายใต้สังกัด ได้แก่ กองร้อยบังคับการและบริการ (มีป้องกันจังหวัด เป็นผู้บังคับกองร้อย) และกองร้อยอาสารักษาดินแดนอำเภอ (มีนายอำเภอเป็นผู้บังคับกองร้อย)

กองบังคับการกองอาสารักษาดินแดนจังหวัดนครปฐม มีภารกิจทั้งในด้านอำนาจหน้าที่ตามพระราชบัญญัติกองอาสารักษาดินแดน พ.ศ. 2497 และภารกิจที่เป็นนโยบายเร่งด่วนของรัฐบาลและกระทรวงมหาดไทย ในการป้องกันและแก้ไขปัญหายาเสพติดและผู้มีอิทธิพล การปราบปรามการค้ามนุษย์ การป้องกันและปราบปรามการทำลายทรัพยากรป่าไม้ การจัดระเบียบสังคม การรักษาความสงบเรียบร้อย รวมถึงการควบคุมความไม่สงบในพื้นที่ชายแดนภาคใต้ของประเทศไทย การสร้างความปรองดองสมานฉันท์ การพัฒนาและสร้างมวลชน การบริการประชาชน การส่งเสริมการท่องเที่ยว การบรรเทาภัยด้านความมั่นคง เป็นต้น จึงทำให้ผู้วิจัยสนใจในการศึกษาแนวทางการพัฒนาศักยภาพสมาชิกกองอาสารักษาดินแดน กองบังคับการกองอาสารักษาดินแดนจังหวัดนครปฐม โดยให้ความสำคัญกับการบริหารจัดการบุคลากรเป็นสำคัญ เพื่อที่จะให้การขับเคลื่อนภารกิจตามนโยบาย รวมทั้งภารกิจในอำนาจหน้าที่ เป็นไปด้วยความเรียบร้อยและบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การ

วัตถุประสงค์การวิจัย

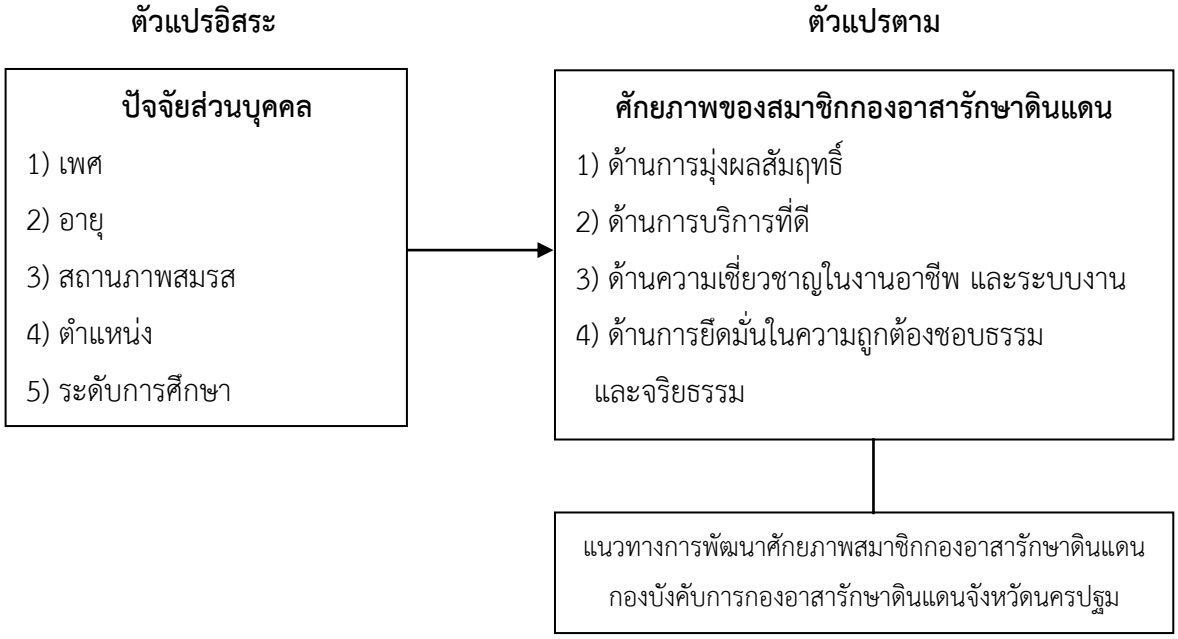
1. เพื่อวิเคราะห์ศักยภาพของสมาชิกกองอาสารักษาดินแดน กองบังคับการกองอาสารักษาดินแดนจังหวัดนครปฐม
2. เพื่อวิเคราะห์เปรียบเทียบศักยภาพของสมาชิกกองอาสารักษาดินแดน กองบังคับการกองอาสารักษาดินแดนจังหวัดนครปฐม จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล
3. เพื่อเสนอแนวทางการพัฒนาศักยภาพสมาชิกกองอาสารักษาดินแดน กองบังคับการกองอาสารักษาดินแดนจังหวัดนครปฐม

การทบทวนวรรณกรรม

จากการทบทวนวรรณกรรม แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับศักยภาพและสมรรถนะ ของนักวิชาการและนักวิจัยหลากหลายท่าน ซึ่งในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ทำการสังเคราะห์ศักยภาพของสมาชิกกองอาสารักษาดินแดน ประกอบด้วย ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ ด้านการบริการที่ดี ด้านความ

เชี่ยวชาญในงานอาชีพ และระบบงาน ด้านการยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรมและจริยธรรม และด้านการทำงานเป็นทีม (สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน, 2553) เนื่องจากมีเหมาะสมและสอดคล้องกับการบริบทการปฏิบัติงานของสมาชิกกองอาสารักษาดินแดน สังกัดกองบังคับการกองอาสารักษาดินแดน เพื่อทำการตอบประเด็นตามวัตถุประสงค์การวิจัย

กรอบแนวคิด



รูปที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

ระเบียบวิธีการวิจัย

1. ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ สมาชิกกองอาสารักษาดินแดน จำนวน 106 คน (กองบังคับการกองอาสารักษาดินแดนจังหวัดนครปฐม, 2567) ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key Informants) โดยการสัมภาษณ์เชิงลึกแบบมีโครงสร้างกับผู้ให้ข้อมูลสำคัญ จำนวนทั้งสิ้น 11 คน แบ่งออกเป็น 2 กลุ่ม ประกอบด้วย กลุ่มผู้บังคับบัญชาในสังกัดกองบังคับการกองอาสารักษาดินแดนจังหวัดนครปฐม ได้แก่ ป้องกันจังหวัดนครปฐม จำนวน 1 คน และผู้ช่วยป้องกันจังหวัดนครปฐม จำนวน 2 คน และกลุ่มผู้บังคับบัญชาซึ่งเป็นตัวแทนของกองร้อย ทั้ง 8 กองร้อย ในสังกัดกองบังคับการกองอาสารักษาดินแดนจังหวัดนครปฐม ได้แก่ ปลัดอำเภอเจ้าพนักงานปกครอง จำนวน 8 คน

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย เป็นการวิจัยแบบผสมผสาน (Mixed Method Research) ประกอบด้วย การวิจัยเชิงปริมาณ โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัย ซึ่งใช้กับกลุ่มประชากรและการวิจัยเชิงคุณภาพ ใช้แบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้างกับผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ โดยการตรวจสอบความถูกต้อง (correctively) และความเที่ยงตรง (content validity) จากผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 ท่าน

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

3.1 ข้อมูลเชิงปริมาณ ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมด้วยตนเองโดยแจกแบบสอบถามให้กับสมาชิกกองอาสารักษาดินแดน ในสังกัดกองบังคับการกองอาสารักษาดินแดนจังหวัดนครปฐม ทั้ง 8 กองร้อย แล้วนำมาตรวจสอบความสมบูรณ์ของข้อมูล จากนั้นนำข้อมูลที่ได้มาประมวลผลจัดประเภทของข้อมูล และนำข้อมูลมาวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติเพื่อหาข้อสรุปของผลการศึกษา

3.2 ข้อมูลเชิงคุณภาพ ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้ให้ข้อมูลสำคัญ โดยการสัมภาษณ์แบบเชิงลึก แบบไม่เป็นทางการ เพื่อสร้างบรรยากาศการพูดคุยที่เป็นธรรมชาติแลกเปลี่ยนความคิดเห็นและประสบการณ์เกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาศักยภาพของสมาชิกกองอาสารักษาดินแดน ระหว่างผู้วิจัยและผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ในการสัมภาษณ์จะทำการอธิบายวิธีการตอบอย่างละเอียดแก่ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ เมื่อเสร็จสิ้นการสัมภาษณ์ผู้วิจัยจะทำการตรวจสอบความสมบูรณ์ของข้อมูลที่ได้รับและความชัดเจนของข้อมูลทั้งหมด หากข้อความใดไม่สมบูรณ์จะสัมภาษณ์เพิ่มเติมอีก เพื่อให้ได้ข้อมูลที่สมบูรณ์ตามแบบสัมภาษณ์และนำข้อมูลที่ได้รับประมวลและวิเคราะห์ต่อไป

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

4.1 ข้อมูลเชิงปริมาณ การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล โดยใช้ค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage) การวิเคราะห์ศักยภาพของสมาชิกกองอาสารักษาดินแดน โดยใช้ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) การวิเคราะห์เปรียบเทียบศักยภาพของสมาชิกกองอาสารักษาดินแดน จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล วิเคราะห์โดยการทดสอบค่าเอฟ (F-Test) ด้วยวิธีการวิเคราะห์ความแปรปรวน ทางเดียว (One way ANOVA) เมื่อพบว่ามีความแตกต่างจะทำการเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ ด้วยวิธีผลต่างนัยสำคัญน้อยที่สุด (Least Significant Difference: LSD)

4.2 ข้อมูลเชิงคุณภาพ โดยผู้วิจัยนำข้อมูลที่ได้จากการศึกษาค้นคว้าจากเอกสารต่าง ๆ การสัมภาษณ์เชิงลึกในขั้นตอนการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยการจัดหมวดหมู่และแยกประเด็นของข้อมูลที่ต้องการ เพื่อสร้างความชัดเจน จากนั้นผู้วิจัยจะนำข้อมูลที่ได้มาทำการสรุปแบบอุปนัย โดยการนำข้อมูลในประเด็นย่อยเขียนบรรยายให้เห็นความสัมพันธ์ของประเด็นหลัก เพื่อใช้ข้อมูลดังกล่าวมาตีความตามวัตถุประสงค์ และเชื่อมโยงไปสู่แนวคิดและทฤษฎีที่ทำการศึกษาโดยสรุปในลักษณะในแบบบรรยายเชิงพรรณนา

ผลการศึกษาและอภิปรายผล

การวิเคราะห์ศักยภาพของสมาชิกกองอาสารักษาดินแดน กองบังคับการกองอาสารักษาดินแดนจังหวัดนครปฐม

ศักยภาพของสมาชิกกองอาสารักษาดินแดน กองบังคับการกองอาสารักษาดินแดนจังหวัดนครปฐม พบว่า ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ทั้งนี้เนื่องมาจาก สมาชิกกองอาสารักษาดินแดน เป็นบุคลากรที่มีความสำคัญของกระทรวงมหาดไทย มีลักษณะโครงสร้างหน่วยงาน ลำดับการบังคับบัญชาเหมือนกับกองทัพ

ซึ่งมีภารกิจและบทบาทหน้าที่ตามพระราชบัญญัติกองอาสารักษาดินแดน พ.ศ. 2497 ในการรักษาความสงบเรียบร้อยร่วมกับพนักงานฝ่ายปกครองหรือตำรวจ ปราบปรามผู้กระทำผิดกฎหมายและผู้มีอิทธิพล การเทิดทูนและพิทักษ์รักษาไว้ซึ่งสถาบันพระมหากษัตริย์ รวมถึงการรักษาความปลอดภัยในสถานที่สำคัญและการคมนาคม จึงทำให้ศักยภาพของสมาชิกกองอาสารักษาดินแดน กองบังคับการกองอาสารักษาดินแดนจังหวัดนครปฐม อยู่ในระดับมากที่สุด สอดคล้องกับ รมิดา ชาธิรัตน์ (2559) ได้ทำการศึกษาเรื่อง สมรรถนะหลักการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลตำบลในเขตอำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์ ผลการวิจัยพบว่าสมรรถนะการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาล ภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด

1. ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ทั้งนี้เนื่องมาจากสมาชิกกองอาสารักษาดินแดน มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ มีความมุ่งมั่นในการปฏิบัติงานในหน้าที่ให้มีคุณภาพ ถูกต้องและครบถ้วนตามที่ได้รับมอบหมาย ปรับปรุงวิธีการทำงานเพื่อพัฒนาผลงานอย่างต่อเนื่อง มีการติดตามประเมินผลการปฏิบัติหลังจากเสร็จสิ้นภารกิจ และมีการวางแผนกำหนดเป้าหมาย เพื่อให้ผลงานโดดเด่นเกินกว่าเป้าหมายหรือมาตรฐานที่องค์กรกำหนด จึงทำให้ศักยภาพของสมาชิกกองอาสารักษาดินแดน ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ อยู่ในระดับมากที่สุด ไม่สอดคล้องกับ ธิดาพร บูระณะพล (2563) ได้ทำการศึกษาเรื่อง การปฏิบัติตามสมรรถนะหลักของข้าราชการส่วนท้องถิ่น สังกัดเทศบาลเมืองปู่เจ้าสมิงพราย จังหวัดสมุทรปราการ ผลการวิจัยพบว่า การวิเคราะห์การปฏิบัติงานตามสมรรถนะหลักของข้าราชการส่วนท้องถิ่น สังกัดเทศบาลเมืองปู่เจ้าสมิงพราย จังหวัดสมุทรปราการ ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ ภาพรวมอยู่ในระดับมาก

2. ด้านการบริการที่ดี โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ทั้งนี้เนื่องจากสมาชิกกองอาสารักษาดินแดนมีการให้บริการประชาชนหรือผู้เข้ารับบริการด้วยความตั้งใจและเต็มใจในการให้บริการ อธิบายให้ผู้รับบริการหรือประชาชนทราบในความคืบหน้าของเรื่องที่ดำเนินการ หรือขั้นตอนการดำเนินการในเรื่องต่าง ๆ ที่ให้บริการอยู่เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการอย่างต่อเนื่อง และมีการปรับปรุงระบบการให้บริการเพื่อให้มีประสิทธิภาพอย่างต่อเนื่อง จึงทำให้ศักยภาพของสมาชิกกองอาสารักษาดินแดน ด้านการบริการที่ดี อยู่ในระดับมากที่สุด สอดคล้องกับ อรรถพล ศิริอนันไพฑูรย์ (2566) ได้ทำการศึกษาเรื่อง การพัฒนาศักยภาพของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบล ในเขตพื้นที่อำเภอกุยบุรี จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ผลการวิจัยพบว่าด้านระดับศักยภาพของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลในเขตพื้นที่อำเภอกุยบุรี ภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ได้แก่ ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ ด้านการยึดมั่นในความถูกต้องและจริยธรรม ด้านความเข้าใจในองค์กรและระบบงาน ด้านการบริการเป็นเลิศ และด้านการทำงานเป็นทีม อยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน

3. ด้านความเชี่ยวชาญในงานอาชีพและระบบงาน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ทั้งนี้เนื่องจากสมาชิกกองอาสารักษาดินแดน ได้พัฒนาตนเองและพัฒนาระบบงานให้เกิดประสิทธิภาพอย่างต่อเนื่อง มีการสร้างองค์ความรู้และนวัตกรรมใหม่ ๆ เพื่อพัฒนาระบบการทำงาน ให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด และศึกษาค้นคว้าหาความรู้ ติดตามแลกเปลี่ยนเรียนรู้องค์ความรู้ใหม่ ๆ ทางวิชาการและวิชาชีพอย่างต่อเนื่อง จึงทำให้ศักยภาพของสมาชิกกองอาสารักษาดินแดน ด้านความเชี่ยวชาญในงานอาชีพและระบบงาน อยู่ในระดับมากที่สุด สอดคล้องกับ รมิดา ชาธิรัตน์ (2559) ได้ทำการศึกษาเรื่อง สมรรถนะหลักการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาล

ตำบลในเขตอำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์ ผลการวิจัยพบว่า ผลการวิจัยพบว่าสมรรถนะการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาล ภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด สมรรถนะหลักในการปฏิบัติงาน 5 ด้าน คือ การมุ่งผลสัมฤทธิ์ การยึดมั่นในความถูกต้องและจริยธรรม ความเข้าใจองค์กรและระบบงาน การบริการเป็นเลิศ และการทำงานเป็น

4. ด้านการยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรมและจริยธรรม โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ทั้งนี้เนื่องจากสมาชิกกองอาสารักษาดินแดน ปฏิบัติงานด้วยความถูกต้อง โปร่งใส ซื่อสัตย์สุจริตตามหลักกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ มีความซื่อตรงต่อการปฏิบัติหน้าที่ และประพฤติปฏิบัติตนถูกต้องตามหลักคุณธรรมจริยธรรม จึงทำให้ศักยภาพของสมาชิกกองอาสารักษาดินแดน ด้านความเชี่ยวชาญในงานอาชีพและระบบงาน อยู่ในระดับมากที่สุด สอดคล้องกับ ณัฐกุล ภูกลาง (2561) ได้ทำการศึกษาเรื่อง การพัฒนาศักยภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป ในมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ผลการวิจัยพบว่า ภาพรวมการพัฒนาศักยภาพการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านคุณธรรมจริยธรรมในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านการติดต่อประสานงาน ด้านทักษะการปฏิบัติงาน ด้านรูปแบบ วิธีการและกิจกรรม และด้านแรงจูงใจการปฏิบัติงานอยู่ในระดับที่น้อยที่สุด

5. ด้านการทำงานเป็นทีม โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ทั้งนี้เนื่องจากสมาชิกกองอาสารักษาดินแดน รู้บทบาทหน้าที่ของตนเองเป็นอย่างดี และสามารถเป็นผู้นำหรือผู้ตามได้อย่างเหมาะสมในการทำงานร่วมกับผู้อื่น มีการปรับตัวเข้ากับผู้อื่นหรือทีมงาน เพื่อสร้างและดำรงความสัมพันธภาพของสมาชิกเป็นอย่างดี และประสานการปฏิบัติงานทำให้เกิดผลสำเร็จของงาน และให้ความร่วมมือช่วยเหลือและสนับสนุนเพื่อพัฒนาการปฏิบัติงานให้บรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมาย จึงทำให้ศักยภาพของสมาชิกกองอาสารักษาดินแดนด้านการทำงานเป็นทีม อยู่ในระดับมากที่สุด สอดคล้องกับ สิรินภา ทาระนัด (2561) ได้ทำการศึกษาเรื่อง การศึกษาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการส่วนท้องถิ่นในเขตพื้นที่อำเภอจอมทอง จังหวัดเชียงใหม่ ผลการวิจัยพบว่า มีระดับความคิดเห็นสมรรถนะหลักของข้าราชการส่วนท้องถิ่น ด้านการทำงานเป็นทีม เป็นอันดับ 1 มีค่าเฉลี่ย 4.21 อยู่ในระดับมากที่สุด

การเปรียบเทียบศักยภาพสมาชิกกองอาสารักษาดินแดน กองบังคับการกองอาสารักษาดินแดนจังหวัดนครปฐม จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ตำแหน่ง และระยะเวลาในการปฏิบัติงาน พบว่า

1. สมาชิกกองอาสารักษาดินแดน มีอายุแตกต่างกัน มีศักยภาพไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้อันเนื่องมาจากสมาชิกกองอาสารักษาดินแดน มีช่วงอายุที่หลากหลาย แต่ก็ไม่ใช้ข้อจำกัดในการปฏิบัติหน้าที่ เพราะสมาชิกกองอาสารักษาดินแดน มีความตั้งใจในการปฏิบัติหน้าที่ และพร้อมที่จะเรียนรู้และพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง จึงทำให้สมาชิกกองอาสารักษาดินแดนที่มีอายุแตกต่างกัน มีศักยภาพไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับ รมิดา ชาธิรัตน์ (2559) ได้ทำการศึกษาเรื่องสมรรถนะหลักการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลตำบลในเขตอำเภอเมืองจังหวัดกาฬสินธุ์ ผลการวิจัยพบว่า ผลวิเคราะห์การเปรียบเทียบสมรรถนะหลักการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลตำบล ในเขตอำเภอเมืองจังหวัดกาฬสินธุ์ จำแนกตาม เพศ อายุ ประเภทตำแหน่ง และระยะเวลาใน

การปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน พบว่า สมรรถนะหลักในการปฏิบัติงานโดยรวมไม่แตกต่างกันทางสถิติอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05

2. สมาชิกกองอาสารักษาดินแดน มีสถานภาพแตกต่างกัน มีศักยภาพไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้ อันเนื่องมาจากสมาชิกกองอาสารักษาดินแดนเป็นบุคลากรที่รักษาระเบียบวินัย ตาม พ.ร.บ.กองอาสารักษาดินแดน พ.ศ. 2497 อย่างเคร่งครัด และมีความรับผิดชอบในการปฏิบัติตามอำนาจหน้าที่ หรือที่ผู้บังคับบัญชามอบหมาย จึงทำให้สมาชิกกองอาสารักษาดินแดนที่มีสถานภาพแตกต่างกัน มีศักยภาพไม่แตกต่างกัน ไม่สอดคล้องกับ ดนุช นาคสง่า (2562) ได้ทำการศึกษาระดับความต้องการการพัฒนาศักยภาพของสมาชิก กองอาสารักษาดินแดน (อส.) สังกัดกองบังคับการกองอาสารักษาดินแดนจังหวัดสตูล และเพื่อเปรียบเทียบความต้องการการพัฒนาศักยภาพของสมาชิก อส. จำแนกตามสถานภาพส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพสมรส ตำแหน่ง ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน แตกต่างกันมีความต้องการพัฒนาศักยภาพแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

3. สมาชิกกองอาสารักษาดินแดน มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีศักยภาพไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้ อันเนื่องมาจากสมาชิกกองอาสารักษาดินแดน เป็นบุคลากรมีความพยายามที่จะเรียนรู้ และเก็บเกี่ยวประสบการณ์ ทักษะ ความเชี่ยวชาญในอาชีพ เพื่อพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง จึงทำให้สมาชิกกองอาสารักษาดินแดนที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีศักยภาพไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับ ธิดาพร บูระณะพล (2563) ได้ทำการศึกษาเรื่อง การปฏิบัติตามสมรรถนะหลักของข้าราชการส่วนท้องถิ่น สังกัดเทศบาลเมืองปู่เจ้าสมิงพราย จังหวัดสมุทรปราการ ผลการวิจัยพบว่า การวิเคราะห์การปฏิบัติตามสมรรถนะหลักของข้าราชการส่วนท้องถิ่น สังกัดเทศบาลเมืองปู่เจ้าสมิงพราย จังหวัดสมุทรปราการ ผลการเปรียบเทียบการปฏิบัติตามสมรรถนะหลักของข้าราชการส่วนท้องถิ่น สังกัดเทศบาลเมืองปู่เจ้าสมิงพราย จังหวัดสมุทรปราการ จำแนกตามสถานภาพส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษาอายุการทำงาน และรายได้ต่อเดือน แตกต่างกัน ทำให้การปฏิบัติตามสมรรถนะหลักของข้าราชการส่วนท้องถิ่น สังกัดเทศบาลเมืองปู่เจ้าสมิงพราย จังหวัดสมุทรปราการไม่แตกต่างกัน

4. สมาชิกกองอาสารักษาดินแดน มีตำแหน่งแตกต่างกัน มีศักยภาพไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้ อันเนื่องมาจากสมาชิกกองอาสารักษาดินแดน เป็นบุคลากรที่เข้าใจบทบาทหน้าที่ของตนเองเป็นอย่างดี และสามารถเป็นผู้นำหรือผู้ตามได้อย่างเหมาะสมในการปฏิบัติงานร่วมกับผู้อื่น จึงทำให้สมาชิกกองอาสารักษาดินแดนที่มีตำแหน่งแตกต่างกัน มีศักยภาพไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับ รมิดา ชาธิรัตน์ (2559) ได้ทำการศึกษา เรื่องสมรรถนะหลักการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลตำบลในเขตอำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์ ผลการวิจัยพบว่า ผลวิเคราะห์การเปรียบเทียบสมรรถนะหลักการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลตำบลในเขตอำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์ จำแนกตาม เพศ อายุ ประเภทตำแหน่ง และระยะเวลาในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน พบว่า สมรรถนะหลักในการปฏิบัติงานโดยรวมไม่แตกต่างกัน ทางสถิติอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05

5. สมาชิกกองอาสารักษาดินแดน มีระยะเวลาการปฏิบัติงานแตกต่างกัน มีศักยภาพไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้อันเนื่องมาจากสมาชิกกองอาสารักษาดินแดนมีความมุ่งมั่นตั้งใจปฏิบัติงาน ประกอบกับสมาชิกกองอาสา

รักษาดินแดนที่มีระยะเวลาปฏิบัติงานมากจะเป็นผู้ถ่ายทอดประสบการณ์ ทักษะ และเทคนิคต่าง ๆ ในการปฏิบัติงานให้กับสมาชิกกองอาสารักษาดินแดนที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานน้อยกว่าและแลกเปลี่ยนประสบการณ์ ทักษะ และเทคนิคที่เป็นประโยชน์ซึ่งกันและกัน จึงทำให้สมาชิกกองอาสารักษาดินแดนที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงานที่แตกต่างกันมีศักยภาพไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับ (ณัฐกุล ภูกลาง 2561) ได้ทำการศึกษาเรื่องการพัฒนาศักยภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไปในมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ผลการเปรียบเทียบการพัฒนาศักยภาพการปฏิบัติงาน โดยจำแนกตาม เพศ อายุ และระยะเวลาในการปฏิบัติงาน โดยรวมไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

แนวทางการพัฒนาศักยภาพสมาชิกกองอาสารักษาดินแดน กองบังคับการกองอาสารักษาดินแดนจังหวัดนครปฐม จากผลการวิเคราะห์ สามารถอภิปราย ดังนี้

1. ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ แนวทางการพัฒนาศักยภาพสมาชิกกองอาสารักษาดินแดน ได้แก่ ผู้บังคับบัญชาควรใช้หลักเกณฑ์ในการพิจารณามอบหมายหน้าที่ความรับผิดชอบให้เหมาะสมกับความสามารถของแต่ละบุคคล เพื่อเป็นการสร้างมาตรฐานที่ถูกต้องในการบริหารงาน เป็นการสร้างความศรัทธาให้บังเกิดในหน่วยงาน และช่วยให้บุคลากรมีแรงจูงใจที่จะประพฤติปฏิบัติตนให้เป็นคนดีมีความมุ่งมั่นและตั้งใจในการปฏิบัติงานในหน้าที่ให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น ควรส่งเสริมให้มีการฝึกทักษะในการปฏิบัติงาน เพื่อเป็นการทบทวนทักษะ ความรู้ ความสามารถของบุคลากร เช่น แผนเผชิญเหตุสถานการณ์ฉุกเฉิน การฝึกทบทวนระเบียบวินัย การฝึกใช้อาวุธปืน เป็นต้น และสร้างขวัญกำลังใจให้กับกำลังพลสมาชิกกองอาสารักษาดินแดน เช่น ตรวจเยี่ยมกองร้อยและกำลังพลอย่างต่อเนื่อง จัดหาและสนับสนุนวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือที่จำเป็นกับการปฏิบัติงาน เป็นต้น และควรมีการสับเปลี่ยนหมุนเวียนกำลังพล เพื่อให้เกิดประสบการณ์ในการทำงานที่หลากหลาย รวมถึงการกำหนดลักษณะงานให้มีความชัดเจน และเลือกคนให้เหมาะสมกับงาน สอดคล้องกับ ธัญภา หมั่นจิตร (2566) ได้ทำการศึกษาเรื่องการพัฒนาศักยภาพบุคลากรเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติราชการ: กรณีศึกษากองบริการงานอนุญาตโรงงาน 1 กรมโรงงานอุตสาหกรรม ผลการวิจัยพบว่า แนวทางการแก้ไขปัญหาและอุปสรรคในการพัฒนาศักยภาพบุคลากรเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติราชการ ดังนี้ 1) ควรมีการจัดสรรคงบประมาณให้เพียงพอ 2) จัดสรรอัตรากำลังให้เหมาะสมกับปริมาณงาน 3) จัดทำคู่มือและขั้นตอนการปฏิบัติงาน 4) สร้างแรงจูงใจให้บุคลากร และยังสอดคล้องกับ เนตรชนก ดวนใหญ่ (2562) ได้ทำการ ศึกษาเรื่องการพัฒนาศักยภาพของบุคลากรในศาลอาญายุคดิจิทัล ประจำปี 2562 ผลการวิจัยพบว่า ด้านแนวทางการแก้ไขปัญหาและอุปสรรคที่ส่งผลต่อการพัฒนาศักยภาพของบุคลากร ประกอบด้วย ขอรับการสนับสนุนงบประมาณ วัสดุ อุปกรณ์ที่ทันสมัยเพิ่มเติมเพื่อให้เพียงพอต่อความต้องการในการปฏิบัติงาน และปรับโครงสร้างอัตรากำลังให้เพียงพอต่อการปฏิบัติงานและการพัฒนาศักยภาพของบุคลากรที่มีประสิทธิภาพ

2. ด้านการบริการที่ดี แนวทางการพัฒนาศักยภาพสมาชิกกองอาสารักษาดินแดน ได้แก่ ผู้บังคับบัญชาควรส่งเสริมให้บุคลากรทุกคนมีส่วนร่วมในการดูแลรักษาและพัฒนาอาคาร สถานที่ทำงาน ตลอดจนสิ่งแวดล้อมต่าง ๆ ภายในสถานที่ราชการให้มีความสะอาดเป็นระเบียบสวยงามมีความปลอดภัยและมีวัสดุอุปกรณ์ต่าง ๆ

ที่พร้อมใช้งานอยู่เสมอ และต้องกำหนดให้การให้บริการประชาชนต้องมีมาตรฐาน เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการต้องบริการด้วยความเต็มใจ ยิ้มแย้มแจ่มใส บริการด้วยความรวดเร็ว ไม่เลือกปฏิบัติและเป็นมิตรกับประชาชนในทุกระดับ ให้คำแนะนำ แจ้งขั้นตอนต่าง ๆ ให้ประชาชนทราบด้วยความชัดเจน สร้างความเข้าใจระหว่างประชาชนกับผู้บริการให้ตรงกัน มีการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ และมีช่องทางรับฟังความคิดเห็นของประชาชนผู้มาติดต่อ เพื่อเป็นการปรับปรุงการให้บริการที่ดียิ่งขึ้น สอดคล้องกับ อรรถพล ศิริอนันไพฑูรย์ (2566) ได้ทำการศึกษาเรื่อง การพัฒนาศักยภาพของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบล ในเขตพื้นที่อำเภอกุยบุรี จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ผลการวิจัยพบว่า ด้านแนวทางในการพัฒนาศักยภาพของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลในพื้นที่อำเภอกุยบุรี พบว่า (ก) ควรกำหนดแผน และเป้าหมายการพัฒนาศักยภาพบุคลากร (ข) ควรกำหนดมาตรฐานการให้บริการประชาชนและกระบวนการทำงาน และ(ค) ควรจัดกิจกรรมสร้างความสัมพันธ์ของบุคลากรภายในองค์กร

3. ด้านความเชี่ยวชาญในงานอาชีพและระบบงาน แนวทางการพัฒนาศักยภาพสมาชิกกองอาสารักษาดินแดน ได้แก่ กองบังคับการกองอาสารักษาดินแดนจังหวัดนครปฐม ควรมีการจัดฝึกอบรมหรือส่งบุคลากรเข้าอบรมเพื่อเพิ่มพูนความรู้ ทักษะ ความสามารถ และศักยภาพในการทำงาน เป็นสิ่งที่ช่วยส่งเสริมและเป็นการสร้างบุคลากรที่มีความสามารถให้กับองค์กร และควรมีการนำเทคโนโลยี ที่เชื่อมโยงการทำงานในองค์กรและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน เข้ามาปรับใช้อย่างเป็นระบบและมีกระบวนการปฏิบัติที่ชัดเจนและไปในทิศทางเดียวกัน สอดคล้องกับ ปอยขวัญ เขมา (2565) ได้ทำการศึกษาเรื่องการพัฒนาศักยภาพครูและบุคลากรทางการศึกษาโรงเรียนพิชัยด้วยชุดกิจกรรมตามแนวคิด Outward Mindset สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาพิษณุโลก อุตรดิตถ์ ผลการวิจัยพบว่า ด้านการฝึกอบรม มีความต้องการจำเป็นในการพัฒนาศักยภาพ อยู่ในระดับมากที่สุด และยังสอดคล้องกับปริญญา เตล็ดทอง (2557) ได้ทำการศึกษาเรื่องสภาพปัญหา ระดับปัญหา และรูปแบบในการพัฒนาศักยภาพบุคลากร บริษัท พีทีซี โฮลดิ้ง จำกัด ผลการวิจัยพบว่า รูปแบบและความจำเป็นในการพัฒนาศักยภาพระดับ มากที่สุด 3 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านความรู้ ความเข้าใจและทักษะการปฏิบัติงาน 2) ด้านการวิเคราะห์และการวางแผนในการแก้ไขปัญหาอย่างเป็นระบบ และ 3) ด้านการพัฒนาระบบงาน วิธีการขั้นตอนการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ

4. ด้านการยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรมและจริยธรรม แนวทางการพัฒนาศักยภาพสมาชิกกองอาสารักษาดินแดน ได้แก่ กองบังคับการกองอาสารักษาดินแดนจังหวัดนครปฐมควรมีการกำหนดมาตรฐานระเบียบปฏิบัติในการปฏิบัติหน้าที่ให้มีความถูกต้องตามกฎหมาย กฎระเบียบ ข้อบังคับ โดยยึดหลักความถูกต้องซื่อสัตย์ สุจริต มีจริยธรรม มีคุณธรรม โดยการสร้างจิตสำนึกให้มีคุณธรรม สร้างค่านิยมขององค์กร ให้มีจิตรสาธารณะทำทุกอย่างให้โปร่งใส สามารถตรวจสอบได้ และมีการกำหนดโทษทางวินัยสำหรับสมาชิกกองอาสารักษาดินแดน ที่ประพฤติตนและปฏิบัติหน้าที่โดยไม่ชอบด้วยกฎหมายและควรมีค่าตอบแทนหรือสวัสดิการที่เหมาะสมให้กับสมาชิกกองอาสารักษาดินแดน อย่างเท่าเทียมทั่วถึงและเพียงพอ สอดคล้องกับ ณัฐกุล ภูกลาง (2561) ได้ทำการศึกษาเรื่องการพัฒนาศักยภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไปในมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ผลการวิจัยพบว่า ด้านคุณธรรมจริยธรรมในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมากที่สุด และมีแนว

ทางการพัฒนาศักยภาพการปฏิบัติงาน ดังนี้ 1) ควรมีการเพิ่มสวัสดิการให้เพียงพอ 2) ตั้งงบประมาณในการจัดทำระบบฐานข้อมูลให้มาตรฐาน 3) พัฒนาระบบอินเตอร์เน็ตให้ทันสมัย รวดเร็วและเพียงพอต่อการใช้งาน 4) ส่งเสริมการฝึกอบรมบุคลากร 5) ปรับปรุงสาธารณูปโภคให้ดีขึ้น 6) กำหนดหลักเกณฑ์ ระเบียบวิธีการการเลื่อนตำแหน่งที่เป็นมาตรฐาน 7) ส่งเสริมการฝึกอบรมด้านเทคโนโลยี 8) ส่งเสริมจริยธรรมการปฏิบัติงานโดยคำนึงถึงประโยชน์ของทางหน่วยงานเป็นหลัก

5. ด้านการทำงานเป็นทีม แนวทางการพัฒนาศักยภาพสมาชิกกองอาสารักษาดินแดน ได้แก่ ผู้บังคับบัญชาควรจัดให้มีกิจกรรมสร้างความสัมพันธ์ของบุคลากรภายในองค์กร เพื่อสร้างความสามัคคี และเป็นการละลายพฤติกรรมของแต่ละคน จัดให้มีการระดมความคิด ปรึกษาหารือ แบ่งปันข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อกัน และยอมรับในความรู้ความสามารถของเพื่อนร่วมงาน และควรให้โอกาสผู้ใต้บังคับบัญชาได้แสดงความคิดเห็น และเปิดใจรับฟังความคิดเห็นของผู้ใต้บังคับบัญชาอย่างจริงใจ สอดคล้องกับ อรรถพล ศิริอนันไพฑูรย์ (2566) ได้ทำการศึกษาเรื่องการพัฒนาศักยภาพของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบล ในเขตพื้นที่อำเภอกุยบุรี จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ผลการวิจัยพบว่า ด้านแนวทางในการพัฒนาศักยภาพของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลในพื้นที่อำเภอกุยบุรี พบว่า (ก) ควรกำหนดแผน และเป้าหมายการพัฒนาศักยภาพบุคลากร (ข) ควรกำหนดมาตรฐานการให้บริการประชาชนและกระบวนการทำงาน และ (ค) ควรจัดกิจกรรมสร้างความสัมพันธ์ของบุคลากรภายในองค์กร

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย

1. ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ กองบังคับการกองอาสารักษาดินแดนจังหวัดนครปฐม ควรจัดทำแผนการปฏิบัติ โดยกำหนดเป้าหมายหรือกำหนดมาตรฐานที่ชัดเจน และเหมาะสมต่อการนำไปปฏิบัติ

2. ด้านการบริการที่ดี กองบังคับการกองอาสารักษาดินแดนจังหวัดนครปฐม ควรจัดหาให้มีวัสดุอุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้ในการให้บริการประชาชนให้เพียงพอและพร้อมใช้งานเสมอ

3. ด้านความเชี่ยวชาญในงานอาชีพและระบบงาน กองบังคับการกองอาสารักษาดินแดนจังหวัดนครปฐม ควรมีการจัดฝึกอบรม หรือส่งบุคลากรเข้าอบรมเพื่อเพิ่มพูนความรู้ ทักษะ ความสามารถศักยภาพในการทำงาน และส่งเสริมการศึกษาในระดับที่สูงขึ้น

4. ด้านการยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรมและจริยธรรม กองบังคับการกองอาสารักษาดินแดนจังหวัดนครปฐม ควรมีการสร้างค่านิยมขององค์กรในด้านคุณธรรมและจริยธรรม ปลูกฝังจิตสำนึกในการประพฤติปฏิบัติตนที่ถูกต้อง

5. ด้านการทำงานเป็นทีม กองบังคับการกองอาสารักษาดินแดนจังหวัดนครปฐม ควรมีจัดให้มีกิจกรรมที่ทำให้ทุกคนมีส่วนร่วม และให้เห็นถึงความสำคัญในหน้าที่ของตนเอง เพื่อสร้างความสัมพันธ์ ความสามัคคีของบุคลากรภายในองค์กร โดยให้รู้สึกว่าตนเองเป็นส่วนหนึ่งที่สำคัญของทีม และยอมรับในความรู้ความสามารถ ของเพื่อนร่วมงาน

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. การศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาการพัฒนาศักยภาพสมาชิกกองอาสารักษาดินแดน กองบังคับการกองอาสารักษาดินแดนจังหวัดนครปฐมเท่านั้น ควรศึกษาแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของสมาชิกกองอาสารักษาดินแดน เพื่อทำการเปรียบเทียบและนำผลการศึกษามาพัฒนาศักยภาพสมาชิกกองอาสารักษาดินแดนให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลต่อไป

2. ควรมีการศึกษาวิจัยเพิ่มเติมเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงานของสมาชิกกองอาสารักษาดินแดน เพื่อให้ทราบถึงความต้องการที่แท้จริงอันเป็นผลมาจากการปฏิบัติงาน ซึ่งจะนำไปสู่การพัฒนาศักยภาพในการปฏิบัติงานของสมาชิกกองอาสารักษาดินแดนให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

บรรณานุกรม

ณัฐกุล ภูกลาง. (2561). *การพัฒนาศักยภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไปในมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม* [การศึกษาค้นคว้าอิสระปริญญานิติศาสตร์มหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์]. มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.

ดนุช นาคสง่า. (2562). *ความต้องการพัฒนาศักยภาพของสมาชิกกองอาสารักษาดินแดน สังกัดกองบังคับการกองอาสารักษาดินแดนจังหวัดสตูล* [สารนิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์]. มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.

ธัญภา หมั่นจิตร. (2566). *การพัฒนาศักยภาพบุคลากรเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติราชการ : กรณีศึกษากองบริการงานอนุญาตโรงงาน 1 กรมโรงงานอุตสาหกรรม* [การศึกษาค้นคว้าอิสระปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์]. มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

ธิดาพร บูระณะพล. (2563). *การปฏิบัติตามสมรรถนะหลักของข้าราชการส่วนท้องถิ่น สังกัดเทศบาลเมืองปู่เจ้าสมิงพราย จังหวัดสมุทรปราการ* [การศึกษาค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์]. มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

เนตรชนก ดวนใหญ่. (2562). *การพัฒนาศักยภาพของบุคลากรในศาลอาญา ยุคดิจิทัล ประจำปี 2562.* [การศึกษาค้นคว้าอิสระปริญญารัฐศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์]. มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

ปริญญา เตล็ดทอง. (2557). *สภาพปัญหา ระดับปัญหา และรูปแบบในการพัฒนาศักยภาพบุคลากรบริษัท พีทีซี โฮลดิ้ง จำกัด* [วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์]. มหาวิทยาลัยศิลปากร.

ปอยขวัญ เขมา. (2565). *การพัฒนาศักยภาพครูและบุคลากรทางการศึกษาโรงเรียนพิชัย ด้วยชุดกิจกรรมตามแนวคิด Outward Mindset สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาพิษณุโลก อุตรดิตถ์* [วิทยานิพนธ์ปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์]. มหาวิทยาลัยนเรศวร.

กองบังคับการกองอาสารักษาดินแดนจังหวัดนครปฐม. (2567). *แผนยุทธการสั่งใช้กำลังสมาชิกกองอาสารักษาดินแดนปฏิบัติภารกิจประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567.* ฝ่ายอำนวยการ กองบังคับการกองอาสารักษาดินแดนจังหวัดนครปฐม.

พระราชบัญญัติกองอาสารักษาดินแดน พ.ศ. 2497. (2497, กุมภาพันธ์ 23). *ราชกิจจานุเบกษา.* เล่มที่ 71 ตอนที่ 14 หน้า 285 .

รมิดา ชาธิรัตน์. (2559). *สมรรถนะหลักการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลตำบลในเขตอำเภอเมืองจังหวัดกาฬสินธุ์* [วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์]. มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน. (2553). *คู่มือกำหนดสมรรถนะในข้าราชการพลเรือน : คู่มือสมรรถนะหลัก***.** กรุงเทพฯ : บริษัทประชุมช่าง จำกัด.

สิรินนภา ทาระนัด. (2561). *การศึกษาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการส่วนท้องถิ่นในเขตพื้นที่อำเภอจอมทอง จังหวัดเชียงใหม่ [*การศึกษาค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์]. มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่.

อรรถพล ศิริอนันไพฑูรย์. (2566). *การพัฒนาศักยภาพของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบล ในเขตพื้นที่อำเภอกุยบุรี จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ [*การศึกษาค้นคว้าอิสระปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์]. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์.

การพัฒนาศักยภาพในการปฏิบัติราชการของบุคลากร องค์การบริหารส่วนตำบลหนองปากโลง อำเภอเมืองนครปฐม จังหวัดนครปฐม

Development of Personnel's Performance Potential Nong Pak Long Subdistrict Administrative Organization of Mueang Nakhon Pathom District, Nakhon Pathom Province

นวลวิภา วรรณวรรค[1] และเพ็ญศรี ฉิรินัง[2]

Nualwipa Wannawak[1] and Pensri Chirinang[2]

นักศึกษาปริญญาโท หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ[1]

อาจารย์ประจำ หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ[2]

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์[1,2]

E-mail: saii_jaja@hotmail.com[1]

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ 3 ประการ (1) เพื่อวิเคราะห์ระดับการพัฒนาศักยภาพในการปฏิบัติราชการของบุคลากร องค์การบริหารส่วนตำบลหนองปากโลง อำเภอเมืองนครปฐม จังหวัดนครปฐม (2) เพื่อเปรียบเทียบการพัฒนาศักยภาพในการปฏิบัติราชการของบุคลากร องค์การบริหารส่วนตำบลหนองปากโลง อำเภอเมือง จังหวัดนครปฐม จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล และ (3) เพื่อเสนอแนวทางการพัฒนาศักยภาพในการปฏิบัติราชการของบุคลากร องค์การบริหารส่วนตำบลหนองปากโลง อำเภอเมืองนครปฐม จังหวัดนครปฐม การวิจัยนี้เป็นการวิจัยแบบผสมผสาน การวิจัยเชิงปริมาณ ประชากรจำนวน 41 คน ได้แก่ บุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบล หนองปากโลง เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์ค่าที และการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนแบบทางเดียว ส่วนการวิจัยเชิงคุณภาพ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ จำนวน 6 คน ได้แก่ ผู้บริหารและบุคลากร องค์การบริหารส่วนตำบลหนองปากโลง เก็บรวบรวมข้อมูลโดยการสัมภาษณ์เชิงลึก และวิเคราะห์ข้อมูลด้วยวิธีการวิเคราะห์เนื้อหา ผลการวิจัย (1) ด้านการพัฒนาศักยภาพในการปฏิบัติราชการของบุคลากร องค์การบริหารส่วนตำบลหนองปากโลง พบว่าในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด (2) ด้านการเปรียบเทียบการพัฒนาศักยภาพของบุคลากร จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า บุคลากรที่มีปัจจัยส่วนบุคคลต่างกัน มีการพัฒนาศักยภาพ ไม่แตกต่างกัน และ (3) ด้านการพัฒนาศักยภาพของบุคลากร พบว่า ได้แก่ (ก) การส่งเสริมให้บุคลากรได้รับการอบรมภายนอกในหลักสูตรที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน (ข) การสนับสนุนให้บุคลากรได้รับการศึกษาที่เหมาะสมเพื่อความก้าวหน้าในการทำงาน (ค) การส่งเสริมให้บุคลากรได้รับการพัฒนาด้านเทคโนโลยีที่ใช้ในการทำงานอย่างต่อเนื่อง

คำสำคัญ: การพัฒนาศักยภาพ บุคลากร องค์การบริหารส่วนตำบลหนองปากโลง

Abstract

This research had three objectives: (1) to analyze the level of development of civil service potential of personnel of Nong Pak Long Subdistrict Administrative Organization, Mueang Nakhon Pathom District, Nakhon Pathom Province; (2) to compare the development of civil service potential of personnel of Nong Pak Long Subdistrict Administrative Organization, Mueang District, Nakhon Pathom Province, classified by individual factors; and (3) to propose a guideline for the development of civil service potential of personnel of Nong Pak Long Subdistrict Administrative Organization, Mueang Nakhon Pathom District, Nakhon Pathom Province. This research was a mixed-method research. The population was 41 persons, including personnel of Nong Pak Long Subdistrict Administrative Organization. Data were collected using a questionnaire. The statistics used for data analysis were frequency, percentage, mean, standard deviation, t-analysis, and one-way analysis of variance. As for qualitative research, there were 6 key informants, including executives and personnel of Nong Pak Long Subdistrict Administrative Organization. Data were collected by in-depth interviews and analyzed by content analysis. The research results (1) in terms of development of civil service potential of Nong Pak Long Subdistrict Administrative Organization personnel were at the highest level overall; (2) in terms of comparison of personnel potential development Categorized according to personal factors, it was found that personnel with different personal factors had no different development of potential. (3) In terms of personnel potential development, it was found that: (a) promoting personnel to receive external training in courses related to work (b) supporting personnel to receive appropriate education for career advancement (c) promoting personnel to continuously develop technology used in work.

Keywords: Potential development, personnel, Nong Pak Long subdistrict administrative organization

บทนำ

โลกปัจจุบันมีการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ เกิดขึ้นอย่างรวดเร็ว ทำให้องค์กรต้องพัฒนาและปรับแผนการทำงานเพื่อตอบรับการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น มุ่งเน้นการพัฒนาทรัพยากรบุคคลมากยิ่งขึ้น โดยเฉพาะการพัฒนาศักยภาพการปฏิบัติงานของบุคคลากรในองค์การให้มีประสิทธิภาพ เพราะการที่องค์การจะสามารถเป็นองค์การที่เป็นเลิศได้นั้น ผู้บริหารจะต้องเป็นผู้นำทางความคิดเพื่อการบริหารและพัฒนาทรัพยากรบุคคล (Human Development and Management) องค์การจึงมักให้ความสำคัญในเรื่องการพัฒนาศักยภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร เพราะเชื่อว่าการ พัฒนาทรัพยากรบุคคลเป็นกำลังหลักที่จำสามารถนำพาองค์การไปสู่

เป้าหมาย เพื่อให้เกิดการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้บุคคลากรปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายให้ประสบผลสำเร็จบรรลุเป้าหมายตามที่องค์กรกำหนดมี ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ เพื่อให้เกิดสิ่งใหม่ ๆ ทั้งในปัจจุบันและอนาคต

องค์การบริหารส่วนตำบลหนองปากโลง อำเภอเมืองนครปฐม จังหวัดนครปฐม มีขนาดเล็ก บุคลากรที่ปฏิบัติหน้าที่มีจำนวน 47 ราย พื้นที่ตั้งอยู่ในตัวเมืองจังหวัดนครปฐม มีภารกิจหน้าที่ในการ ให้บริการสาธารณะต่าง ๆ ตามที่กำหนดไว้ในพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 รวมแก้ไขเพิ่มเติม ฉบับที่ 14 พ.ศ. 2562 และพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 โดยการดำเนินการจัดทำบริการสาธารณะให้กับประชาชนในพื้นที่ ตามอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานและเห็นได้ว่าผู้ที่มีส่วนสำคัญที่จะขับเคลื่อนภารกิจต่าง ๆ ให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้คือบุคลากรทุกระดับขององค์กรและผู้ทำการวิจัยได้ปฏิบัติหน้าที่อยู่ในเขตพื้นที่ดังกล่าว จึงเป็นเหตุผลให้ผู้วิจัยสนใจที่จะศึกษาองค์การปกครอง ส่วนตำบลดังกล่าว รวมทั้งยังเป็นองค์การบริหารส่วนท้องถิ่นที่ผู้วิจัยมีบทบาท สามารถเข้าถึงข้อมูลได้ในฐานะเป็นข้าราชการส่วนท้องถิ่นในพื้นที่ดังกล่าว ด้วยเหตุผลที่กล่าวมาทั้งหมด ผู้วิจัยมีความตระหนักถึงความสำคัญของการพัฒนาศักยภาพของบุคลากรที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของข้าราชการส่วนท้องถิ่นและเพื่อเตรียมความพร้อมรับมือกับความกับเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นในปัจจุบัน และในฐานะที่ผู้วิจัยนั้นเป็นบุคลากรซึ่งปฏิบัติงานอยู่ฝ่ายการเจ้าหน้าที่ในสังกัดองค์การบริหารส่วนตำบลดังกล่าว จึงมีความสนใจศึกษารูปแบบและวิธีการในการเพิ่มศักยภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรเป็นอย่างไร เพื่อทราบข้อจำกัดและแนวทางในการลดข้อจำกัดในกระบวนการเพิ่มศักยภาพ ตลอดจนแนวทางในการพัฒนารูปแบบวิธีการเพิ่มศักยภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรเพื่อประโยชน์ในการปฏิบัติงานและมีศักยภาพเหมาะสมมากขึ้นกับภารกิจที่รับผิดชอบในอนาคตต่อไป

ดังที่กล่าวมาข้างต้น ชี้ให้เห็นว่าการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์จึงเป็นเรื่องที่จำเป็นอย่างยิ่ง ซึ่งกลไกสำคัญที่เป็นตัวการขับเคลื่อนของระบบราชการคือการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ จะส่งผลให้การพัฒนาองค์กรให้ก้าวไปสู่เป้าหมายและพร้อมปฏิบัติราชการเพื่อเอื้อประโยชน์แก่ประชาชนในองค์กรต่าง ๆ และส่งเสริมในการปฏิบัติหน้าที่และภารกิจที่ได้รับมอบหมายให้ดีที่สุด หากองค์กรใดมีบุคลากรที่มีคุณภาพมีคุณลักษณะที่เหมาะสม กับสมรรถนะขององค์กร จึงจะทำให้องค์กรนั้นก้าวหน้าได้ซึ่งส่งผลให้การพัฒนาองค์กรให้ก้าวไปสู่เป้าหมายและพร้อมปฏิบัติราชการเพื่อเอื้อประโยชน์แก่ประชาชนในองค์กรต่าง ๆ และส่งเสริมในการปฏิบัติหน้าที่และภารกิจที่ได้รับมอบหมายให้ดีที่สุด หากองค์กรใดมีบุคลากรที่มีคุณภาพมีคุณลักษณะที่เหมาะสมกับสมรรถนะขององค์กร จึงจะทำให้องค์กรนั้นก้าวหน้าได้

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

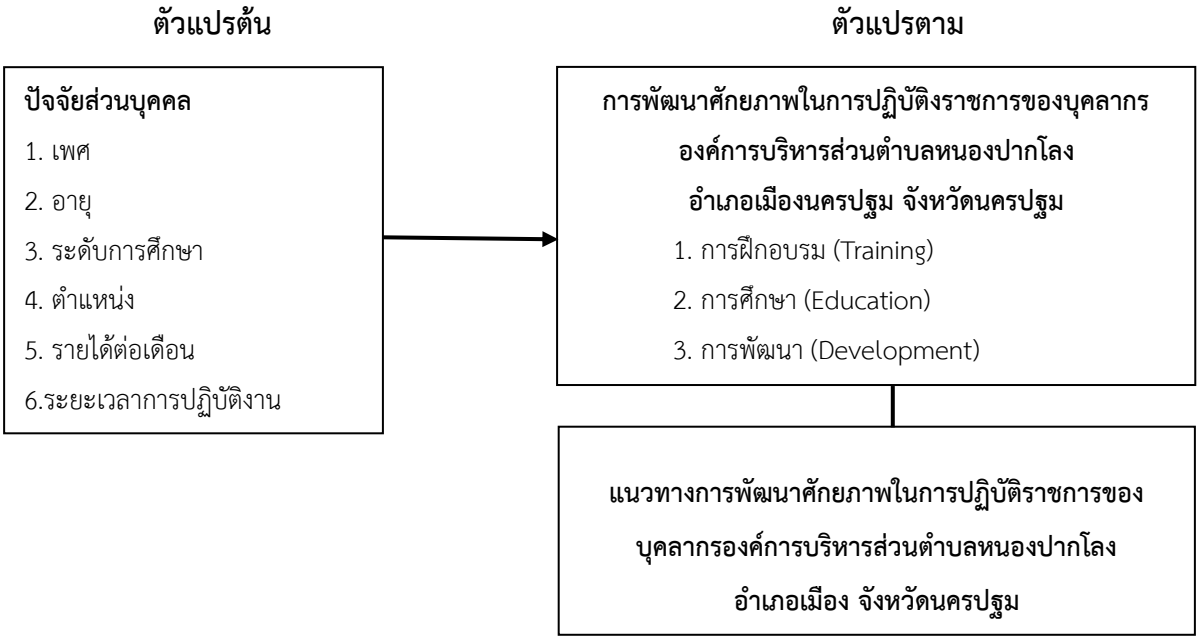
1. เพื่อวิเคราะห์ระดับการพัฒนาศักยภาพในการปฏิบัติราชการของบุคลากร องค์การบริหารส่วนตำบลหนองปากโลง อำเภอเมืองนครปฐม จังหวัดนครปฐม

2. เพื่อเปรียบเทียบการพัฒนาศักยภาพในการปฏิบัติราชการของบุคลากร องค์การบริหารส่วนตำบลหนองปากโลง อำเภอเมือง จังหวัดนครปฐม จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

3. เพื่อเสนอแนวทางการพัฒนาศักยภาพในการปฏิบัติราชการของบุคลากร องค์การบริหารส่วนตำบลหนองปากโลง อำเภอเมืองนครปฐม จังหวัดนครปฐม

การทบทวนวรรณกรรม

จากการทบทวนวรรณกรรม แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องข้างต้น ผู้วิจัยได้เลือกศึกษาแนวคิด ทฤษฎี ของนักวิชาการหลากหลายท่าน ซึ่งผู้วิจัยได้ทำการสังเคราะห์ การพัฒนาศักยภาพ ซึ่งอธิบายว่ากระบวนการวางแผนอย่างเป็นระบบเพื่อพัฒนาศักยภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์กร ตามแนวคิดของ Nadler and Wiggs (1989) และได้เลือกแนวคิดการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของ Nadler (1980) ประกอบด้วย การฝึกอบรม การศึกษา และการพัฒนา ที่สอดคล้องกับบริบทกับการปฏิบัติราชการของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลหนองปากโลง อำเภอเมืองนครปฐมจังหวัดนครปฐม เพื่อทำการตอบประเด็นตามวัตถุประสงค์การวิจัย



รูปที่ 1 กรอบแนวคิด

ระเบียบวิธีการวิจัย

1. ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ บุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลหนองปากโลง อำเภอเมืองนครปฐม จังหวัดนครปฐม จำนวน 41 คน (ข้อมูลจากองค์การบริหารส่วนตำบลหนองปากโลง อำเภอเมืองนครปฐม จังหวัดนครปฐม ณ วันที่ 30 เมษายน พ.ศ. 2566) ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key Informants) โดยการสัมภาษณ์เชิงลึกแบบมีโครงสร้างกับผู้ให้ข้อมูลสำคัญ จำนวนทั้งสิ้น 6 คน แบ่งออกเป็น 2 กลุ่ม ประกอบด้วย (1) กลุ่มผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบลหนองปากโลง อำเภอเมืองนครปฐม จังหวัดนครปฐม ประกอบด้วย

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล รองปลัด ผู้อำนวยการกอง หัวหน้ากอง ในฐานะหัวหน้าฝ่ายข้าราชการประจำ จำนวน 3 คน เนื่องจากเป็นผู้มีประสบการณ์ในการทำงาน มีบทบาทอำนาจหน้าที่ในการนำนโยบายจากข้าราชการฝ่ายการเมืองไปปฏิบัติ อีกทั้งยังต้องกำกับดูแลการปฏิบัติราชการของบุคลากรใต้บังคับบัญชาให้ปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ (2) กลุ่มบุคลากรที่ปฏิบัติราชการ ประเภทวิชาการและทั่วไป รวมถึงลูกจ้างประจำ พนักงานจ้างที่ปฏิบัติหน้าที่ ในองค์การบริหารส่วนตำบลหนองปากโลง อำเภอเมืองนครปฐม จังหวัดนครปฐม จำนวน 3 คน ซึ่งเป็นตัวแทนจากกองต่าง ๆ ได้แก่ นักพัฒนาชุมชน เจ้าพนักงานธุรการ พนักงานจ้างกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม เนื่องจากเป็นบุคลากรที่ปฏิบัติราชการตามตำแหน่งงาน มีความรู้และประสบการณ์ และได้รับการพัฒนาศักยภาพอย่างต่อเนื่อง

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย เป็นการวิจัยแบบผสมผสาน (Mixed Method Research) ประกอบด้วยการวิจัยปริมาณ โดยใช้แบบสอบถาม เป็นเครื่องมือในการวิจัย ซึ่งใช้กับกลุ่มประชากร และใช้แบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้างกับผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ โดยการตรวจสอบความถูกต้อง (correctively) และความเที่ยงตรง (content validity) จากผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 ท่าน

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

3.1 ข้อมูลเชิงปริมาณ ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมด้วยตนเองโดยแจกแบบสอบถามให้กับบุคลากรขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองปากโลง อำเภอเมือง นครปฐม จังหวัดนครปฐม จำนวน 41 คน แล้วนำมาตรวจสอบความสมบูรณ์ของข้อมูล จากนั้นนำข้อมูลที่ได้มาประมวลผล จัดประเภทของข้อมูล และนำข้อมูลมาวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติเพื่อหาข้อสรุปของผลการศึกษา

3.2 ข้อมูลเชิงปริมาณ ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้ให้ข้อมูลสำคัญ โดยการสัมภาษณ์แบบเชิงลึกแบบไม่เป็นทางการ เพื่อสร้างบรรยากาศการพูดคุยที่เป็นธรรมชาติแลกเปลี่ยนความคิดเห็นและประสบการณ์เกี่ยวกับ แนวทางการพัฒนาศักยภาพในการปฏิบัติราชการของบุคลากร องค์การบริหารส่วนตำบลหนองปากโลง อำเภอเมืองนครปฐม จังหวัดนครปฐม ระหว่างผู้วิจัยและผู้ให้ ข้อมูลสำคัญ ในการสัมภาษณ์จะทำการอธิบายวิธีการตอบอย่างละเอียดแก่ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ เมื่อเสร็จสิ้นการ สัมภาษณ์ผู้วิจัยจะทำการตรวจสอบความสมบูรณ์ของข้อมูลที่ได้รับและความชัดเจนของข้อมูลทั้งหมด หากข้อความใดไม่สมบูรณ์จะสัมภาษณ์เพิ่มเติมอีก เพื่อให้ได้ข้อมูลที่สมบูรณ์ตามแบบสัมภาษณ์และนำข้อมูล ที่ได้รับประมวลและวิเคราะห์ต่อไป

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยแบบผสมผสาน (Mixed Method) ซึ่งจากการเก็บรวบรวมข้อมูลทำให้ได้ทั้งข้อมูลเชิงปริมาณและข้อมูลเชิงคุณภาพ ผู้วิจัยจึงได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูลออกเป็น 2 ส่วน ดังนี้

1. ข้อมูลเชิงปริมาณ การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล โดยใช้ค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage) การวิเคราะห์การพัฒนาศักยภาพในการปฏิบัติราชการของบุคลากร องค์การบริหารส่วนตำบลหนองปากโลง อำเภอเมืองนครปฐม จังหวัดนครปฐม โดยใช้ค่าเฉลี่ย

(Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) การวิเคราะห์เปรียบเทียบการพัฒนาศักยภาพในการปฏิบัติราชการของบุคลากร องค์การบริหารส่วนตำบลหนองปากโลง อำเภอเมืองนครปฐม จังหวัดนครปฐม จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล วิเคราะห์โดยการทดสอบค่าเอฟ (F-Test) ด้วยวิธีการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One way ANOVA) เมื่อพบว่ามีความแตกต่างจะทำการ เปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีผลต่างนัยสำคัญน้อยที่สุด (Least Significant Difference: LSD)

2. ข้อมูลเชิงคุณภาพ โดยผู้วิจัยนำข้อมูลที่ได้จากการศึกษาค้นคว้าจากเอกสารต่าง ๆ การสัมภาษณ์เชิงลึกในขั้นตอนการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยการจัดหมวดหมู่และแยกประเด็นของข้อมูลที่ต้องการเพื่อสร้างความชัดเจน จากนั้นผู้วิจัยจะนำข้อมูลที่ได้มาทำการสรุปแบบอุปนัย โดยการนำข้อมูลในประเด็นย่อยเขียนบรรยายให้เห็นความสัมพันธ์ของประเด็นหลัก เพื่อใช้ข้อมูลดั่งกล่าวมาตีความวัตถุประสงค์ และเชื่อมโยงไปสู่แนวคิดและทฤษฎีที่ทำการศึกษาโดยสรุปในลักษณะในแบบบรรยายเชิงพรรณนา

สรุปผลและอภิปรายผล

1. ระดับการพัฒนาศักยภาพในการปฏิบัติราชการของบุคลากร องค์การบริหารส่วนตำบลหนองปากโลง อำเภอเมืองนครปฐม จังหวัดนครปฐม

จากการวิจัยพบว่า พบว่า ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ทั้งนี้เนื่องจากองค์การบริหารส่วนตำบลหนองปากโลง อำเภอเมืองนครปฐม จังหวัดนครปฐม มีการสำรวจความต้องการของบุคลากรในการฝึกอบรมเป็นประจำทุกปี สนับสนุนให้บุคลากรได้รับการศึกษาที่เหมาะสมเพื่อพัฒนาตนเองให้เจริญก้าวหน้าในหน้าที่การงาน รวมทั้งมีการประเมินความก้าวหน้าในการปฏิบัติราชการของบุคลากรโดยต่อเนื่อง เพื่อให้บุคลากรได้รู้ถึงศักยภาพของตนเองและสามารถที่จะพัฒนาตนเองให้มีทักษะ ความรู้ ความสามารถและนำไปใช้ในการปฏิบัติราชการได้อย่างถูกต้องมีประสิทธิภาพ จึงทำให้ระดับการพัฒนาศักยภาพในการปฏิบัติราชการของบุคลากร องค์การบริหารส่วนตำบลหนองปากโลง อำเภอเมืองนครปฐม จังหวัดนครปฐม อยู่ในระดับมากที่สุด สอดคล้องกับ (บุญส่ง ลีละชาต, 2559) ได้ศึกษาความต้องการในการพัฒนาบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ผลการวิจัยพบว่า บุคลากรสายสนับสนุนของคณะแพทยศาสตร์มีความต้องการในการพัฒนาบุคลากรในทุก ๆ ด้านและรายด้านอยู่ในระดับมาก

1.1 ด้านการฝึกอบรม พบว่า ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ทั้งนี้เนื่องจากองค์การบริหารส่วนตำบลหนองปากโลง อำเภอเมืองนครปฐม จังหวัดนครปฐม การจัดสรรงบประมาณในการฝึกอบรมแก่บุคลากรอย่างเหมาะสม มีการกำหนดหลักเกณฑ์ในการพิจารณา คัดเลือกบุคลากรให้เข้าอบรมตามหลักเกณฑ์ อีกทั้งยังส่งเสริมให้บุคลากรได้มีการอบรมหลักสูตรที่เกี่ยวข้องกับงานที่ปฏิบัติ ส่งผลให้บุคลากรสามารถพัฒนาตนเองให้มีความรู้ ความสามารถในการปฏิบัติราชการได้เป็นอย่างดี จึงทำให้ระดับการพัฒนาศักยภาพในการปฏิบัติราชการของบุคลากร องค์การบริหารส่วนตำบลหนองปากโลง อำเภอเมืองนครปฐม จังหวัดนครปฐม ด้านการฝึกอบรม อยู่ในระดับมากที่สุด ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ (เนตรชนก ดวนใหญ่, 2562)

ได้ศึกษาการพัฒนาศักยภาพของบุคลากรในศาลอาญา ยุคดิจิทัล ประจำปี 2562 ผลการวิจัยพบว่า การพัฒนาศักยภาพของบุคลากรในศาลอาญา ยุคดิจิทัล ประจำปี 2562 ด้านการฝึกอบรม อยู่ในระดับมาก

1.2 ด้านการศึกษา พบว่า ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ทั้งนี้เนื่องจากองค์การบริหารส่วนตำบลหนองปากโลง อำเภอเมืองนครปฐม จังหวัดนครปฐม มีการสนับสนุนให้บุคลากรได้รับการศึกษาในระดับที่สูงขึ้น เพื่อพัฒนาตนเองให้เจริญก้าวหน้าในหน้าที่การงานอย่างเหมาะสม อีกทั้งจัดให้บุคลากรได้รับการศึกษาในด้านต่าง ๆ โดยสามารถเลือกเรียนรู้ได้ด้วยตนเอง ผ่าน Internet และเรียนรู้ผ่าน e-learning ได้ตลอดเวลา รวมทั้งมี

การประชาสัมพันธ์ทางด้านวิชาการเพื่อให้บุคลากรทราบเกี่ยวกับ รายละเอียดในด้านการศึกษาและเรียนรู้เพื่อพัฒนาความรู้อย่าต่อเนื่อง จึงทำให้ระดับการพัฒนาศักยภาพในการปฏิบัติราชการของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลหนองปากโลง อำเภอเมืองนครปฐม จังหวัดนครปฐม ด้านการศึกษา อยู่ในระดับมากที่สุด สอดคล้องกับ (มาริษา อนันทราวัน, 2564) ได้ศึกษาแนวทางการพัฒนาศักยภาพบุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏสายสนับสนุนของมหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม ผลการวิจัยพบว่า การพัฒนาศักยภาพบุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏสายสนับสนุนของมหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม ด้านการศึกษา อยู่ในระดับมาก

1.3 ด้านการพัฒนา พบว่า ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ทั้งนี้เนื่องจากองค์การบริหารส่วนตำบลหนองปากโลง อำเภอเมืองนครปฐม จังหวัดนครปฐม มีการสำรวจความต้องการและความจำเป็นของบุคลากรในเรื่องการพัฒนาตนเองทุกปีเพื่อประโยชน์ในการจัดส่งบุคลากรได้เข้ารับการพัฒนา มีการประเมินความก้าวหน้าในการปฏิบัติราชการของบุคลากรโดยต่อเนื่อง เพื่อให้ทราบถึงระดับศักยภาพรายบุคคล และมอบรางวัลยกย่องให้แก่บุคลากรที่มีศักยภาพในการปฏิบัติราชการดีเด่น เพื่อสร้างขวัญกำลังใจในการปฏิบัติหน้าที่และกระตุ้นให้บุคลากรทุกคนได้มีแรงบันดาลใจที่จะผลักดันให้ตนเองได้พัฒนาศักยภาพในการทำงานให้ดียิ่งขึ้น จึงทำให้ระดับการพัฒนาศักยภาพในการปฏิบัติราชการของบุคลากร องค์การบริหารส่วนตำบลหนองปากโลง อำเภอเมืองนครปฐม จังหวัดนครปฐม ด้านการพัฒนา อยู่ในระดับมากที่สุด สอดคล้องกับ (มานะชัย เทพสุรินทร์, 2565) ได้ศึกษาแนวทางการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของบุคลากรสังกัดเทศบาลในเขตอำเภอแก้งคร้อ จังหวัดชัยภูมิ ผลการวิจัยพบว่า ทางการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของบุคลากรสังกัดเทศบาลในเขตอำเภอแก้งคร้อ จังหวัดชัยภูมิ ด้านการพัฒนาอยู่ในระดับมาก

2. การเปรียบเทียบการพัฒนาศักยภาพในการปฏิบัติราชการของบุคลากร องค์การบริหารส่วนตำบลหนองปากโลง อำเภอเมืองนครปฐม จังหวัดนครปฐม

จากผลการเปรียบเทียบการพัฒนาศักยภาพในการปฏิบัติราชการของบุคลากร องค์การบริหารส่วนตำบลหนองปากโลง อำเภอเมืองนครปฐม จังหวัดนครปฐม จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า

2.1 บุคลากร องค์การบริหารส่วนตำบลหนองปากโลง อำเภอเมืองนครปฐม จังหวัดนครปฐม ที่มีเพศต่างกัน มีศักยภาพในการปฏิบัติราชการไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้เนื่องจากบุคลากร ไม่ว่าเพศชายหรือหญิงต่างได้รับสิทธิ์ในการที่จะพัฒนาศักยภาพในการปฏิบัติราชการอย่างเท่าเทียมกัน มีโอกาสได้เลื่อนวิทยฐานะรับการศึกษา เรียนรู้และพัฒนาเช่นเดียวกัน จึงทำให้บุคลากรที่มีเพศต่างกัน มีการพัฒนาศักยภาพในการ

ปฏิบัติราชการไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับ (มาริษา อนันทราวัน, 2564) ได้ศึกษาแนวทางการพัฒนาศักยภาพบุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏสายสนับสนุนของมหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม ผลการวิจัยพบว่า บุคลากรที่มีเพศที่แตกต่างมีความคิดเห็นต่อการพัฒนาศักยภาพบุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏสายสนับสนุนของมหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม ไม่แตกต่างกัน

2.2 บุคลากร องค์การบริหารส่วนตำบลหนองปากโลง อำเภอเมืองนครปฐม จังหวัดนครปฐม ที่มีอายุต่างกัน มีศักยภาพในการปฏิบัติราชการไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้เนื่องจากช่วงอายุของข้าราชการแต่ละคนมีเวลาในการปฏิบัติงานค่อนข้างยาวนาน เกษียณอายุในวัย 60 ปี ในระหว่างนั้นบุคลากรทุกคนมีโอกาสเท่าเทียมกันที่จะได้รับการพัฒนา และทุกคนก็ปรารถนาที่จะมีความก้าวหน้าในหน้าที่การงานทุกช่วงวัย จึงอยากที่จะพัฒนาตนเองให้มีศักยภาพเหมือนกัน จึงทำให้ข้าราชการทหารที่มีอายุต่างกัน มีการพัฒนาศักยภาพในการปฏิบัติราชการไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับ (ธนาภรณ์ บุญทอง, 2561) ได้ศึกษาการพัฒนาศักยภาพในการทำงานของบุคลากร: กรณีศึกษา กองสถานที่ ยานพาหนะและรักษาความปลอดภัย สำนักเลขาธิการนายกรัฐมนตรี ผลการวิจัยพบว่า บุคลากรกองสถานที่ ยานพาหนะ และรักษาความปลอดภัย สำนักเลขาธิการนายกรัฐมนตรีที่มีอายุต่างกัน มีแนวทางการพัฒนาศักยภาพบุคลากรที่ไม่แตกต่างกัน

2.3 บุคลากร องค์การบริหารส่วนตำบลหนองปากโลง อำเภอเมืองนครปฐม จังหวัดนครปฐม ที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีศักยภาพในการปฏิบัติราชการไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้เนื่องจาก การศึกษาเป็นปัจจัยพื้นฐานให้บุคลากรภาครัฐมีทักษะ ความรู้ ความสามารถ แต่ละบุคคลมีระดับการศึกษาที่สอดคล้องกับงานที่ตนเองปฏิบัติ จึงมีโอกาสในการที่จะได้รับการพัฒนาศักยภาพในการปฏิบัติราชการไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับ (ปริยาภัทร ศรีเพชร, 2558) ได้ศึกษาแนวทางการพัฒนาศักยภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรหน่วยงานอาชีวศึกษาจังหวัดระยอง กรณีศึกษาวิทยาลัยเทคนิคระยอง จังหวัดระยอง ผลการวิจัยพบว่า ระดับการศึกษาแตกต่างกัน ทำให้การพัฒนาศักยภาพในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน

2.4 บุคลากร องค์การบริหารส่วนตำบลหนองปากโลง อำเภอเมืองนครปฐม จังหวัดนครปฐม ที่มีตำแหน่งต่างกัน มีศักยภาพในการปฏิบัติราชการไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้เนื่องจากตำแหน่งหน้าที่การงานเป็นสิ่งบ่งบอกถึงความสำเร็จในการปฏิบัติราชการ ทุกคนก็ปรารถนาที่จะมีตำแหน่งหน้าที่ที่สูงขึ้นทุกคนและต้องการที่จะพัฒนาตนเองเพื่อให้มีความรู้ ความสามารถที่จะแข่งขันยกระดับฐานะตำแหน่งให้สูงขึ้นเช่นกัน จึงทำให้บุคลากรที่มีตำแหน่งต่างกัน มีการพัฒนาศักยภาพในการปฏิบัติราชการไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับ (ธนาภรณ์ บุญทอง, 2561) ได้ศึกษาการพัฒนาศักยภาพในการทำงานของบุคลากร: กรณีศึกษา กองสถานที่ ยานพาหนะและรักษาความปลอดภัย สำนักเลขาธิการนายกรัฐมนตรี ผลการวิจัยพบว่า ตำแหน่งหน้าที่งานที่แตกต่างกัน มีแนวทางการพัฒนาศักยภาพบุคลากรที่ไม่แตกต่างกัน

2.5 บุคลากร องค์การบริหารส่วนตำบลหนองปากโลง อำเภอเมืองนครปฐม จังหวัดนครปฐม ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน มีศักยภาพในการปฏิบัติราชการไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้เนื่องจากรายได้หรือค่าตอบแทนเป็นสิ่งชี้วัดความสำเร็จในการทำงาน ทุกคนมุ่งทำงานเพื่อให้มีรายได้เพียงพอต่อการดำรงชีวิต ถึงแม้ว่ารายได้ที่มีอยู่จะมากหรือน้อยก็ตาม จึงทำให้บุคลากรที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกัน มีการพัฒนาศักยภาพ

ในการปฏิบัติราชการไม่แตกต่างกัน ไม่สอดคล้องกับ (มาริษา อนันทราวัน, 2564) ได้ศึกษาแนวทางการพัฒนาศักยภาพบุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏสายสนับสนุนของมหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม ผลการวิจัยพบว่า รายได้ที่ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการพัฒนาศักยภาพบุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏสายสนับสนุนของมหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงครามแตกต่างกัน

2.6 บุคลากร องค์การบริหารส่วนตำบลหนองปากโลง อำเภอเมืองนครปฐม จังหวัดนครปฐม ที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานต่างกัน มีศักยภาพในการปฏิบัติราชการไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้เนื่องจากระยะเวลาในการปฏิบัติงานเป็นสิ่งที่บ่งบอกถึงประสบการณ์ในการทำงาน ถึงแม้ประสบการณ์ในการทำงานจะทำให้ข้าราชการมีทักษะความรู้ความสามารถ แต่กระบวนการในการปฏิบัติงานจำเป็นต้องใช้ทักษะ ความรู้ใหม่ ๆ อยู่เสมอเพราะบริบทการทำงานในปัจจุบันเปลี่ยนแปลงไปอยู่ตลอดเวลาตามเทคโนโลยีที่ทันสมัย จึงจำเป็นต้องพัฒนาตนเองให้มีความรู้ใหม่ ๆ เทคนิคการทำงานใหม่ ๆ อยู่เสมอ จึงทำให้บุคลากรที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานที่ต่างกัน มีการพัฒนาศักยภาพในการปฏิบัติราชการไม่แตกต่างกัน ไม่สอดคล้องกับ (สุภาวดี กะลาส, 2561) ที่ศึกษาการพัฒนาและฝึกอบรมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน ของบุคลากรกรมชลประทาน ผลการศึกษาพบว่า บุคลากรกรมชลประทานที่มีประสบการณ์ระยะเวลาในการทำงานที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการพัฒนาและฝึกอบรมแตกต่างกัน

3. แนวทางการพัฒนาศักยภาพในการปฏิบัติราชการของบุคลากร องค์การบริหารส่วนตำบลหนองปากโลง อำเภอเมืองนครปฐม จังหวัดนครปฐม

3.1 ด้านการฝึกอบรม พบว่า ควรมีการสำรวจความต้องการอบรมพัฒนาด้านต่าง ๆ อย่างต่อเนื่องทุกปี เปิดให้โอกาสให้บุคลากรได้เข้ารับการฝึกอบรมหลักสูตรอื่น ที่ไม่ได้อยู่ในสายการปฏิบัติงานของตนเอง สนับสนุนงบประมาณในการฝึกอบรมอย่างเพียงพอ ส่งเสริมให้มีการปลูกฝังจิตสำนึกและสร้างแรงผลักดันให้บุคลากรมีความต้องการเรียนรู้ และจัดให้มีการใช้หลักสูตรอบรมออนไลน์ ทั้งนี้เนื่องจากองค์การบริหารส่วนตำบลหนองปากโลง อำเภอเมืองนครปฐม จังหวัดนครปฐม เป็นส่วนราชการท้องถิ่น บุคลกรจำเป็นต้องมีทักษะ ความรู้ ความสามารถในการปฏิบัติราชการที่หลากหลาย สามารถปฏิบัติงานทดแทนกันได้ ถ้าบุคลากรได้ฝึกอบรมด้านต่าง ๆ ที่หลากหลายและพอเพียง ก็จะช่วงส่งเสริมให้บุคลากรสามารถปฏิบัติราชการได้อย่างมีประสิทธิภาพ มีโอกาสก้าวหน้าในหน้าที่การงาน สอดคล้องกับ (จารุเนตร เกื้อภักดิ์, 2559) ได้ศึกษาแนวทางพัฒนาศักยภาพบุคลากรสายสนับสนุนของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ ผลการวิจัยพบว่า แนวทางการพัฒนาศักยภาพบุคลากรสายสนับสนุนของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ มีด้านการฝึกอบรม ได้แก่ การสำรวจความต้องการและจัดหาหลักสูตรที่ทันสมัยในการจัดฝึกอบรมให้กับบุคลากรสายสนับสนุนสามารถนำไปใช้ในการปฏิบัติงานได้จริง รวมทั้งจัดหางบประมาณและหลักสูตรการอบรมที่หลากหลายเป็นประโยชน์เพื่อพัฒนาศักยภาพของบุคลากรให้มีประสิทธิภาพสูงสุด

3.2 ด้านการศึกษา พบว่า ควรมีการสำรวจความต้องการศึกษาหรือดูงานด้านต่าง ๆ อีกทั้งสนับสนุนงบประมาณ เพื่อให้ทุนการศึกษาระดับที่สูงขึ้นแก่บุคลากรทุกระดับ ทั้งนี้เนื่องจาก การศึกษาจะเป็นใบเบิกทางให้บุคลากรได้มีทักษะ ความรู้ ความสามารถ และเป็นคุณวุฒิในการปรับระดับหรือตำแหน่งให้สูงขึ้น

หากองค์กรส่งเสริมให้บุคลากรได้รับการศึกษาที่เหมาะสม นอกจากจะเกิดประโยชน์แก่ตัวบุคลากรเองแล้ว องค์กรยังได้รับประโยชน์ในแง่ของการพัฒนาให้บุคลากรมีศักยภาพในการปฏิบัติราชการอย่างมีประสิทธิภาพด้วย สอดคล้องกับ (แพรวนภา พรมพิชัย, 2565) การศึกษาเรื่องการพัฒนาศักยภาพของข้าราชการธุรการด้านการบริหารจัดการงานคดี สำนักงานอัยการในพื้นที่จังหวัดน่าน ผลการศึกษาพบว่า ควรส่งเสริมให้บุคลากรได้ศึกษาต่อในหลักสูตรต่าง ๆ ที่สูงขึ้น เพื่อให้บุคลากรได้มีโอกาสศึกษาต่อเพิ่มเติมในทุกระดับชั้น

3.3 ด้านการพัฒนา พบว่า ควรส่งเสริมให้บุคลากรพัฒนาตนเองอยู่ตลอดเวลา มีการกำหนดแผนและนโยบายตามแผนพัฒนาบุคลากร ส่งเสริมให้บุคลากรได้รับการพัฒนาด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร และจัดหาวัสดุอุปกรณ์ในการพัฒนาบุคลากรมีเพียงพอ เทคโนโลยีที่ทันสมัยกับปัจจุบัน ทั้งนี้เนื่องจากปัจจุบันความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีเป็นไปอย่างก้าวกระโดด การปฏิบัติราชการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองปากโลง จำเป็นต้องใช้เทคโนโลยีมาช่วยในการทำงานเพื่อให้ผลลัพธ์ของงานมีประสิทธิภาพ ดังนั้นบุคลากรทุกคนจึงจำเป็นต้องพัฒนาตนเองให้เท่าทันการเปลี่ยนแปลงตลอดเวลาเพื่อให้สามารถปฏิบัติราชการให้เป็นไปตามนโยบายขององค์กร สอดคล้องกับ (เนตรา เพ็ชรแสง, 2565) ศึกษาสภาพการพัฒนาสมรรถนะการปฏิบัติงานของข้าราชการ ธุรการ สำนักงานอัยการในพื้นที่จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ผลการศึกษาพบว่า บุคลากรควรได้รับการส่งเสริมการพัฒนาตนเอง โดยเฉพาะการใช้เทคโนโลยีในการปฏิบัติงาน อีกทั้งหน่วยงานควรจัดหาวัสดุ อุปกรณ์ที่ทันสมัยเพื่อสนับสนุนให้ข้าราชการได้ปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

1. จากการวิจัย พบว่า ในการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองปากโลง มีการประชาสัมพันธ์ให้กับบุคลากร ได้รับรู้และทราบเกี่ยวกับโครงการฝึกอบรมต่าง ๆ อย่างทั่วถึง มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ดังนั้นควรส่งเสริมให้มีกิจกรรมการประชาสัมพันธ์ เกี่ยวกับโครงการฝึกอบรมให้ความรู้ พัฒนาทักษะ ความรู้ความสามารถแก่บุคลากรทุกระดับอย่างทั่วถึง

2. จากการวิจัย พบว่า องค์การบริหารส่วนตำบลหนองปากโลง มีการจัดสรรงบประมาณเพื่อการศึกษาเพิ่มพูนความรู้แก่บุคลากร อย่างเพียงพอตามความเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ดังนั้น ผู้บริหารควรมีการกำหนดนโยบายในเพิ่มพูนความรู้โดยการศึกษาต่อในระดับที่สูงขึ้นแก่บุคลากรทุกระดับให้ชัดเจน โดยจัดสรรงบประมาณในการให้ทุนการศึกษา หรือกู้ยืมเพื่อเป็นการสร้างโอกาสให้แก่บุคลากรได้รับการศึกษาที่สูงขึ้น

3. จากการวิจัย พบว่า องค์การบริหารส่วนตำบลหนองปากโลง มีงบประมาณที่สนับสนุนในด้านการพัฒนาของบุคลากรอย่างเพียงพอและเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ดังนั้น ผู้บริหารและผู้มีส่วนเกี่ยวข้องควรมีการสำรวจความต้องการที่จะพัฒนาศักยภาพในการปฏิบัติราชการของบุคลากร เพื่อให้ได้ข้อมูลที่เป็นสถิติ และนำมาประกอบการพิจารณากำหนดงบประมาณในการพัฒนาศักยภาพของบุคลากรให้เหมาะสมและเพียงพอ

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. การศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาการพัฒนาศักยภาพในการปฏิบัติราชการของบุคลากร องค์การบริหารส่วนตำบลหนองปากโลง อำเภอเมืองนครปฐม จังหวัดนครปฐม เท่านั้น ควรศึกษาการพัฒนาศักยภาพในการปฏิบัติราชการของบุคลากร องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่น เพื่อให้ทราบถึงทักษะ ความรู้ ความสามารถที่มีอยู่ในตัวของบุคลากรท้องถิ่น และนำผลการศึกษามาใช้ในการพัฒนาทรัพยากรบุคคลให้มีประสิทธิภาพมากขึ้นต่อไป

2. ควรมีการศึกษาวิจัยเพิ่มเติมเกี่ยวกับ ปัญหาและอุปสรรคในการพัฒนาศักยภาพในการปฏิบัติราชการของบุคลากร องค์การบริหารส่วนตำบลหนองปากโลง อำเภอเมืองนครปฐม จังหวัดนครปฐม เพื่อหาแนวทางในการแก้ไขปัญหาได้ตรงจุดและมีประสิทธิภาพต่อไป

บรรณานุกรม

จารุเนตร เกื้อภักดิ์. (2559). *แนวทางพัฒนาศักยภาพบุคลากรสายสนับสนุนของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์* [วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศิลปากร]. DSpace at Silpakorn University Silpakorn University Management Sciences. http://ithesis-ir.su.ac.th/ dspace/handle/123456789 /941

ธนาภรณ์ บุญทอง. (2561). *การพัฒนาศักยภาพในการทำงานของบุคลากร: กรณีศึกษา กองสถานที่ยานพาหนะ และรักษาความปลอดภัย สำนักเลขาธิการนายกรัฐมนตรี* [วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์]. มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

เนตรชนก ดวนใหญ่. (2562). *การพัฒนาศักยภาพของบุคลากรในศาลอาญา ยุคดิจิทัล ประจำปี 2562.* [การศึกษาค้นคว้าอิสระปริญญารัฐศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์]. มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

เนตรา เพ็ชรแสง. (2565). *แนวทางการพัฒนาสมรรถนะการปฏิบัติงานของข้าราชการธุรการ สำนักงานอัยการในพื้นที่จังหวัดพระนครศรีอยุธยา* [การศึกษาค้นคว้าอิสระปริญญารัฐศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัย ไม่ได้ตีพิมพ์]. ราชภัฏพระนครศรีอยุธยา.

บุญส่ง ลีละชาต. (2559). *ความต้องการในการพัฒนาบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์* [การค้นคว้าอิสระปริญญารัฐศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์]. มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

ปริยาภัทร ศรีเพชร. (2558). *แนวทางการพัฒนาศักยภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรหน่วยงาน. อาชีวศึกษาจังหวัดระยอง กรณีศึกษาวิทยาลัยเทคนิคระยอง จังหวัดระยอง [*วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการบริหารธุรกิจ บัณฑิตวิทยาลัย ไม่ได้ตีพิมพ์]. มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี.

แพรวนภา พรมพิชัย. (2565). *การพัฒนาศักยภาพของข้าราชการธุรการด้านการบริหารจัดการงานคดี กรณีศึกษา สำนักงานอัยการในพื้นที่จังหวัดน่าน* [การศึกษาค้นคว้าอิสระปริญญารัฐศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์]. มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

มานะชัย เทพสุรินทร์. (2565). *แนวทางการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของบุคลากรสังกัดเทศบาลในเขตอำเภอแก้งคร้อ จังหวัดชัยภูมิ* [การศึกษาค้นคว้าอิสระปริญญารัฐศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์]. มหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิ.

มาริษา อนันทราวัน. (2564). *แนวทางการพัฒนาศักยภาพบุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏสายสนับสนุนของมหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม* [การศึกษาค้นคว้าอิสระปริญญารัฐศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์]. มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม.

สุภาวดี กะลาสี. (2561). *การพัฒนาและฝึกอบรมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรกรมชลประทาน* [บทความวิชาการค้นคว้าอิสระ โครงการพิเศษ หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์]. มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

Nadler, L. & Wiggs, G. D. (1989). *Managing human resources development*. San Francisco, California: Jossey-Bass.

Nadler, L. (1980). *Corporate Human Pesources Development*. New York: American for Training and Development.

การประเมินผลการยื่นขอรับสิทธิประโยชน์ด้วยตนเองทางระบบอิเล็กทรอนิกส์ ในเขตพื้นที่สำนักงานประกันสังคมจังหวัดนครสวรรค์

Evaluation of E-Self Service for Benefits, Nakhon Sawan Provincial Social Security Office

วรลักษณ์ คำรัตน์[1] และเพ็ญศรี ฉิรินัง[2]

Woralak Khamrat[1] and Pensri Chirinang[2]

นักศึกษาปริญญาโท หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ[1]

อาจารย์ประจำ หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ[2]

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์[1,2]

E-mail: wannwoon38@gmail.com[1]

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ (1) เพื่อวิเคราะห์คุณภาพการให้บริการการยื่นขอรับสิทธิประโยชน์ด้วยตนเองทางระบบอิเล็กทรอนิกส์ ในเขตพื้นที่สำนักงานประกันสังคมจังหวัดนครสวรรค์ (2) เพื่อเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการการยื่นขอรับสิทธิประโยชน์ด้วยตนเองทางระบบอิเล็กทรอนิกส์ ในเขตพื้นที่สำนักงานประกันสังคมจังหวัดนครสวรรค์ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล (3) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการยอมรับเทคโนโลยีกับคุณภาพการให้บริการการยื่นขอรับสิทธิประโยชน์ด้วยตนเองทางระบบอิเล็กทรอนิกส์ ในเขตพื้นที่สำนักงานประกันสังคมจังหวัดนครสวรรค์ การศึกษานี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ ดำเนินการวิจัยโดยเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 384 คน ได้แก่ ผู้ประกันตนที่ยื่นผ่านระบบบริการอิเล็กทรอนิกส์ของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดนครสวรรค์ เก็บรวบรวมโดยใช้แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าความแปรปรวนแบบทางเดียว และค่าที ผลการวิจัยประกอบด้วย (1) ด้านคุณภาพการให้บริการการยื่นขอรับสิทธิประโยชน์ด้วยตนเองทางระบบอิเล็กทรอนิกส์ในเขตพื้นที่สำนักงานประกันสังคมจังหวัดนครสวรรค์ พบว่าในภาพรวมอยู่ในระดับมาก (2) ด้านคุณภาพการให้บริการการยื่นขอรับสิทธิประโยชน์ด้วยตนเองทางระบบอิเล็กทรอนิกส์ ในเขตพื้นที่สำนักงานประกันสังคมจังหวัดนครสวรรค์ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า ผู้ประกันตนที่มารับบริการยื่นขอรับสิทธิประโยชน์ด้วยตนเองทางระบบอิเล็กทรอนิกส์ ในเขตพื้นที่สำนักงานประกันสังคมจังหวัดนครสวรรค์ ที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการแตกต่างกัน และ (3) ด้านความสัมพันธ์ระหว่างการยอมรับเทคโนโลยีกับคุณภาพการให้บริการการยื่นขอรับสิทธิประโยชน์ด้วยตนเองทางระบบอิเล็กทรอนิกส์ ในเขตพื้นที่สำนักงานประกันสังคมจังหวัดนครสวรรค์ รวมทุกด้าน พบว่า มีความสัมพันธ์กันเชิงบวกในระดับสูงอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

คำสำคัญ: คุณภาพการให้บริการ สำนักงานประกันสังคม จังหวัดนครสวรรค์

Abstract

The purposes of this study were (1) to analyze the quality of e-Self Service for benefits, Nakhon Sawan Provincial Social Security Office (2) to compare the quality of e-Self Service for benefits, Nakhon Sawan Provincial Social Security Office classified according to personal factors. (3) to study the relationship between technology acceptance and the quality of e-Self Service for benefits, Nakhon Sawan Provincial Social Security Office. This study was conducted by a quantitative approach. Data were collected from consisted of 384 people, Including insured persons who applied through e-Self Service for benefits, Nakhon Sawan Provincial Social Security Office. Data were collected from frequency, percentage, mean, standard deviation One-way variance and t-value. Results indicated that (1) Quality of service in applying persons who applied through e-Self Service for benefits, Nakhon Sawan Provincial Social Security Office, was found that the overall level was at a high level. (2) quality of e-Self Service for benefits, Nakhon Sawan Provincial Social Security Office classified according to personal factors, was found that insured persons who applied through e-Self Service for benefits, Nakhon Sawan Provincial Social Security Office with different personal factors. There are different opinions on the quality of service. and (3) the relationship between technology acceptance and the quality of e-Self Service for benefits, Nakhon Sawan Provincial Social Security Office., all aspects were found to have a high level of positive correlation with statistical significance at the 0.01 level.

Keywords: Service quality Social Security Office Nakhon Sawan province.

บทนำ

โลกในปัจจุบันมีการเปลี่ยนแปลงอย่างต่อเนื่องและรวดเร็ว โดยเฉพาะการเปลี่ยนแปลงทางด้านเทคโนโลยี เทคโนโลยีเข้ามามีบทบาทในการดำเนินชีวิตประจำวันอย่างปฏิเสธไม่ได้ ไม่ว่าจะเป็นเทคโนโลยีด้านการติดต่อสื่อสารที่มีความสะดวกรวดเร็ว การเข้าถึงข้อมูลข่าวสารได้ทุกที่ทุกเวลา รวมไปถึงมีพื้นที่จัดเก็บข้อมูลที่มหาศาลและการประมวลผลข้อมูลได้ถูกต้องและแม่นยำ ภาครัฐของประเทศไทยได้เล็งเห็นว่าหากนำเทคโนโลยีมาขับเคลื่อนและพัฒนาประเทศ ปรับใช้กับการทำงานในภาครัฐ จะทำให้เพิ่มศักยภาพการบริหารราชการแผ่นดิน การบริการสาธารณะให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น และสามารถยกระดับคุณภาพชีวิตของประชาชนได้

การประกันสังคมเป็นพื้นฐานสำคัญที่รัฐบาลในแต่ละประเทศทั่วโลกให้ความสนใจและนำระบบประกันสังคมไปใช้เป็นหลักประกันชีวิตให้แก่ประชาชนของประเทศตนตั้งแต่เกิดจนตาย เพื่อดูแลคุณภาพชีวิต

ของประชาชนให้มีความมั่นคง สำนักงานประกันสังคมก่อตั้งขึ้นในประเทศไทยเมื่อปี พ.ศ. 2533 เป็นหน่วยงานของรัฐ ในสังกัดกระทรวงแรงงาน มีฐานะเป็นกรม มีพระราชบัญญัติที่ใช้เป็นหลักในการดำเนินงานของสำนักงาน 2 ฉบับ คือพระราชบัญญัติกองทุนเงินทดแทน พ.ศ. 2537 ซึ่งดูแลคุ้มครองลูกจ้างที่บาดเจ็บจากการทำงานให้แก่นายจ้าง และพระราชบัญญัติประกันสังคม พ.ศ. 2533 ซึ่งเป็นหลักประกันแก่ผู้ประกันตนให้มีความมั่นคงในการดำเนินชีวิตเมื่อต้องประสบอันตรายเจ็บป่วย ทุพพลภาพ และตาย ซึ่งไม่เนื่องจากการทำงานให้นายจ้าง รวมทั้งยังมีสิทธิประโยชน์กรณีคลอดบุตร สงเคราะห์บุตร ชราภาพ และว่างงาน

การยื่นขอรับสิทธิประโยชน์จากกองทุนประกันสังคมทั้ง 7 กรณี แต่เดิมนั้นผู้ประกันตนจำเป็นต้องเดินทางเข้ามายื่นขอรับบริการ ณ สำนักงานประกันสังคม ภายในวันและเวลาทำการทางราชการเท่านั้น ซึ่งข้อจำกัดนี้สร้างความลำบากในการเข้ามาติดต่อขอรับสิทธิประโยชน์ของผู้ประกันตนอย่างมาก ทำให้ผู้ประกันตนบางส่วนพลาดโอกาสในการรับสิทธิประโยชน์ของตนเอง และประกอบกับในปัจจุบันเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงด้านเทคโนโลยีมากขึ้น เทคโนโลยีเข้ามามีบทบาทในการดำเนินชีวิตประจำวัน ภาครัฐได้นำเทคโนโลยีเข้ามาเพื่อใช้ในการบริหารราชการแผ่นดิน และมีการตราพระราชบัญญัติการปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ.2565 ขึ้น เพื่อเพิ่มความสะดวกให้แก่ประชาชนในการเข้าถึงบริการสาธารณะของภาครัฐ สำนักงานประกันสังคมได้เพิ่มช่องทางเพื่อใช้สำหรับบริการผู้ประกันตนและผู้มีสิทธิในการยื่นขอรับสิทธิประโยชน์จากกองทุนประกันสังคม โดยพัฒนาระบบบริการทางอิเล็กทรอนิกส์เพื่อใช้ในการยื่นขอรับสิทธิประโยชน์กองทุนประกันสังคมด้วยตนเอง เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ผู้ประกันตนสามารถยื่นคำขอรับประโยชน์ทดแทน โดยที่ผู้ประกันตนไม่ต้องเดินทางไปติดต่อยื่นเอกสาร ณ สำนักงานประกันสังคม ซึ่งอยู่ที่ไหนก็สามารถยื่นเรื่องเพื่อขอรับสิทธิประโยชน์ทดแทนได้ ช่วยลดระยะเวลาในการเดินทางและประหยัดค่าใช้จ่าย โดยเปิดให้ผู้ประกันตนหรือผู้มีสิทธิสามารถยื่นขอรับประโยชน์ทดแทนด้วยตนเองผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ได้ตั้งแต่วันที่ 10 ตุลาคม 2565 เป็นต้นไป สามารถยื่นขอรับผลประโยชน์ทดแทนได้ทั้งหมด 7 กรณี คือ กรณีประสบอันตรายเจ็บป่วยกรณีคลอดบุตร กรณีทุพพลภาพ กรณีตาย กรณีสงเคราะห์บุตร กรณีชราภาพ และกรณีว่างงาน โดยเข้าสู่เว็บไซต์สำนักงานประกันสังคม www.sso.go.th และเลือกหัวข้อการยื่นขอรับประโยชน์ทดแทนด้วยตนเอง (e-Self Service)

สำนักงานประกันสังคมจังหวัดนครสวรรค์ ตั้งอยู่ตำบลนครสวรรค์ตก อำเภอเมืองนครสวรรค์ จังหวัดนครสวรรค์ อยู่ในเขตภาคกลางตอนบนของประเทศไทย มีผู้ประกันตนในความดูแลของสำนักงานจำนวน 125,142 ราย ในปัจจุบันผู้ประกันตนรับรู้และต้องการรักษาสิทธิประโยชน์ที่ตนพึงจะได้รับมากขึ้น สำนักงานประกันสังคมจังหวัดนครสวรรค์ได้เพิ่มช่องทางการยื่นขอรับประโยชน์ทดแทนด้วยตนเองผ่านการบริการอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อสร้างความสะดวกแก่ผู้ประกันตน แต่พบว่าจากข้อมูลจำนวนผู้ประกันตนยื่นขอรับประโยชน์ทดแทนผ่านระบบบริการอิเล็กทรอนิกส์ของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดนครสวรรค์ตั้งแต่เปิดให้บริการในวันที่ 25 ตุลาคม 2565 ถึงปัจจุบันมีจำนวนทั้งสิ้นเพียง 9,334 ราย (รายงานสรุปการขอรับประโยชน์ทดแทนผ่านระบบ e-self service ข้อมูลสะสม ณ วันที่ 19 มิถุนายน 2567) โดยที่จำนวนผู้ประกันตนยื่นขอรับประโยชน์ทดแทนผ่านช่องทางอื่น 381,846 ราย (รายงานสรุปการขอรับประโยชน์

ทดแทนผ่านช่องทางอื่น ข้อมูลสะสม ณ วันที่ 19 มิถุนายน 2567) ซึ่งจากประสบการณ์การปฏิบัติงานในสำนักงานประกันสังคมจังหวัดนครสวรรค์ มีผู้ประกันตนจำนวนมากที่ยื่นขอรับประโยชน์ทดแทนผ่านระบบบริการอิเล็กทรอนิกส์ติดต่อเข้ามาสอบถามการเข้าใช้งาน แจ้งปัญหา และอุปสรรคที่พบเจอเป็นจำนวนมาก บางรายขาดความเชื่อมั่น และไม่กล้าใช้งานผ่านระบบบริการอิเล็กทรอนิกส์ของสำนักงานประกันสังคม

จากปัญหาที่ได้กล่าวมาข้างต้น ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาวิจัยเรื่องการประเมินผลระบบการยื่นขอรับสิทธิประโยชน์ด้วยตนเองทางอิเล็กทรอนิกส์ของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดนครสวรรค์ เพื่อให้ได้ทราบถึงข้อมูล ปัญหา อุปสรรค และประโยชน์ของระบบการยื่นขอรับสิทธิประโยชน์ด้วยตนเองทางอิเล็กทรอนิกส์ และนำไปสู่การพัฒนาระบบการยื่นขอรับสิทธิประโยชน์ด้วยตนเองทางอิเล็กทรอนิกส์ให้มีประสิทธิภาพ เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ผู้ใช้บริการระบบการยื่นขอรับสิทธิประโยชน์ด้วยตนเองทางอิเล็กทรอนิกส์ของสำนักงานประกันสังคมต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อวิเคราะห์คุณภาพการให้บริการการยื่นขอรับสิทธิประโยชน์ด้วยตนเองทางระบบอิเล็กทรอนิกส์ในเขตพื้นที่สำนักงานประกันสังคมจังหวัดนครสวรรค์
2. เพื่อเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการการยื่นขอรับสิทธิประโยชน์ด้วยตนเองทางระบบอิเล็กทรอนิกส์ ในเขตพื้นที่สำนักงานประกันสังคมจังหวัดนครสวรรค์ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล
3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการยอมรับเทคโนโลยีกับคุณภาพการให้บริการการยื่นขอรับสิทธิประโยชน์ด้วยตนเองทางระบบอิเล็กทรอนิกส์ ในเขตพื้นที่สำนักงานประกันสังคมจังหวัดนครสวรรค์

การทบทวนวรรณกรรม

การประเมินคุณภาพการบริการทางอิเล็กทรอนิกส์

ในปี ค.ศ. 2005 Parasuraman (Parasuraman, Zeithaml, & Malhotra, 2005) ได้นำแบบประเมินคุณภาพการให้บริการตามหลัก SERVQUAL มาประยุกต์ใช้กับธุรกิจอิเล็กทรอนิกส์โดยได้พัฒนาเครื่องมือในการประเมินคุณภาพการบริการอิเล็กทรอนิกส์จำนวน 4 องค์ประกอบ ดังนี้

1. ด้านประสิทธิภาพของการใช้งาน (Efficiency) หมายถึง ความสามารถในการใช้งานที่ง่ายมีความรวดเร็วและมีการเข้าถึงข้อมูลของเว็บไซต์ได้เป็นอย่างดี
2. ด้านการทำให้บรรลุเป้าหมาย (Fulfillment) หมายถึง ความสามารถในการปฏิบัติงานให้ประสบผลสำเร็จตามเป้าหมายที่ได้กำหนดไว้
3. ด้านความเป็นส่วนตัว (Privacy) หมายถึง ระดับความปลอดภัยปราศจากความเสี่ยง และอันตรายต่าง ๆ โดยมีการปกป้องข้อมูลของลูกค้า
4. ด้านความพร้อมของระบบ (System availability) หมายถึง ระบบมีประสิทธิภาพในการใช้งานสามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการได้อย่างตลอดเวลา

แนวคิดเกี่ยวกับการยอมรับเทคโนโลยี (Theory of Acceptance Model: TAM)

แบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยี กล่าวถึง การยอมรับเทคโนโลยีของผู้ใช้เทคโนโลยีมีที่มาจากทฤษฎีการกระทำด้วยเหตุผล (Theory of Reasoned Action: TRA) บุคคลหนึ่งจะเกิดการยอมรับเทคโนโลยีได้ต้องประกอบด้วยปัจจัยดังนี้

1. การรับรู้ประโยชน์ หมายถึง ระดับความเชื่อของบุคคลที่มีโอกาสเป็นผู้ใช้งานระบบเทคโนโลยีว่าเทคโนโลยีดังกล่าวมีประโยชน์แก่ตนและมีแนวโน้มช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของตนได้ (Davis, Bagozzi, & Warshaw, 1989)

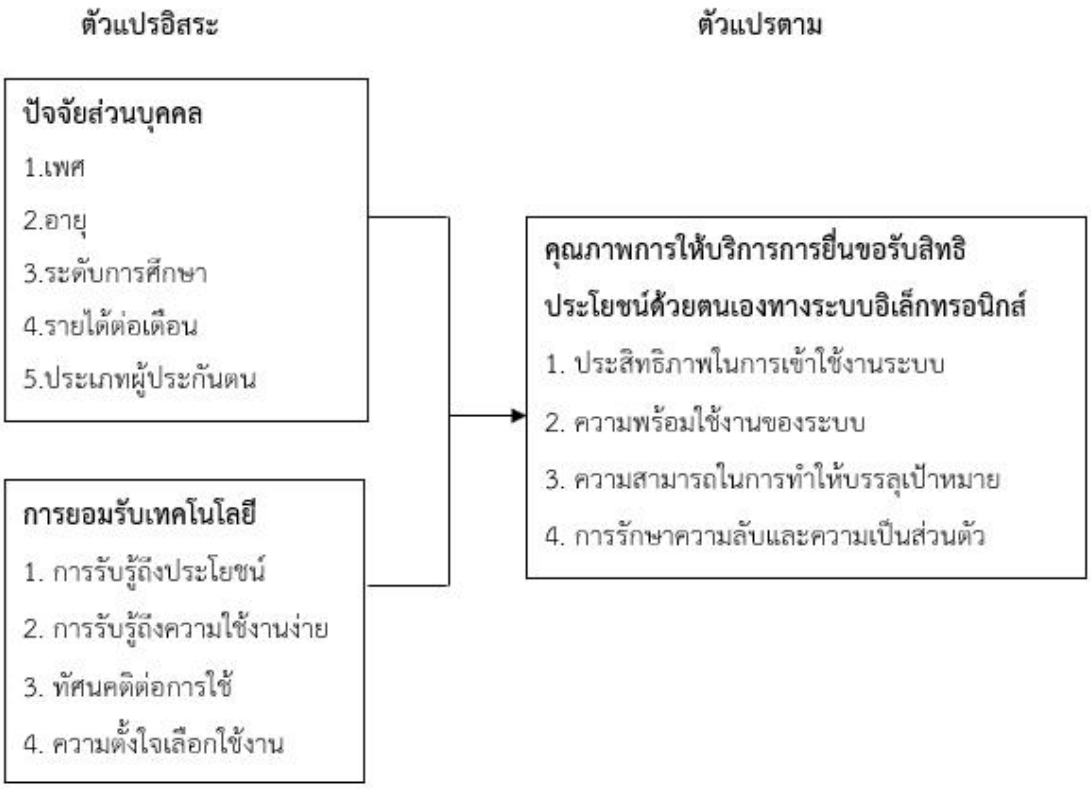
2. การรับรู้ความง่ายในการใช้งาน (Perceive Ease of Use) หมายถึง ระดับความเชื่อ คาดหวังของผู้ที่จะใช้ระบบสารสนเทศว่า เป็นระบบที่สามารถเรียนรู้ได้ง่าย ไม่ต้องใช้ความพยายาม อย่างมากในการเรียนรู้ที่จะใช้ระบบหรือในการเข้าใจระบบ (Davis, Bagozzi, & Warshaw, 1989)

3. ทัศนคติต่อการใช้ หมายถึง ความรู้สึกเชิงบวกหรือเชิงลบของบุคคลหนึ่งที่มีต่อการแสดงพฤติกรรมหนึ่ง เช่น การใช้ระบบ ซึ่งสอดคล้องกับที่ผู้วิจัยได้อธิบายก่อนหน้าว่าทัศนคติเป็นผลรวมทั้งหมด เกี่ยวกับความรู้สึก ความกลัว หรือความรู้สึกต่าง ๆ ที่บุคคลหนึ่งสามารถบอกความแตกต่างได้ว่าเห็น ด้วย หรือไม่เห็นด้วย ชอบหรือไม่ชอบ ดังนั้นความคิดของบุคคลหนึ่งที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งหรือเทคโนโลยี หนึ่งเกิดได้เมื่อบุคคลหนึ่งมีการรับรู้ประโยชน์และการรับรู้ความง่ายในการใช้เทคโนโลยี โดยหาก บุคคลหนึ่งรับรู้ว่าเทคโนโลยีมีประโยชน์หรือใช้งานได้ง่ายย่อมทำให้บุคคลนั้นมีทัศนคติที่ดีต่อ เทคโนโลยี และส่งผลให้เกิดความตั้งใจใช้เทคโนโลยีในลำดับต่อไป (Davis, Bagozzi, & Warshaw, 1989)

4. ความตั้งใจใช้ หมายถึง ความตั้งใจเป็นการแสดงออกตามทัศนคติของบุคคลหนึ่งหรือตามความเชื่อที่บุคคลหนึ่ง มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง เป็นการแสดงออกที่มีความสัมพันธ์กับองค์ประกอบด้านการกระทำ (Behavior) ทั้งนี้เมื่อบุคคลหนึ่งมีความเชื่อต่อสิ่งใดบุคคลนั้นจะแสดงอาการหรือท่าทางที่มีความสัมพันธ์กับความเชื่อของตน (ถวิล ธาราโภชน์, 2526)

กรอบแนวคิด

จากการทบทวนวรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับการประเมินผลการยื่นขอรับสิทธิประโยชน์ด้วยตนเองทางระบบอิเล็กทรอนิกส์ ในเขตพื้นที่สำนักงานประกันสังคม จังหวัดนครสวรรค์ จากแนวคิด ทฤษฎีของนักวิชาการและนักวิจัยหลายท่าน ทั้งไทยและต่างประเทศ ซึ่งในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้เลือกแนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของพาราสุรามาน (Parasuraman, Zeithaml, & Malhotra, 2005) โดยกำหนดเกณฑ์ในการประเมินคุณภาพการให้บริการไว้ 4 ด้าน (SERVQUAL) ประกอบด้วย ด้านประสิทธิภาพในการเข้าใช้งานระบบ ด้านความพร้อมใช้งานของระบบ ด้านความสามารถในการทำให้บรรลุเป้าหมาย และด้านการรักษาความลับและความเป็นส่วนตัว เพื่อทำการตอบประเด็นตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยที่ได้ตั้งไว้ โดยมีกรอบแนวคิดการวิจัย ดังนี้



รูปที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

ระเบียบวิธีการวิจัย

1. กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้คือ ผู้ประกันตนที่ยื่นขอรับสิทธิประโยชน์ด้วยตนเองทางระบบอิเล็กทรอนิกส์ ในเขตพื้นที่สำนักงานประกันสังคมจังหวัดนครสวรรค์ จำนวน 384 ราย

2. เครื่องมือที่ใช้ในการทำวิจัย เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ เก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถาม ตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ โดยการตรวจสอบความถูกต้องและความเที่ยงตรง จากผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 ท่าน

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล ข้อมูลเชิงปริมาณ ผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูล โดยการแจกแบบสอบถามผู้ประกันตนที่เข้าติดต่อ ณ สำนักงานประกันสังคมจังหวัดนครสวรรค์และได้ยื่นขอรับสิทธิประโยชน์ด้วยตนเองทางระบบอิเล็กทรอนิกส์ ประกอบกับทำแบบสอบถามในรูปแบบ Google form ให้ผู้ประกันที่เคยยื่นขอรับสิทธิประโยชน์ด้วยตนเองทางระบบอิเล็กทรอนิกส์ แล้วนำมาตรวจสอบความสมบูรณ์ของข้อมูล จากนั้นนำข้อมูลที่ได้มาประมวลผล จัดประเภทของข้อมูล และนำข้อมูลมาวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติเพื่อหาข้อสรุปของผลการศึกษา

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ ซึ่งจากการเก็บรวบรวมข้อมูลทำให้ได้ข้อมูลเชิงปริมาณ ผู้วิจัยจึงได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูลออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้

1. วิเคราะห์ห้องมูลเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ประเภทของผู้ประกันตน โดยใช้สถิติ เชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ประกอบด้วยการแจกแจงความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage)

2. วิเคราะห์ข้อมูลแบบสอบถามเกี่ยวกับการยอมรับเทคโนโลยีตามแบบจำลอง Technology Acceptance Model: TAM โดยกำหนดหลักเกณฑ์ทางด้านต่าง ๆ ไว้ 4 ด้าน ได้แก่ การรับรู้ถึงประโยชน์ การรับรู้ถึงความใช้งานง่าย ทัศนคติต่อการใช้ และความตั้งใจเลือกใช้งาน

3. วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการการยื่นขอรับสิทธิประโยชน์ด้วยตนเองทางระบบอิเล็กทรอนิกส์ ในเขตพื้นที่สำนักงานประกันสังคมจังหวัดนครสวรรค์ ตามทฤษฎีการประเมินผลการบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ E-S-QUAL (Parasuraman, Zeithaml, & Malhotra, 2005) โดยกำหนดหลักเกณฑ์การประเมินทางด้านต่าง ๆ ไว้ 4 ด้าน ได้แก่ ประสิทธิภาพในการเข้าใช้งานระบบ ความพร้อมใช้งานของระบบ ความสามารถในการทำให้บรรลุเป้าหมาย และการรักษาความลับและความเป็นส่วนตัว

4. วิเคราะห์ข้อมูลเพื่อเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการการยื่นขอรับสิทธิประโยชน์ด้วยตนเองทางระบบอิเล็กทรอนิกส์ ในเขตพื้นที่สำนักงานประกันสังคมจังหวัดนครสวรรค์ จำแนกตามเพศวิเคราะห์โดยการทดสอบค่า t-test และจำแนกตามอายุ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และประเภทของผู้ประกันตนโดยการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนแบบทางเดียว (One – way Analysis of Variance) และเมื่อพบความแตกต่างทางสถิติจึงทดสอบรายคู่ โดยวิธี LSD (Least Significance Difference)

5. การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการยอมรับเทคโนโลยีกับคุณภาพการให้บริการการยื่นขอรับสิทธิประโยชน์ด้วยตนเองทางระบบอิเล็กทรอนิกส์ ในเขตพื้นที่สำนักงานประกันสังคมจังหวัดนครสวรรค์ วิเคราะห์โดยการหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient)

ผลการศึกษาและอภิปรายผล

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลคุณภาพการให้บริการการยื่นขอรับสิทธิประโยชน์ด้วยตนเองทางระบบอิเล็กทรอนิกส์ ในเขตพื้นที่สำนักงานประกันสังคมจังหวัดนครสวรรค์ พบว่าผู้ประกันตนส่วนใหญ่มีระดับความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยความสามารถในการทำให้บรรลุเป้าหมาย อยู่ในอันดับแรก ส่วนอันดับรองลงมา คือ ความพร้อมใช้งานของระบบ ประสิทธิภาพในการเข้าใช้งานระบบ และอันดับสุดท้าย คือ การรักษาความลับและความเป็นส่วนตัว ทั้งนี้เนื่องจากปัจจุบันมีเทคโนโลยีต่าง ๆ เข้ามามีบทบาทในการดำเนินชีวิต ไม่ว่าจะเป็นการซื้อสินค้าผ่านทางออนไลน์ การทำธุรกรรมการเงินผ่านทางออนไลน์ ซึ่งถือว่าไม่ใช่เรื่องใหม่สำหรับคนในปัจจุบัน ซึ่งประกอบกับสำนักงานประกันสังคมจังหวัดนครสวรรค์มีการสนับสนุนให้เจ้าหน้าที่สอนวิธีการใช้งานการยื่นขอรับสิทธิประโยชน์ด้วยตนเองทางระบบอิเล็กทรอนิกส์ให้แก่ผู้ประกันตน จึงทำให้ผู้ประกันตนเกิดความคุ้นชินต่อการยื่นขอรับสิทธิประโยชน์ด้วยตนเองทางระบบอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของนันทิกร เก้าพัฒนสกุล (2562) ศึกษาวิจัยเรื่องคุณภาพการบริการอิเล็กทรอนิกส์ในการสร้างความพึงพอใจของผู้ใช้บริการแอพพลิเคชั่นบัวหลวงเอ็มแบงก์กิ้ง (Bualuang M Banking) พบว่า

ปัจจัยคุณภาพการบริการอิเล็กทรอนิกส์ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการบัวหลวงเอ็มแบ้งก์กิ้งมากที่สุด คือ ปัจจัยด้านประสิทธิภาพ รองลงมาคือ ปัจจัยด้านความพร้อมของระบบ ปัจจัยด้านความเป็นส่วนตัว และปัจจัยด้านการทำให้บรรลุเป้าหมาย ตามลำดับ และสอดคล้องกับงานวิจัยของปุณยวีร์ วีระพงษ์ (2565) ศึกษาวิจัยเรื่องคุณภาพการบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจและความภักดีของผู้ใช้บริการสั่งอาหารผ่านแอปพลิเคชันกรณีศึกษา Grab Food ผลการวิจัยพบว่าปัจจัยความใช้งานง่าย การออกแบบแอพพลิเคชั่น และความเป็นส่วนตัว ส่งผลต่อคุณภาพการบริการทางอิเล็กทรอนิกส์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และเมื่อผู้ใช้งานรับรู้ปัจจัยเหล่านี้ส่งผลต่อความพึงพอใจจึงทำให้ไปสู่ความภักดีของผู้ใช้บริการ

1) ความสามารถในการทำให้บรรลุเป้าหมาย พบว่าผู้ประกันตนส่วนใหญ่มีระดับความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้เนื่องจากเว็บไซต์การยื่นขอรับสิทธิประโยชน์ด้วยตนเองทางระบบอิเล็กทรอนิกส์สามารถตรวจสอบสถานะของการยื่นขอรับสิทธิประโยชน์ได้ตลอดเวลา อีกทั้งเมื่อเกิดความไม่มั่นใจผู้ประกันตนสามารถโทรสอบถามสถานะการพิจารณาประโยชน์ทดแทนได้ที่สายด่วน 1506 จึงทำให้ผู้ประกันตนเกิดความมั่นใจว่าการยื่นขอรับสิทธิประโยชน์ของตนเองจะประสบผลสำเร็จ ซึ่งสอดคล้องกับ ขนิษฐา ศาลางาม (2562) ศึกษาวิจัยเกี่ยวกับ ปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ที่มีผลกระทบต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการผ่านระบบธุรกรรมออนไลน์ ของธนาคารกสิกรไทย ในเขตกรุงเทพมหานคร ที่พบว่า คุณภาพการบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ด้านการทำให้บรรลุผลสำเร็จส่งผลความพึงพอใจของผู้ใช้บริการผ่านระบบธุรกรรมออนไลน์ของธนาคารกสิกรไทยในระดับมากที่สุด

2) ความพร้อมใช้งานของระบบ พบว่าผู้ประกันตนส่วนใหญ่มีระดับความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้เนื่องจากเว็บไซต์การยื่นขอรับสิทธิประโยชน์ด้วยตนเองทางระบบอิเล็กทรอนิกส์ใช้งานได้ตลอด 24 ชั่วโมง สามารถใช้งานได้ทุกที่ ทุกเวลา ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Yang (2001) กล่าวว่าการเชื่อมโยงของการใช้งานแอพพลิเคชั่น การค้นหา การแสดงผล ต้องตอบสนองผู้รับบริการได้อย่างชัดเจน

3) ประสิทธิภาพในการเข้าใช้งานระบบ พบว่าผู้ประกันตนส่วนใหญ่มีระดับความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้เนื่องจากเว็บไซต์การยื่นขอรับสิทธิประโยชน์ด้วยตนเองทางระบบอิเล็กทรอนิกส์สามารถเข้าใช้งานง่าย มีหัวข้อในการขอรับบริการที่ชัดเจนและครอบคลุมต่อการให้บริการ ซึ่งสอดคล้องกับขนิษฐา ศาลางาม (2562) ศึกษาวิจัยเกี่ยวกับ ปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ที่มีผลกระทบต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการผ่านระบบธุรกรรมออนไลน์ ของธนาคารกสิกรไทยในเขตกรุงเทพมหานคร ที่พบว่า คุณภาพการบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ด้านประสิทธิภาพ ส่งผลความพึงพอใจของผู้ใช้บริการผ่านระบบธุรกรรมออนไลน์ของธนาคารกสิกรไทยในระดับมาก

4) การรักษาความลับและความเป็นส่วนตัว พบว่าผู้ประกันตนส่วนใหญ่มีระดับความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้เนื่องจากปัจจุบันมีข่าวการขโมยข้อมูลส่วนบุคคลจำนวนมาก อาจทำให้ผู้ประกันตนบางรายขาดความมั่นใจในการยื่นขอรับสิทธิประโยชน์ด้วยตนเองทางระบบอิเล็กทรอนิกส์ของสำนักงานประกันสังคม ซึ่งไม่สอดคล้องกับขนิษฐา ศาลางาม (2562) ศึกษาวิจัยเกี่ยวกับ ปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ที่มีผลกระทบต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการผ่านระบบธุรกรรมออนไลน์ ของ

ธนาคารกสิกรไทยในเขตกรุงเทพมหานคร ที่พบว่า คุณภาพการบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ด้านความเป็นส่วนตัว ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการผ่านระบบธุรกรรมออนไลน์ของธนาคารกสิกรไทยในระดับมาก

2. ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างคุณภาพการให้บริการกับการยื่นขอรับสิทธิประโยชน์ด้วยตนเองทางระบบอิเล็กทรอนิกส์ ในเขตพื้นที่สำนักงานประกันสังคมจังหวัดนครสวรรค์ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่าความคิดเห็นของผู้ประกันตนต่อคุณภาพการให้บริการการยื่นขอรับสิทธิประโยชน์ด้วยตนเองทางระบบอิเล็กทรอนิกส์แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสามารถอธิบายได้ดังนี้

1) ปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศ พบว่าผู้ประกันตนที่มีเพศแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการการยื่นขอรับสิทธิประโยชน์ด้วยตนเองทางระบบอิเล็กทรอนิกส์ ในเขตพื้นที่สำนักงานประกันสังคมจังหวัดนครสวรรค์แตกต่างกัน ทั้งนี้เนื่องจากเพศที่แตกต่างกันจะมีพฤติกรรมความสนใจ หรือทัศนคติต่อการใช้เทคโนโลยีที่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของขนิษฐา ศาลางาม (2562) ศึกษาวิจัยเกี่ยวกับ ปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ที่มีผลกระทบต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการผ่านระบบธุรกรรมออนไลน์ ของธนาคารกสิกรไทยในเขตกรุงเทพมหานคร ที่พบว่าเพศไม่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการผ่านระบบธุรกรรมออนไลน์ ของธนาคารกสิกรไทย และงานวิจัยของยลธิดา รณกิตติและวีรศักดิ์ ประเสริฐชูวงศ์ (2563) ศึกษาวิจัยเกี่ยวกับปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด ปัจจัยคุณภาพการให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ และปัจจัยคุณภาพการแก้ไขปัญหาที่พบระหว่างการใช้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ที่มีผลกระทบต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเว็บไซต์และแอปพลิเคชันหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ MEB พบว่า ปัจจัยด้านเพศที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน

2) ปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุ พบว่าผู้ประกันตนที่มีอายุแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการการยื่นขอรับสิทธิประโยชน์ด้วยตนเองทางระบบอิเล็กทรอนิกส์ ในเขตพื้นที่สำนักงานประกันสังคมจังหวัดนครสวรรค์แตกต่างกัน ทั้งนี้เนื่องจากอายุที่แตกต่างกันอาจให้ความสนใจและความสำคัญเรื่องการใช้เทคโนโลยีในชีวิตประวันแตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับปาริชาติ สวนผลไม้และสุรภา ไถ้บ้านกวย (2564) ศึกษาวิจัยเกี่ยวกับการจัดการคุณภาพการให้บริการของแอพพลิเคชั่นธนาคาร: กรณีศึกษาธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) พบว่า อายุที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีทางการเงินแอพพลิเคชัน Mobile Banking ของผู้ใช้บริการในกรุงเทพมหานครแตกต่างกัน

3) ปัจจัยส่วนบุคคลด้านระดับการศึกษา พบว่าผู้ประกันตนที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการการยื่นขอรับสิทธิประโยชน์ด้วยตนเองทางระบบอิเล็กทรอนิกส์ ในเขตพื้นที่สำนักงานประกันสังคมจังหวัดนครสวรรค์แตกต่างกัน ทั้งนี้เนื่องจากระดับการศึกษาแตกต่างกัน ทำให้มีโอกาสในการศึกษาเรียนรู้การใช้เทคโนโลยีที่แตกต่างกันด้วย ซึ่งไม่สอดคล้องกับปิยพงศ์ ไทรแก้ว (2563) ศึกษาวิจัยเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ของประชากรในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่าระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการใช้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ไม่แตกต่างกัน

4) ปัจจัยส่วนบุคคลด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือน พบว่าผู้ประกันตนที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการการยื่นขอรับสิทธิประโยชน์ด้วยตนเองทางระบบอิเล็กทรอนิกส์ ในเขตพื้นที่สำนักงานประกันสังคมจังหวัดนครสวรรค์แตกต่างกัน ทั้งนี้เนื่องจากรายได้ที่แตกต่างกันนั้น อาจแสดงถึงโอกาสในการจัดหาอุปกรณ์ที่สามารถรองรับการใช้เทคโนโลยีได้ หรือโอกาสในการเรียนรู้เมื่อมีการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยี ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของปรมะ สตะเวทิน (2546) ที่ได้กล่าวไว้เกี่ยวกับลักษณะของประชากรว่า รายได้ของบุคคลแสดงถึงฐานะทางเศรษฐกิจที่เป็นองค์ประกอบสำคัญที่แสดงถึงศักยภาพในการดูแลตนเอง ผู้ที่สถานภาพทางเศรษฐกิจต่ำจะมีข้อจำกัดในการรับรู้ เรียนรู้ และแสวงหาความรู้ต่าง ๆ

5) ปัจจัยส่วนบุคคลด้านประเภทของผู้ประกันตน พบว่าประเภทของผู้ประกันตนที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการการยื่นขอรับสิทธิประโยชน์ด้วยตนเองทางระบบอิเล็กทรอนิกส์ ในเขตพื้นที่สำนักงานประกันสังคมจังหวัดนครสวรรค์แตกต่างกัน ทั้งนี้เนื่องจากผู้ประกันตนคนละมาตรา อาจมีการรับรู้ หรือโอกาสการเข้าถึงข้อมูลของสำนักงานประกันสังคมที่แตกต่างกัน โดยผู้ประกันตนมาตรา 33 มักมีโอกาสเข้าถึงข้อมูลข่าวสารใหม่ๆจากสำนักงานประกันสังคมได้มากกว่าผู้ประกันตนมาตราอื่น ๆ เนื่องจากมีนายจ้างคอยช่วยเหลือ และให้ความรู้

3. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลการยอมรับเทคโนโลยีของผู้ประกันตนในเขตพื้นที่สำนักงานประกันสังคมจังหวัดนครสวรรค์ พบว่าผู้ประกันตนส่วนใหญ่มีระดับความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยการรับรู้ถึงประโยชน์ อยู่ในอันดับแรก รองลงมาคือ ทัศนคติต่อการใช้ ความตั้งใจเลือกใช้งาน และอันดับสุดท้าย คือ การรับรู้ถึงความใช้งานง่าย ทั้งนี้เนื่องจากเทคโนโลยีต่าง ๆ ได้เข้ามาเกี่ยวข้องต่อการดำเนินชีวิตของคนในปัจจุบันมากยิ่งขึ้น ทำให้ผู้ประกันตนในเขตพื้นที่สำนักงานประกันสังคมจังหวัดนครสวรรค์มีการยอมรับเทคโนโลยีในระดับมาก ทั้งการรับรู้ถึงประโยชน์ การรับรู้ถึงความใช้งานง่าย ทัศนคติต่อการใช้ และความตั้งใจเลือกใช้งาน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของภานุพงศ์ เสกทวีลาภ (2557) ซึ่งกล่าวว่าการใช้เทคโนโลยีเป็นขั้นตอนที่เกิดขึ้นทางจิตใจ เริ่มจากการรับรู้ในวิทยาการนั้นๆ จนยอมรับนำไปใช้ในที่สุด และสอดคล้องกับแนวคิดของอรุโณทัย พยัคฆพงษ์ (2560) ที่ได้กล่าวไว้ว่า พฤติกรรมการยอมรับใช้เทคโนโลยีพฤติกรรมการยอมรับเทคโนโลยีมีอิทธิพลจากทัศนคติของบุคคล โดยจะมีการยอมรับเทคโนโลยีได้เมื่อเกิดการรับรู้ถึงประโยชน์ การรับรู้ถึงความใช้งานง่าย และมีทัศนคติเชิงบวกแล้ว ส่งผลให้เกิดทัศนคติที่ดีต่อการใช้ และนำไปสู่ความตั้งใจใช้เทคโนโลยี เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ดังนี้

1) ด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ พบว่ามีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด ทั้งนี้เนื่องจากผู้ประกันตนรับรู้ถึงความสะดวก ลดค่าใช้จ่ายในการเดินทางเมื่อขอรับสิทธิประโยชน์ด้วยตนเองทางระบบอิเล็กทรอนิกส์ อีกทั้งยังไม่ต้องรอคิวเพื่อเข้ารับบริการเหมือนการยื่นขอรับสิทธิประโยชน์ ณ สำนักงานประกันสังคม ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของกิตติคุณ จงมานัสเจริญ และ โกวิท รพีพิศาล (2560) ศึกษาวิจัยเรื่อง พฤติกรรมการประเมินคุณภาพ และการยอมรับในการใช้แอพพลิเคชั่นเรียกรถรับจ้างสาธารณะ (แท็กซี่) ผ่านสมาร์ทโฟน ในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า การยอมรับการใช้แอพพลิเคชั่นเรียกรถรับจ้างสาธารณะ

ผ่านสมาร์ทโฟนในด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ที่ได้รับจากตัวแอปพลิเคชันสามารถตอบสนองความต้องการและผู้ใช้ยอมรับกับการใช้งานได้ โดยรวมอยู่ในระดับมาก

2) ด้านทัศนคติต่อการใช้ พบว่ามีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด ทั้งนี้เนื่องจากปัจจุบันการใช้เทคโนโลยีต่าง ๆ ไม่ใช่เรื่องไกลตัวอีกต่อไป เมื่อสำนักงานประกันสังคมมีช่องทางการยื่นขอรับสิทธิประโยชน์ทางอิเล็กทรอนิกส์ผู้ประกันตนจึงมีความกล้าที่จะเลือกใช้บริการ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของปริชาติ ปัญญาประชุม และกาญจนา หินเธาว์ (2565) ศึกษาวิจัยเรื่อง การยอมรับเทคโนโลยีและพฤติกรรมผู้บริโภคออนไลน์ที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อกาแฟเพื่อสุขภาพแบบออนไลน์ของกลุ่ม Gen X ในประเทศไทยพบว่า พฤติกรรมผู้บริโภคออนไลน์ด้านการรับรู้ทางออนไลน์ ด้านความต่อเนื่อง และด้านทัศนคติต่อสื่อออนไลน์มีผลกระทบเชิงบวกต่อการตัดสินใจซื้อกาแฟเพื่อสุขภาพผ่านทางออนไลน์ของกลุ่ม Gen X อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

3.) ด้านความตั้งใจเลือกใช้งาน พบว่ามีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้เนื่องจากในปัจจุบันมีช่องทางการประชาสัมพันธ์มากมาย ผู้ประกันตนเห็นถึงข้อดีข้อเสียของการรับบริการซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของปริชาติ ปัญญาประชุม และกาญจนา หินเธาว์ (2565) ศึกษาวิจัย เรื่อง การยอมรับเทคโนโลยีและพฤติกรรมผู้บริโภคออนไลน์ที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อกาแฟเพื่อสุขภาพแบบออนไลน์ของกลุ่ม Gen X ในประเทศไทยพบว่า พฤติกรรมผู้บริโภคออนไลน์ด้านการรับรู้ทางออนไลน์ ด้านความต่อเนื่อง และด้านทัศนคติต่อสื่อออนไลน์มีผลกระทบเชิงบวกต่อการตัดสินใจซื้อกาแฟเพื่อสุขภาพผ่านทางออนไลน์ของกลุ่ม Gen X อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

4.) ด้านการรับรู้ถึงความใช้งานง่าย พบว่ามีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้เนื่องจากผู้ประกันตนรับรู้ว่าการยื่นขอรับสิทธิประโยชน์ด้วยตนเองทางระบบอิเล็กทรอนิกส์ สามารถใช้งานง่าย สามารถยื่นได้ทุกที่ทุกเวลา ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของชุตินันท์ เชี่ยวพาพานิชย์ (2563) ศึกษาวิจัยเรื่องการยอมรับเทคโนโลยีและพฤติกรรมที่มีต่อการตัดสินใจใช้บริการ Application Grab ของเจเนอเรชั่น C ในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่าการยอมรับเทคโนโลยี ด้านความง่ายในการใช้งาน มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

4. ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างการยอมรับเทคโนโลยีกับคุณภาพการให้บริการการยื่นขอรับสิทธิประโยชน์ด้วยตนเองทางระบบอิเล็กทรอนิกส์ ในเขตพื้นที่สำนักงานประกันสังคมจังหวัดนครสวรรค์ รวมทุกด้าน พบว่า มีความสัมพันธ์กันเชิงบวกในระดับสูงอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ทั้งนี้เนื่องจากผู้ประกันตนมีการยอมรับและมีการใช้งานเทคโนโลยีในชีวิตประจำวัน เช่นการจ่ายเงินชำระสินค้าผ่านทางโทรศัพท์มือถือสมาร์ทโฟน (Mobile Banking Applications) การซื้อสินค้าและบริการทางระบบอิเล็กทรอนิกส์ เป็นต้น ซึ่งทำให้เกิดความคุ้นชินในการใช้ระบบอิเล็กทรอนิกส์ และส่งผลต่อการยื่นขอรับสิทธิประโยชน์ด้วยตนเองทางระบบอิเล็กทรอนิกส์ ในเขตพื้นที่สำนักงานประกันสังคมจังหวัดนครสวรรค์ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของพิษณุ บวรเกียรติ์สกุล (2563) ที่พบว่า ผู้ประกันตนของกองทุนประกันสังคมมีการยอมรับในนวัตกรรม การเงินและมีความพร้อมที่จะใช้งานนวัตกรรมการเงินอยู่ในระดับที่สูงต่อการเลือกช่องทางการรับ เงินชดเชยตามสิทธิประโยชน์จากกองทุนประกันสังคม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

และสอดคล้องกับงานวิจัยของเสาวลักษณ์ พูลทรัพย์ (2562) การยอมรับเทคโนโลยีที่ผลต่อความตั้งใจใช้บริการชำระเงินสมทบกองทุนประกันสังคมผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment) ของสำนักงานประกันสังคม ผลการวิจัยพบว่า การยอมรับเทคโนโลยี ด้านทัศนคติที่มีต่อการใช้ ด้านความไว้วางใจระบบ และด้านความง่ายในการใช้งาน มีผลต่อความตั้งใจใช้บริการชำระเงินสมทบกองทุนประกันสังคมผ่าน ระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment) ของสำนักงานประกันสังคม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ข้อเสนอแนะ

1. จากการวิจัยพบว่า คุณภาพการให้บริการการยื่นขอรับสิทธิประโยชน์ด้วยตนเองทางระบบอิเล็กทรอนิกส์ ในเขตพื้นที่สำนักงานประกันสังคมจังหวัดนครสวรรค์ ด้านการรักษาความลับและความเป็นส่วนตัว อยู่ในระดับปานกลาง โดยในหัวข้อความไว้วางใจว่าข้อมูลจะไม่รั่วไหล มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ดังนั้น สำนักงานประกันสังคมควรเพิ่มระบบรักษาความปลอดภัยทางระบบอิเล็กทรอนิกส์ และจำกัดผู้เข้าถึงข้อมูลความลับและความเป็นส่วนตัวของผู้ประกันตนให้มีความปลอดภัยมากที่สุด

2. จากการวิจัย คุณภาพการให้บริการการยื่นขอรับสิทธิประโยชน์ด้วยตนเองทางระบบอิเล็กทรอนิกส์ ในเขตพื้นที่สำนักงานประกันสังคมจังหวัดนครสวรรค์ ด้านความสามารถในการทำให้บรรลุเป้าหมาย โดยภาพอยู่ในระดับมาก และมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด เพื่อเป็นการพัฒนาคุณภาพการให้บริการทางระบบอิเล็กทรอนิกส์ด้านความสามารถในการทำให้บรรลุเป้าหมายให้ดียิ่งขึ้น สำนักงานประกันสังคมควรเพิ่มการแจ้งเตือนเป็นระยะเวลาในการดำเนินการสำหรับการยื่นขอรับสิทธิประโยชน์ด้วยตนเองทางระบบอิเล็กทรอนิกส์ให้ผู้ประกันตนได้ทราบ เพื่อให้ผู้ประกันตนทราบถึงระยะเวลาการรอคอยการพิจารณาสิทธิประโยชน์ที่ขอรับจากสำนักงานประกันสังคม และมั่นใจได้ว่าการยื่นขอรับสิทธิประโยชน์ของผู้ประกันตนนั้นจะสำเร็จ

3. สำนักงานประกันสังคม ควรพัฒนาการยื่นขอรับสิทธิประโยชน์ด้วยตนเองทางระบบอิเล็กทรอนิกส์เพื่อรองรับการเข้าถึงของผู้ประกันตนในทุกระดับ และควรส่งเสริมการประชาสัมพันธ์สร้างแรงจูงใจในผู้ประกันตนเห็นถึงประโยชน์ของการยื่นขอรับสิทธิประโยชน์ด้วยตนเองทางระบบอิเล็กทรอนิกส์

บรรณานุกรม

กิตติคุณ จงมานัสเจริญ และ โกวิท รพีพิศาล. (2560). พฤติกรรมการประเมินคุณภาพ และการยอมรับในการใช้แอพพลิเคชั่นเรียกรถรับจ้างสาธารณะ(แท็กซี่) ผ่านสมาร์ทโฟน ในเขตกรุงเทพมหานคร. ใน ผู้ช่วยศาสตราจารย์อารีรัตน์ แย้มเกษร (บ.ก.), *การประชุมวิชาการระดับชาติ มหาวิทยาลัยรังสิต ประจำปี 2560* (น. 179-189). มหาวิทยาลัยรังสิต.

ขนิษฐา ศาลางาม. (2562). *ปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ที่มีผลกระทบต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการผ่านระบบธุรกรรมออนไลน์ ของธนาคารกสิกรไทย ในเขตกรุงเทพมหานคร* [วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรังสิต]. https://rsuir-library.rsu.ac.th/handle/123456789/277

ชุตินันท์ เชี่ยวพานิชย์. (2563). *การยอมรับเทคโนโลยีและพฤติกรรมที่มีต่อการตัดสินใจใช้บริการ Application Grab ของเจเนอเรชั่น C ในเขตกรุงเทพมหานคร* [สารนิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ]. http://ir-ithesis.swu.ac.th/dspace/bitstream/123456789/1423/1/gs602130001.pdf

ถวิล ธาราโภชน์. (2526). *จิตวิทยาสังคม* (พิมพ์ครั้งที่ 3). กรุงเทพมหานคร: โอเดียนสโตร์.

นันทิกร เก้าพัฒนสกุล. (2562). *คุณภาพการบริการอิเล็กทรอนิกส์ในการสร้างความพึงพอใจของผู้ใช้บริการแอพพลิเคชั่นบัวหลวงเอ็มแบงก์กิ้ง (Bualuang M Banking)* [การค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์]. https://ethesisarchive.library.tu.ac.th/thesis/2019/TU_2019_6102030894_11696_12121.pdf

ปุณยวีร์ วีระพงษ์. (2565). *คุณภาพการบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจและความภักดีของผู้ใช้บริการสั่งอาหารผ่านแอปพลิเคชั่นกรณีศึกษา Grab Food* [สารนิพนธ์ปริญญาการจัดการมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์]. มหาวิทยาลัยมหิดล.

ปิยพงศ์ ไทรแก้ว. (2563). *ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ ของประชากรในเขตกรุงเทพมหานคร* [การค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง]. https://mmm.ru.ac.th/MMM/IS/ml10/6114962078.pdf

ปรมะ สตะเวทิน. (2546). *หลักนิเทศศาสตร์.* กรุงเทพฯ: รุ่งเรืองสาส์น.

ปาริชาติ สวนผลไม้ และ สุรภา ไถ้บ้านกวย. (2564). *การจัดการคุณภาพการให้บริการของแอพพลิเคชั่นธนาคาร: กรณีศึกษาธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)*. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง]. http://www.vl-abstract.ru.ac.th/AbstractPdf/2563-1-1_1623675479.pdf

ปริชาติ ปัญญาประชุม และ กาญจนา หินเธาว์. (ตุลาคม-ธันวาคม 2565). การยอมรับเทคโนโลยีและพฤติกรรมผู้บริโภคออนไลน์ที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อกาแฟเพื่อสุขภาพแบบออนไลน์ของกลุ่ม Gen X ในประเทศไทย. *วารสารวิชาการและวิจัย มหาวิทยาลัยภาคตะวันออกเฉียงเหนือ*, *12*(4), 70-85.

พิษณุ บวรเกียรติ์สกุล. (2563). *ความสัมพันธ์ของการยอมรับเทคโนโลยีกับการเลือกใช้นวัตกรรมการเงินการบัญชีกองทุนประกันสังคม* [วิทยานิพนธ์ปริญญาบัญชีมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย]. https://tdc.thailis.or.th/tdc/dccheck.php?Int_code=7&RecId=3250&obj_id=34268

ภานุพงศ์ เสกทวีลาภ. (2557). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจด้านพฤติกรรมการใช้ Cloud Storage ในระดับ Software-as-a-Service (SaaS) ของพนักงานองค์กรเอกชนในเขตพื้นที่เศรษฐกิจของกรุงเทพมหานคร* [สารนิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ]. http://dspace.bu.ac.th/jspui/handle/123456789/1261

ยลธิดา รณกิตติ. (2563). *ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด ปัจจัยคุณภาพการให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ และปัจจัยคุณภาพการแก้ไขปัญหาที่พบระหว่างการใช้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ที่มีผลกระทบต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเว็บไซต์และแอปพลิเคชันหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ MEB* [วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรังสิต]. https://rsuir-library.rsu.ac.th/handle/123456789/1460

เสาวลักษณ์ พูลทรัพย์. (2562). *การยอมรับเทคโนโลยีที่มีผลต่อความตั้งใจใช้บริการชำระเงินสมทบกองทุนประกันผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment) ของสำนักงานประกันสังคม* [การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี]. http://www.repository.rmutt.ac.th/xmlui/handle/123456789/3808

อรุโณทัย พยัคฆพงษ์. (พฤษภาคม-สิงหาคม 2560). แบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยีในการแข่งขันทางการตลาด. *วารสารวิชาการ มหาวิทยาลัยธนบุรี, 11*(25), 128-136.

Davis, F. D., Bagozzi, R. P., & Warshaw, P. R. (1989). User acceptance of computer technology A comparison of two theoretical models. *Management Science*, *35*(8), 982-1003.

Parasuraman, A., Zeithaml, V. A. & Malhotra, A. (2005). E-S-QUAL: A multiple-Item Scale for Assessing Electronic Service Quality. *Journal of Service Research*, *7*(3), 213–234.

Yang, Z. (2001). *Consumer perceptions of service quality in Internet-based electronic commerce*. Paper presented at the Proceedings of the EMAC Conference.

การพัฒนาสิทธิประโยชน์จากกองทุนประกันสังคมของผู้ประกันตน สำนักงานประกันสังคมจังหวัดสมุทรสาคร

Development of Benefits from the Social Security Fund of Insured Persons, Social Security Office, Samut Sakhon Province

ก้อง เครือจันทร์[1] และเพ็ญศรี ฉิรินัง[2]

Kong Kruechan[1] and Pensri Chirinang[2]

นักศึกษาปริญญาโท หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ[1]

อาจารย์ประจำ หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ[2]

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์[1,2]

E-mail: Kong.k2530@gmail.com[1]

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ (1) เพื่อเปรียบเทียบสภาพความเป็นจริงกับความคาดหวังของผู้ประกันตนสำนักงานประกันสังคมจังหวัดสมุทรสาครต่อสิทธิประโยชน์กองทุนประกันสังคม (2) เพื่อเสนอแนวทางการพัฒนาสิทธิประโยชน์จากกองทุนประกันสังคมของผู้ประกันตนสำนักงานประกันสังคมจังหวัดสมุทรสาคร การวิจัยนี้เป็นการวิจัยแบบผสมผสาน การวิจัยเชิงปริมาณ ประชากร จำนวน 400 คน ได้แก่ ประชาชนที่มารับบริการของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดสมุทรสาคร เก็บรวบรวมโดยใช้แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าที และการวิจัยเชิงคุณภาพ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ จำนวนทั้งสิ้น 7 คน ได้แก่ ประชาชนที่มารับบริการของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดสมุทรสาคร และวิเคราะห์ข้อมูลด้วยวิธีการวิเคราะห์เนื้อหา ผลการวิจัย (1) พบว่า สภาพความเป็นจริงกับความคาดหวังของผู้ประกันตนสำนักงานประกันสังคมจังหวัดสมุทรสาครต่อสิทธิประโยชน์กองทุนประกันสังคม ตามพระราชบัญญัติประกันสังคม พ.ศ. 2533 และที่แก้ไขเพิ่มเติม โดยภาพรวมและรายด้านมีความแตกต่างกัน (2) แนวทางการพัฒนาสิทธิประโยชน์จากกองทุนประกันสังคมของผู้ประกันตนสำนักงานประกันสังคม จังหวัดสมุทรสาคร พบว่า ประกอบด้วย (ก) ควรปรับสิทธิประโยชน์จากกองทุนประกันสังคมเพื่อให้ผู้ประกันตนได้รับสิทธิประโยชน์ที่เพิ่มขึ้น (ข) ควรปรับแก้กฎหรือระเบียบ เพื่อลดขั้นตอนที่ไม่จำเป็นในการขอรับสิทธิประโยชน์ และ (ค) ควรเพิ่มเจ้าหน้าที่ให้เพียงพอกับภาระงานหรือผู้มารับบริการ และนำเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้ในการให้บริการ เพื่อความรวดเร็วและเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

คำสำคัญ: สิทธิประโยชน์ กองทุนประกันสังคม สำนักงานประกันสังคม จังหวัดสมุทรสาคร

Abstract

The purposes of this study were (1) to compare the reality with the expectations of insured persons of the Social Security Office, Samut Sakhon Province, regarding Social Security Fund benefits; (2) to propose guidelines for developing benefits from the Social Security Fund of Insured person, Social Security Office, Samut Sakhon Province. This research is a mixed methods research. Quantitative research: population of 400 people, including people who come to receive services from the Social Security Office, Samut Sakhon Province Collected using questionnaires Statistics used in data analysis include frequency, percentage, mean, standard deviation, and t-value and qualitative research. Important informant There are a total of 7 people, including people who come to receive services from the Social Security Office, Samut Sakhon Province. and analyzed the data using content analysis. Research results (1) found that the reality and expectations of insured persons of the Social Security Office, Samut Sakhon Province, regarding Social Security Fund benefits. According to the Social Security Act B.E. 2533 and its amendments. Overall and each aspect There is a difference, (2) Guidelines for developing benefits from the Social Security Fund of insured persons, Social Security Office, Samut Sakhon Province, found to include (a) Benefits from the Social Security Fund should be adjusted. so that insured persons receive increased benefits (b) Rules or regulations should be revised. To reduce unnecessary steps in applying for benefits, (c) Staff should be increased to meet the workload or the number of people receiving services. and apply technology to provide services for speed and increased efficiency in operations.

Keywords: Benefits social security, fund social security office, Samut Sakhon province

บทนำ

การประกันสังคมในประเทศไทย ในประเทศไทยกองทุนเงินทดแทน นับเป็นก้าวแรกของการประกันสังคมไทยที่ให้หลักประกันแก่ลูกจ้างกรณีประสบอันตราย หรือเจ็บป่วยด้วยโรคอันเนื่องมาจากการทำงาน ทั้งนี้กองทุนเงินทดแทน เกิดขึ้นในประเทศไทยครั้งแรกเมื่อปี 2515 ภายใต้การบริหารของสำนักงานกองทุนเงินทดแทน กรมแรงงาน ตามประกาศคณะปฏิวัติฉบับที่ 103 ลงวันที่ 16 มีนาคม 2515 โดยในปีแรกของการให้ความคุ้มครองจะครอบคลุมเฉพาะสถานประกอบการที่มีลูกจ้าง 20 คนขึ้นไปที่อยู่ในเขตกรุงเทพฯ แล้วจึงค่อยๆ ขยายความคุ้มครองออกไปจนครบทุกจังหวัดทั่วประเทศในวันที่ 1 กรกฎาคม 2531 (สำนักงานประกันสังคม, 2566)

สำนักงานประกันสังคมได้รับการจัดตั้งขึ้นภายใต้กระทรวงมหาดไทย เมื่อวันที่ 3 กันยายน 2533 งานที่เกี่ยวข้องกับการจัดหาประกันสังคมและกองทุนเงินทดแทนได้ถูกโอนจากกรมประชาสงเคราะห์และกรม

แรงงานตามลำดับไปยังสำนักงานประกันสังคม ปัจจุบันงานประกันสังคมได้ดำเนินการมาเป็นระยะเวลา 33 ปี มีภารกิจหลักในการให้ความคุ้มครองแก่ผู้ประกันตนรวมทั้งสิ้น 24.63 ล้านคน (สำนักงานประกันสังคม, 2566) ให้ได้รับสิทธิประโยชน์จากกองทุนประกันสังคม เมื่อผู้ประกันตนประสบอันตรายหรือเจ็บป่วย ทุพพลภาพ หรือตาย อันมิใช่เนื่องจากการทำงาน รวมถึงการคลอดบุตร สงเคราะห์บุตร ชราภาพ และว่างงาน ทั้งนี้เป็นไปตามหลักเกณฑ์ และอัตราที่กฎหมายกำหนด

สำนักงานประกันสังคมจังหวัดสมุทรสาคร เป็นหน่วยงานราชการส่วนภูมิภาคที่อยู่ในพื้นที่แหล่งอุตสาหกรรม มีการขยายตัวของโรงงานอุตสาหกรรมอย่างต่อเนื่อง มีสถานประกอบการที่ขึ้นทะเบียนกับสำนักงานประกันสังคมจังหวัดสมุทรสาครจำนวน 8,461 แห่ง และมีผู้ประกันตนที่ขึ้นทะเบียนอยู่ในความรับผิดชอบจำนวนมากถึง 351,433 คน (กองวิจัยและพัฒนา สำนักงานประกันสังคม, 2567) ประชากรส่วนใหญ่ในจังหวัดสมุทรสาครเป็นลูกจ้างทำงานในโรงงานอุตสาหกรรม และขึ้นทะเบียนกับสำนักงานประกันสังคม โดยผู้ประกันตนส่วนใหญ่มีความรู้ความเข้าใจในเรื่องสิทธิประโยชน์กองทุนประกันสังคม และยื่นขอรับสิทธิประโยชน์เมื่อตนเองมีสิทธิ และจากประสบการณ์ในการปฏิบัติงานในสำนักงานประกันสังคมจังหวัดสมุทรสาคร พบว่าผู้ประกันตนที่ยื่นขอรับสิทธิประโยชน์ส่วนใหญ่ได้รับสิทธิครบถ้วน แต่ผู้ประกันตนยังไม่ค่อยพอใจกับหลักเกณฑ์และอัตราของสิทธิประโยชน์ตามที่กฎหมายกำหนด เนื่องจากสิทธิประโยชน์บางกรณีมีการประกาศใช้มาเป็นเวลานานและไม่ได้รับการแก้ไขปรับปรุงเพื่อเพิ่มสิทธิประโยชน์ ให้มีความสอดคล้องกับสภาวะเศรษฐกิจ และสังคมที่เปลี่ยนแปลงไป ผู้ประกันตนที่มายื่นขอรับสิทธิประโยชน์ที่สำนักงานประกันสังคมจังหวัดสมุทรสาครส่วนใหญ่มีความคาดหวังว่าสิทธิประโยชน์จากกองทุนประกันสังคมจะได้รับการปรับปรุงแก้ไขเพิ่มสิทธิประโยชน์ให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจในปัจจุบันที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างต่อเนื่อง

จากปัญหาที่ได้กล่าวมาข้างต้น การที่จะทำให้ผู้ประกันตนได้รับสิทธิประโยชน์จากกองทุนประกันสังคมครบถ้วน และเป็นไปตามหลักเกณฑ์และอัตราที่กฎหมายประกันสังคมกำหนดนั้น ปัจจัยหนึ่งที่มีความสำคัญก็คือการพัฒนาสิทธิประโยชน์จากกองทุนประกันสังคมให้มีความสอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจในปัจจุบันที่เปลี่ยนแปลงอย่างต่อเนื่อง ด้วยเหตุนี้ ผู้ศึกษาในฐานะที่เป็นผู้ปฏิบัติงานในสำนักงานประกันสังคมจังหวัดสมุทรสาคร และมีส่วนเกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานด้านการจ่ายสิทธิประโยชน์จากกองทุนประกันสังคมให้แก่ผู้ประกันตน จึงต้องการศึกษาความคาดหวังของผู้ประกันตนต่อสิทธิประโยชน์จากกองทุนประกันสังคมว่าเป็นอย่างไรบ้าง เพราะสิทธิประโยชน์บางกรณีมีการประกาศใช้มาเป็นเวลานาน เพื่อนำมาพัฒนาสิทธิประโยชน์จากกองทุนประกันสังคมและจ่ายสิทธิประโยชน์ให้แก่ผู้ประกันตนให้มีความเหมาะสมครบถ้วน สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจ สมดังเจตนารมณ์ของกฎหมายต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อเปรียบเทียบสภาพความเป็นจริงและความคาดหวังของผู้ประกันตนสำนักงานประกันสังคมจังหวัดสมุทรสาครต่อสิทธิประโยชน์กองทุนประกันสังคม

2. เพื่อเสนอแนวทางการพัฒนาสิทธิประโยชน์จากกองทุนประกันสังคมของผู้ประกันตนสำนักงานประกันสังคมจังหวัดสมุทรสาคร

การทบทวนวรรณกรรม

ประโยชน์ทดแทนจากกองทุนประกันสังคม ดังต่อไปนี้ (พระราชบัญญัติประกันสังคม พ.ศ. 2533 และที่แก้ไขเพิ่มเติม พ.ศ. 2558, 2558)

(1) ประโยชน์ทดแทนในกรณีประสบอันตรายหรือเจ็บป่วย

(2) ประโยชน์ทดแทนในกรณีคลอดบุตร

(3) ประโยชน์ทดแทนในกรณีทุพพลภาพ

(4) ประโยชน์ทดแทนในกรณีตาย

(5) ประโยชน์ทดแทนในกรณีสงเคราะห์บุตร

(6) ประโยชน์ทดแทนในกรณีชราภาพ

(7) ประโยชน์ทดแทนในกรณีว่างงาน ยกเว้นผู้ประกันตนตาม มาตรา 39

ประโยชน์ทดแทนในกรณีประสบอันตรายหรือเจ็บป่วย

มาตรา 62(3) ผู้ประกันตนมีสิทธิได้รับประโยชน์ทดแทนในกรณีประสบอันตรายหรือเจ็บป่วยอันมิใช่เนื่องจากการทำงาน ต่อเมื่อภายในระยะเวลาสิบห้าเดือนก่อนวันรับบริการทางการแพทย์ ผู้ประกันตนได้จ่ายเงินสมทบมาแล้วไม่น้อยกว่าสามเดือน

มาตรา 63 ประโยชน์ทดแทนในกรณีประสบอันตรายหรือเจ็บป่วยอันมิใช่เนื่องจากการทำงาน ได้แก่

(1) ค่าตรวจวินิจฉัยโรค

(2) ค่าบำบัดทางการแพทย์

(3) ค่ากินอยู่และรักษาพยาบาลในสถานพยาบาล

(4) ค่ายาและค่าเวชภัณฑ์

(5) ค่ารถพยาบาลหรือค่าพาหนะรับส่งผู้ป่วย

(6) ค่าบริการอื่นที่จำเป็น

ทั้งนี้ ตามหลักเกณฑ์และอัตราที่คณะกรรมการการแพทย์กำหนดโดย ความเห็นชอบของคณะกรรมการ

ผู้ประกันตนที่ต้องหยุดงานเพื่อการรักษาพยาบาลตามคำสั่งของแพทย์ ให้ได้รับเงินทดแทนการขาดรายได้ตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้ในมาตรา 64 ด้วย

มาตรา 64 ในกรณีที่ผู้ประกันตนประสบอันตรายหรือเจ็บป่วยอันมิใช่เนื่องจากการทำงาน ให้ผู้ประกันตนมีสิทธิได้รับเงินทดแทนการขาดรายได้ใน อัตราร้อยละห้าสิบของค่าจ้างตามมาตรา 57 สำหรับการที่ผู้ประกันตนต้องหยุดงานเพื่อการรักษาพยาบาลตามคำสั่งของแพทย์ครั้งหนึ่งไม่เกินเก้าสิบวัน และในระยะเวลาหนึ่งปีปฏิทินต้องไม่เกินหนึ่งร้อยแปดสิบวัน เว้นแต่การเจ็บป่วย ด้วยโรคเรื้อรังตามที่กำหนดใน

กฎกระทรวง ก็ให้มีสิทธิได้รับเงินทดแทนการขาด รายได้เกินหนึ่งร้อยแปดสิบวันแต่ไม่เกินสามร้อยหกสิบห้าวัน

ประโยชน์ทดแทนในกรณีคลอดบุตร

มาตรา 65(1) ผู้ประกันตนมีสิทธิได้รับประโยชน์ทดแทนในกรณีคลอดบุตรสำหรับตนเองหรือภริยาหรือสำหรับหญิงซึ่งอยู่กินด้วยกันฉันสามีภริยากับผู้ประกันตนโดยเปิดเผยตามระเบียบที่เลขาธิการกำหนดถ้าผู้ประกันตนไม่มีภริยาทั้งนี้ ต่อเมื่อภายในระยะเวลาสิบห้าเดือนก่อนวันรับบริการทางการแพทย์ผู้ประกันตนได้จ่ายเงินสมทบมาแล้วไม่น้อยกว่าเจ็ดเดือน

มาตรา 66 ประโยชน์ทดแทนในกรณีคลอดบุตร ได้แก่

(1) ค่าตรวจและรับฝากครรภ์

(2) ค่าบำบัดทางการแพทย์

(3) ค่ายาและค่าเวชภัณฑ์

(4) ค่าทำคลอด

(5) ค่ากินอยู่และรักษาพยาบาลในสถานพยาบาล

(6) ค่าบริบาลและค่ารักษาพยาบาลทารกแรกเกิด

(7) ค่ารถพยาบาลหรือค่าพาหนะรับส่งผู้ป่วย

(8) ค่าบริการอื่นที่จำเป็น

ทั้งนี้ ตามหลักเกณฑ์และอัตราที่คณะกรรมการการแพทย์กำหนดโดย ความเห็นชอบของคณะกรรมการ

(2) ผู้ประกันตนซึ่งต้องหยุดงานเพื่อการคลอดบุตรให้ได้รับเงินสงเคราะห์การหยุดงานเพื่อการคลอดบุตรตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้ในมาตรา 67 ด้วย

ประโยชน์ทดแทนในกรณีทุพพลภาพ

มาตรา 69(1) ผู้ประกันตนมีสิทธิได้รับประโยชน์ทดแทนในกรณีทุพพลภาพอันมิใช่เนื่องจากการทำงาน ต่อเมื่อภายในระยะเวลาสิบห้าเดือนก่อนทุพพลภาพผู้ประกันตนได้จ่ายเงินสมทบมาแล้วไม่น้อยกว่าสามเดือน

มาตรา 70 ประโยชน์ทดแทนในกรณีทุพพลภาพ ได้แก่

(1) ค่าตรวจวินิจฉัยโรค

(2) ค่าบำบัดทางการแพทย์

(3) ค่ายาและค่าเวชภัณฑ์

(4) ค่ากินอยู่และรักษาพยาบาลในสถานพยาบาล

(5) ค่ารถพยาบาลหรือค่าพาหนะรับส่งผู้ทุพพลภาพ

(6) ค่าฟื้นฟูสมรรถภาพทางร่างกาย จิตใจและอาชีพ

(7) ค่าบริการอื่นที่จำเป็น

ทั้งนี้ ตามหลักเกณฑ์และอัตราที่คณะกรรมการการแพทย์กำหนดโดย ความเห็นชอบของคณะกรรมการ

มาตรา 71(2) ในกรณีที่ผู้ประกันตนทุพพลภาพอันมิใช่เนื่องจากการ ทำงานให้มีสิทธิได้รับเงินทดแทนการขาดรายได้ในอัตราร้อยละห้าสิบของค่าจ้าง ตามมาตรา 57 ตลอดชีวิต

ประโยชน์ทดแทนในกรณีตาย

มาตรา 73(1) ในกรณีที่ผู้ประกันตนถึงแก่ความตายโดยมิใช่ประสบอันตราย หรือเจ็บป่วยเนื่องจากการทำงาน ถ้าภายในระยะเวลาหกเดือนก่อนถึงแก่ความตายผู้ประกันตนได้จ่ายเงินสมทบมาแล้วไม่น้อยกว่าหนึ่งเดือนให้จ่ายประโยชน์ทดแทนในกรณีตาย ดังนี้

(1) เงินค่าทำศพตามอัตราที่กำหนดในกฎกระทรวง แต่ต้องไม่น้อยกว่าหนึ่งร้อยเท่าของอัตราสูงสุดของค่าจ้างขั้นต่ำรายวันตามกฎหมายว่าด้วยการคุ้มครองแรงงาน ให้จ่ายให้แก่บุคคลตามลำดับ ดังนี้

(ก) บุคคลซึ่งผู้ประกันตนทำหนังสือระบุให้เป็นผู้จัดการศพและ ได้เป็นผู้จัดการศพผู้ประกันตน

(ข) สามีภริยา บิดามารดา หรือบุตรของผู้ประกันตนซึ่งมีหลักฐาน แสดงว่าเป็นผู้จัดการศพผู้ประกันตน

(ค) บุคคลอื่นซึ่งมีหลักฐานแสดงว่าเป็นผู้จัดการศพผู้ประกันตน

(2) เงินสงเคราะห์กรณีที่ผู้ประกันตนถึงแก่ความตาย ให้จ่ายแก่บุคคลซึ่งผู้ประกันตนทำหนังสือระบุให้เป็นผู้มีสิทธิได้รับเงินสงเคราะห์นั้น แต่ถ้าผู้ประกันตนมิได้มีหนังสือระบุไว้ก็ให้นำมาเฉลี่ยจ่ายให้แก่สามีภริยา บิดามารดา หรือบุตรของผู้ประกันตนในจำนวนที่เท่ากัน ดังนี้

(ก) ถ้าก่อนถึงแก่ความตายผู้ประกันตนได้ส่งเงินสมทบมาแล้ว ตั้งแต่สามสิบหกเดือนขึ้นไป แต่ไม่ถึงสิบปี ให้จ่ายเงินสงเคราะห์เป็นจำนวนเท่ากับร้อยละห้าสิบของค่าจ้างรายเดือนที่คำนวณได้ตามมาตรา 57 คูณด้วยสาม

(ข) ถ้าก่อนถึงแก่ความตายผู้ประกันตนได้ส่งเงินสมทบมาแล้วตั้งแต่สิบปีขึ้นไป ให้จ่ายเงินสงเคราะห์เป็นจำนวนเท่ากับร้อยละห้าสิบของ ค่าจ้างรายเดือนที่คำนวณได้ตามมาตรา 57 คูณด้วยสิบ

ประโยชน์ทดแทนในกรณีสงเคราะห์บุตร

มาตรา 74 ผู้ประกันตนมีสิทธิได้รับประโยชน์ทดแทนในกรณีสงเคราะห์บุตรต่อเมื่อผู้ประกันตนได้จ่ายเงินสมทบมาแล้วไม่น้อยกว่าหนึ่งปีและได้รับสงเคราะห์ในจำนวนบุตรไม่เกินสองคน

ประโยชน์ทดแทนในกรณีชราภาพ

มาตรา 76 ผู้ประกันตนมีสิทธิได้รับประโยชน์ทดแทนในกรณีชราภาพต่อเมื่อผู้ประกันตนได้จ่ายเงินสมทบมาแล้วไม่น้อยกว่าสิบห้าปีไม่ว่าระยะเวลาสิบห้าปีนั้นจะติดต่อกันหรือไม่ก็ตาม และผู้ประกันตนนั้นต้องมีอายุครบห้าสิบห้าปี บริบูรณ์ขึ้นไป

ประโยชน์ทดแทนในกรณีว่างงาน

มาตรา 78 ลูกจ้างซึ่งเป็นผู้ประกันตนมีสิทธิได้รับประโยชน์ทดแทนในกรณีว่างงานต่อเมื่อผู้ประกันตนได้จ่ายเงินสมทบมาแล้วไม่น้อยกว่าหกเดือนและต้องอยู่ภายในระยะเวลาสิบห้าเดือนก่อนการว่างงานและจะต้องเป็นผู้ที่อยู่ในเงื่อนไขดังต่อไปนี้

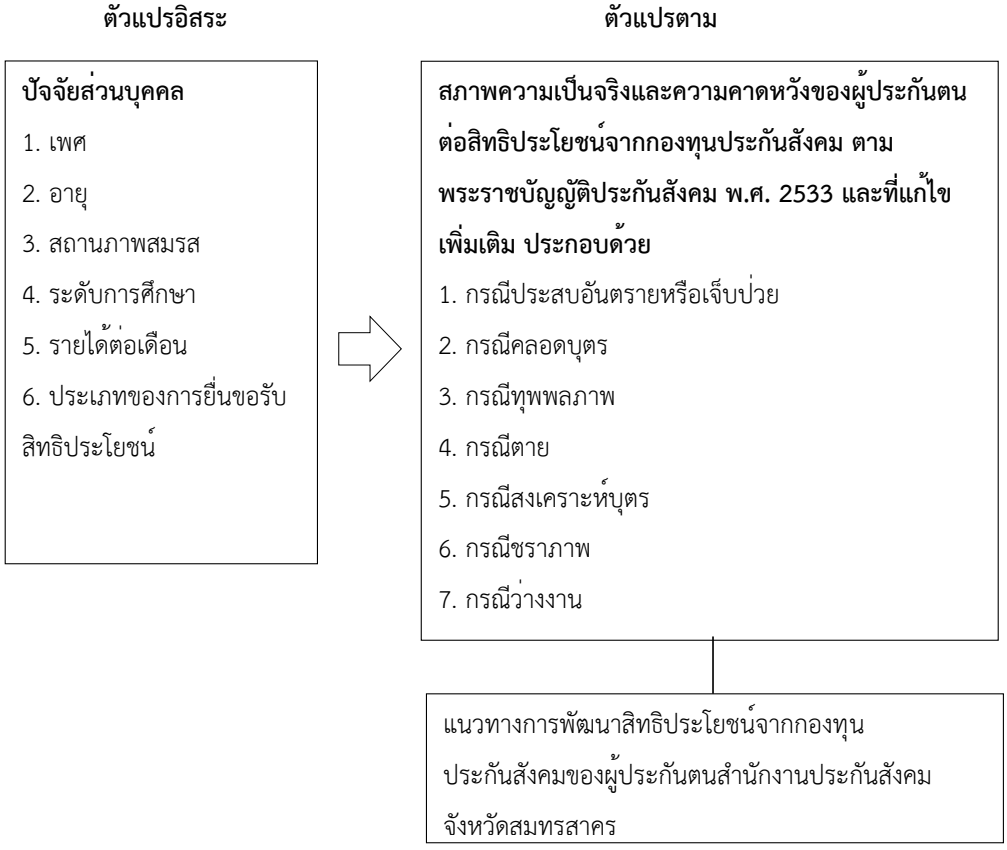
(1) เป็นผู้มีความสามารถในการทำงาน พร้อมที่จะทำงานที่เหมาะสมตามที่จัดหาให้หรือต้องไม่ปฏิเสธการฝึกงานและได้ขึ้นทะเบียนไว้ที่สำนักจัดหางานของรัฐ โดยต้องไปรายงานตัวไม่น้อยกว่าเดือนละหนึ่งครั้ง

(2) การที่ผู้ประกันตนว่างงานต้องมิใช่ถูกเลิกจ้างเนื่องจากทุจริต ต่อหน้าที่หรือกระทำความผิดอาญาโดยเจตนาแก่นายจ้าง หรือจงใจทำให้นายจ้างได้รับความเสียหายหรือฝ่าฝืนข้อบังคับหรือระเบียบเกี่ยวกับการทำงานหรือคำสั่งอันชอบด้วยกฎหมายในกรณีร้ายแรง หรือละทิ้งหน้าที่เป็นเวลาเจ็ดวันทำงานติดต่อกันโดยไม่มีเหตุอันสมควร หรือประมาทเลินเล่อเป็นเหตุให้นายจ้างได้รับความเสียหายอย่างร้ายแรง หรือได้รับโทษจำคุกตามคำพิพากษาถึงที่สุด ให้จำคุก เว้นแต่เป็นโทษสำหรับความผิดที่ได้กระทำโดยประมาทหรือความผิดลหุโทษ

(3) ต้องมิใช่ผู้มีสิทธิได้รับประโยชน์ทดแทนในกรณีชราภาพตามหมวด 7 ในลักษณะนี้

กรอบแนวคิด

จากการทบทวนวรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องข้างต้น ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับการพัฒนาสิทธิประโยชน์จากกองทุนประกันสังคมของผู้ประกันตนสำนักงานประกันสังคมจังหวัดสมุทรสาคร จากแนวคิดทฤษฎีของนักวิชาการและนักวิจัยหลายท่าน ทั้งไทยและต่างประเทศ ซึ่งในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้เลือกสิทธิประโยชน์ 7 กรณีจากกองทุนประกันสังคมตามพระราชบัญญัติประกันสังคม พ.ศ. 2533 และที่แก้ไขเพิ่มเติม เพื่อทำการตอบประเด็นตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยที่ได้ตั้งไว้ โดยมีกรอบแนวคิดการวิจัย ดังนี้



รูปที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

ระเบียบวิธีการวิจัย

1. ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้คือ ผู้ประกันตนทั้งหมดในเขตพื้นที่รับผิดชอบของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดสมุทรสาคร จำนวน 400 คน ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key Informants) จำนวนรวม 7 คน ได้แก่ ตัวแทนประชาชนผู้มารับบริการที่สำนักงานประกันสังคมจังหวัดสมุทรสาคร ที่มาติดต่อขอรับประโยชน์ทดแทนในกรณีต่าง ๆ โดยคัดเลือกจากประชาชนผู้มารับบริการ และมีประสบการณ์ในการยื่นขอรับสิทธิประโยชน์จากกองทุนประกันสังคมมากกว่า 5 ครั้ง ขึ้นไป

2. เครื่องมือที่ใช้ในการทำวิจัย เป็นการวิจัยแบบผสมผสาน (Mixed Method) ประกอบด้วย การวิจัยเชิงปริมาณ เก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถาม และใช้แบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้างกับผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ โดยการตรวจสอบความถูกต้องและความเที่ยงตรง จากผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 ท่าน

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

3.1 ข้อมูลเชิงปริมาณ ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมด้วยตนเอง โดยแจกแบบสอบถามให้กับประชาชนผู้มารับบริการที่สำนักงานประกันสังคมจังหวัดสมุทรสาคร แล้วนำมาตรวจสอบความสมบูรณ์ของข้อมูล จากนั้นนำข้อมูลที่ได้มาประมวลผล จัดประเภทของข้อมูล และนำข้อมูลมาวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติเพื่อหาข้อสรุปของผลการศึกษา

3.2 ข้อมูลเชิงคุณภาพ ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้ให้ข้อมูลสำคัญ โดยการสัมภาษณ์แบบเชิงลึกแบบไม่เป็นทางการ เพื่อสร้างบรรยากาศการพูดคุยที่เป็นธรรมชาติแลกเปลี่ยนความคิดเห็นและประสบการณ์เกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาสิทธิประโยชน์จากกองทุนประกันสังคมของผู้ประกันตนจังหวัดสมุทรสาคร ระหว่างผู้วิจัยและผู้ให้ข้อมูลสำคัญในการสัมภาษณ์จะทำการอธิบายวิธีการตอบอย่างละเอียดแก่ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ เมื่อเสร็จสิ้นการสัมภาษณ์ผู้วิจัยจะทำการตรวจสอบความสมบูรณ์ของข้อมูลที่ได้รับ และความชัดเจนของข้อมูลทั้งหมด หากข้อความใดไม่สมบูรณ์จะสัมภาษณ์เพิ่มเติมอีกเพื่อให้ได้ข้อมูลที่สมบูรณ์ตามแบบสัมภาษณ์และนำข้อมูลที่ได้มารับการประมวลและวิเคราะห์ต่อไป

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยแบบผสมผสาน (Mixed Method) ซึ่งจากการเก็บรวบรวมข้อมูลทำให้ได้ทั้งข้อมูลลเชิงปริมาณและข้อมูลเชิงคุณภาพ ผู้วิจัยจึงได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูลออกเป็น 2 ส่วน ดังนี้

1. ข้อมูลเชิงปริมาณ การวิเคราะห์ทั่วไปเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล โดยใช้ค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage) การวิเคราะห์สภาพความเป็นจริงและความคาดหวังของผู้ประกันตนต่อสิทธิประโยชน์จากกองทุนประกันสังคม โดยใช้ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) การวิเคราะห์เปรียบเทียบสภาพความเป็นจริงกับความคาดหวังของผู้ประกันตนจังหวัดสมุทรสาครต่อสิทธิประโยชน์กองทุนประกันสังคม โดยใช้สถิติทดสอบทีแบบกลุ่มไม่อิสระ (t-test Dependent)

2. ข้อมูลเชิงคุณภาพ โดยผู้วิจัยนำข้อมูลที่ได้จากการศึกษาค้นคว้าเอกสารต่าง ๆ การสัมภาษณ์เชิงลึกในขั้นตอนการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยการจัดหมวดหมู่และแยกประเด็นของข้อมูลที่ต้องการ เพื่อสร้างความ

ชัดเจน จากนั้นผู้วิจัยจะนำข้อมูลที่ได้มาทำการสรุปแบบอุปนัย โดยการนำข้อมูลในประเด็นย่อยเขียนบรรยายให้เห็นความสัมพันธ์ของประเด็นหลัก เพื่อใช้ข้อมูลดังกล่าวมาตีความวัตถุประสงค์ และเชื่อมโยงไปสู่แนวคิดและทฤษฎีที่ทำการศึกษา จากนั้นนำผลการศึกษามาวิเคราะห์ข้อมูลเป็นลักษณะของการเขียนรายงานการวิจัยเชิงพรรณนา

สรุปผลและอภิปรายผล

1. สภาพความเป็นจริงและความคาดหวังของผู้ประกันตนต่อสิทธิประโยชน์จากกองทุนประกันสังคมตามพระราชบัญญัติประกันสังคม พ.ศ. 2533 และที่แก้ไขเพิ่มเติม

ผู้ประกันตนที่มารับบริการที่สำนักงานประกันสังคมจังหวัดสมุทรสาคร มีสภาพความเป็นจริงต่อสิทธิประโยชน์จากกองทุนประกันสังคม ตามพระราชบัญญัติประกันสังคม พ.ศ. 2533 และที่แก้ไขเพิ่มเติม กรณีตาย มากกว่าสิทธิประโยชน์กรณีอื่น ๆ ทั้งนี้ เนื่องจากสำนักงานประกันสังคมได้มีการปรับเพิ่มสิทธิประโยชน์กรณีตาย โดยยกเลิกกฎกระทรวงกำหนดค่าทำศพ พ.ศ. 2550 ซึ่งจ่ายค่าทำศพ จำนวน 40,000 บาท และประกาศกฎกระทรวง กำหนดค่าทำศพในกรณีที่ผู้ประกันตนถึงแก่ความตายโดยมิใช่เนื่องจากการทำงาน พ.ศ. 2563 ปรับเพิ่มเงินค่าทำศพ เป็น 50,000 บาท สำหรับเหตุผลในการประกาศใช้กฎกระทรวงฉบับนี้ คือ โดยที่เป็นการสมควรปรับปรุงอัตราเงินค่าทำศพในกรณีที่ผู้ประกันตนถึงแก่ความตาย โดยมิใช่ประสบอันตรายหรือเจ็บป่วย เนื่องจากการทำงาน ให้มีความเหมาะสมและสอดคล้องกับสภาวะเศรษฐกิจในปัจจุบัน สอดคล้องกับสุภาภรณ์ กิ่งคำ (2550) พบว่า สิทธิประโยชน์ที่มีผลต่อการตัดสินใจเข้าสู่ระบบประกันสังคมมากที่สุดได้แก่ กรณีเสียชีวิต

ผู้ประกันตนที่มารับบริการที่สำนักงานประกันสังคมจังหวัดสมุทรสาคร มีความคาดหวังต่อสิทธิประโยชน์จากกองทุนประกันสังคม ตามพระราชบัญญัติประกันสังคม พ.ศ. 2533 และที่แก้ไขเพิ่มเติม กรณีประสบอันตรายหรือเจ็บป่วย มากกว่าสิทธิประโยชน์กรณีอื่น ๆ ทั้งนี้ เนื่องจากสิทธิประโยชน์กรณีประสบอันตรายหรือเจ็บป่วยเป็นสิ่งที่จำเป็นและเกี่ยวข้องกับสำหรับการดำรงชีวิตประจำวันมากที่สุด สอดคล้องกับ กิตติยา โสภณโภไคน (2541) ได้ศึกษาวิจัย เรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อการสมัครเป็นผู้ประกันตนตามมาตรา 39 ซึ่งผลการวิจัย พบว่า ผู้ประกันตนมีความคาดหวังในกรณีเจ็บป่วยมากที่สุด และยังสอดคล้องกับ ปราณีต นาคคล้าย (2551) ได้ศึกษาวิจัย เรื่องความรู้ความต้องการต่อการประกันสังคมของแรงงานนอกระบบ กลุ่มผู้ขับรถสามล้อรับจ้างในจังหวัดนนทบุรี พบว่า มีความต้องการประโยชน์ทดแทนเกี่ยวกับกรณีเจ็บป่วยมากที่สุด

2. การเปรียบเทียบระดับสภาพความเป็นจริงและความคาดหวังของผู้ประกันตนสำนักงานประกันสังคมจังหวัดสมุทรสาครต่อสิทธิประโยชน์กองทุนประกันสังคมตามพระราชบัญญัติประกันสังคม พ.ศ. 2533 และที่แก้ไขเพิ่มเติม

จากผลการเปรียบเทียบระดับสภาพความเป็นจริงและความคาดหวังของผู้ประกันตนที่มารับบริการที่สำนักงานประกันสังคมจังหวัดสมุทรสาคร พบว่ามีสภาพความเป็นจริงกับความคาดหวังต่อสิทธิประโยชน์จากกองทุนประกันสังคม ตามพระราชบัญญัติประกันสังคม พ.ศ. 2533 และที่แก้ไขเพิ่มเติม แตกต่างกันอย่างมี

นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีความคาดหวังสูงกว่าสภาพความเป็นจริงทั้งโดยภาพรวม และในทุก ๆ ด้าน ทั้งนี้ตามทฤษฎีของวรูม (Vroom, 1970) เชื่อว่ามนุษย์มีความคาดหวังหรือความต้องการอยู่เสมอและไม่มีที่สิ้นสุด และจะถูกเรียงลำดับตามความสำคัญ เมื่อมนุษย์ได้รับการตอบสนองความคาดหวังหรือความต้องการในขั้นหนึ่งแล้วก็จะมีความคาดหวังหรือมีความต้องการในระดับที่สูงขึ้นไปอีกไม่มีที่สิ้นสุดกล่าวคือ เมื่อไม่ มีก็ต้องการอยากให้มี เมื่อมีแล้วก็ต้องการให้มีเพิ่มขึ้นไปอีก และจากผลการวิจัยพบว่า

1. กรณีประสบอันตรายหรือเจ็บป่วย ผู้ประกันตนมีสภาพความเป็นจริงอยู่ในระดับน้อย จึงมีความคาดหวังในกรณีประสบอันตรายหรือเจ็บป่วยให้มีมากกว่าที่เป็นอยู่ ทั้งนี้ เนื่องจากความเจ็บป่วยเกิดขึ้นได้ทุกเวลา โดยที่ไม่ได้คาดคิด ผู้ประกันตนย่อมมีความกังวล และคาดหวังในเรื่องของสิทธิประโยชน์เกี่ยวกับค่ารักษาพยาบาลที่จะได้รับ ผลการวิจัยที่ได้สอดคล้องกับ กิตติ ธรรมสวัสดิ์ (2557) ได้ทำการศึกษาเรื่อง การรับรู้และความคาดหวังเกี่ยวกับสิทธิประโยชน์กองทุนประกันสังคม ของแรงงานนอกระบบ อำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม พบว่า กรณีประสบอันตรายหรือเจ็บป่วย ส่วนใหญ่แรงงานนอกระบบคาดหวังในรัฐบาลมีการจ่ายเงินชดเชยที่ดี เพิ่มจำนวนเงินมากขึ้น ให้การช่วยเหลือโดยการจัดกองทุนรักษาพยาบาลกรณีไม่สามารถทำงานได้เนื่องจากเจ็บป่วย

2. กรณีคลอดบุตร ผู้ประกันตนมีสภาพความเป็นจริงอยู่ในระดับน้อย จึงมีความคาดหวังในกรณีคลอดบุตรให้มีมากกว่าที่เป็นอยู่ เนื่องจากค่าบริการทางการแพทย์ในการคลอดบุตรในปัจจุบันมีค่าใช้จ่ายสูงตามสภาพเศรษฐกิจที่เปลี่ยนแปลงไป จึงมีความคาดหวังที่จะได้สิทธิประโยชน์ที่เพิ่มขึ้นและมีความเหมาะสม ซึ่งผลการวิจัยที่ได้สอดคล้องกับแนวคิดของ เบญจา นิลบุตร (2540) เรื่อง ความคาดหวังในการเข้ารับบริการ กล่าวว่าความคาดหวังเป็นลักษณะทางจิตวิทยา ซึ่งไม่ได้จำเพาะเจาะจงที่การกระทำอย่างเดียว แต่รวมไปถึงแรงจูงใจ ความเชื่อ ความรู้สึก ทัศนคติ และค่านิยม ความคาดหวังหมายถึง ความต้องการของความรู้สึกการคิด หรือการคาดการณ์ล่วงหน้าในสิ่งใดสิ่งหนึ่ง การคิดในสิ่งที่เป็นไปได้ถึงระดับผลงานที่บุคคลกำหนดหรือคาดหมายว่าจะทำได้ เป็นผลมาจากประสบการณ์เดิมของบุคคลที่มีความต้องการบางอย่างจากบางคน และความต้องการให้บางคนกระทำบางอย่างให้ตน และสิ่งที่คาดหวังกับสิ่งที่เกิดขึ้นจริงอาจไม่ตรงกันเสมอไป

3. กรณีทุพพลภาพ ผู้ประกันตนมีสภาพความเป็นจริงอยู่ในระดับน้อย จึงมีความคาดหวังในกรณีทุพพลภาพให้มีมากกว่าที่เป็นอยู่ เนื่องจากค่ายา หรือค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปพบแพทย์แต่ละครั้งมีค่าใช้จ่ายเยอะ จึงมีความรู้สึกว่าควรจะได้สิทธิประโยชน์ที่มีความเหมาะสมกับค่าใช้จ่ายในปัจจุบัน ซึ่งผลการวิจัยที่ได้สอดคล้องกับแนวคิดของ ชิษณุกร พรภาณุวิชญ์ (2540) เรื่องความคาดหวังในการรับบริการ กล่าวว่า ความคาดหวังหมายถึง ความรู้สึก ความคิดเห็น การรับรู้การตีความ หรือการคาดการณ์ต่อเหตุการณ์ต่าง ๆ ที่ยังไม่เกิดขึ้นของบุคคลอื่น ที่คาดหวังในบุคคลที่เกี่ยวข้องกับตน โดยคาดหวังหรือต้องการให้บุคคลผู้ให้บริการนั้นประพฤติปฏิบัติในสิ่งที่ตนต้องการหรือคาดหวังเอาไว้ ดังนั้นความพึงพอใจโดยส่วนใหญ่อาจเกิดขึ้นจากความคาดหวังในการได้รับบริการจากเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการเป็นหลัก

4. กรณีตาย ผู้ประกันตนมีสภาพความเป็นจริงอยู่ในระดับปานกลาง จึงมีความคาดหวังในกรณีตายให้มีมากกว่าที่เป็นอยู่ เนื่องจากตามหลักประเพณีสังคมไทย เมื่อเสียชีวิตจะต้องมีการจัดการพิธีทำศพ ทำให้ต้อง

เสียค่าใช้จ่ายในการจัดการพิธีศพและมีค่าใช้จ่ายเยอะ และบางครั้งอาจจะต้องนำไปจัดการพิธีศพในพื้นที่ต่างจังหวัด ต้องเสียค่าใช้จ่ายเยอะเพิ่มขึ้น จึงคาดหวังที่จะได้สิทธิประโยชน์เพิ่มขึ้น ซึ่งผลการวิจัยที่ได้สอดคล้องกับแนวคิดของ สกาวเดือน ปธนสมิทธิ์ (2540) ได้ให้ความหมายของความคาดหวังไว้ว่า เป็นแนวคิดที่บุคคลมีต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด แล้วแสดงออกมาโดยการพูด การเขียน และการแสดงออกดังกล่าวนั้นขึ้นอยู่กับภูมิหลังทางสังคม ประสบการณ์ และสิ่งแวดล้อมของบุคคลนั้นๆ ซึ่งบุคคลอื่นอาจไม่เห็นด้วยก็ได้ หรืออีกกล่าวหนึ่งความคาดหวัง คือ การแสดงออกทางทัศนคติอย่างหนึ่ง ซึ่งอาจมีอารมณ์เป็นส่วนประกอบและเป็นส่วนที่พร้อมจะมีปฏิกิริยาเฉพาะอย่างต่อสถานการณ์ภายนอก ทำให้บุคคลพร้อมที่จะแสดงออกโต้ตอบสิ่งต่าง ๆ ในรูปของการยอมรับหรือปฏิเสธ จึงควรพิจารณาในด้านองค์ประกอบของทัศนคติควบคู่ไปด้วย

5. กรณีสงเคราะห์บุตร ผู้ประกันตนมีสภาพความเป็นจริงอยู่ในระดับน้อย จึงมีความคาดหวังในกรณีสงเคราะห์บุตรให้มีมากกว่าที่เป็นอยู่ เนื่องจากค่าใช้จ่ายในการเลี้ยงดูบุตรต้องเสียค่าใช้จ่ายเยอะ และสิทธิประโยชน์ที่ได้ในปัจจุบันไม่เพียงพอกับค่าใช้จ่าย จึงคาดหวังที่จะได้สิทธิประโยชน์ที่เพิ่มขึ้น ซึ่งผลการวิจัยที่ได้สอดคล้องกับแนวคิดของ สุรีย์ กาญจนวงศ์ (2541) กล่าวว่า ความคาดหวัง หมายถึง โอกาสหรือความเป็นไปได้ (ที่ถูกรับรู้) อย่างคลุมเครือว่า การเสริมแรงที่แน่นอนอย่างหนึ่งจะเกิดขึ้น เนื่องจากการกระทำเฉพาะอย่าง ความคาดหวัง ตามแนวคิดของรอยเตอร์ เป็นสิ่งคลุมเครือที่อาจจะสอดคล้อง โอกาสที่จะเกิดขึ้นจริงหรืออาจไม่สอดคล้องก็ได้ ความคาดหวังเกิดขึ้นบนพื้นฐานของประสบการณ์เดิมในสถานการณ์ที่คล้ายคลึงกัน

6. กรณีชราภาพ ผู้ประกันตนมีสภาพความเป็นจริงอยู่ในระดับน้อย จึงมีความคาดหวังในกรณีชราภาพให้มีมากกว่าที่เป็นอยู่ เนื่องจากสภาพเศรษฐกิจที่เปลี่ยนแปลงไป ทำให้มีค่าใช้จ่ายที่เพิ่มขึ้นและจำนวนเงินชราภาพที่ได้รับไม่เพียงพอกับค่าใช้จ่าย จึงมีความต้องการที่จะได้รับเงินชราภาพเพิ่มขึ้น ซึ่งผลการวิจัยที่ได้สอดคล้องกับแนวคิดของ เพชรี หาลาภ (2538) กล่าวว่า ความคาดหวังของบุคคล เป็นการตั้งขึ้นเพื่อตอบสนองต่อความต้องการ ดังนั้น ความต้องการกับความคาดหวังเป็นสิ่งที่เกี่ยวข้องกันแทบจะแยกไม่ออก เพราะถ้ามนุษย์เกิดความต้องการแล้วความคาดหวังก็จะตามมาอย่างไรก็ตามความต้องการของ มนุษย์เมื่อได้รับการตอบสนองในระดับที่ต้องการแล้วก็จะมีความคาดหวังถึงในสิ่งที่อยู่สูงขึ้นไป อีกตามลำดับ

7. กรณีว่างงาน ผู้ประกันตนมีสภาพความเป็นจริงอยู่ในระดับน้อย จึงมีความคาดหวังในกรณีว่างงานให้มีมากกว่าที่เป็นอยู่ เนื่องจากสภาพเศรษฐกิจที่ไม่แน่นอน สถานประกอบการปิดกิจการและเกิดการเลิกจ้างมากขึ้น และการหางานทำในปัจจุบันยากมากยิ่งขึ้น จึงมีความกังวลและมีความต้องสิทธิประโยชน์กรณีว่างงานที่เพิ่มขึ้น ซึ่งผลการวิจัยที่ได้สอดคล้องกับแนวคิดของ อานนท์ ผกากรอง (2529) กล่าวถึง ความหมายของความคาดหวังว่า เป็นความคาดคะเนเหตุการณ์ล่วงหน้าว่าจะเกิดขึ้นอย่างไรและถ้าความคาดหวังนั้นจะมีผลต่อผู้แสดงความคาดหวังแล้ว สามารถชี้ถึงความตั้งใจในการปฏิบัติงานของตนจากระดับความคาดหวังได้

3. แนวทางการพัฒนาสิทธิประโยชน์จากกองทุนประกันสังคมของผู้ประกันตนสำนักงานประกันสังคมจังหวัดสมุทรสาคร

พบว่า (1) ด้านการปรับปรุงสิทธิประโยชน์ 7 การพัฒนาสิทธิประโยชน์จากกองทุนประกันสังคมของผู้ประกันตนสำนักงานประกันสังคมจังหวัดสมุทรสาคร ต้องคำนึงถึง สภาพเศรษฐกิจ และสังคมในปัจจุบันและ

อนาคต ควรมีการแก้ไขเพิ่มเติมสิทธิประโยชน์ ทั้ง 7 กรณี ได้แก่ กรณีประสบอันตรายหรือเจ็บป่วย กรณีคลอดบุตร กรณีทุพพลภาพ กรณีตาย กรณีสงเคราะห์บุตร กรณีชราภาพ และกรณีว่างงาน เพื่อให้ผู้ประกันตนได้รับสิทธิประโยชน์ที่เพิ่มขึ้น สอดคล้องกับภาวะเศรษฐกิจสังคมที่เปลี่ยนแปลงไปในปัจจุบัน สอดคล้องกับ ภัทรนิพิท ร่วมพร (2554) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความคาดหวังของผู้ประกันตนต่อการขยายความคุ้มครองประกันสังคมสู่คู่สมรสและบุตร พบว่า ผู้ประกันตนต้องการให้การขยายความคุ้มครองครอบคลุมถึงบุตรที่บิดาและมารดาจดทะเบียนสมรสกัน และสำหรับผู้ประกันตนที่โสดซึ่งไม่ได้รับสิทธิจากการขยายความคุ้มครองนี้ ต้องการให้ปรับสิทธิประโยชน์ด้านอื่น ๆ หรือนำเงินในส่วนของบุตรหรือคู่สมรสมาจ่ายคืนในกรณีชราภาพ ทั้งยังต้องการให้ประกันสังคมเพิ่มสิทธิประโยชน์กรณีทันตกรรม และการเพิ่มโรงพยาบาลประกันสังคมให้ครอบคลุมทุกพื้นที่ (2) ด้านขั้นตอนการยื่นขอรับสิทธิประโยชน์ การพัฒนาสิทธิประโยชน์จากกองทุนประกันสังคมของผู้ประกันตนสำนักงานประกันสังคมจังหวัดสมุทรสาคร ได้แก่ ขั้นตอนการขอรับสิทธิประโยชน์ มีกฎหมายหรือระเบียบที่กำหนดในเรื่องของขั้นตอนหรือเอกสารที่ใช้ประกอบแบบคำขอรับประโยชน์ทดแทนเพื่อขอรับสิทธิประโยชน์ เยอะเกินไป ควรปรับลดขั้นตอนการยื่นขอรับสิทธิประโยชน์ที่ไม่จำเป็นหรือเป็นอุปสรรคต่อการยื่นขอรับสิทธิประโยชน์ ไม่สอดคล้องกับ ประไพศรี ธรรมวิริยะวงศ์ (2558) ได้ทำการวิจัยเรื่องความคิดเห็นต่อการคงอยู่ของผู้ประกันตนโดยสมัครใจตามมาตรา 40 ของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดปทุมธานี พบว่า ขั้นตอนการให้บริการ กลุ่มตัวอย่างมีความเห็นในระดับมากทุกด้านโดยเรียงลำดับความคิดเห็นดังนี้ 1) เครื่องมือการให้บริการที่ทันสมัย เช่น ระบบคอมพิวเตอร์ 2) ขั้นตอนการให้บริการมีความรวดเร็วเพราะมีการลดขั้นตอน โดยใช้บัตรประชาชนหรือสมุดผู้ประกันตนตามมาตรา 40 ในการชำระเงินได้และมีช่องทางเฉพาะในการให้บริการสำหรับผู้ประกันตนตามมาตรา 40 (3) ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ การพัฒนาสิทธิประโยชน์จากกองทุนประกันสังคมของผู้ประกันตนสำนักงานประกันสังคมจังหวัดสมุทรสาคร ได้แก่ ควรเพิ่มเจ้าหน้าที่ให้เพียงพอกับภาระงานหรือผู้มารับบริการ เพื่อความรวดเร็วในการอนุมัติเรื่อง และนำเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาช่วยเหลือ ในการติดต่อ สอบถาม ให้คำปรึกษาในช่องทางต่าง ๆ ที่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างรวดเร็ว ทันทีทันใด ไม่ต้องให้ผู้รับบริการต้องเข้ามาติดต่อที่สำนักงานโดยตรง สอดคล้องกับ พฤธิสิทธิ์ อุทุม (2559) ได้ศึกษาวิจัยเรื่องประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการองค์การบริหารส่วนจังหวัดสระแก้ว ผลการวิจัย พบว่า ปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของข้าราชการองค์การบริหารส่วนจังหวัดสระแก้วด้านปริมาณงาน พบว่า ปริมาณงานของข้าราชการองค์การบริหารส่วนจังหวัดสระแก้ว มีมากกว่าจำนวนของข้าราชการที่มีอยู่โดยภารกิจงานที่มีมากนั้น มีการถ่ายโอนเข้ามายังองค์การบริหารส่วนจังหวัดสระแก้ว ส่งผลให้งานล้นมือ เสร็จไม่ทันตามกำหนดเวลา

ข้อเสนอแนะ

สิ่งที่ผู้ประกันตนที่มารับบริการที่สำนักงานประกันสังคมจังหวัดสมุทรสาครมีความคาดหวังต่อสิทธิประโยชน์จากกองทุนประกันสังคมมากที่สุด คือ กรณีประสบอันตรายหรือเจ็บป่วย ทั้งนี้เป็นเพราะสภาพความ

เป็นจริงของสิทธิประโยชน์กรณีประสบอันตรายหรือเจ็บป่วยในปัจจุบันไม่สอดคล้องกับสภาพเศรษฐกิจ และสังคมที่เปลี่ยนแปลงไป ดังนั้นทางสำนักงานฯ ควรมีการปรับเพิ่มสิทธิประโยชน์ ดังนี้

1. ควรปรับหลักเกณฑ์และอัตราการจ่ายสิทธิประโยชน์ในกรณีประสบอันตรายหรือเจ็บป่วยให้สอดคล้องกับสภาพเศรษฐกิจ และสังคมที่เปลี่ยนแปลงไปในปัจจุบัน

2. ควรปรับหลักเกณฑ์และอัตราการจ่ายเงินทดแทนการขาดรายได้ในกรณีประสบอันตรายหรือเจ็บป่วยให้สอดคล้องกับสภาพเศรษฐกิจ และสังคมที่เปลี่ยนแปลงไปในปัจจุบัน

3. ควรมีการสำรวจความคิดเห็นเกี่ยวกับสิทธิประโยชน์กองทุนประกันสังคม เพื่อนำมาวิเคราะห์และปรับปรุงสิทธิประโยชน์ต่อไป

บรรณานุกรม

กิตติ ธรรมสวัสดิ์. (2557). *การรับรู้และความคาดหวังเกี่ยวกับสิทธิประโยชน์กองทุนประกันสังคมของแรงงานนอกระบบ อำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม* [วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยมหิดล]. https://doi.nrct.go.th/ListDoi/listDetail?Resolve_DOI=10.14457/MU.the.2014.286

กิตติยา โสภณโภไคย. (2541). *ปัจจัยที่มีผลต่อการสมัครเป็นผู้ประกันตนโดยสมัครใจตามมาตรา 39 ภายใต้พระราชบัญญัติประกันสังคม พ.ศ. 2533 และ 2537* [วิทยานิพนธ์สังคมสงเคราะห์ศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์]. https://tdc.thailis.or.th/tdc/

ชิษณุกร พรภาณุวิชญ์. (2540). *ความคาดหวังของประชาชนที่มีต่อบทบาทการจัดการทรัพยากรธรรมชาติในท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบล: กรณีศึกษาจังหวัดแพร่* [วิทยานิพนธ์, มหาวิทยาลัยมหิดล]. https://dric.nrct.go.th/Search/SearchDetail/69008

เบญจา นิลบุตร. (2540). *ความคาดหวังของข้าราชการตำรวจต่อรูปแบบภาวะผู้นำของผู้บังคับบัญชาศึกษากรณีศึกษาของกองบัญชาการศึกษา* [วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์]. https://dric.nrct.go.th/index.php?/Search/SearchDetail/66442

ปราณีต นาคคล้าย. (2551). *ความรู้และความต้องการต่อการประกันสังคมของแรงงานนอกระบบกลุ่มผู้ขับรถสามล้อเครื่องรับจ้างในจังหวัดนนทบุรี* [วิทยานิพนธ์สังคมสงเคราะห์ศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์]. https://digital.library.tu.ac.th/tu_dc/frontend/Info/item/dc:125391

ประไพศรี ธรรมวิริยะวงศ์. (พฤษภาคม-มิถุนายน 2558). ความคิดเห็นที่มีต่อการขยายอายุการรับประโยชน์ทดแทนกรณีชราภาพจาก 55 ปีเป็น 60 ปีของผู้ประกันตน : กรณีศึกษาผู้ประกันตนที่มาติดต่องานกับสำนักงานประกันสังคมจังหวัดปทุมธานี. *วารสารวิชาการ มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี,* 4(1), 110-122.

พระราชบัญญัติประกันสังคม พ.ศ. 2533. (2533, 1 กันยายน). *ราชกิจจานุเบกษา.* เล่ม 107 ตอนที่ 161. ตอนพิเศษ หน้า 1.

เพชรี หาลาภ. (2538). *ความคาดหวังของผู้บังคับบัญชาระดับกลางที่มีบทบาทต่อการปฏิบัติงาน ของผู้บังคับบัญชาระดับล่างในโรงงานอุตสาหกรรมผลิตภัณฑ์พลาสติก* [วิทยานิพนธ์วิทยศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์]. http://www.lib.ku.ac.th/KUthesis/2538/PhetchareeHal/index.html

พฤธิสิทธิ์ อุทุม. (2559). *ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการองค์การบริหารส่วนจังหวัด สระแก้ว* [วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยบูรพา]. https://tdc.thailis.or.th/tdc/

ภัทรนิพิท ร่วมพร. (2554). *ความคาดหวังของผู้ประกันตนต่อการขยายความคุ้มครองประกันสังคมสู่คู่สมรสและบุตร* [สารนิพนธ์ปริญญาพัฒนาแรงงานและสวัสดิการมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์]. https://tdc.thailis.or.th/tdc/

สกาวเดือน ปธนสมิทธิ์. (2540). *ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับการรื้อปรับระบบของ พนักงานธนาคาร* [วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์]. https://dric.nrct.go.th/Search/SearchDetail/74250

สุภาภรณ์ กิ่งคำ. (2550). *การตัดสินใจเข้าสู่ระบบประกันสังคมของแรงงานนอกระบบประเภทของผู้ขับรถจักรยานยนต์รับจ้างในเขตจตุจักร* [วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร]. https://dric.nrct.go.th/Search/SearchDetail/188118

สุรีย์ กาญจนวงศ์. (2541). *จิตวิทยากรจูงใจเพื่อการบริหาร: ความคิดพื้นฐานและความต้องการ พื้นฐานของมนุษย์.* ในเอกสารประกอบการบรรยาย *วันที่ 31 สิงหาคม พ.ศ. 2541, 1 -4 กันยายน พ.ศ. 2541 ณ ภาควิชาสังคมศาสตร์ คณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์.* กรุงเทพมหานคร: ภาควิชาสังคมศาสตร์ คณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล.

อานนท์ ผกากรอง. (2529). *ความคาดหวังของเกษตรกรในการเข้าเป็นสมาชิกสหกรณ์การเกษตรในจังหวัดนครศรีธรรมราช* [วิทยานิพนธ์ศิลปะศาสตร์มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์]. http://www.lib.ku.ac.th/KUthesis/2529/ArnonPag/index.html

Vroom, V. H. (1970). Industrial Social Psychology. *Management and Motivation*, *11*(12), 91-103.

การส่งเสริมการพัฒนาบุคลากรขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเกาะ อำเภอเมืองสมุทรสาคร จังหวัดสมุทรสาคร

Promotion of Personnel Development of Ban Ko Subdistrict Administrative Organization, Mueang Samut Sakhon District, Samut Sakhon Province

พัชรพรรณ เจียรณัย[1] และเพ็ญศรี ฉิรินัง[2]

Patcharapan Chiaranai[1] and Pensri Chirinang[2]

นักศึกษาปริญญาโท หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต[1]

อาจารย์ประจำ หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต[2]

วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์[1,2]

E-mail: Patcharapan.chia@gmail.com[1]

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ 3 ประการ (1) เพื่อวิเคราะห์ระดับการพัฒนาบุคลากรขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเกาะ อำเภอเมืองสมุทรสาคร จังหวัดสมุทรสาคร (2) เพื่อเปรียบเทียบการพัฒนาบุคคลากรขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเกาะ อำเภอเมืองสมุทรสาคร จังหวัดสมุทรสาคร จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล และ (3) เพื่อเสนอแนวทางการพัฒนาบุคลากรขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเกาะ อำเภอเมืองสมุทรสาคร จังหวัดสมุทรสาคร การวิจัยนี้เป็นการวิจัยแบบผสมผสาน คือ การวิจัยเชิงปริมาณ โดยการเก็บแบบสอบถามบุคลากรขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเกาะ จำนวน 91 คน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนแบบทางเดียว และการวิจัยเชิงคุณภาพ โดยเก็บข้อมูลแบบสัมภาษณ์เชิงลึก จากผู้ให้ข้อมูลสำคัญ จำนวน 5 คน ประกอบด้วย ผู้บริหารและบุคลากร องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเกาะ อำเภอเมืองสมุทรสาคร จังหวัดสมุทรสาคร วิเคราะห์ข้อมูลด้วยวิธีอุปนัย ผลการวิจัย (1) ด้านการพัฒนาบุคลากรขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเกาะ อำเภอเมืองสมุทรสาคร จังหวัดสมุทรสาคร พบว่า ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก (2) ด้านการเปรียบเทียบการพัฒนาบุคลากร จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า มีการพัฒนาบุคลากรแตกต่างกัน ด้านระดับการศึกษา และ (3) ด้านการพัฒนาบุคลากรขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเกาะ อำเภอเมืองสมุทรสาคร จังหวัดสมุทรสาคร พบว่า ได้แก่ (ก) ควรมีการสำรวจความต้องการและความจำเป็นในการเข้ารับการอบรมของบุคลากร (ข) ควรมีการส่งเสริมให้บุคลากรได้รับการศึกษาต่อทั้งในระบบและนอกระบบ และ (ค) ควรมีการส่งเสริมและสนับสนุนให้มีการศึกษาดูงานนอกสถานที่

คำสำคัญ: การพัฒนา บุคลากร องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเกาะ

Abstract

This research has three objectives: (1) to analyze the level of personnel development of Ban Ko Subdistrict Administrative Organization, Mueang Samut Sakhon District, Samut Sakhon Province; (2) to compare personnel development of Ban Ko Subdistrict Administrative Organization, Mueang Samut Sakhon District, Samut Sakhon Province classified by individual factors; and (3) to propose guidelines for personnel development of Ban Ko Subdistrict Administrative Organization, Mueang Samut Sakhon District, Samut Sakhon Province. This research is a mixed research method: quantitative research by collecting questionnaires from 91 personnel of Ban Ko Subdistrict Administrative Organization and qualitative research by collecting data through in-depth interviews with 5 key informants, consisting of executives and personnel of Ban Ko Subdistrict Administrative Organization, Mueang Samut Sakhon District, Samut Sakhon Province. Data were analyzed by inductive method. Research results (1) In terms of personnel development of Ban Ko Subdistrict Administrative Organization, Mueang Samut Sakhon District, Samut Sakhon Province, it was found that the overall level was at a high level. (2) In terms of comparing personnel development classified by individual factors, it was found that personnel development differed in terms of education level. (3) In terms of personnel development of Ban Ko Subdistrict Administrative Organization, Mueang Samut Sakhon District, Samut Sakhon Province, it was found that: (a) there should be a survey of personnel needs and necessities for training. (b) there should be promotion for personnel to continue their education both in the system and outside the system. And (c) there should be promotion and support for off-site study visits.

Keywords: Development, personnel administrative, organization of banquo street

บทนำ

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นองค์กรภาครัฐที่สำคัญในการบริหารประเทศเนื่องจาก เป็นองค์กรภาครัฐที่อยู่ใกล้ชิดชุมชนและประชาชนมากที่สุด รู้จักและเข้าใจพื้นที่เป็นอย่างดี เป็นการสร้างโอกาสและส่งเสริมการมีส่วนร่วมและกระจายอำนาจการตัดสินใจลงสู่ระดับพื้นที่เพื่อเสริมสร้างศักยภาพในการแข่งขันและแก้ไขปัญหาร่วมกัน รวมทั้งเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพ ความรวดเร็วในการปฏิบัติราชการดังนั้นในการบริหารจัดการองค์กรจึงมียุทธศาสตร์การพัฒนาขีดความสามารถขององค์กรในการบริหารจัดการแบบบูรณาการโดยมีประชาชนเป็นศูนย์กลางและมีเป้าประสงค์ที่จะพัฒนาบุคลากรให้ เป็นบุคลากรที่ดี เก่ง มีความสุข ผูกพันต่อองค์กร และพร้อมรับการเปลี่ยนแปลง (กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น, 2566)

องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเกาะ คือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นระดับตำบลที่อยู่ใกล้ชิด กับประชาชนมากที่สุด มีสถานะเป็นองค์กรของรัฐ มีฐานะเป็นนิติบุคคล มีอำนาจหน้าที่ดูแลและจัดทำบริการสาธารณะและกิจกรรมสาธารณะเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นตามหลักการพัฒนาอย่างยั่งยืน รวมทั้งส่งเสริมและสนับสนุนการจัดการศึกษาให้แก่ประชาชนในท้องถิ่น องค์การบริหารส่วนตำบล จึงมีบุคลากรเป็นของตัวเองในการจัดทำบริการสาธารณะและกิจกรรมสาธารณะเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นตามอำนาจและหน้าที่ ดังนั้นบุคลากรจึงมีความสำคัญต่อการจัดทำบริการสาธารณะ และกิจกรรมสาธารณะเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่น และบุคลากรยังมีความสำคัญต่อการพัฒนาองค์กรให้ก้าวไปข้างหน้าให้องค์กรมีความทันสมัยก้าวทันต่อการเปลี่ยนแปลงของโลก และตอบสนองความต้องการของประชาชน

ในการปฏิบัติงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นบุคลากรที่ปฏิบัติงานต้องได้รับการประเมินผลงานการปฏิบัติงานในแต่ละรอบการประเมินการดำเนินการประเมินผลการปฏิบัติราชการตามระบบการบริหารผลการปฏิบัติราชการนั้น ก็คือการประเมินตามสิ่งที่ตกลงกันไว้หรือผลสัมฤทธิ์ของงานซึ่งกำหนด โดยตัวชี้วัดและค่าเป้าหมาย รวมถึงพฤติกรรมซึ่งแสดงออกในการปฏิบัติราชการซึ่งกำหนดโดยสมรรถนะ (Competency) ในการประเมินจะนำคะแนนการประเมินผลสัมฤทธิ์การปฏิบัติงานส่วนหนึ่ง กับคะแนน การประเมินสมรรถนะอีกส่วนหนึ่ง เมื่อนำมาคิดคำนวณรวมกันจะได้คะแนนผลการปฏิบัติราชการ ซึ่งบ่งชี้ถึงความมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน เพื่อนำไปสู่การพัฒนาปรับปรุงประสิทธิผลในการปฏิบัติราชการ ตลอดจนการพัฒนาบุคลากรต่อไป การประเมินผลการปฏิบัติงานนับเป็นเครื่องมือ หรือ องค์ประกอบหนึ่งในกระบวนการบริหารทรัพยากรมนุษย์สมัยใหม่ที่องค์ประกอบต่าง ๆ มีความเชื่อมโยง และเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน โดยมีส่วนสำคัญที่จะช่วยให้การบริหารทรัพยากรบุคคลเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ (องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเกาะ, 2566)

ดังที่กล่าวมาข้างต้น ซึ่งเป็นสิ่งที่ชี้ให้เห็นถึงความสำคัญต่อการพัฒนาบุคลากรขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้มีความรู้ ความสามารถ และประสิทธิภาพของทรัพยากรมนุษย์ในองค์กร ซึ่งมีความสำคัญอย่างมากต่อการให้บริการ ฉะนั้นผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาการส่งเสริมการพัฒนาบุคลากรขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเกาะ อำเภอเมืองสมุทรสาคร จังหวัดสมุทรสาคร เพื่อนำไปแก้ไข ปรับปรุงและพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ให้ดียิ่งขึ้น ซึ่งนอกจากจะเป็นเครื่องบ่งบอกถึงประสิทธิภาพของผู้ปฏิบัติงานแล้ว ยังรวมไปถึงศักยภาพขององค์กรและยังเป็นการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีต่อหน่วยงานอีกด้วย

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อวิเคราะห์ระดับการพัฒนาบุคลากรขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเกาะ อำเภอเมืองสมุทรสาคร จังหวัดสมุทรสาคร
2. เพื่อเปรียบเทียบการพัฒนาบุคคลากรขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเกาะ อำเภอเมืองสมุทรสาคร จังหวัดสมุทรสาคร จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล
3. เพื่อเสนอแนวทางการพัฒนาบุคลากรขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเกาะ อำเภอเมืองสมุทรสาคร จังหวัดสมุทรสาคร

การทบทวนวรรณกรรม

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์

Nadler (1979) ได้แบ่งกิจกรรมการพัฒนาบุคลากร ออกเป็น 3 ประเภท ดังนี้

1) การฝึกอบรม (Training) มีจุดเน้นอยู่ที่งานของพนักงาน ในขณะนั้นที่ต้องการเรียนรู้และมีประสบการณ์ที่เกี่ยวข้องกับการยกระดับความสามารถในการทำงาน เพื่อมุ่งให้สามารถทำงานในตำแหน่งนั้น ๆ ได้หรือทำงานที่ต้องใช้ความรู้ความสามารถที่มีความยากมากยิ่งขึ้น โดยเมื่อผู้ผ่านการฝึกอบรมไปแล้วจะสามารถนำความรู้ไปใช้ได้ทันที หรือมีพฤติกรรมการทำงานที่เปลี่ยนแปลงไปตามความต้องการขององค์กร

2) การศึกษา (Education) จุดเน้นของการศึกษาก็เพื่อเตรียมพนักงานให้มีความพร้อม ที่จะทำงานเฉพาะกิจ หรือกลุ่มงานบางอย่างตามความต้องการขององค์กรในอนาคต แต่จะแตกต่าง จากการฝึกอบรม เนื่องจากเป็นการเตรียมเรื่องงานในอนาคตที่แตกต่างไปจากงาน ปัจจุบันการศึกษาที่องค์กรใช้เสมอ ๆ ก็เพื่อเตรียมพนักงานเพื่อการเลื่อนตำแหน่งงาน หรือ ทำงานในหน้าที่ใหม่ การศึกษามักจะดำเนินการโดยใช้ระยะเวลาที่ยาวนาน ซึ่งจะต้องมีการกำหนดเป็นแผนพัฒนาพนักงาน ที่ชัดเจนรองรับ เพื่อไม่ให้เกิดความสูญเปล่า เนื่องจากเป็นการลงทุนอย่างหนึ่งขององค์กรในการเตรียม พนักงานของตนให้มีความพร้อมที่จะปฏิบัติงานให้กับองค์กรในอนาคต

3) การพัฒนา (Development) จุดเน้นของการพัฒนาที่มุ่งให้เกิดการเปลี่ยนแปลงตามความต้องการขององค์กรที่ต้องการเติบโต มีการเปลี่ยนแปลงไม่หยุดนิ่ง การพัฒนามีความเกี่ยวข้อง กับการจัดโปรแกรมเพื่อให้เกิดการเรียนรู้และประสบการณ์แก่บุคคลขององค์กรเพื่อให้พนักงาน เหล่านี้มีความพร้อมที่จะปรับปรุงเปลี่ยนแปลงตามความต้องการขององค์กรนั้นเอง

จากการศึกษาทฤษฎีเกี่ยวกับการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ข้างต้น ผู้วิจัยสรุปได้ว่า การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ เป็นกระบวนการวางแผน ในการพัฒนาศักยภาพการการปฏิบัติงานของพนักงานให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างเต็มสมรรถนะ รวมทั้งปรับปรุงประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานขององค์กรให้สูงขึ้น ต้องมีการการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ด้วยวิธีการฝึกอบรม การให้การศึกษาและการพัฒนา

แนวคิดเกี่ยวกับการฝึกอบรม

เป็นที่ยอมรับกันว่าการฝึกอบรมเป็นกิจกรรมพัฒนาบุคลากรที่เหมาะสม เพราะทำให้องค์การ สามารถดำเนินงานได้ตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้อย่างมีประสิทธิภาพลดการสูญเสียทรัพยากรเพิ่มปริมาณ ผลผลิตพร้อมทั้งบุคลากรได้ทำงานอย่างเต็มศักยภาพ มีขวัญกำลังใจที่ดีเปี่ยมไปด้วยความรู้ ความสามารถ นักวิชาการหลายท่านได้ให้ความสนใจศึกษาเกี่ยวกับการฝึกอบรม โดยได้ให้ความหมาย ของการฝึกอบรมที่น่าสนใจไว้ดังนี้

ชูชัย สมิทธิไกร (2554) กล่าวว่า การฝึกอบรม คือกระบวนการจัดการเรียนรู้อย่างเป็นระบบเพื่อสร้างความรู้หรือเพิ่มพูนความรู้(Knowledge) ทักษะ (Skill) ความสามารถ (ability) และเจตคติ (attitude) ของบุคลากรอันจะช่วยปรับปรุงให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพสูงขึ้น

อาภรณ์ ภู่วิทยพันธุ์ (2550) กล่าวว่า การฝึกอบรม หมายถึง เครื่องมือที่ทำให้เกิดการ เรียนรู้ระยะสั้น (Short Term Learning) เกิดขึ้นในช่วงระยะเวลาใดเวลาหนึ่งเท่านั้น

สมชาติ กิจยรรยง และอรจรีย์ณ ตะกั่วทุ่ง (2550) กล่าวว่า การฝึกอบรม หมายถึง กระบวนการที่จะทำให้ผู้เข้ารับการอบรมเกิดความรู้ (Knowledge) ความเข้าใจ (Understand) ความชำนาญ (Skill) และทัศนคติ (Attitude) ที่ดีเกี่ยวกับเรื่องใดเรื่องหนึ่ง จนกระทั่งผู้เข้ารับการฝึกอบรมเกิด การเรียนรู้หรือเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมไปตามวัตถุประสงค์ของการฝึกอบรมอย่างมีประสิทธิผลและ ประสิทธิภาพ

แนวคิดเกี่ยวกับการศึกษา

ธร สุนทรายุทธ (2550) ให้ความหมายว่า การศึกษาคือ กระบวนการสั่งสอน กระบวนการฝึกอบรม หรือกระบวนการถ่ายทอดความรู้ความชำนาญ และทัศนคติซึ่งรวมเรียกว่า ประสบการณ์ที่มนุษย์เป็นผู้จัดให้แก่มนุษย์ด้วยกัน ปัจจุบันมีสถาบันหลายประเภทเป็นผู้จัดการศึกษา ได้แก่โรงเรียน วิทยาลัยและมหาวิทยาลัย รวมเรียกกันว่า สถาบันการศึกษา

อนุรักษ์ ปัญญานุวัฒน์ (2548) ได้กล่าวถึงการจัดการศึกษาว่ามี 3 รูปแบบ คือ

1. การศึกษาอย่างไม่เป็นทางการ เป็นกระบวนการที่ทุกคนได้รับความรู้ทัศนคติค่านิยม ทักษะจากประสบการณ์ในชีวิตประจำวัน และจากแหล่งการศึกษาในสภาพแวดล้อมตลอดชีวิต ซึ่งกระบวนการนี้มิได้จัดขึ้นให้มีความสัมพันธ์กันอย่างมีระบบ หรือระเบียบตายตัว แต่อยู่ที่ต่างคนต่างรับรู้ในสิ่งที่ตน สนใจ

2. การศึกษาในระบบโรงเรียน เป็นระบบการศึกษาที่มีโครงสร้างและขั้นตอนในการทำงานมาจากเบื้องล่างขึ้นสูงขึ้นไปตามลำดับ โดยเริ่มตั้งแต่อนุบาลศึกษาไปจนถึงระดับมหาวิทยาลัย และรวมทั้ง การเรียนรู้ทางวิชาการ โครงการพิเศษเฉพาะกิจต่าง ๆ ที่ให้ความรู้โดยวิธีการเดียวกัน เช่น สถาบันที่ ฝึกอบรม ชำนาญงาน และนักเทคนิคที่ทำงานเต็มเวลา เป็นต้น

3. การศึกษานอกโรงเรียน เป็นกิจกรรมการศึกษาที่จัดขึ้นนอกระบบโรงเรียน อาจวางรูปแบบ เป็นกิจกรรมทดแทนการเรียนการสอนสำหรับผู้ใหญ่และคนหนุ่มสาวทั้งหลาย ที่ควรจะได้จากโรงเรียน และเป็นกิจกรรมที่ทดแทนในสิ่งที่โรงเรียนไม่สามารถจัดขึ้นได้ในขณะเดียวกันก็อาจเป็นกิจกรรมที่ สนับสนุนการเรียนการสอนในโรงเรียนก็ได้ทั้งนี้เพื่อเป็นการตอบสนองต่อความต้องการและความ ประสงค์ของทุก ๆ คนและต่อสังคม

แนวคิดเกี่ยวกับการพัฒนา

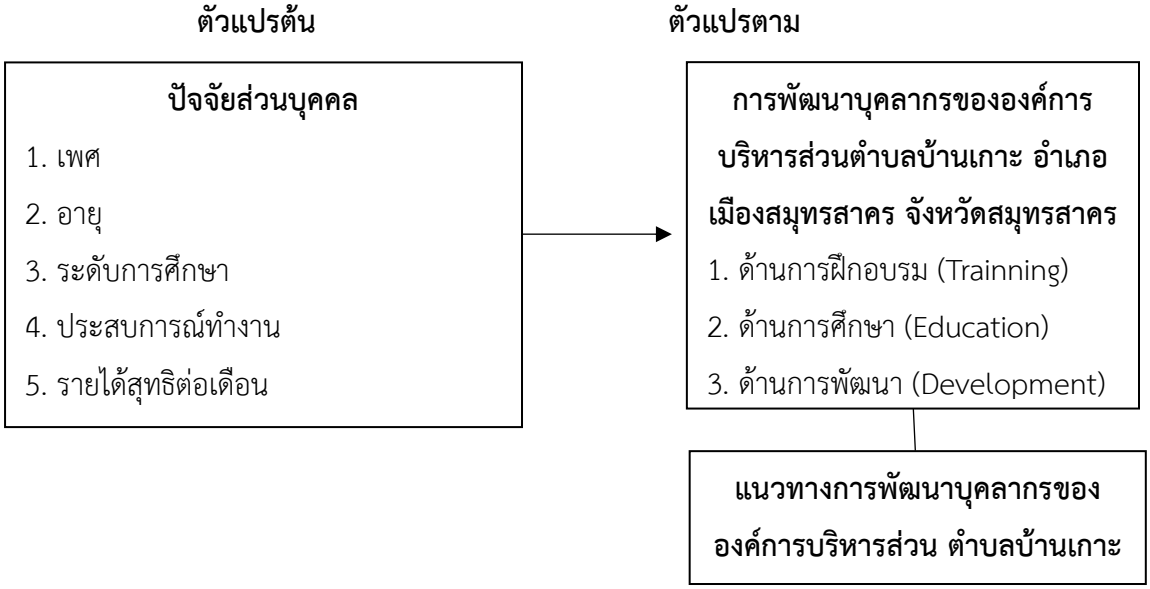
อาภรณ์ ภู่วิทยพันธุ์ (2552) กล่าวถึงการพัฒนาด้วยการเรียนรู้ด้วยตนเองว่าเป็นเทคนิควิธีการพัฒนาบุคลากรขององค์การที่เน้นให้พนักงานมีความรับผิดชอบในการเรียนรู้และพัฒนาตนเอง โดยไม่จำเป็นต้องใช้เวลาในการปฏิบัติงานเท่านั้น พนักงานสามารถแสวงหาโอกาสเรียนรู้ด้วย ตนเองผ่านช่องทางการเรียนรู้และสื่อต่าง ๆ ที่ต้องการ ซึ่งวิธีการนี้เหมาะกับบุคลากรที่ชอบเรียนรู้และ พัฒนาตนเองอยู่เสมอ (Self-Development) โดยเฉพาะกับพนักงานที่มีผลปฏิบัติงานดีและมีศักยภาพ สูง (Talented People)

สมิต อาชวนิจกุล (2550) กล่าวว่า การพัฒนาตนเอง หมายถึง การพัฒนาตนเอง หรือ การสอนใจตนเองในการสร้างอุปนิสัยที่ดีเข้าทดแทนอุปนิสัยที่เลว อันจะยังประโยชน์ให้แก่ตนเองในการ อยู่ภายในสังคมได้อย่างสงบสุขและมีความก้าวหน้าในงานอาชีพ รวมทั้งการพัฒนาเพื่อให้ตนเองเป็นที่พึ่ง ของตนเอง ตลอดจนเป็นพี่พึ่งของครอบครัวหรือบุตรหลานต่อไป

ภาวิณี วรรณสุข (2541) เสนอความคิดเห็นว่า การ พัฒนาตนเอง หมายถึง การที่บุคคลแต่ละคนเสาะแสวงหาและเพิ่มพูนความรู้ทักษะ และความสามารถ ของตนขึ้นเอง เพื่อเป็นการเตรียมตนสำหรับความก้าวหน้าในสายงานหรือสายอาชีพต่อไปภายหน้า ซึ่งองค์การสามารถสนับสนุนการพัฒนาตนเองได้โดยการจัดให้มีห้องสมุดหรือจัดหาหนังสือบทความ และ เอกสารต่าง ๆ ให้พนักงานได้อ่านหรือเรียนรู้ด้วยตนเอง รวมทั้งการเปิดโอกาสให้มีความก้าวหน้า

กรอบแนวคิด

สำหรับกรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัยนี้ เพื่อทำการตอบประเด็นตามวัตถุประสงค์การวิจัยที่ได้ตั้งไว้โดยมีกรอบแนวคิดการวิจัย ดังนี้



รูปที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

ที่มา: ประยุกต์จาก ณัฏฐ์วัฒน์ ภควันฉัตร (2565)

ระเบียบวิธีการวิจัย

1. ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ บุคลากรขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเกาะ อำเภอเมืองสมุทรสาคร จังหวัดสมุทรสาคร จำนวน 91 คน (กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น, 2566) ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key Informants) โดยการสัมภาษณ์เชิงลึกแบบมีโครงสร้างกับผู้ให้ข้อมูลสำคัญ จำนวน ทั้งสิ้น 5 คน แบ่งออกเป็น 3 กลุ่ม ประกอบด้วย กลุ่มผู้บริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประกอบด้วย นายกองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเกาะ จำนวน 1 คน กลุ่มผู้บริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ข้าราชการประจำ ประกอบด้วย ปลัดองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในฐานะหัวหน้าฝ่ายข้าราชการประจำ และรองปลัดองค์กรปกครองส่วน

ท้องถิ่น จำนวน 2 คน และกลุ่มบุคลากรขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเกาะ อำเภอเมืองสมุทรสาคร จังหวัดสมุทรสาคร จำนวน 2 คน

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย เป็นการวิจัยแบบผสมผสาน (Mixed Method Research) ประกอบด้วย การวิจัยปริมาณ โดยใช้แบบสอบถาม เป็นเครื่องมือในการวิจัย ซึ่งใช้กับกลุ่มประชากร และใช้แบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้างกับผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ โดยการตรวจสอบความถูกต้อง (correctively) และความเที่ยงตรง (content validity) จากผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 ท่าน

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

3.1 ข้อมูลเชิงปริมาณ ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมด้วยตนเองโดยแจกแบบสอบถามให้กับบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเกาะ อำเภอเมืองสมุทรสาคร จังหวัดสมุทรสาครแล้วนำมาตรวจสอบความสมบูรณ์ของข้อมูล จากนั้นนำข้อมูลที่ได้มาประมวลผล จัดประเภทของข้อมูล และ นำข้อมูลมาวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติเพื่อหาข้อสรุปของผลการศึกษา

3.2 ข้อมูลเชิงปริมาณ ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้ให้ข้อมูลสำคัญ โดยการสัมภาษณ์แบบเชิงลึกแบบไม่เป็นทางการ เพื่อสร้างบรรยากาศการพูดคุยที่เป็นธรรมชาติแลกเปลี่ยนความคิดเห็นและประสบการณ์เกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาศักยภาพของสมาชิกกองอาสารักษาดินแดน ระหว่างผู้วิจัยและผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ในการสัมภาษณ์จะทำการอธิบายวิธีการตอบอย่างละเอียดแก่ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ เมื่อเสร็จสิ้นการสัมภาษณ์ผู้วิจัยจะทำการตรวจสอบความสมบูรณ์ของข้อมูลที่ได้รับและความชัดเจนของข้อมูลทั้งหมด หากข้อความใดไม่สมบูรณ์จะสัมภาษณ์เพิ่มเติมอีก เพื่อให้ได้ข้อมูลที่สมบูรณ์ตามแบบสัมภาษณ์และนำข้อมูลที่ได้รับประมวลและวิเคราะห์ต่อไป

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยแบบผสมผสาน (Mixed Method) ซึ่งจากการเก็บรวบรวมข้อมูลทำให้ได้ทั้งข้อมูลเชิงปริมาณและข้อมูลเชิงคุณภาพ ผู้วิจัยจึงได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูลออกเป็น 2 ส่วน ดังนี้

1. ข้อมูลเชิงปริมาณ การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล โดยใช้ค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage) การวิเคราะห์การส่งเสริมการพัฒนาบุคลากรของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเกาะ อำเภอเมืองสมุทรสาคร จังหวัดสมุทรสาคร โดยใช้ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) การวิเคราะห์เปรียบเทียบการส่งเสริมการพัฒนาบุคลากรของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเกาะ อำเภอเมืองสมุทรสาคร จังหวัดสมุทรสาคร จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล วิเคราะห์โดยการทดสอบค่าเอฟ (F-Test) ด้วยวิธีการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One way ANOVA) เมื่อพบว่ามีความแตกต่างจะทำการเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีผลต่างนัยสำคัญน้อยที่สุด (Least Significant Difference: LSD)

2. ข้อมูลเชิงคุณภาพ โดยผู้วิจัยนำข้อมูลที่ได้จากการศึกษาค้นคว้าจากเอกสารต่าง ๆ การสัมภาษณ์เชิงลึกในขั้นตอนการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยการจัดหมวดหมู่และแยกประเด็นของข้อมูลที่ต้องการเพื่อสร้าง

ความชัดเจน จากนั้นผู้วิจัยจะนำข้อมูลที่ได้มาทำการสรุปแบบอุปนัย โดยการนำข้อมูลในประเด็นย่อยเขียนบรรยายให้เห็นความสัมพันธ์ของประเด็นหลัก เพื่อใช้ข้อมูลดังกล่าวมาตีความวัตถุประสงค์ และเชื่อมโยงไปสู่แนวคิดและทฤษฎีที่ทำการศึกษาโดยสรุปในลักษณะในแบบบรรยายเชิงพรรณนา

สรุปผลและอภิปรายผล

1. ระดับการพัฒนาบุคลากรขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเกาะ อำเภอเมืองสมุทรสาคร จังหวัดสมุทรสาคร

จากการวิจัยพบว่า พบว่า ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้เนื่องมาจากองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเกาะมีเปิดโอกาสให้บุคลากรในสังกัดแสดงความต้องการเข้ารับการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มทักษะและความชำนาญในการปฏิบัติงานตามหลักสูตร จากหลาย ๆ หน่วยงานที่จัดฝึกอบรมให้ความรู้ที่ตรงตามมาตรฐานกำหนดตำแหน่งแต่ละสายงาน อยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับจุฑารัตน์ เพ็ชรสุวรรณ (2560) ได้ศึกษาเกี่ยวกับเรื่อง “การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ที่ ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรมบางกอกเซ็นเตอร์” ผลการศึกษาพบว่า พนักงานโรงแรมบางกอกเซ็นเตอร์มีการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์โดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับจากมากไปน้อย คือ ด้านการฝึกอบรม ด้านการพัฒนา ด้านการให้การศึกษา อยู่ในระดับมาก

1.1 ด้านการฝึกอบรม พบว่า ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้เนื่องมาจากองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเกาะ มีเปิดโอกาสให้บุคลากรในสังกัดแสดงความต้องการเข้ารับการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มทักษะและความชำนาญในการปฏิบัติงานตามหลักสูตร จากหลาย ๆ หน่วยงานที่จัดฝึกอบรมให้ความรู้ที่ตรงตามมาตรฐานกำหนดตำแหน่ง แต่ละสายงาน อยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับณัฏฐ์วัฒน์ ภควันฉัตร (2565) ได้ศึกษาเกี่ยวกับเรื่องการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในองค์กรของพนักงานภาคเอกชน จังหวัดชลบุรี ด้านการฝึกอบรม อยู่ในระดับมาก

1.2 ด้านการศึกษา พบว่า ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้เนื่องมาจากองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเกาะ สนับสนุนการศึกษาต่อของบุคลากรในองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเกาะ แต่ในปัจจุบันองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเกาะไม่มีทุนการศึกษา เพื่อการศึกษาและพัฒนา ศักยภาพในการปฏิบัติงานให้แก่บุคลากรในองค์การแล้ว อยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับจุฑารัตน์ เพ็ชรสุวรรณ (2560) ได้ศึกษาเกี่ยวกับเรื่อง “การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ที่ ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรมบางกอกเซ็นเตอร์” ผลการศึกษาพบว่า พนักงานโรงแรมบางกอกเซ็นเตอร์มีการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ด้านการให้การศึกษาอยู่ในระดับมาก

1.3 ด้านการพัฒนา พบว่า ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้เนื่องมาจากองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเกาะ มีการพัฒนาบุคลากรด้วยวิธีจัดโครงการศึกษาดูงาน เพื่อการเพิ่มเติมความรู้ในบุคลากรในทุกตำแหน่งทุกระดับ และมีการจัดทำแผนเส้นทางความก้าวหน้าในสายอาชีพ (Career Path) ที่ชัดเจนจะแสดงให้เห็นถึงแนวทางการเลื่อนตำแหน่ง จากระดับล่างสุดไปจนถึงสูงสุด เส้นทางความก้าวหน้าในสายอาชีพเป็นสิ่งที่ช่วยสร้างเป้าหมายและแรงจูงใจในด้านความก้าวหน้าให้กับบุคลากร อยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับ

ณัฏฐ์วัฒน์ ภควันฉัตร (2565) ได้ศึกษาเกี่ยวกับเรื่องการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในองค์กรของพนักงานภาคเอกชน จังหวัดชลบุรี ด้านการพัฒนา อยู่ในระดับมาก

2. การเปรียบเทียบการพัฒนาบุคลากรขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเกาะ อำเภอเมืองสมุทรสาคร จังหวัดสมุทรสาคร จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

จากผลการเปรียบเทียบการพัฒนาบุคลากรขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเกาะ อำเภอเมืองสมุทรสาคร จังหวัดสมุทรสาคร จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า

2.1 บุคลากรขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเกาะ อำเภอเมืองสมุทรสาคร จังหวัดสมุทรสาครที่มีเพศต่างกัน มีการพัฒนาไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้เนื่องจากบุคลากร ไม่ว่าเพศชายหรือหญิง ต่างได้รับสิทธิ์ในการที่จะพัฒนาอย่างเท่าเทียมกัน มีโอกาสได้เลื่อนฐานะ รับการศึกษา เรียนรู้และพัฒนา เช่นเดียวกัน จึงทำให้บุคคลากรที่มีเพศต่างกัน มีการพัฒนาไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับ มาริษา อนันทราวัน (2564) ได้ศึกษาแนวทางการพัฒนาศักยภาพบุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏสายสนับสนุนของ มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม ผลการวิจัยพบว่า บุคลากรที่มีเพศที่แตกต่างมีความคิดเห็นต่อการ พัฒนาศักยภาพบุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏสายสนับสนุนของมหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม ไม่แตกต่างกัน

2.2 บุคลากรขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเกาะ อำเภอเมืองสมุทรสาคร จังหวัดสมุทรสาครที่มีอายุต่างกัน มีการพัฒนาไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้เนื่องจากช่วงอายุของบุคลากรแต่ละคนมีเวลาในการปฏิบัติงานค่อนข้างยาวนาน เกษียณอายุในวัย 60 ปี ในระหว่างนั้นบุคลากรทุกคนมีโอกาสเท่าเทียมกันที่จะได้รับการพัฒนา และทุกคนก็ปรารถนาที่จะมีความก้าวหน้าในหน้าที่การงานทุกช่วงวัย จึงอยากที่จะพัฒนาตนเองเช่นกันทุกคน จึงทำให้บุคลากรที่มีอายุต่างกัน มีการพัฒนาไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับ ธนาภรณ์ บุญทอง (2561) ได้ศึกษาการพัฒนาศักยภาพในการทำงานของบุคลากร: กรณีศึกษากองสถานที่ยานพาหนะและรักษาความปลอดภัย สำนักเลขาธิการนายกรัฐมนตรีผลการวิจัยพบว่า บุคลากร กองสถานที่ยานพาหนะ และรักษาความปลอดภัย สำนักเลขาธิการนายกรัฐมนตรีที่มีอายุต่างกัน มี แนวทางการพัฒนาศักยภาพบุคลากรที่ไม่แตกต่างกัน

2.3 บุคลากรขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเกาะ อำเภอเมืองสมุทรสาคร จังหวัดสมุทรสาครที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีการพัฒนาแตกต่างกัน ทั้งนี้เนื่องจาก การศึกษาเป็นปัจจัยพื้นฐานให้ข้าราชการมีทักษะ ความรู้ ความสามาร แต่ละบุคคลมีระดับการศึกษาที่ไม่สอดคล้องกับงานที่ตนเองปฏิบัติ จึงมีโอกาสในการที่จะได้รับการพัฒนาแตกต่างกัน สอดคล้องกับสุภาวดี กะลาสี (2561) ได้ศึกษาเกี่ยวกับเรื่อง “การพัฒนาและการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ ในการทำงานของบุคลากรกรมชลประทาน” ผลการวิจัยพบว่า ระดับการศึกษา ที่แตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานแตกต่างกัน

2.4 บุคลากรขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเกาะ อำเภอเมืองสมุทรสาคร จังหวัดสมุทรสาครที่มีรายได้ประสบการณ์ในการทำงานต่างกัน มีการพัฒนาไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้เนื่องจากระยะเวลาในการปฏิบัติงานเป็นสิ่งที่บ่งบอกถึงประสบการณ์ในการทำงาน ถึงแม้ประสบการณ์ในการทำงานจะทำให้ ข้าราชการมีทักษะความรู้ความสามารถ แต่บุคลากรขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเกาะที่มี

บทบาทหน้าที่ในการให้ความรู้ ความช่วยเหลือแก่ประชาชน จึงจำเป็นต้องพัฒนาตนเองให้มีความรู้ใหม่ ๆ เทคนิคการสอนและฝึกใหม่ ๆ อยู่เสมอ จึงทำให้บุคลากรที่มีประสบการณ์ทำงานที่ต่างกัน มีการพัฒนาไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับ มาริษา อนันทราวัน (2564) ได้ศึกษาแนวทางการ พัฒนาศักยภาพบุคลากร มหาวิทยาลัยราชภัฏสายสนับสนุนของมหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม ผลการวิจัยพบว่า ประสบการณ์การทำงานที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการพัฒนาศักยภาพบุคลากร มหาวิทยาลัยราชภัฏสายสนับสนุนของมหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงครามไม่แตกต่างกัน

2.5 บุคลากรขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเกาะ อำเภอเมืองสมุทรสาคร จังหวัดสมุทรสาครที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกัน มีการพัฒนาไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้เนื่องจากรายได้หรือค่าตอบแทนเป็นสิ่งชี้วัดความสำเร็จในการทำงาน และรายได้เพียงพอต่อค่าใช้จ่ายด้วยสวัสดิการที่มีของภาครัฐ จึงทำให้บุคลากรที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกัน มีการพัฒนาที่ไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับ มาริษา อนันทราวัน (2564) ได้ศึกษาแนวทางการพัฒนาศักยภาพบุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏสายสนับสนุนของมหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม ผลการวิจัยพบว่า รายได้ที่ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการพัฒนาศักยภาพบุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏสายสนับสนุนของมหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงครามไม่แตกต่างกัน

3. แนวทางการพัฒนาบุคลากรขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเกาะ อำเภอเมืองสมุทรสาคร จังหวัดสมุทรสาคร

พบว่า (1) ด้านการฝึกอบรม ควรมีการสำรวจความต้องการและความจำเป็นในการเข้ารับการอบรมของบุคลากร และผู้บริหารควรสนับสนุนให้บุคลากรเข้ารับการอบรมในเรื่องที่สนใจหรือต้องการจะพัฒนาตนเอง และตัวบุคลากรเองควรมีความกระตือรือร้นในการเข้ารับการอบรม เพื่อนำความรู้มาเป็นส่วนหนึ่งในการพัฒนาองค์กรต่อไป (2) ด้านการศึกษา ควรมีการส่งเสริมให้บุคลากรได้รับการศึกษาต่อทั้งในระบบและนอกระบบ เพื่อนำความรู้จากการศึกษามาพัฒนาตนเองและประยุกต์ใช้ในหน่วยงาน อาจจะเป็นการศึกษาเพิ่มเติมในเรื่องที่สนใจ ซึ่งไม่ใช่การเพิ่มคุณวุฒิให้กับตนเอง ก็ถือเป็นการพัฒนาบุคลากรทางด้านการศึกษาเช่นเดียวกัน และ (3) ด้านการพัฒนา พบว่า ควรมีการส่งเสริมและสนับสนุนให้มีการศึกษาดูงานนอกสถานที่เพื่อให้บุคลากรได้นำส่วนที่ดีจากหน่วยงานอื่นมาปรับปรุงและเป็นแนวทางในการปฏิบัติงาน รวมทั้งบุคลากรควรมีการศึกษาเรียนรู้ด้วยตนเอง ด้วยการ อ่านระเบียบหรือกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับงานในหน้าที่ความรับผิดชอบของตน สอดคล้องกับมาริษา อนันทราวัน (2564) ได้ศึกษาแนวทางการพัฒนาศักยภาพบุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏ สายสนับสนุนของมหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม ผลการวิจัยพบว่า แนวทางการพัฒนาศักยภาพบุคลากร มหาวิทยาลัยราชภัฏสายสนับสนุนของมหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงครามควรดำเนินการดังนี้ (1) การสนับสนุนทุนการศึกษาและการเตรียมความพร้อมด้านภาษาอังกฤษให้แก่บุคลากรสายสนับสนุน (2) การสำรวจความต้องการจัดหาหลักสูตรที่ทันสมัยในการจัดฝึกอบรมให้กับบุคลากรสายสนับสนุนสามารถนำไปใช้ในการปฏิบัติงานได้จริง (3) การจัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน และใช้ระบบพี่เลี้ยงในการสอนงาน หรือช่วยตัดสินใจแก้ไขปัญหาในงานที่รับผิดชอบ ทั้งนี้ยังสามารถนำไปใช้เป็นแนวทางในการวิเคราะห์

และกำหนดแนวทางต่าง ๆ ในการจัดทำแผนพัฒนาศักยภาพบุคลากรเพื่อยกระดับการพัฒนาศักยภาพบุคลากรสายสนับสนุนให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นต่อไปในอนาคต

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1. จากการวิจัยพบว่า การพัฒนาบุคลากรขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเกาะ อำเภอเมืองสมุทรสาคร จังหวัดสมุทรสาคร ด้านการพัฒนา องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเกาะมีการจูงใจให้ข้าราชการเห็นความสำคัญของการศึกษาต่อ มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ดังนั้นผู้บังคับบัญชาควรมีนโยบายส่งเสริมให้ข้าราชการตระหนักถึง ความสำคัญของการศึกษาและจัดหางบประมาณเพื่อส่งเสริมให้ข้าราชการได้สอบแข่งขันชิงทุนเพื่อศึกษาต่อในระดับที่สูงขึ้น

2. จากการวิจัยพบว่า การพัฒนาบุคลากรขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเกาะ อำเภอเมืองสมุทรสาคร จังหวัดสมุทรสาคร ด้านการฝึกอบรม มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ควรจัดให้บุคลากรและเจ้าหน้าที่ได้มีการอบรมอยู่สม่ำเสมอ มีการส่งไปเรียนรู้ และอมรมเฉพาะตำแหน่งหน้าที่ จัดให้มีการอมรม เกี่ยวกับการใช้เทคโนโลยีเข้ามาช่วยในการปฏิบัติงาน มีการปรับปรุงกระบวนการทำงานให้เข้ากับ สถานการณ์ปัจจุบัน มีการมอบหมายงานที่ชัดเจน กำหนดขอบเขต และขั้นตอนในการปฏิบัติงานให้ ชัดเจน จัดให้มีการนำเสนอผลงาน รายงานผลการปฏิบัติงาน มีการสัมมนาแลกเปลี่ยนความคิดเห็นซึ่งกัน ละกัน

ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติการ

1. จากการวิจัยพบว่า กการพัฒนาบุคลากรขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเกาะ อำเภอเมืองสมุทรสาคร จังหวัดสมุทรสาคร ด้านการพัฒนา มีค่าเฉลี่ยสูงสุด เพื่อให้เกิดการพัฒนาให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ผู้บริหารควรส่งเสริมให้บุคลากรได้รับการฝึกอบรมทักษะ ความรู้ ความสามารถในการปฏิบัติงาน จนเกิดเป็นองค์ความรู้ในตัวบุคคลและสามารถถ่ายทอดให้แก่นักศึกษาวิชาทหารได้อย่างมีประสิทธิภาพ

2. จากการวิจัยพบว่า การพัฒนาบุคลากรขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเกาะ อำเภอเมืองสมุทรสาคร จังหวัดสมุทรสาคร ด้านการฝึกอบรม องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเกาะ มีการจัดวิทยากรที่มีความรู้ความสามารถ มาให้ความรู้ความเข้าใจแก่บุคลากร มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ดังนั้น องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเกาะควรเรียนเชิญวิทยากรจากหน่วยงานภายนอก ทั้งภาครัฐและเอกชน มา ฝึกอบรมให้ความรู้และแลกเปลี่ยนทรรศนะในการปฏิบัติงานเพื่อพัฒนาบุคลากรให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาถึงตัวแปรอื่น ๆ ที่คาดว่าอาจจะส่งผลต่อการพัฒนาบุคลากร เช่น คุณภาพชีวิต การเป็นสมาชิกที่ดี เป็นต้น

2. การศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาเฉพาะพนักงานในองค์กรภาครัฐเท่านั้น ดังนั้นในการวิจัยครั้งต่อไปควรมีการขยายขอบเขตการศึกษาให้กว้างและครอบคลุมมากขึ้น เพื่อให้ทราบถึงการพัฒนาบุคลากรในภาพรวมทั้งประเทศ

บรรณานุกรม

กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น. (2566). *การวางแผนพัฒนา.* กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์ ส่วนท้องถิ่น.

จุฑารัตน์ เพ็ชรสุวรรณ. (2560). *การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการ ปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรมบางกอกเซ็นเตอร์* [การค้นคว้าอิสระปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์]. มหาวิทยาลัยศรีปทุม.

ชูชัย สมิทธิไกร. (2554). *การฝึกอบรมบุคลากรในองค์การ.* (พิมพ์ครั้งที่ 7). กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

ณัฏฐ์วัฒน์ ภควันฉัตร. (2565). การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในองค์กรของพนักงานภาคเอกชน จังหวัดชลบุรี. *วารสารวิจัยมหาวิทยาลัยเวสเทิร์น มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์, 8*(2), 29-38.

ธนาภรณ์ บุญทอง. (2561). *การพัฒนาศักยภาพในการทำงานของบุคลากร : กรณีศึกษา กองสถานที่ยานพาหนะ และรักษาความปลอดภัย สำนักเลขาธิการนายกรัฐมนตรี* [การค้นคว้าอิสระปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์]. มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

ธร สุนทรายุทธ. (2550). *การบริหารจัดการความเสี่ยงทางการศึกษา.* กรุงเทพฯ: เนติกุลการพิมพ์.

มาริษา อนันทราวัน. (2564). แนวทางการพัฒนาศักยภาพบุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏ สายสนับสนุนของมหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม. *วารสาร มจร พุทธปัญญาปริทรรศน์, 6*(3), 153-162.

ภาวิณี วรรณสุข. (2541). ความพึงพอใจของบุคลากรที่มีต่อสมรรถนะการให้บริการของงานสวัสดิการกองการเจ้าหน้าที่ มหาวิทยาลัยรามคำแหง. *วารสารวิจัยรามคำแหง ฉบับมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ . 11*(2), 87-*98.*

สุภาวดี กะลาสี. (2561). *การพัฒนาและการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากร กรมชลประทาน* [การค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์]. มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

สมชาติ กิจยรรยง และ อรจรีย์ณ ตะกั่วทุ่ง. (2550). *เทคนิคการจัดฝึกอบรมเพื่อพัฒนาบุคคลอย่างมีประสิทธิภาพ* (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดยูเคชั่น.

สมิต อาชวนิจกุล. (2550). *การพัฒนาตนเอง* (พิมพ์ครั้งที่ 19). กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์ดอกหญ้า.

องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเกาะ. (2566). *ข้อมูลการบริหารงาน.* https://www.bankoh-korat.go.th/

อาภรณ์ ภู่วิทยพัฒน์. (2550). *กลยุทธ์การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ = Strategic human resource development.* กรุงเทพฯ: เอช อาร์ เซ็นเตอร์.

_____. (2552). *การจัดทำแผนพัฒนาบุคลากรรายบุคคล (Individual development plan)* กรุงเทพมหานคร: เอช อาร์ เซ็นเตอร์.

อนุรักษ์ ปัญญานุวัฒน์. (2548). *แนวคิดการประเมินโครงการ* [เอกสารที่ไม่ได้ตีพิมพ์]. ระดับบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

Nadler, D. A. (1979). The effects of feedback on task group behavior: A review of the experimental research. *Organizational Behavior & Human Performance, 23*(3), 309–338.

การพัฒนาบุคลากรกองการเจ้าหน้าที่ องค์การบริหารส่วนจังหวัดนนทบุรี

Personnel Development of the Nonthaburi Provincial Administrative Organization Personnel Division

ศิริเพ็ญ บุตรนุช[1] และเพ็ญศรี ฉิรินัง[2]

Siripen Butnuch[1] and Pensri Chirinang[2]

นักศึกษาปริญญาโท หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ[1]

อาจารย์ประจำ หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ[2]

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์[1,2]

E-mail: yoye_6578@hotmail.com[1]

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ 3 ประการ (1) เพื่อวิเคราะห์การพัฒนาบุคลากรกองการเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนจังหวัดนนทบุรี (2) เพื่อวิเคราะห์ปัญหาและอุปสรรคการพัฒนาบุคลากรกองการเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนจังหวัดนนทบุรี และ (3) เพื่อเสนอแนวทางในการพัฒนาบุคลากรกองการเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนจังหวัดนนทบุรี การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ เก็บรวบรวมโดยการสัมภาษณ์เชิงลึกจากผู้ให้ข้อมูลสำคัญ จำนวน 12 คน ประกอบด้วย ข้าราชการ และพนักงานจ้าง กองการเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนจังหวัดนนทบุรี วิเคราะห์ข้อมูลด้วยวิธีอุปนัย ผลการวิจัย (1) ด้านการพัฒนาบุคลากรกองการเจ้าหน้าที่ องค์การบริหารส่วนจังหวัดนนทบุรี พบว่า บุคลากรสามารถพัฒนาการปฏิบัติงานตามสมรรถนะหลัก ผลสำเร็จของงานตามเป้าหมาย ยึดมั่นในความถูกต้องและวัฒนธรรม นำหลักพระพุทธศาสนามาใช้ในการปฏิบัติงาน มีความรู้ความเข้าใจในระบบงาน เน้นการบริการ และการทำงานเป็นทีม (2) ด้านปัญหาและอุปสรรคในการพัฒนาบุคลากรกองการเจ้าหน้าที่ องค์การบริหารส่วนจังหวัดนนทบุรี พบว่า บุคลากรมีความรู้ความสามารถ แต่ขาดความรับผิดชอบ ใช้บุคลากรเกินความจำเป็นส่งผลกระทบต่อค่าใช้จ่าย วัฒนธรรมขององค์กรก่อให้เกิดความแตกต่างในค่านิยม และไร้ประสิทธิภาพในที่ทำงาน และ (3) ด้านการเสนอแนวทางในการพัฒนาบุคลากรกองการเจ้าหน้าที่ องค์การบริหารส่วนจังหวัดนนทบุรี พบว่า ได้แก่ (ก) ควรมีการปรับทัศนคติรายบุคคล และจัดให้มีกิจกรรมละลายพฤติกรรม (ข) ควรบริหารจัดการบุคลากรให้ตรงกับสายงาน คำนึงถึงความจำเป็นสูงสุด และ (ค) ควรส่งเสริมให้บุคลากรใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัยนำมาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงาน

คำสำคัญ: การพัฒนาบุคลากร กองการเจ้าหน้าที่ องค์การบริหารส่วนจังหวัดนนทบุรี

Abstract

This research has 3 objectives (1) to analyze the development of personnel of the officers' division of Nonthaburi Provincial Administrative Organization (2) to analyze the problems and obstacles of personnel development of the officers of Nonthaburi Provincial

administrative Organization and (3) to propose guidelines for the development of personnel of the officers of Nonthaburi Provincial Administrative Organization. This research is a qualitative research. Collected by in-depth interviews from 12 important information providers, including government officials and employees, Officer Division, Nonthaburi Provincial Administrative Organization, analyzed data using an inductive method. Research results (1) Regarding the personnel development of the Staff Division of Nonthaburi Provincial Administrative Organization, it was found that personnel can develop operations according to the main competencies, the results of the work according to the goals, adhere to accuracy and culture, apply Buddhist principles to operations, have knowledge and understanding of the work system, focus on service and teamwork (2) in terms of problems and obstacles to the development of personnel of the Staff Division, Nonthaburi Provincial Administrative Organization found that personnel have knowledge, abilities, but lack of responsibility, using personnel more than necessary, affecting costs, organizational culture causes differences in values and inefficiency in the workplace, and (3) in terms of proposing guidelines for personnel development of the Personnel Division, Nonthaburi Provincial Administrative Organization found that (a) individual attitudes should be adjusted and organize activities to dissolve behavior (b) personnel should be managed in accordance with the line of work, taking into account the highest necessity and (c) should encourage personnel to use modern technology to be applied in operations.

Keywords: Human resource development, personnel division, Nonthaburi provincial administrative organization

บทนำ

การปฏิรูประบบราชการของไทย เพื่อปรับปรุงเปลี่ยนแปลงไปสู่การบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ โดยมุ่งเน้นการทำงานที่ยึดผลลัพธ์เป็นหลัก และส่งผลให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในด้านโครงสร้างของหน่วยงาน กระทรวง ทบวง กรม บทบาทหน้าที่ภาครัฐ การปรับปรุงรูปแบบการบริหารงาน และการปรับแนวทางการบริหารงานทรัพยากรบุคคลภาครัฐ เพื่อสามารถตอบสนองต่อการพัฒนาประเทศได้ ซึ่งการปรับปรุงคุณภาพชีวิตการทำงานนับเป็นหนึ่งวิธีในการพัฒนาองค์กรให้เกิดผลประสบความสำเร็จคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ ได้จัดทำแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการ (พ.ศ. 2556-2561) เพื่อเป็นกรอบแนวคิดในการพัฒนาระบบราชการ ให้สามารถขับเคลื่อนนโยบายไปสู่การปฏิบัติงานได้อย่างมีผลลัพธ์ที่ดี ทั้งนี้ กลไกสำคัญใน

การขับเคลื่อนระบบราชการคือการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ อันนำไปสู่ความสำเร็จส่งผลให้พัฒนาองค์กรได้ก้าวไปสู่เป้าหมาย

ปัจจุบันองค์การบริหารส่วนจังหวัดนนทบุรี มีอำนาจหน้าที่ในการพัฒนาจังหวัดในด้านเศรษฐกิจ สังคม วัฒนธรรม และสิ่งแวดล้อม เพื่อให้เป็นไปตามนโยบายของรัฐบาลการกระจายอำนาจสู่ท้องถิ่น รวมถึงมีหน้าที่ดูแลและจัดทำบริการสาธารณะและกิจกรรมสาธารณะเพื่อประโยชน์ของประชาชนในเขตพื้นที่ตามหลักการพัฒนาอย่างยั่งยืน รวมทั้งส่งเสริมและสนับสนุนการจัดการศึกษาให้แก่ประชาชน องค์การบริหารส่วนจังหวัด จึงมีบุคลากรเป็นของตัวเองในการจัดทำบริการสาธารณะและกิจกรรมสาธารณะ เพื่อประโยชน์ของประชาชนตามอำนาจหน้าที่ บุคลากรจึงมีความสำคัญในการจัดทำบริการสาธารณะ และกิจกรรมสาธารณะเพื่อประโยชน์ของประชาชน และบุคลากรยังมีความสำคัญต่อการพัฒนาองค์กรให้ก้าวไปข้างหน้า ให้มีความทันสมัย ทันต่อการเปลี่ยนแปลงตามยุคสมัย และตอบสนองความต้องการของประชาชนได้เป็นอย่างดี

จากที่กล่าวมาข้างต้น ผู้วิจัยได้ตระหนักถึงความสำคัญเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของข้าราชการส่วนท้องถิ่น จึงมีความสนใจที่จะศึกษาการพัฒนาบุคลากรกองการเจ้าหน้าที่ องค์การบริหารส่วนจังหวัดนนทบุรี ในการนี้เนื่องจากมาตรฐานกำหนดตำแหน่ง ได้กำหนดให้ข้าราชการส่วนท้องถิ่นทุกคนทุกตำแหน่งทุกประเภทจำเป็นต้องมีสมรรถนะหลัก ซึ่งผู้วิจัยได้นำสมรรถนะหลัก และปัจจัยจูงใจมาใช้เป็นแนวทางการศึกษาการพัฒนาในด้านการปฏิบัติงานบุคลากรขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนนทบุรี ซึ่งจะนำไปสู่การปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น อีกทั้งเพื่อให้เกิดแนวทางการพัฒนาการปฏิบัติงาน ให้บุคลากรได้มีคุณลักษณะที่เหมาะสมในการปฏิบัติงาน เป็นการสร้างความมั่นคงและยั่งยืน นำไปสู่ความสำเร็จขององค์กรให้บรรลุตามเป้าหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพ อันจะทำให้เกิดการพัฒนาการทำงานเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อวิเคราะห์การพัฒนาบุคลากรกองการเจ้าหน้าที่ องค์การบริหารส่วนจังหวัดนนทบุรี
2. เพื่อวิเคราะห์ปัญหาและอุปสรรคการพัฒนาบุคลากรกองการเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนจังหวัดนนทบุรี
3. เพื่อเสนอแนวทางในการพัฒนาบุคลากรกองการเจ้าหน้าที่ องค์การบริหารส่วนจังหวัดนนทบุรี

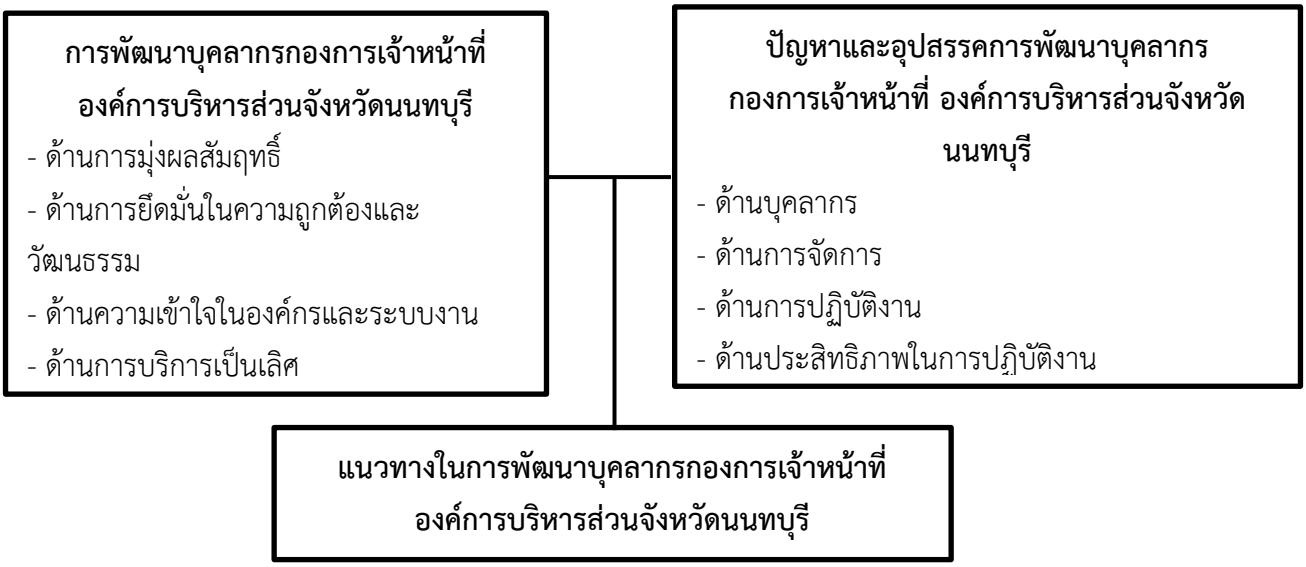
การทบทวนวรรณกรรม

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการพัฒนาบุคลากรกองการเจ้าหน้าที่

ณัฐวัตร เป็งวันปลูก (2560, อ้างถึงใน เกสรา บุญครอบ และภัทรนันท สุรชาตรี, 2565) ได้ให้ความหมายว่าประสิทธิภาพในการทำงาน หมายถึง การกระทำของแต่ละบุคคลที่มีความสามารถและความพร้อม พยายามทุ่มเทอย่างเต็มใจในการทำงานของตนอย่างคล่องแคล่ว ด้วยความมีระเบียบ มีกฎเกณฑ์ปฏิบัติงานให้เสร็จทันเวลารวดเร็ว ถูกต้อง มีคุณภาพและมาตรฐาน

จิตติมา อัครธิติพงศ์ (2556, อ้างถึงใน เกสรา บุญครอบ และภัทรนันท สุรชาตรี, 2565) ได้ให้ความหมายว่าความสำคัญในการพัฒนาบุคลากรและประโยชน์ในการพัฒนาบุคลากร ประการแรก ได้แก่ คนในองค์การคือสินทรัพย์ที่สำคัญและองค์การสามารถใช้ศักยภาพของปัจเจกบุคคลให้ได้ประโยชน์สูงสุดโดยให้สิ่งแวดล้อมและโอกาสในการพัฒนา ด้วยการส่งเสริมและให้รางวัลสำหรับสิ่งใหม่ ๆ และความสร้างสรรค์ ประการที่สอง สมรรถนะสามารถพัฒนา ณ จุดใดจุดหนึ่งของเวลา และองค์การต้องสนับสนุนในการส่งเสริมสมรรถนะ ประการที่สาม การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ให้คุณภาพชีวิตของการทำงานที่สูงผ่านโอกาสของอาชีพที่มีความหมายความพอใจในงาน และการพัฒนาวิชาชีพ ปรัชญาการพัฒนาบุคลากรเน้นความผาสุกของมนุษย์ และความเจริญงอกงามขององค์กร ประการที่สี่ นโยบายการพัฒนาบุคลากรเน้นความสัมพันธ์เป็นศูนย์กลาง และระดับของความสัมพันธ์ภายใต้การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์คือ ตลอดชีวิต ไม่ใช่แค่ 8 ชั่วโมง/วัน หากพนักงานรับรู้สิ่งแวดล้อมที่ก่อให้เกิดความงอกงามมักจะมีการตอบสนองในทางบวกโดยอัตโนมัติในการจับคู่การดลใจของปัจเจกบุคคลกับความต้องการขององค์กร ประการที่ห้า กระบวนในการพัฒนาบุคลากรนั้นจะต้องมีการ วางแผนและเป็นไปอย่างต่อเนื่องเพื่อให้เกิดประสิทธิผล รวมถึงความพอใจในการความต้องการผ่านผลสัมฤทธิ์และการยอมรับการพัฒนาบุคลากรให้การเพิ่มเติมเนื้อหางานผ่านทางการฝึกอบรม และการได้มาซึ่งทักษะใหม่ ๆ รวมทั้งการเพิ่มความตระหนักในความสำคัญของการบริหารการเปลี่ยนแปลงและการปรับตัวของพนักงานที่ตามมา

จากการทบทวนวรรณกรรม แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับแนวทางในการพัฒนาบุคลากรกองการเจ้าหน้าที่ องค์การบริหารส่วนจังหวัดนนทบุรี วิเคราะห์ปัญหาอุปสรรคต่อการพัฒนาบุคลากร เพื่อเสนอแนวทางในการพัฒนาบุคลากรกองการเจ้าหน้าที่ องค์การบริหารส่วนจังหวัดนนทบุรี ตามทฤษฎีของเดวิด แมคเคิลแลนด์ (David C. McClelland) โดยเน้นองค์ความรู้เกี่ยวกับการปฏิบัติงานของบุคลากรตามสมรรถนะหลักขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ได้กำหนดไว้ในบัญชีท้ายประกาศ ก.ถ. เรื่อง กำหนดมาตรฐานกลางการบริหารงานบุคคลส่วนท้องถิ่น (ฉบับที่ 4) ลงวันที่ 26 ธันวาคม 2557 ผู้วิจัยจึงนำแนวคิดและผลการศึกษาดังกล่าวนำมาเป็นกรอบแนวคิดการวิจัย ดังนี้



รูปที่ 1 กรอบแนวคิดการพัฒนาบุคลากรกองการเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนจังหวัดนนทบุรี

ระเบียบวิธีการวิจัย

1. ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key Informants) จำนวน 12 คน โดยแบ่งเป็น 2 กลุ่ม ประกอบด้วย ข้าราชการของกองการเจ้าหน้าที่ องค์การบริหารส่วนจังหวัดนนทบุรี จำนวน 8 คน พนักงานตามภารกิจ และพนักงานจ้างทั่วไป กองการเจ้าหน้าที่ องค์การบริหารส่วนจังหวัดนนทบุรี จำนวน 4 คน

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย การวิจัยครั้งนี้เป็นการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-Depth Interview) รูปแบบมีโครงสร้าง ที่จะทำให้คำตอบที่ได้ของแต่ละบุคคลเป็นไปในทิศทางเดียวกันและรูปแบบคำถามเป็นแบบปลายเปิด ตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ โดยการตรวจสอบความถูกต้อง (correctively) และความเที่ยงตรง (content validity) จากผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 ท่าน

3. การเก็บรวบรวมข้อมูลดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้ให้ข้อมูลสำคัญ โดยการ สัมภาษณ์เชิงลึก โดยการใช้แบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง ลักษณะเป็นการสัมภาษณ์โดยใช้คำถามเหมือนกันทุกคน เป็นการสัมภาษณ์ด้วยคำถามปลายเปิด ซึ่งเป็นกระบวนวิธีการวิจัย (Methodology) ที่มีความยืดหยุ่นและเปิดกว้างระหว่างผู้วิจัยและผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ในการสัมภาษณ์จะทำการอธิบายวิธีการตอบอย่างละเอียดแก่ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ เมื่อเสร็จสิ้นการสัมภาษณ์ผู้วิจัยจะทำการตรวจสอบความสมบูรณ์ของข้อมูลที่ได้รับและความชัดเจนของข้อมูลทั้งหมด หากข้อความใดไม่สมบูรณ์จะสัมภาษณ์เพิ่มเติมอีก เพื่อให้ได้ข้อมูลที่สมบูรณ์ตามแบบสัมภาษณ์และนำข้อมูลที่ได้รับประมวลและวิเคราะห์ต่อไป

4. การวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยนำข้อมูลที่ได้จากการศึกษาค้นคว้าจากเอกสารต่าง ๆ การสัมภาษณ์เชิงลึกในขั้นตอนการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยการจัดหมวดหมู่และแยกประเด็นของข้อมูลที่ต้องการเพื่อสร้างความชัดเจน จากนั้นผู้วิจัยจะนำข้อมูลที่ได้มาทำการสรุปแบบอุปนัย โดยการนำข้อมูลในประเด็นย่อยเขียนบรรยายให้เห็นความสัมพันธ์ของประเด็นหลัก เพื่อใช้ข้อมูลดังกล่าวมาตีความตามวัตถุประสงค์ และเชื่อมโยงไปสู่แนวคิดและทฤษฎีที่ทำการศึกษาโดยสรุปในลักษณะแบบบรรยายเชิงพรรณนา

สรุปผลและอภิปรายผล

1. การพัฒนาบุคลากรของกองการเจ้าหน้าที่ องค์การบริหารส่วนจังหวัดนนทบุรี พบว่า

1.1 ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ เป็นการพยายามปรับปรุงงาน หรือการทำงานให้ได้ตามเป้าหมาย โดยมีการทำงานที่ดีกว่าคนอื่น ๆ และการทำงานที่มีความยาก ท้าทาย ซึ่งอาจไม่เคยมีใครทำมาก่อนได้หรือการเน้นที่ผลลัพธ์ การเน้นที่ประสิทธิผล การใส่ใจกับมาตรฐาน การเน้นการปรับปรุงงานให้มากขึ้น สอดคล้องกับงานวิจัยของจิตติมา อัครธิติพงศ์ (2556) ได้ศึกษาเรื่อง วิชาการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ พบว่า การกำหนดเครื่องมือการพัฒนาบุคลากร เป็นเรื่องสำคัญที่ผู้บริหารจะต้องทำขึ้นเป็นประจำทุกปีเพื่อช่วยพัฒนาบุคลากรให้ทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยการวิเคราะห์จุดอ่อนและจุดแข็งของพนักงาน ซึ่งการพัฒนาบุคลาก รจะแบ่งออกเป็น 2 กลุ่มคือ การฝึกอบรมในห้องเรียน โดยการสอนงาน การฝึกอบรมในขณะทำงานโปรแกรมพี่เลี้ยง การเพิ่มคุณค่าในงาน การเพิ่มปริมาณงาน การมอบหมายโครงการ การหมุนเวียนงาน การให้คำปรึกษาแนะนำ การติดตามและการสังเกต โดยมีแนวทางการพัฒนาบุคลากรของกองการเจ้าหน้าที่ องค์การบริหารส่วน

จังหวัดนนทบุรี ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ บุคลากรในองค์กรทุกคนจำเป็นต้องมีการพัฒนาตนเอง เพื่อให้งานสำเร็จและต้องสอดคล้องกับแผนกลยุทธ์ วิสัยทัศน์ พันธกิจขององค์กร เช่น การวางแผนการทำงาน การกำหนดเป้าหมาย การบริหารการเปลี่ยนแปลง การทำงานเป็นทีม การติดต่อสื่อสาร การแก้ปัญหาและตัดสินใจ ภาวะผู้นำ ความคิดสร้างสรรค์ เป็นต้น

1.2 ด้านการยึดมั่นในความถูกต้องและวัฒนธรรม การนำหลักพระพุทธศาสนามาใช้ในการพัฒนาบุคลากรของกองการเจ้าหน้าที่สอดคล้องกับวิถีของการปฏิบัติงาน ช่วยลดอุปสรรคในการทำงาน และอุปสรรคของตัวบุคคลได้อย่างดีเยี่ยม และเพื่อที่จะนำองค์กรไปสู่แผนการลดความเสี่ยงหรือลดความผิดพลาดในอนาคต และสามารถร่วมกันแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นในแต่ละสถานการณ์ได้อย่างแม่นยำ โดยยึดมั่นในความถูกต้องความดีงาม ความชอบธรรม การเสียสละ ความอดทน ยึดหลักวิชาและจรรยาวิชาชีพ ไม่ยอมโอนอ่อนตามอิทธิพลใด ๆ ต้องมีการปรับทัศนคติรายบุคคล สอดคล้องกับงานวิจัยของ Zülch (2016) ได้ศึกษาเรื่อง แนวทางปฏิบัติในการพัฒนาบุคลากรในการแทรกแซงเด็กปฐมวัย พบว่า ในระบบการผลิตส่วนใหญ่ ทรัพยากรมนุษย์มีราคาแพงที่สุด แต่ก็เป็นปัจจัยที่ยืดหยุ่นที่สุดเช่นกัน ดังนั้นการใช้ทรัพยากรมนุษย์ให้เกิดประโยชน์สูงสุดจึงเป็นปัจจัยแห่งความสำเร็จที่สำคัญซึ่งเอื้อต่อความสามารถในการแข่งขันในระยะยาว เพื่อให้เป็นไปตามข้อกำหนดในอนาคตซึ่งเกิดขึ้นจากการเปลี่ยนแปลงผลิตภัณฑ์และเทคโนโลยีอย่างต่อเนื่อง องค์กรด้านการผลิตถูกบังคับให้ปรับทรัพยากรมนุษย์อย่างต่อเนื่องโดยคำนึงถึงจำนวนและความสามารถของผู้มีงานทำ การมีกิจกรรมละลายพฤติกรรมก็ช่วยสานสัมพันธ์ได้

1.3 ด้านความเข้าใจในองค์กรและระบบงาน การนำเอานโยบายของทางองค์กรไปปฏิบัติ ซึ่งเป็นหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ราชการที่จะทำงานด้วยความเต็มใจ ด้วยความเที่ยงธรรมและทำงานอย่างมีประสิทธิภาพตามหลักเกณฑ์ที่กำหนด สอดคล้องกับงานวิจัยของเภตรา ศรีอุดทาภาร (2557) ได้ศึกษาเรื่อง ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของ ข่าราชการ ครู : กรณีศึกษาข้าราชการครูเขตพื้นที่การศึกษาที่ 2 จันทบุรี จากผลการศึกษาวิจัย พบวา กระทรวงศึกษาธิการ สำนักงานเขต พื้นที่การศึกษา และผู้บริหารในแตละสถาบันการศึกษาควรมีนโยบายที่มุ่งเน้นพัฒนาศักยภาพของผู้เรียนโดย แท่จริง ยกเลิกกฎ ระเบียบ ขั้นตอนที่ยุงยาก และไมทันสมัยหรือไม่เกิดประโยชนออกไป และควรจัดหา เทคโนโลยีทางการศึกษา อุปกรณ์การสอน และเครื่องอำนวยความสะดวกที่เกี่ยวข่องต่าง ๆ ให่กับข่าราชการ ครู เพื่อให่สามารถปฏิบัติหน่าที่ได้อย่างเหมาะสม ดังนั้น การเรียนรู้และพัฒนาเป็นสิ่งจำเป็นอย่างยิ่งที่พนักงานควรต้องได้รับการพัฒนา ให้มีความรู้ความสามารถและทักษะตามแนวทางที่องค์กรคาดหวังไว้ ด้วยการส่งเสริมให้พนักงานได้มีโอกาสศึกษาหาความรู้เพิ่มเติม

1.4 ด้านการบริการเป็นเลิศ สิ่งที่ผู้ให้บริการควรมีเป็นอันดับแรกคือ ความเป็นคนที่รักในงานบริการ เพราะ คนที่รักในงานบริการจะมีความเข้าใจและให้ความสำคัญต่อผู้รับบริการ มีความกระตือรือร้นที่จะช่วยเหลือผู้รับบริการ ยิ้มแย้มแจ่มใสและเอาใจใส่ดูแลอย่างดี นอกจากนี้ บุคลิกภาพทั้งลักษณะการแต่งกายที่แลดูสะอาดเรียบร้อยรวมไปถึงอากัปกิริยาที่แสดงออก ควรเป็นไปโดยธรรมชาติ การฝึกและพัฒนาความสามารถของตนเอง ในการเอาชนะอุปสรรค อย่างที่เรียกว่า ฉลาดในการแก้ไขปัญหา มีการควบคุมอารมณ์ ได้อย่างเหมาะสมกับปัญหาที่เกิดขึ้น สอดคล้องกับงานวิจัยของเกสรา บุญครอบและภัทรนันท สุรชาตรี (2565) ได้ศึกษาเรื่อง การพัฒนาบุคลากรที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของ บริษัท มิตซุย พรีซิสชั่นไทย จำกัด พบว่า ด้านการพัฒนา

ตนเองให้สอดคล้องกับการพัฒนาองค์กร อยู่ในระดับเท่ากัน ส่วนด้านที่มีค่าต่ำ คือ ด้านการเพิ่มพูนทักษะ และประสิทธิภาพการทำงานของ บริษัท มิตซุย พรีซิสชั่นไทย จำกัดโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาประสิทธิภาพการทำงานในแต่ละด้านเรียงตามลำดับจากค่าสูงมาค่าต่ำ คือ ด้านคุณภาพและมาตรฐานตามกฎเกณฑ์ ด้านความคล่องแคล่ว รวดเร็ว ฉับไว ทันเวลา ส่วนด้านที่มีค่าต่ำ คือ ด้านความพึงพอใจ

1.5 ด้านการทำงานเป็นทีม การทำงานเป็นทีมมีความสำคัญในทุกองค์กร การทำงานเป็นทีมเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับการเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการบริหารงาน อีกทั้งมีบทบาทสำคัญที่จะนำไปสู่ความสำเร็จของงานที่ต้องอาศัยความร่วมมือของกลุ่มสมาชิกเป็นอย่างดี อีกทั้งควรตระหนักในความสำคัญของกันและกัน รวมถึงการแสดงออกซึ่งการยอมรับ การให้เกียรติกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของ เภตรา ศรีอุดทาภาร (2557) ได้ศึกษาเรื่อง ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของ ข้าราชการ ครู : กรณีศึกษาข้าราชการครูเขตพื้นที่การศึกษาที่ 2 จันทบุรี จากผลการศึกษาวิจัย พบวา ข้าราชการครูมี ปริมาณงานมากเกินไป ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ไดรับความร่วมมือจากผู้ที่เกี่ยวของ ในภาพรวมอยู่ในระดับ ปานกลางไดรับความกาวหนาจากการทำงาน ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลางมีสิ่งแวดลอมในการปฏิบัติงาน ในภาพรวมอยู่ในระดับมากประสิทธิภาพการปฏิบัติงานดานขั้นตอนการเตรียมการสอน และภาระอื่น ๆ ใน ภาพรวมอยู่ในระดับมากข้าราชการครูที่วุฒิการศึกษาระยะเวลารับราชการ และตำแหนงที่แตกตางกัน ไม สงผลตอประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน สำหรับกลุ่มขนาดใหญ่มักมีปฏิสัมพันธ์กันเป็นเครือข่ายมากกว่าการติดต่อกันตัวต่อตัว บุคลากรที่จะมาเป็นส่วนหนึ่งของทีมงาน จะต้องมุ่งเน้นที่ความรู้ ทักษะความชำนาญ และความสามารถในการปฏิบัติงานของบุคลากรที่จะปรับตัวให้ทันกับสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไป โดยการนำเทคโนโลยีหรือวิทยาการใหม่ๆ เข้ามาปรับใช้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ

2. ปัญหาและอุปสรรคการพัฒนาบุคลากรกองการเจ้าหน้าที่ องค์การบริหารส่วนจังหวัดนนทบุรี พบว่า

2.1 ด้านบุคลากร บุคลากรที่มีความรู้ความสามารถ แต่บางส่วนขาดความรับผิดชอบ คำนึงแต่สิทธิที่พึงมีพึงได้มากกว่าหน้าที่ความรับผิดชอบของตนเอง บางส่วนขาดความเสียสละ ขาดการอุทิศแรงกายแรงใจอย่างจริงจังเพื่อองค์กร และที่สำคัญ คือ การขาดจิตวิญญาณของความเป็นเจ้าขององค์กร และความจงรักภักดีต่อองค์กร ปัญหาเรื่องอัตราจ้างที่ไม่ลงตัว เพราะ การเกิดความไม่พอใจต่อเงินเดือนที่นำเสนอ หรือที่ได้รับ อาจทำให้การปฏิบัติงานผิดพลาดมากขึ้น ส่งผลให้เกิดการไหลของพนักงานที่มีความสามารถ และเป็นที่ต้องการให้กับองค์กรอื่นได้เช่นกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของอรรถพล หวังสู่วัฒนา (2562) ได้ศึกษาเรื่อง การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในบริษัท ไทยเชื้อเพลิงการบินจำกัด จังหวัดสมุทรปราการ ผลการวิจัยพบว่า องค์กรให้ความสำคัญกับการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์แนวทางพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ 3 ด้าน ได้แก่ การฝึกอบรม, การศึกษาและการพัฒนา ปัญหาและอุปสรรค ได้แก่ 1) ปัญหาบุคลากรแต่ละคน มีความรู้ความสามารถ ทักษ ะประสบการณ์แต่ละด้านไม่เท่ากันจึงเป็นข้อจำกัดที่จะพัฒนา 2) ปัญหาบุคลากรขาดทักษะการนำความรู้และประสบการณ์ไปใช้ในการปฏิบัติงาน 3) ปัญหาในการศึกษาการพัฒนาทำให้บุคลากรปฏิบัติงานให้กับองค์การได้ไม่เต็มที่เพราะเงินเดือนเป็นปัจจัยสำคัญของการตัดสินใจของบุคคลในลำดับต้นๆ ส่งผลให้ตัวบุคคลไม่เกิดการพัฒนาตนเอง เพียงเพราะว่าถึงแม้จะพัฒนาตนเองมากแค่ไหน สิ่งตอบแทนที่ได้รับก็คงได้รับเท่าเดิม

2.2 ด้านการจัดการ ในภาพรวมผู้บริหารหน่วยงานทุกระดับไม่สามารถบริหารจัดการบุคลากรที่มีอยู่ให้ทำงานได้เต็มความสามารถ ใช้ทรัพยากรบุคคลมากเกินความจำเป็น ส่งผลกระทบต่อค่าใช้จ่ายที่เพิ่มสูงขึ้นอย่างมาก ผู้บริหารหน่วยงานมิได้ตระหนักและยอมรับในบทบาทของความเป็นผู้บริหารทรัพยากรบุคคลควบคู่ไปกับการเป็นผู้บริหารงานในหน้าที่ ค่าจ้างค่าตอบแทนไม่สะท้อนถึงค่าของงานอย่างแท้จริง ไม่สามารถจูงใจและรักษาบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถและมีผลการทำงานที่ดีให้เข้ามาทำงานหรืออยู่ทำงานกับองค์กรได้ โดยเฉพาะบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถในวิชาชีพเฉพาะด้าน สอดคล้องกับงานวิจัยของณัฐกุล ภูกลาง (2561) ได้ศึกษาเรื่อง การพัฒนาศักยภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไปใน มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม พบว่า ควรมีการเพิ่มสวัสดิการให้เพียงพอ อาทิ บ้านพัก เรียนฟรี รักษาพยาบาล กู้ยืมเงิน ฯลฯ ร้อยละ 26.09 จัดตั้งงบประมาณในการจัดทำระบบฐานข้อมูลระเบียบข้อบังคับในการปฏิบัติงาน และระเบียบอื่น ๆ ให้เป็นมาตรฐานและเป็นปัจจุบัน อยู่เสมอ ร้อยละ 23.91 แต่ขณะเดียวกันบุคลากรในระดับปฏิบัติการทั่วไปบางส่วนเป็นแรงงานไร้ฝีมือแต่มีระยะเวลาการทำงานมานาน มีอัตราค่าจ้างค่าตอบแทนสูงมาก (ซึ่งเป็นไปตามระยะเวลาการทำงาน) แต่ค่าของงานและผลงานไม่คุ้มค่าจ้างค่าตอบแทน

2.3 ด้านการปฏิบัติงาน วัฒนธรรมองค์กรมักก่อให้เกิดอุปสรรคในการทำงานร่วมกัน แต่ละองค์กรมีวัฒนธรรมเฉพาะ ดังนั้นจึงเกิดความแตกต่างในค่านิยม ความเชื่อ พฤติกรรม จึงจำเป็นต้องปรับตัวและมีการเรียนรู้ซึ่งกันและกันโดยเฉพาะการทำงานร่วมกัน การปฏิบัติงานร่วมกัน เพื่อให้เกิดแนวทางเป็นไปในทิศทางเดียวกัน การขาดแรงจูงใจในการทำงาน อาจไม่ใช่คนที่ทำงานไม่ดี ไม่เก่ง สอดคล้องกับงานวิจัยของเกสรา บุญครอบและภัทรนันท สุรชาตรี (2565) ได้ศึกษาเรื่อง การพัฒนาบุคลากรที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของบริษัท มิตซุย พรีซิสชั่นไทย จำกัด พบว่า การพัฒนาบุคลากรที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของ บริษัท มิตซุย พรีซิสชั่นไทย จำกัด โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาการพัฒนาบุคลากรในแต่ละด้านเรียงตามลำดับจากค่าสูงมาค่าต่ำ คือ ด้านการเพิ่มพูนความรู้ด้านความชำนาญและความสามารถของบุคลากร ด้านการพัฒนาตนเองให้สอดคล้องกับการพัฒนาองค์กร อยู่ในระดับเท่ากัน

2.4 ด้านประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ความไร้ประสิทธิภาพในที่ทำงานจะนำไปสู่ผลประสิทธิภาพของงานที่แย่และกำลังใจที่ถดถอย ความไร้ประสิทธิภาพในการทำงาน เกิดขึ้นเมื่อพนักงานทำงานได้ไม่เต็มศักยภาพ เนื่องจากสาเหตุหลายประการ เช่น การบริหารจัดการที่ไม่ดี การฝึกอบรมทักษะที่ไม่เพียงพอ หรือปัญหาส่วนตัว เช่น ความเครียดและภาวะหมดไฟในการทำงาน โครงสร้างองค์กรไม่ชัดเจน ระบบงานซ้ำซ้อนจนไม่รู้ว่าใครจะเป็นหัวหน้า แต่แน่นอนว่าตัวหัวหน้างานเองก็เป็นปัจจัยสำคัญ เช่น เมื่อมีการต่อต้านบางอย่างจากพนักงานต่อหัวหน้า แม้เราในฐานะผู้บริหาร จะมองว่าหัวหน้าคนนี้ก็ดี แต่ถ้าคิดสักนิด มันต้องมีอะไรอยู่แน่นอน ซึ่งเรื่องเหล่านี้ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของแต่ละคนอยู่แล้ว สอดคล้องกับงานวิจัยของ Koster (2011) ได้ศึกษาเรื่อง การรับรู้การสนับสนุนในการพัฒนาพนักงานส่งผลต่อการลาออกของบุคลากรหรือไม่ พบว่า บทความนี้เน้นว่าการลงทุนในทักษะทั่วไปของพนักงานนั้นมีประโยชน์ต่อบริษัทหรือไม่ หรือว่าการลงทุนในการฝึกอบรมเหล่านี้เพียงแต่ส่งเสริมการลาออกของพนักงานเท่านั้น ผลการประมาณการที่ได้จากตัวอย่างผู้ช่วยเภสัชกรชาวดัตช์ 2,833 คน แสดงให้เห็นว่าการเข้าร่วมการฝึกอบรมทั่วไปไม่ได้ทำให้พนักงานมีความตั้งใจที่

จะลาออกตามที่ทฤษฎีทุนมนุษย์ทำนายไว้ เราพบว่าการลงทุนในการฝึกอบรมทั่วไปของบริษัทมีส่วนสำคัญต่อการสนับสนุนการพัฒนาพนักงาน (PSED) ในหมู่พนักงานตามที่ทฤษฎีการแลกเปลี่ยนทางสังคมทำนายไว้

3. แนวทางในการพัฒนาบุคลากรกองการเจ้าหน้าที่ องค์การบริหารส่วนจังหวัดนนทบุรี พบว่า

3.1 ด้านบุคลากร บุคลากรในองค์กรทุกคนจำเป็นต้องมีการพัฒนาตนเอง เพื่อให้งานสำเร็จและต้องสอดคล้องกับแผนกลยุทธ์ วิสัยทัศน์ พันธกิจของ ต้องมีการปรับทัศนคติรายบุคคล การมีกิจกรรมละลายพฤติกรรมก็ช่วยสานสัมพันธ์ได้ รวมถึงการสร้างวัฒนธรรมองค์กร กฎระเบียบที่ชัดเจน ห้ามมีการยืมเงิน การเล่นพนัน เล่นหวย เล่นแชร์ แม้แต่เรื่องความสัมพันธ์ ที่คงจะห้ามคบหากันไม่ได้ แต่ถ้าเมื่อใดมีปัญหาในที่ทำงานนั้น ก็ควรมีการวางโทษถือว่าเป็นการตัดไฟแต่ต้นลม สิ่งสำคัญที่สุดก็คือบุคลากรต้องมีทั้งความรู้ความสามารถและทักษะ ตลอดจนเจตคติที่ถูกต้องเหมาะสม สอดคล้องกับงานวิจัยของ Zülch (2016) ได้ศึกษาเรื่อง แนวทางปฏิบัติในการพัฒนาบุคลากรในการแทรกแซงเด็กปฐมวัย พบว่า การใช้ทรัพยากรมนุษย์ให้เกิดประโยชน์สูงสุดจึงเป็นปัจจัยแห่งความสำเร็จที่สำคัญซึ่งเอื้อต่อความสามารถในการแข่งขันในระยะยาว เพื่อให้เป็นไปตามข้อกำหนดในอนาคตซึ่งเกิดขึ้นจากการเปลี่ยนแปลงผลิตภัณฑ์และเทคโนโลยีอย่างต่อเนื่อง องค์กรด้านการผลิตถูกบังคับให้ปรับทรัพยากรมนุษย์อย่างต่อเนื่องโดยคำนึงถึงจำนวนและความสามารถของผู้มีงานทำเพื่อให้บรรลุผลนี้ จำเป็นต้องกำหนดกรอบเวลา ซึ่งช่วยให้มีการวางแผนคร่าว ๆ เกี่ยวกับจำนวนและความสามารถของบุคลากรที่ต้องการ กรอบเวลาเหล่านี้กำหนดโดยวันที่คาดว่าจะมีการเปลี่ยนแปลงผลิตภัณฑ์หรือเทคโนโลยี แนวคิดปฏิทินเทคโนโลยีที่เป็นที่รู้จักอยู่แล้วนี้ได้รับการปรับปรุงตามกรอบเวลาสำหรับมาตรการพัฒนาบุคลากร คนงานคนใดที่เหมาะสำหรับการศึกษาต่อและความสามารถที่เกี่ยวข้องควรบรรลุได้อย่างไรนั้นเป็นเนื้อหาที่เกี่ยวข้องกับการกำหนดข้อกำหนดด้านบุคลากรเชิงคุณภาพ ในขณะที่จำนวนบุคลากรที่ต้องการนั้นเป็นประเด็นเชิงปริมาณดังนั้นจึงควรมีการกระตุ้นและส่งเสริมให้ตระหนักถึงการที่ต้องจัดการความเสี่ยงและโอกาสผิดพลาด รวมทั้งมีการพัฒนาบุคลากรอย่างต่อเนื่อง เพื่อการวิเคราะห์เหตุของการเกิดปัญหาอย่างกัลยาณมิตร เข้าใจและปฏิบัติต่อกัน ด้วยความเมตตากรุณาความเป็นมนุษย์ พร้อมกับยอมรับฟังความคิดเห็นบนพื้นฐานของประสบการณ์ทางความคิดระหว่างบุคคลที่แตกต่างกัน ซึ่งควรทำสิ่งเหล่านี้ให้มีการผสมผสานกันอย่างเหมาะสม โดยอาศัยหลักธรรมในการแก้ปัญหา เช่น หลักอริยสัจ 4 คือ การนำมาสู่การพัฒนาบุคลากรของกองการเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนจังหวัดนนทบุรีอย่างมีคุณค่าและต่อเนื่องต่อไป

3.2 ด้านการจัดการ ควรมีความสนใจในงานและการสนับสนุนความเป็นอยู่ที่ดีของพนักงานให้มีมากยิ่งขึ้น โดยผ่านการ Check Mental Health ของพนักงานให้สามารถมี Work-Life Balance ที่ดีได้ พร้อมเสริมสร้างสภาพแวดล้อมในทางที่ดีให้เกิดขึ้นในการทำงาน โดยอาจมีการให้สวัสดิการเพิ่มเติมสำหรับพนักงานในการพักผ่อนด้วย ซึ่งงานบริการจะต้องมีการพิจารณาการจัดวางแผนการให้บริการ มีการกำกับดูแลขั้นตอนการปฏิบัติงาน ให้เป็นไปตามเกณฑ์หรือวิธีการที่ได้วางไว้ มีกลไกในการรับรู้หรือรับทราบและตรวจสอบที่ชัดเจน กรณีที่มีการร้องเรียนถึงปัญหาการทำงานของเจ้าหน้าที่ หากมีข้อบกพร่องเกิดขึ้นต้องมีขั้นตอนการดำเนินการแก้ไขที่รวดเร็ว และมุ่งเน้นการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง สอดคล้องกับงานวิจัยของ Biesalski & Abecker (2016) ได้ศึกษาเรื่อง กระบวนการและเครื่องมือบูรณาการเพื่อการพัฒนาบุคลากร พบว่า สำหรับการประเมิน

ความต้องการการฝึกอบรม การวางแผนโปรแกรมการฝึกอบรม และการวางแผนการพัฒนาบุคลากรมีศูนย์กลางอยู่ที่การสร้างแบบจำลองตามภววิทยาของความสามารถ (จำเป็นและพร้อมใช้งาน) ในบริษัท และองค์ประกอบการจับคู่ตามภววิทยาสำหรับโปรไฟล์ทักษะ กระบวนการที่ละเอียดถูกฝังอยู่ในกรอบการทำงานที่ครอบคลุมสำหรับการออกแบบบูรณาการและการสนับสนุนการจัดการทรัพยากรมนุษย์ซึ่งปัจจุบันอยู่ระหว่างการทำงานในระดับปริญญาเอก เจ้าหน้าที่ต้องมีความตระหนักรู้ว่า ความเสี่ยงและโอกาสที่จะเกิดความผิดพลาดนั้นอยู่ที่ใด เพื่อที่จะหยิบยกความเสี่ยงหรือข้อผิดพลาดมาปรับปรุง จนนำไปสู่การจัดการและลดโอกาสที่จะเกิดความผิดพลาดซ้ำ ๆ โดยยึดหลักการของความปลอดภัยและจริยธรรมของผู้รับบริการ เพื่อให้เกิดคุณภาพการบริการทางด้านสุขภาพอย่างต่อเนื่อง

3.3 ด้านการปฏิบัติงาน ควรดำเนินการจัดทำขีดความสามารถหลักของพนักงาน เพื่อกำหนดให้พนักงานทุกคนมีการพัฒนาขีดความสามารถหลักของตนเอง ที่สอดคล้องกับวิสัยทัศน์และวัฒนธรรมขององค์กร เช่น การพัฒนาพนักงานในด้านความใฝ่รู้และการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง การจัดการอบรมพนักงาน การพัฒนาในด้านความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ การพัฒนาความมุ่งมั่นในการให้บริการให้ไปสู่ความเป็นเลิศ การทำงานเป็นทีม เป็นต้น สอดคล้องกับงานวิจัยของ Koster (2011) ได้ศึกษาเรื่อง การรับรู้การสนับสนุนในการพัฒนาพนักงานส่งผลต่อการลาออกของบุคลากรหรือไม่ พบว่า แสดงให้เห็นว่าการเข้าร่วมการฝึกอบรมทั่วไปไม่ได้ทำให้พนักงานมีความตั้งใจที่จะลาออกตามที่ทฤษฎีทุนมนุษย์ทำนายไว้ เราพบว่าการลงทุนในการฝึกอบรมทั่วไปของบริษัทมีส่วนสำคัญต่อการสนับสนุนการพัฒนาพนักงาน (PSED) ในหมู่พนักงานตามที่ทฤษฎีการแลกเปลี่ยนทางสังคมทำนายไว้ นอกจากนี้ เรายังแสดงให้เห็นว่า PSED เกี่ยวข้องเชิงลบกับความตั้งใจของพนักงานที่จะลาออกจากบริษัท อย่างไรก็ตาม ผลกระทบนี้ส่วนใหญ่เกิดจากความพึงพอใจในงานของพนักงาน ผลการศึกษาของเราสนับสนุนความสำคัญของทฤษฎีการแลกเปลี่ยนทางสังคมในการอธิบายพฤติกรรมการลาออกอันเป็นผลจากแนวทางการพัฒนาบุคลากร หรือการนำหลักการทำงานแบบ Hybrid ที่นำเทคโนโลยี VR หรือ Online Workplace เป็นองค์ประกอบสำคัญในการทำงานในช่วงหลังการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัส COVID-19 ที่มีแนวโน้มในการควบคุมการแพร่ระบาดที่ดีขึ้น เช่น การพัฒนาเทคโนโลยีเพื่อการสื่อสารในองค์กรที่เกิดขึ้นอย่างต่อเนื่อง ซึ่งเป็นการนำความรู้ใหม่ ๆ เข้ามาใช้ในการปฏิบัติงานได้นั้น จำเป็นต้องพัฒนาบุคลากรขององค์กรให้มีพร้อมรับกับความเจริญก้าวหน้าของเทคโนโลยี และความรู้ใหม่ ๆ ซึ่งสิ่งเหล่านี้จะช่วยให้องค์การอยู่รอด และสามารถแข่งขันกับองค์การอื่น ๆ ได้

3.4 ด้านประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน สภาพแวดล้อมในการทำงานที่ดี จะทำให้เกิดผลการปฏิบัติงานที่ดี องค์กรจึงต้องคำนึงถึงความเหมาะสมของตำแหน่งหน้าที่ พร้อมทั้งลักษณะงาน และความปลอดภัยในการทำงานด้วย สอดคล้องกับงานวิจัยของณัฐกุล ภูกลาง (2561) ได้ศึกษาเรื่อง การพัฒนาศักยภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไปใน มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม พบว่า ควรมี การส่งเสริมให้บุคลากรเข้าร่วมอบรม สัมมนาเพื่อนำมาพัฒนาการทำงานตามตำแหน่งหน้าที่ให้มาก ขึ้น ร้อยละ 10.87 ควรมีการปรับปรุงระบบสาธารณูปโภคให้ดีขึ้นอาทิ โทรศัพท์ภายใน ระบบ อินเตอร์เน็ต ฯลฯ ร้อยละ 8.69 ควรมีการกำหนดเกณฑ์การเลื่อนตำแหน่งให้เป็นมาตรฐานมากขึ้น ร้อยละ 6.53 ควรมีการฝึกอบรม เทคนิคด้านเทคโนโลยี

ต่าง ๆ ที่ใช้ในการปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอเพื่อให้ทันสมัยและทันเหตุการณ์ ร้อยละ 4.35 ควรส่งเสริมให้ปฏิบัติหน้าที่โดยคำนึงถึงชื่อเสียงและ ผลประโยชน์ของมหาวิทยาลัยฯ ร้อยละ 2.17 ตามลำดับ การเรียนรู้และพัฒนาเป็นสิ่งจำเป็นอย่างยิ่งที่พนักงานควรต้องได้รับการพัฒนา ให้มีความรู้ความสามารถและทักษะตามแนวทางที่องค์กรคาดหวังไว้ด้วยการส่งเสริมให้พนักงานได้มีโอกาสศึกษาหาความรู้เพิ่มเติม เช่น การเข้าฝึกอบรม การประชุม และศึกษาดูงาน

ข้อเสนอแนะ

จากการวิจัย พบว่า หน่วยงานขาดแรงสนับสนุนเรื่องของงบประมาณในด้านต่าง ๆ จากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ดังนั้น ทางองค์กรควรจัดทำหนังสือราชการล่วงหน้า เพื่อเตรียมตัวของบประมาณตั้งแต่ต้น เพื่อให้ทันต่อการใช้งบประมาณในรอบนั้นๆ สภาพแวดล้อมเป็นอีกส่วนหนึ่งที่ช่วยลดความเครียดระหว่างการทำงานของบุคลากรได้ ดังนั้น ทางหน่วยงานควรให้มีการจัดโต๊ะทำงานหรือสภาพแวดล้อมการทำงานให้รู้สึกผ่อนคลายและดูเรียบร้อย มีความรู้สึกอยากใช้บริการ และมีความปลอดภัยในการทำงานด้วย

ดังนั้น ควรนำระบบเทคโนโลยีเข้ามาปรับใช้ในการทำงานและการบริการของประชาชน เพื่อช่วยลดความแออัดในการใช้สถานที่ รวมถึงการจัดระเบียบและทำให้เกิดความรวดเร็ว ความสะดวกสบายในการให้บริการ เช่น การจองคิวผ่านระบบออนไลน์ รวมถึงการเช็คความคืบหน้าในการดำเนินเรื่องต่าง ๆ ผ่านหน่วยงานได้อย่าง Real time

บรรณานุกรม

เกสรา บุญครอบ และ ภัทรนันท สุรชาตรี. (2565). การพัฒนาบุคลากรที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของบริษัท มิตซุย พรีซิสชั่นไทย จำกัด. *วารสารวิทยาการจัดการปริทัศน์, 24*(2), 51-61.

จิตติมา อัครธิติพงศ์. (2556). *การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์* [วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาการจัดการมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์]. มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา.

ณัฐกุล ภูกลาง. (2561). *การพัฒนาศักยภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไปใน มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม* [วิทยานิพนธ์ปริญญานิติศาสตร์มหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์]. มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.

เภตรา ศรีอุดทาภาร. (2557). *ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของ ข้าราชการครู : กรณีศึกษาข้าราชการครู เขตพื้นที่การศึกษาที่ 2 จันทบุรี* [วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์]. มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.

อรรถพล หวังสู่วัฒนา. (2562). *การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในบริษัทไทยเชื้อเพลิงการบิน จำกัด.* กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

Biesalski, E., & Abecker, A. (2016). Integrated processes and tools for Personnel Development. In *2005 IEEE International Technology Management Conference (ICE)*. Munich Germany. IEEE Xplore. https://doi.org/10.1109/ITMC.2005.7461269

Koster, F. (2011, July). Does perceived support in employee development affect personnel turnover?. *The International Journal of Human Resource Management*, *22*(11), 2403-2418. https://doi.org/10.1080/09585192.2011.584404

Zülch, G. (2016, January). Approach for personnel development planning based on the technology calendar concept. *International Journal of Production Economics*, *105*(1), 273-281. https://doi.org/10.1016/j.ijpe.2006.04.018

การพัฒนามาตรการในการดำเนินงานด้านการพัฒนาพฤตินิสัยของผู้ต้องขังเรือนจำพิเศษธนบุรี

Development of Measures Behavioral Development of Inmates of Thonburi Remand Prison

บรสิทธิ์ ปามุทา[1] และเพ็ญศรี ฉิรินัง[2]

Borasit Pamoota[1] and Pensri Chirinang[2]

นักศึกษาปริญญาโท หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ[1]

อาจารย์ประจำ หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ[2]

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์[1,2]

E-mail: borrasit.pamoota@gmail.com[1]

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ 2 ประการ (1) เพื่อวิเคราะห์ปัญหาการปฏิบัติงานด้านการพัฒนาพฤตินิสัยของผู้ต้องขังเรือนจำพิเศษธนบุรี (2) เพื่อเสนอแนวทางการพัฒนามาตรการในการดำเนินงานด้านการพัฒนาพฤตินิสัยของผู้ต้องขังเรือนจำพิเศษธนบุรี เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ เก็บรวบรวมข้อมูลโดยการสัมภาษณ์เชิงลึกจากผู้ให้ข้อมูลสำคัญ จำนวน 10 คน ประกอบด้วย เจ้าพนักงานเรือนจำพิเศษธนบุรีฝ่ายศึกษาและพัฒนาจิตใจ ฝ่ายสังคมสงเคราะห์ ฝ่ายฝึกวิชาชีพจำนวน และคณะกรรมการจำแนกลักษณะผู้ต้องขัง วิเคราะห์ข้อมูลด้วยวิธีอุปนัย ผลการวิจัย (1) ปัญหาการปฏิบัติงานด้านการพัฒนาพฤตินิสัยของผู้ต้องขังเรือนจำพิเศษธนบุรี พบว่า (ก) ด้านนโยบาย ขาดนโยบายที่ชัดเจนและต่อเนื่อง ไม่สอดคล้องกับบริบทของเรือนจำและการปรับตัวเพื่อใช้ชีวิตและประกอบอาชีพในสังคมภายนอก (ข) ด้านเจ้าหน้าที่ ขาดการได้รับโอกาสในการพัฒนาทักษะการทำงานหรืออบรมตามหลักสูตรของสหวิชาชีพที่หลากหลาย (ค) ด้านผู้ต้องขัง ผู้ต้องขังมีความหลากหลายทางด้านพื้นฐานครอบครัว ความรู้ และการศึกษาที่มีความแตกต่าง ส่งผลต่อประสิทธิภาพการพัฒนาพฤตินิสัย ขาดความกระตือรือร้นที่จะเข้าร่วมกิจกรรม และ (ง) ด้านสถานที่ มีความคับแคบและไม่เอื้ออำนวยต่อการจัดกิจกรรมต่าง ๆ (2) ด้านแนวทางการพัฒนามาตรการในการดำเนินงานด้านการพัฒนาพฤตินิสัยของผู้ต้องขัง พบว่า (ก) ควรกำหนดแนวทางและนโยบายใหม่ที่มีความสอดคล้องกับมาตรการทางการปกครองภายในเรือนจำ (ข) ควรจัดการอบรมเจ้าหน้าที่ในการส่งเสริมและพัฒนาพฤตินิสัยของผู้ต้องขัง (ค) ควรมีการคัดกรองหรือแยกกลุ่มผู้ต้องขังโดยแบ่งจากพื้นฐานความรู้ คดี เพื่อเข้ารับการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาพฤตินิสัยผู้ต้องขังที่มีประสิทธิภาพ และ (ง) ควรมีการเพิ่มพื้นที่และอุปกรณ์ให้สอดคล้องและเหมาะสมกับการจัดกิจกรรม

คำสำคัญ: การพัฒนาพฤตินิสัย มาตรการ เรือนจำพิเศษธนบุรี

Abstract

The objectives of this research were (1) to analyze the operational problems in the behavioral development of the inmates in Thonburi Remand Prison, and (2) to propose

guidelines for development on implementing measures in the behavioral development of inmates in Thonburi Remand Prison. This study employed a qualitative research methodology. The data were collected from 10 informants, who were the officers of the Education and Mental Development Division, the Social Welfare Division, the Vocational Training Division, and the Prisoner Classification Committee of Thonburi Remand Prison, through in-depth interviews and analyzed with analytic induction. The major findings were (1) as follows: On the operational problems in the behavior development of inmates at Thonburi Remand Prison aspect, it was found that (a) there was a lack of explicit and continuous policies that were not consistent with the prison context and the adaptation to life and work in the outside society, (b) the officers lacked opportunities to develop their working skills or to be trained in various interdisciplinary courses, (c) prisoners had diverse family backgrounds, knowledge, and education, which affected the efficiency of behavioral development and the lack of enthusiasm to participate in activities, and (d) the place was poky and uncomfortable to conduct activities according to the policy on the behavioral development of inmates in Thonburi Remand Prison. (2) On the guidelines for development on implementing measures in the behavioral development of inmates in Thonburi Remand Prison aspect, it was found that (a) new guidelines and policies should be determined and consistent with administrative measures in prisons, (b) training should be provided to the involved officers to promote and develop the behavior of inmates, (c) the inmates should be screened or categorized according to knowledge and criminal background basis for training to develop the effective behavioral development, and (d) the place and the equipment should be expanded and added respectively to be in accordance and appropriate for conducting the activities to encourage inmates to develop their full capabilities themselves.

Keywords: Behavioral development, measure, Thonburi remand prison

บทนำ

ในปัจจุบันประเทศไทยมีผู้ต้องราชทัณฑ์ที่มีแนวโน้มเพิ่มสูงขึ้นอย่างต่อเนื่อง และส่วนใหญ่เป็นผู้ติดยาเสพติด ค้ายาเสพติด กระทำผิดโดยใช้ความรุนแรง กรมราชทัณฑ์จึงต้องดำเนินการแก้ไขปรับเปลี่ยนและพัฒนาพฤตินิสัยของผู้ต้องขังในระหว่างที่ถูกคุมขังในเรือนจำให้กลับตัวกลับใจ ปรับเปลี่ยนทัศนคติ ให้สามารถอยู่ในสังคมได้อย่างปกติสุขเมื่อพ้นโทษออกไป และในระหว่างต้องโทษได้ใช้วิกฤติให้เป็นโอกาสในการพัฒนาตน

เพื่อเกิดประโยชน์แก่ตัวเอง ครอบครัว การแก้ไขบำบัดฟื้นฟูและการพัฒนาพฤตินิสัยผู้ต้องขังที่มีความหลากหลายทั้ง อายุ เพศ พื้นฐานครอบครัว การศึกษา ความถนัด บุคลิกร่างกาย อุปนิสัย และยังรวมถึงระยะเวลาต้องโทษที่แตกต่างกันไป ซึ่งสิ่งสำคัญอย่างแรกของการดำเนินการ คือ การจำแนกลักษณะของผู้ต้องขังเพื่อจัดกลุ่มผู้ต้องขังเข้ารับการพัฒนาอย่างถูกต้อง เหมาะสมกับลักษณะของแต่ละคน เพื่อให้เกิดผลสัมฤทธิ์ในการที่จะคืนคนดีกลับสู่สังคมได้ อย่างแท้จริง

กรมราชทัณฑ์มีภารกิจเกี่ยวกับการควบคุม และแก้ไขพฤตินิสัยผู้ต้องขังโดยมุ่งพัฒนาเป็นองค์กรพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ เพื่อแก้ไข ฟื้นฟูผู้ต้องขังให้กลับตนเป็นพลเมืองดี มีสุขภาพกายและจิตที่ดี ไม่หวนกลับมากระทำผิดซ้ำได้รับการพัฒนาทักษะฝีมือในการ ประกอบอาชีพที่สุจริต และสามารถดำรงชีวิตในสังคมภายนอกได้อย่างปกติโดยสังคมให้การยอมรับกรมราชทัณฑ์มุ่งมั่นจะใช้เป็นเครื่องมือสถาปนาความเชื่อมั่นของชาวราชทัณฑ์ ที่มีต่อภารกิจ “คืนคนดีมีคุณค่า สู่สังคม” ให้สามารถตอบสนอง

ทั้งต่อการแก้ไขปัญหา ตลอดจนพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานราชทัณฑ์อนาคตและพร้อมที่จะขับเคลื่อน การดำเนินงานบนก้าวย่างแห่งความภาคภูมิในศตวรรษใหม่ในวาระ “100 ปีราชทัณฑ์ ศักดิ์ศรีราชทัณฑ์ มุ่งมั่นป้องกันสังคม” ภายใต้การชี้นำของแผนปฏิบัติราชการ พ.ศ. 2559 - 2562 และเรือนจำส่วนใหญ่ยังมีสภาพเก่าและทรุดโทรมเนื่องจากมีอายุการใช้งานมานาน มีลักษณะเป็นโรงเรือนทำให้ต้องควบคุมผู้ต้องขังแบบรวมโครงสร้างอาคารต่างจากมาตรฐานสากล ประกอบกับจำนวนผู้ต้องขังที่มีมากทำให้อัตราส่วนของเจ้าหน้าที่ต่อการ ควบคุมต้องขังไม่เป็นไปตามมาตรฐานสากล ทำให้เป็นงานที่ท้าทายเป็นอย่างมากจากสถิติ พบว่ามีผู้ต้องขังพยายามหลบหนีแหกหักอยู่ในหลักสิบคนเท่านั้น ซึ่งยังไม่ถึงหลักร้อยคน ขอให้รักษาไว้และพยายามให้ลดลงไปในที่สุด ทั้งนี้ขอให้ตรวจสอบเพิ่มเติมว่าเป็นตัวเลขที่ เชื่อถือได้หรือไม่เพราะอาจมีบางกรณีที่ผู้ต้องขังหลบหนีและสามารถจับกุมได้ทันท้วงที ให้ไม่มีการรายงานเข้ามาที่กรมราชทัณฑ์ จึงขอให้เจ้าหน้าที่กรมราชทัณฑ์บริหารงานตามความเป็นจริง เพื่อให้สามารถแก้ปัญหาได้ตรงจุด และจะได้รู้ถึงจุดบกพร่อง เช่น ความ มั่นคงแข็งแรงของอาคารสถานที่ ประสิทธิภาพการควบคุมความเคร่งครัดรอบคอบของเจ้าหน้าที่ เป็นต้น อีกทั้งสถานการณ์ปัจจุบันมีผู้ต้องขังที่พ้นโทษและกลับไปกระทำความผิดซ้ำเป็นจำนวนมาก ที่ผ่านมากรมราชทัณฑ์มีนโยบายคืนคนดีสู่สังคม แต่จากสถานการณ์กลับกลายเป็นว่าคืนคนเดิมสู่สังคม ดังนั้นการกระทำผิดซ้ำเป็นปัญหาหลักและปัญหาสำคัญที่ต้องให้ความสำคัญ ทั้งการสร้างงานสร้างอาชีพให้กับผู้ต้องขัง ให้สมดุลกับการดูแลความปลอดภัยให้สังคมไม่ควรเน้นผลักผู้ต้องขังออกสู่สังคมเพียงอย่างเดียวแต่ต้องให้สำนึกผิด เมื่อได้รับโทษและเกรงกลัวต่อบาป ด้วยปัญหาสำคัญของงานราชทัณฑ์ คือ กระบวนการทางอาญาของไทยเน้นไปที่การบังคับโทษ ซึ่งมีโทษจำคุกมากเกินไป ส่งผลให้ผู้ต้องขังล้น เรือนจำ ทำให้ผลของการแก้ไขพัฒนาพฤตินิสัยของผู้ต้องขังไม่เต็มประสิทธิภาพ เมื่อแก้ไข ฟื้นฟูเยียวยาไม่ได้ผล ทำให้สภาพภายในเรือนจำมีลักษณะเสมือนหนึ่งเป็นเรือนเพาะชำ อาชญากร ที่ผ่านมากรมราชทัณฑ์ถูกวิพากษ์วิจารณ์ว่าเหตุใดผู้ต้องขังหลายรายที่มีโทษสูงถึง ประหารชีวิตแต่กลับถูกคุมขังจริงเพียง 10 กว่าปี เรื่องดังกล่าวจึงเป็นโจทย์ที่ต้องคิดพิจารณาแก้ไข (กรมราชทัณฑ์, 2561)

จากปัญหาดังกล่าว ผู้ศึกษาเห็นว่าปัญหาเกี่ยวกับสถิติผู้ต้องขังที่เคยพ้นโทษแล้ว ยังกลับมากระทำความผิดซ้ำอีกมีจำนวนและมีแนวโน้มเพิ่มมากขึ้นเรื่องๆ จนกลายมาเป็นปัญหาที่ใหญ่ขึ้น จึงทำให้ผู้วิจัยมีความสนใจที่จะศึกษาว่าปัญหาในกระบวนการด้านการพัฒนาพฤตินิสัยผู้ต้องขังในเรือนจำพิเศษธนบุรี มีปัญหาด้านใดบ้าง เพื่อที่จะใช้ข้อมูลจากการวิจัยครั้งนี้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานด้านการพัฒนาพฤตินิสัยผู้ต้องขังของเจ้าพนักงานเรือนจำพิเศษธนบุรี ให้มีประสิทธิภาพและดียิ่งขึ้นต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อวิเคราะห์ปัญหาการปฏิบัติงานด้านการพัฒนาพฤตินิสัยของผู้ต้องขังเรือนจำพิเศษธนบุรี
2. เพื่อพัฒนามาตรการในการดำเนินงานด้านการพัฒนาพฤตินิสัยของผู้ต้องขังเรือนจำพิเศษธนบุรี

การทบทวนวรรณกรรม

แนวคิดเกี่ยวกับภารกิจด้านพัฒนาพฤตินิสัยผู้ต้องขังของกรมราชทัณฑ์

ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 กรมราชทัณฑ์ได้กำหนดนโยบายสำคัญและต้องเร่งดำเนินการเพื่อให้สามารถตอบสนองต่อการแก้ไขปัญหา อธิบดีกรมราชทัณฑ์ได้กำหนดทิศทางการบริหารงานราชทัณฑ์ด้วยแนวคิด “รวมพลังขับเคลื่อน 8 มิติยกระดับสร้างความเปลี่ยนแปลง” โดยมิติที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาพฤตินิสัยผู้ต้องขัง ได้ระบุไว้ในมิติที่ 4 เป็นการมุ่งเน้นในเรื่องการพัฒนาด้านพฤตินิสัยผู้ต้องขังให้ตรงกับสภาพปัญหาของการกระทำความผิด โดยมีแนวทางการพัฒนา (กรมราชทัณฑ์, 2566) ดังนี้

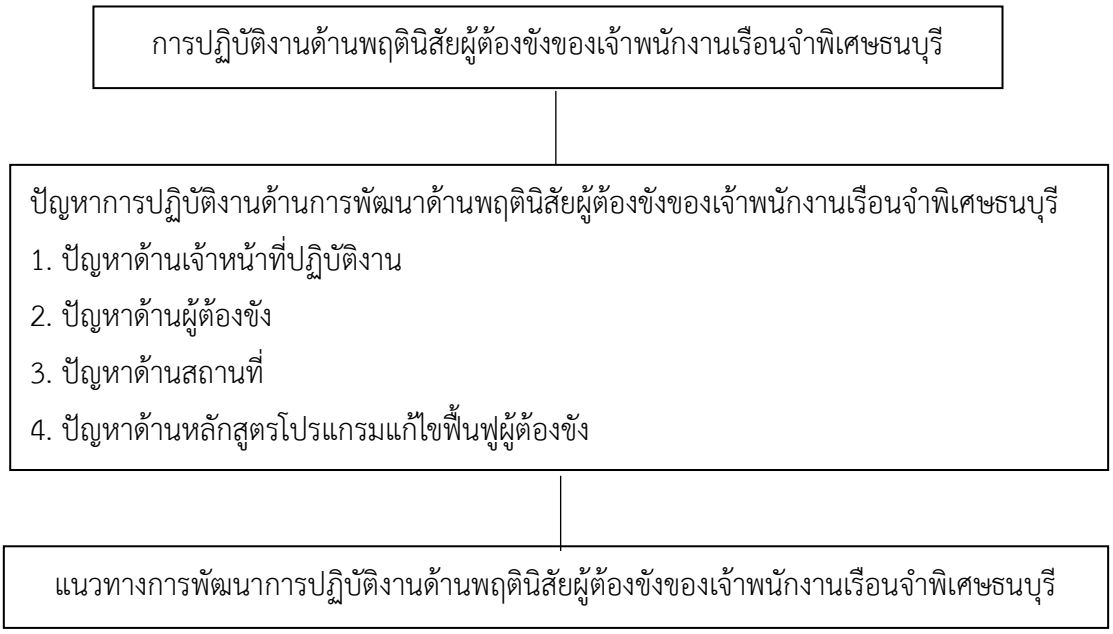
1. พัฒนาการจำแนก โดยค้นหาสภาพปัญหาสาเหตุการกระทำผิดและปัจจัยเสี่ยงที่มีแนวโน้มจะทำให้ผู้ต้องขังกระทำผิดซ้ำ พร้อมทั้งพัฒนาโปรแกรมบำบัดต่าง ๆ ให้มีความเฉพาะทางและสอดคล้องกับสภาพปัญหาของแต่ละกลุ่มหรือประเภทของการกระทำความผิด เช่น โปรแกรมแก้ไขบำบัดฟื้นฟูปัญหาด้านยาเสพติด การใช้ความรุนแรง เพศ ชีวิตร่างกาย ทรัพย์ เป็นต้น

2. เร่งออกกฎกระทรวง การกำหนดมาตรการแก้ไขฟื้นฟูผู้กระทำความผิด ตาม พ.ร.บ. มาตรการป้องกันการกระทำผิดซ้ำในคดีที่เกี่ยวกับเพศหรือที่ใช้ความรุนแรง พ.ศ. 2565

3. สร้างบรรยากาศภายในเรือนจำที่เอื้อต่อความสุขและการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมโดยการสร้างแรงบันดาลใจ ลดระดับความวิตกกังวลและสร้างสัมพันธ์อันดีระหว่างเจ้าหน้าที่กับผู้ต้องขังภายใต้กรอบของระเบียบวินัย ผ่านกิจกรรมการเสริมสร้างพลังบวก ศิลปะวัฒนธรรม ดนตรีและกีฬา และยกระดับการจัดกิจกรรมสู่สาธารณะ

4. เปลี่ยนภาระให้เป็นพลัง โดยแยกคุมขังผู้ต้องขังที่ไม่มีพฤติกรรมรุนแรง ความผิดลหุโทษ กระทำความผิดโดยประมาท ไม่เป็นอาชญากรโดยนิสัยไปควบคุมในเรือนจำชั่วคราว ทัณฑสถานเปิดเพื่อผลิตอาหาร ผลิตพลังงาน ช่วยเหลือสังคมและอนุรักษ์ ฟื้นฟูสิ่งแวดล้อม รวมทั้งการจัดตั้งศูนย์ช่วยเหลือสังคมกรมราชทัณฑ์เพื่อนำผู้ต้องขังออกช่วยเหลือประชาชนในสถานการณ์วิกฤตของประเทศ เร่งออกกฎกระทรวง การกำหนดมาตรการแก้ไขฟื้นฟูผู้กระทำความผิด

จากการทบทวนแนวคิด ทฤษฎี กฎหมาย นโยบายและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับมาตรการในการดำเนินงานด้านการพัฒนาพฤตินิสัยของผู้ต้องขัง ผู้วิจัยได้เลือกเอาแนวทางการบริหารงานราชทัณฑ์ มิติที่ 4 ด้านการมุ่งเน้นการพัฒนาด้านพฤตินิสัยผู้ต้องขังให้ตรงกับสภาพปัญหาของการกระทำความผิด โดยมีกรอบแนวคิดการวิจัย ดังนี้



รูปที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

ระเบียบวิธีการวิจัย

1. ผู้ให้ข้อมูลสำคัญในการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้วิธีการเลือกแบบเจาะจง (Purposive Sampling) โดยการสัมภาษณ์เชิงลึก จำนวนทั้งสิ้น 10 คน ประกอบด้วย เจ้าพนักงานเรือนจำพิเศษธนบุรี ฝ่ายศึกษาและพัฒนาจิตใจ จำนวน 2 คน ฝ่ายสังคมสงเคราะห์ จำนวน 4 คน ฝ่ายฝึกวิชาชีพจำนวน 2 คน และคณะกรรมการจำแนกลักษณะผู้ต้องขัง จำนวน 2 คน

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Method) โดยใช้แบบสัมภาษณ์เชิงลึกที่สร้างขึ้นจากการทบทวนแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับนโยบายภารกิจด้านการพัฒนาพฤตินิสัยผู้ต้องขังของกรมราชทัณฑ์ ตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ โดยการตรวจสอบความถูกต้อง (correctively) และความเที่ยงตรง (content validity) จากผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 ท่าน

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูล ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้ให้ข้อมูลสำคัญ โดยการสัมภาษณ์แบบเชิงลึก เพื่อสร้างบรรยากาศการพูดคุยที่เป็นธรรมชาติแลกเปลี่ยนความคิดเห็นและประสบการณ์เกี่ยวกับการปฏิบัติงานด้านพฤตินิสัยผู้ต้องขังของเจ้าพนักงานเรือนจำพิเศษธนบุรี ระหว่างผู้วิจัยและผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ใน

การสัมภาษณ์จะทำการอธิบายวิธีการตอบอย่างละเอียดแก่ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ เมื่อเสร็จสิ้นการสัมภาษณ์ผู้วิจัยจะทำการตรวจสอบความสมบูรณ์ของข้อมูลที่ได้รับและความชัดเจนของข้อมูลทั้งหมด หากข้อความใดไม่สมบูรณ์จะสัมภาษณ์เพิ่มเติมอีก เพื่อให้ได้ข้อมูลที่สมบูรณ์ตามแบบสัมภาษณ์และนำข้อมูลที่ได้รับประมวลและวิเคราะห์ต่อไป

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยนำข้อมูลที่ได้จากการศึกษาค้นคว้าจากเอกสารต่าง ๆ และการสัมภาษณ์เชิงลึก ในขั้นตอนการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยการจัดหมวดหมู่และแยกประเด็นของข้อมูลที่ต้องการเพื่อสร้างความชัดเจน จากนั้นผู้วิจัยจะนำข้อมูลที่ได้มาทำการสรุปแบบอุปนัย โดยการนำข้อมูลในประเด็นย่อยเขียนบรรยายให้เห็นความสัมพันธ์ของประเด็นหลัก เพื่อใช้ข้อมูลดั่งกล่าวมาตีความวัตถุประสงค์ และเชื่อมโยงไปสู่แนวคิดและทฤษฎีที่ทำการศึกษาโดยสรุปในลักษณะในแบบบรรยายเชิงพรรณนา

สรุปและอภิปรายผลการวิจัย

จากการวิจัยเรื่องการพัฒนามาตรการในการดำเนินงานด้านการพัฒนาพฤตินิสัยของผู้ต้องขังเรือนจำพิเศษธนบุรี สามารถสรุปผลการวิจัยและนำมาอภิปรายผลได้ ดังนี้

1. ปัญหาการปฏิบัติงานด้านการพัฒนาพฤตินิสัยของผู้ต้องขังเรือนจำพิเศษธนบุรี

1.1 ด้านนโยบาย พบว่า เรือนจำพิเศษธนบุรี ขาดนโยบายที่ชัดเจนและต่อเนื่อง ไม่สอดคล้องกับบริบทของเรือนจำและการปรับตัวเพื่อใช้ชีวิตและประกอบอาชีพในสังคมภายนอก นโยบายยังไม่สอดคล้องกับความต้องการด้านตลาดแรงงาน ไม่มีเสถียรภาพและขาดความเป็นเอกภาพในเชิงเป้าหมายและวิธีการตลอดจนมีความขัดแย้งกับมาตรการทางการปกครองและควบคุมความสงบเรียบร้อยภายในเรือนจำ ทั้งนี้เนื่องจาก ในการปฏิบัติงานด้านการพัฒนาพฤตินิสัยของผู้ต้องขังเรือนจำพิเศษธนบุรี จะพิจารณาดำเนินจากสถานการณ์และบริบทภายในเรือนจำเป็นหลัก ซึ่งในบางเรื่องยังขัดต่อนโยบายจากส่วนกลางหรือนโยบายของผู้บังคับบัญชา จึงส่งผลให้การปฏิบัติงานด้านการพัฒนาพฤตินิสัยของผู้ต้องขังเรือนจำพิเศษธนบุรี ไม่ตรงกับนโยบายของกรมราชทัณฑ์เท่าที่ควร สอดคล้องกับ พิรญาณ์ โคตรชมพู (2561) ได้ศึกษาเรื่องการพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้ต้องขังเชิงพุทธบูรณาการ ผลการวิจัยพบว่า นโยบายในการพัฒนาคุณภาพชีวิตของผู้ต้องขัง ต้องมีการปรับเปลี่ยนเพื่อให้สอดคล้องกับบริบทภายในเรือนจำ ซึ่งการที่จะพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้ต้องขัง จำเป็นต้องบูรณาการโดยการนำหลักธรรมทางพระพุทธศาสนามาบูรณาการ เพื่อให้การปฏิบัติงานด้านการพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้ต้องขังเป็นไปตามนโยบายของกรมราชทัณฑ์และหลักสากล

1.2 ด้านเจ้าหน้าที่ พบว่า เจ้าหน้าที่เรือนจำพิเศษธนบุรี ขาดโอกาสในการได้รับการพัฒนาทักษะการทำงานหรืออบรมตามหลักสูตรของสหวิชาชีพที่หลากหลายต่าง ๆ ขาดความชำนาญในการจัดกิจกรรมและการใช้หลักจิตวิทยาในการพัฒนาพฤตินิสัยผู้ต้องขัง เจ้าหน้าที่ยังขาดความยับยั้งช่างใจ มีอัตรากำลังเจ้าหน้าที่น้อยและไม่เพียงพอต่อการจัดกิจกรรมเพื่อพัฒนาพฤตินิสัยผู้ต้องขัง ทั้งนี้เนื่องจากเรือนจำพิเศษธนบุรี มีจำนวนผู้ต้องขังเป็นจำนวนมาก เมื่อเทียบกับบุคลากรเจ้าหน้าที่ราชทัณฑ์ ซึ่งต่างมีหน้าที่

ความรับผิดชอบแตกต่างกันออกไป ในส่วนของการดำเนินงานด้านการพัฒนาพฤตินิสัยของผู้ต้องขัง จำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องมีบุคลากรเจ้าหน้าที่ ที่มีทักษะ ความรู้ ความสามารถเฉพาะด้าน ซึ่งส่วนใหญ่ยังขาดแคลนบุคลากรในส่วนนี้ นอกจากนี้ หากจะส่งให้บุคลากรเจ้าหน้าที่ไปอบรมเพื่อพัฒนาศักยภาพ อาจทำให้ขาดแคลนบุคลากรในการทำงานในช่วงเวลาดังกล่าวด้วย สอดคล้องกับ สุเวช โอ้ทา (2561) ได้ศึกษาเรื่องการสำรวจความต้องการฝึกวิชาชีพผู้ต้องขังตามนโยบายการพัฒนาพฤตินิสัย ด้านการฝึกวิชาชีพของกรมราชทัณฑ์: กรณีศึกษาเรือนจำจังหวัดพะเยา ผลการวิจัยพบว่า การพัฒนาพฤตินิสัย ด้านการฝึกวิชาชีพของกรมราชทัณฑ์เรือนจำพะเยา จำเป็นต้องมีบุคลากรเจ้าหน้าที่ ที่มีทักษะ ความรู้ ความสามารถ มาเป็นวิทยากรให้ความรู้และปรับเปลี่ยนพฤตินิสัยให้แก่ผู้ต้องขัง เพื่อให้ผู้ต้องขังมีความรู้ ความสามารถและมีพฤตินิสัยที่ดี สามารถกลับเข้าสู่สังคมได้ต่อไปในอนาคต

1.3 ด้านผู้ต้องขัง พบว่า ผู้ต้องขังมีความหลากหลายทางด้านพื้นฐานครอบครัว ความรู้ และการศึกษาที่มีความแตกต่างกัน ส่งผลต่อประสิทธิภาพการพัฒนาพฤตินิสัย มีจำนวนมากไม่มีความเชื่อมั่นในรูปแบบการพัฒนาพฤตินิสัยของเรือนจำขาดความกระตือรือร้นที่จะเข้าร่วมกิจกรรม ทั้งนี้เนื่องจากในการพัฒนาพฤตินิสัยของผู้ต้องขัง ความยากง่ายขึ้นอยู่กับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ต้องขังเป็นหลัก ต่างคนต่างมีที่มาแตกต่างกัน ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา พื้นฐานของครอบครัว อาชีพ รายได้ ซึ่งจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องจำแนกผู้ต้องขังให้เป็นกลุ่มที่มีความต้องการในการพัฒนาที่มีลักษณะคล้ายกันให้อยู่ร่วมกัน หากไม่มีการจำแนกจะส่งผลให้การพัฒนาพฤตินิสัยเป็นไปได้ยากยิ่งขึ้น สอดคล้องกับ ปิยะวัฒน์ ปิ่นเจริญ (2564) ได้ศึกษาเรื่องแนวทางการพัฒนาการดำเนินการของศูนย์แคร์กรมราชทัณฑ์ ผลการวิจัยพบว่า ปัญหาสำคัญในการดำเนินการพัฒนาการดำเนินการของศูนย์แคร์กรมราชทัณฑ์ คือ การพัฒนาพฤตินิสัยของผู้ต้องขัง ทั้งในระยะก่อนปล่อยตัว กระบวนการในวันปล่อยตัว และกระบวนการภายหลังการปล่อยตัว

1.4 ด้านสถานที่ พบว่า เรือนจำพิเศษธนบุรี สถานที่มีความคับแคบและไม่เอื้ออำนวยต่อการจัดกิจกรรมต่าง ๆ ที่สอดคล้องกับนโยบายการพัฒนาพฤตินิสัยของผู้ต้องขัง ขาดพื้นที่ที่ส่งเสริมให้ผู้ต้องขังสามารถเสนอความคิดเห็นหรือพื้นที่อื่น ๆ ที่มีความเกี่ยวข้องกับการพัฒนาพฤตินิสัยผู้ต้องขัง สถานที่ขาดความพร้อมในด้านสื่อการเรียนรู้ต่าง ๆ ที่เหมาะสมและสอดคล้องกับแนวทางและมาตรการของทางเรือนจำ หรือพื้นที่มีความคับแคบและไม่เหมาะสมกับการจัดกิจกรรมเพื่อพัฒนาพฤตินิสัยของผู้ต้องขัง ทั้งนี้เนื่องจาก ในการดำเนินกิจกรรมด้านการพัฒนาพฤตินิสัยของผู้ต้องขังจำเป็นต้องมีใช้พื้นที่ในการดำเนินการที่เหมาะสม มีอุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้ที่เพียงพอและมีความพร้อม ในทางกลับกันภายในพื้นที่เรือนจำพิเศษธนบุรีมีพื้นที่น้อย ตับแคบ อีกทั้งยังไม่สามารถนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยเข้าไปใช้ในกระบวนการดำเนินการพัฒนาพฤตินิสัยของผู้ต้องขังได้อย่างเต็มที่เนื่องจากข้อจำกัดต่าง ๆ จึงทำให้การดำเนินการดังกล่าวประสบปัญหาอย่างต่อเนื่อง สอดคล้องกับ อรรถศาสตร์ พุทธวงศ์ (2564) ได้ศึกษาเรื่องการแก้ไขและพัฒนาพฤตินิสัยของนักโทษเด็ดขาด เรือนจำอำเภอฝาง จังหวัดเชียงใหม่ ผลการวิจัยพบว่า ปัญหาอุปสรรคที่สำคัญในการแก้ไขและพัฒนาพฤตินิสัยของนักโทษเด็ดขาด เรือนจำอำเภอฝาง จังหวัดเชียงใหม่ คือ ข้อจำกัดในด้านพื้นที่ในการดำเนินการ

2. แนวทางการพัฒนามาตรการในการดำเนินงานด้านการพัฒนาพฤตินิสัยของผู้ต้องขังเรือนจำพิเศษธนบุรี

2.1 ด้านนโยบาย พบว่า ควรกำหนดแนวทางและนโยบายใหม่ที่มีความสอดคล้องกับมาตรการทางการปกครองภายในเรือนจำ โดยไม่ให้เกิดความย้อนแย้งหรือขัดแย้งกัน ส่งเสริมการพัฒนาพฤตินิสัยในเชิงรุกเช่นการตรวจสอบความพร้อมของส่วนต่าง ๆ และขับเคลื่อนในเชิงรูปธรรมโดยไม่ขัดกับหลักมาตรการต่าง ๆ ที่ส่งเสริมขวัญและกำลังใจให้แก่ผู้ปฏิบัติงานด้านการส่งเสริมและแก้ไขพฤตินิสัยที่มีผลโดดเด่นในเชิงประจักษ์ ในทิศทางเดียวกัน ทั้งนี้เนื่องจาก กรมราชทัณฑ์ได้มีการกำหนดนโยบายในการพัฒนาพฤตินิสัยให้แก่ผู้ต้องขังเพื่อเป็นกรอบแนวทางไว้แล้ว ดังนั้น ผู้ปฏิบัติงานในเรือนจำต้องนำนโยบายดังกล่าวไปปฏิบัติให้ได้ตามระเบียบ กฎหมายที่เกี่ยวข้องอย่างเคร่งครัด สอดคล้องกับ รชต พูลเพิ่ม (2566) ได้ศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรกองเรือนจำมณฑลทหารบกที่ 11 ผลการวิจัยพบว่า กองเรือนจำมณฑลทหารบกที่ 11 ควรมีการกำหนดนโยบายในการบริหารงานให้มีความสอดคล้องกับแนวคิด วิธีการในการปฏิบัติงานและบริบทต่าง ๆ เพื่อให้การปฏิบัติงานมีความสอดคล้องกับนโยบายจากส่วนกลางอย่างมีประสิทธิภาพ

2.2 ด้านเจ้าหน้าที่ พบว่า ควรมีการจัดการอบรมเจ้าหน้าที่ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับปฏิบัติหน้าที่ในการส่งเสริมและพัฒนาพฤตินิสัยของผู้ต้องขังให้มีความรู้ความเข้าใจ ตลอดถึงมีโอกาสพัฒนาทักษะในการจัดกิจกรรมเพื่อพัฒนาพฤตินิสัยของผู้ต้องขังได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทั้งนี้เนื่องจาก เจ้าหน้าที่ราชทัณฑ์ ถือเป็นผู้มีบทบาทในการพัฒนาพฤตินิสัยของผู้ต้องขังมากที่สุด เพราะมีความใกล้ชิดและเป็นบุคคลที่ผู้ต้องขังเชื่อฟังและไว้วางใจ หากได้รับการพัฒนาศักยภาพในด้านต่าง ๆ จะสามารถนำความรู้ ทักษะที่ได้รับการพัฒนามาใช้ในการถ่ายทอดให้แก่ผู้ต้องขังได้อย่างมีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับ ดวงกมล สุขประยูร (2566) ได้ศึกษาการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของฝ่ายการเจ้าหน้าที่สำนักงานเลขานุการ สำนักป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยกรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่า แนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของฝ่ายการเจ้าหน้าที่ควรสนับสนุนให้เจ้าหน้าที่เข้ารับการฝึกอบรมเพิ่มพูนความรู้ และสามารถนำมาใช้ในกาพัฒนาการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

2.3 ด้านผู้ต้องขัง พบว่า ควรมีการคัดกรองหรือคัดแยกกลุ่มผู้ต้องขังใหม่ความชัดเจนโดยแบ่งจากพื้นฐานความรู้ คดี เพื่อเข้ารับการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาพฤตินิสัยผู้ต้องขังที่มีประสิทธิภาพ คัดเลือกผู้ต้องขังที่มีความสนใจ ใส่ใจ มีความกระตือรือร้นที่จะเข้ารับการพัฒนาพฤตินิสัยของผู้ต้องขังของทางเรือนจำ ไม่กระทำความผิดซ้ำซากโดยผ่านกระบวนการการจัดกิจกรรมการฝึกอบรม ทั้งนี้เนื่องจาก ในการพัฒนาพฤตินิสัยผู้ต้องขัง จำเป็นต้องมีการจำแนกผู้ต้องขังที่มีลักษณะคล้ายกัน ทั้งในแง่ทางกายภาพ พื้นฐานลักษณะนิสัย ความสนใจและทัศนคติ เพื่อคัดกรองให้เขาได้พัฒนาตนเองได้อย่างถูกต้อง ตรงความต้องการและมีประสิทธิภาพสูงสุด สอดคล้องกับ รชต พูลเพิ่ม (2566) ได้ศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรกองเรือนจำมณฑลทหารบกที่ 11 ผลการวิจัยพบว่า แนวทางการพัฒนาคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรควรส่งเสริมให้บุคลากรได้รับการพัฒนาทักษะ ความรู้ ความสามารถ ให้ตรงกับความต้องการและความสนใจตามลักษณะและปัจจัยพื้นฐานของแต่ละบุคคล เพื่อให้เกิดการพัฒนาอย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด

2.4 ด้านสถานที่ พบว่า ควรมีการเพิ่มพื้นที่และอุปกรณ์ให้สอดคล้องและเหมาะสมกับการจัดกิจกรรมเพื่อส่งเสริมให้ผู้ต้องขังสามารถพัฒนาตนเองได้อย่างเต็มศักยภาพ ควรจัดพื้นที่สีเขียวซึ่งอาจเป็นพื้นที่ที่ผู้ต้องขังสามารถแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างเจ้าหน้าที่กับผู้ต้องขังได้อย่างเต็มที่ ควรจัดหาสถานที่หรืออุปกรณ์ที่มีความเหมาะสม สอดคล้องกับจำนวนหรือปริมาณของผู้ต้องขังและเหมาะสมกับการจัดกิจกรรมต่าง ๆ ทั้งนี้เนื่องจาก พื้นที่เรือนจำพิเศษธนบุรี มีขอบเขตจำกัด แบ่งแยกแดนขังอย่างชัดเจน อีกทั้งจำนวนผู้ต้องขังมีจำนวนมาก ทำให้สถานที่ไม่เอื้ออำนวยต่อการพัฒนาพฤตินิสัยผู้ต้องขังให้เป็นไปตามนโยบายของผู้บังคับบัญชาได้ หากได้รับการจัดสรรให้มีความเหมาะสม เพียงพอ มีอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ ที่พอเพียงจะช่วยให้เกิดบรรยากาศการปรับเปลี่ยนพฤตินิสัยในด้านต่าง ๆ ได้เป็นอย่างดี สอดคล้องกับศุทญา ศรีพุ่มไข่ (2566) ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร สำนักงานสรรพกรพื้นที่นนทบุรี 1 ผลการวิจัยพบว่า ควรส่งเสริมให้มีการปรับเปลี่ยนบรรยากาศและสภาพแวดล้อมในสำนักงานให้เอื้ออำนวยต่อการทำงานมากขึ้น เช่น มีแสงสว่างพอเพียง จัดพื้นที่ให้เป็นสัดส่วน มีอุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้ในการทำงานที่เหมาะสมและพอเพียง

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

1. เรือนจำพิเศษธนบุรีควรจัดให้มีการพัฒนามาตรการในการดำเนินงานด้านการพัฒนาพฤตินิสัยที่ต่อเนื่องและสอดคล้องกับอาชีพที่สังคมต้องการและคืนคนดีสู่สังคมต่อไป

2. เรือนจำพิเศษธนบุรีควรมีการจัดสรรอัตรากำลังเจ้าหน้าที่หรือผู้ต้องขังช่วยงานมาปฏิบัติงานด้านการพัฒนาพฤตินิสัยหรือจัดให้มีบุคลากรจากภายนอกที่มีความเชี่ยวชาญมาฝึกอบรมเพื่อเพิ่มทักษะและความรู้ความสามารถให้กับบุคลากรเจ้าหน้าที่ที่เป็นกลุ่มต้นแบบเพื่อต่อยอดขยายองค์ความรู้ที่เหมาะสม

3. เรือนจำพิเศษธนบุรีควรมีการจัดสร้างเครือข่ายที่เกี่ยวข้องทั้งภาครัฐและเอกชน เพื่อส่งเสริมให้มีการสร้างความร่วมมือในหลายภาคส่วน และการประสานงานร่วมมือทำงานเชิงรุกในการพัฒนามาตรการในการดำเนินงานด้านการพัฒนาพฤตินิสัยให้ผู้ต้องขังมีโอกาสได้เรียนรู้และฝึกปฏิบัติอย่างจริงจัง

4. เรือนจำพิเศษธนบุรีควรมีการเพิ่มประสิทธิภาพในการพัฒนามาตรการในการดำเนินงานด้านการพัฒนาพฤตินิสัยที่เหมาะสมกับบริบทและพื้นฐานของผู้ต้องขังกับความต้องการของตลาดแรงงาน

5. เรือนจำพิเศษธนบุรีควรเน้นการแก้ไขฟื้นฟูคุณภาพชีวิตและฝึกวิชาชีพแก่ผู้ต้องขังรายบุคคลหรือรายกลุ่ม โดยจัดเนื้อหาหรือหลักสูตรการฝึกวิชาชีพให้สอดคล้องกับความถนัด ระดับการศึกษา สภาพแวดล้อมเดิม และความสมัครใจของผู้ต้องขัง

6. เรือนจำพิเศษธนบุรีควรมีการขยายผลการพัฒนาพฤตินิสัยเพื่อฟื้นฟูคุณภาพชีวิตของผู้ต้องขังไปสู่สมาชิกในครอบครัว เพื่อให้เกิดความเข้าใจกันระหว่างสมาชิกในครอบครัวมากขึ้น

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาเพิ่มเติมเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ต้องขังที่มีต่อมาตรการในการดำเนินงานด้านการพัฒนาพฤตินิสัยเรือนจำพิเศษธนบุรี

2. ควรศึกษาเกี่ยวกับการประยุกต์ใช้หลักธรรมาเพื่อบูรณาการในการพัฒนาพฤตินิสัยผู้ต้องขังในเรือนจำพิเศษธนบุรีหรือเรือนจำอื่น ๆ ที่สนใจ

บรรณานุกรม

กรมราชทัณฑ์. (2561). *คู่มือปฏิบัติราชการ กรมราชทัณฑ์*. กรุงเทพฯ: กรมราชทัณฑ์.

กรมราชทัณฑ์. (2566). *แผนปฏิบัติราชการกรมราชทัณฑ์ ปีงบประมาณ 2567*. กรุงเทพฯ: กรมราชทัณฑ์.

กับศุทญา ศรีพุ่มไข่. (2566). *ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร สำนักงานสรรพกรพื้นที่นนทบุรี 1* [การค้นคว้าอิสระปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์]. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์.

ดวงกมล สุขประยูร. (2566). *การพัฒนาคุณภาพการให้บริการของฝ่ายการเจ้าหน้าที่สำนักงานเลขานุการสำนักป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย กรุงเทพมหานคร* [การค้นคว้าอิสระปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์]. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์.

ปิยะวัฒน์ ปิ่นเจริญ. (2564). *แนวทางการพัฒนาการดำเนินการของศูนย์แคร์กรมราชทัณฑ์ [*วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์]. จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

พิรญาณ์ โคตรชมพู. (2561). *การพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้ต้องขังเชิงพุทธบูรณาการ* [วิทยานิพนธ์ปริญญาพุทธศาสตร์ดุษฎีบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์]. มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.

รชต พูลเพิ่ม. (2566). *คุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรกองเรือนจำมณฑลทหารบกที่ 11* [การค้นคว้าอิสระปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์]. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์.

สุเวช โอ้ทา. (2561). *การสำรวจความต้องการฝึกวิชาชีพผู้ต้องขังตามนโยบายการพัฒนาพฤตินิสัย ด้านการฝึกวิชาชีพของกรมราชทัณฑ์ : กรณีศึกษาเรือนจำจังหวัดพะเยา* [วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนสาตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์]. มหาวิทยาลัยพะเยา.

อรรถศาสตร์ พุทธวงศ์. (2564). *การแก้ไขและพัฒนาพฤตินิสัยของนักโทษเด็ดขาด เรือนจำอำเภอฝางจังหวัดเชียงใหม่* [วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์]. มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

การจัดการการบังคับใช้กฎหมายประกันสังคมของสถานประกอบการ สำนักงานประกันสังคม กรุงเทพมหานครพื้นที่ 7 กรุงเทพมหานคร

The Management of Law Enforcement Regarding Social Security for Enterprises by the Social Security Office, Bangkok Area 7, Bangkok

ยงฤดี ศรีนวล[1] และฐิติมา โห้ลำยอง[2]

Yongrudee Srinual[1] and Thitima Holumyong[2]

นักศึกษาหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต[1]

อาจารย์ประจำหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต[2]

วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์[1,2]

E-mail: yongrudee.sri@outlook.rmutr.ac.th[1]

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ ดังนี้ (1) เพื่อประเมินระดับการจัดการการบังคับใช้กฎหมายประกันสังคมของสถานประกอบการสำนักงานประกันสังคมกรุงเทพมหานครพื้นที่ 7 กรุงเทพมหานคร (2) เพื่อเปรียบเทียบการจัดการการบังคับใช้กฎหมายประกันสังคมของสถานประกอบการ สำนักงานประกันสังคมกรุงเทพมหานครพื้นที่ 7 กรุงเทพมหานคร จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล และ (3) เพื่อทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างการนำนโยบายไปปฏิบัติและการจัดการการบังคับใช้กฎหมายประกันสังคมของสถานประกอบการ สำนักงานประกันสังคมกรุงเทพมหานครพื้นที่ 7 กรุงเทพมหานคร ดำเนินการวิจัยโดยการเก็บข้อมูลจากตัวแทนสถานประกอบการในพื้นที่ความรับผิดชอบของสำนักงานประกันสังคมกรุงเทพมหานครพื้นที่ 7 จำนวน 400 คน โดยวิธีการเก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานค่าที ค่าความแปรปรวนแบบทางเดียว ผลการวิจัยประกอบด้วย (1) การจัดการการบังคับใช้กฎหมายประกันสังคมของสถานประกอบการ สำนักงานประกันสังคม กรุงเทพมหานครพื้นที่ 7 กรุงเทพมหานคร อยู่ในระดับมาก (2) การจัดการการบังคับใช้กฎหมายประกันสังคมของผู้สถานประกอบการสำนักงานประกันสังคม กรุงเทพมหานครพื้นที่ 7 กรุงเทพมหานคร ไม่มีความแตกต่างกัน เมื่อจำแนกด้วยลักษณะประชากร ด้านเพศ ด้านอายุ และด้านรายได้ แต่เมื่อจำแนกด้วย ลักษณะประชากร ด้านระดับการศึกษา มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ และ (3) ความสัมพันธ์ระหว่างการจัดการการบังคับใช้กฎหมายประกันสังคมของสถานประกอบการ สำนักงานประกันสังคม กรุงเทพมหานครพื้นที่ 7 กรุงเทพมหานครกับปัจจัยที่มีผลต่อการจัดการการบังคับใช้กฎหมายประกันสังคมเป็นเชิงบวกในระดับปานกลาง ค่อนข้างสูง

คำสำคัญ: การจัดการ การบังคับใช้กฎหมายประกันสังคม ผู้ประกันตน สถานประกอบการ สิทธิประโยชน์เงินสมทบ

Abstract

This research aims to (1) assess the level of management and enforcement of social security laws in establishments under the jurisdiction of the Social Security Office, Bangkok Area 7. (2) compare the management and enforcement of social security laws in establishments under the Social Security Office, Bangkok Area 7, based on personal factors and (3) examine the relationship between policy implementation and the management and enforcement of social security laws in establishments under the Social Security Office, Bangkok Area 7. The research was conducted by collecting data from 400 representatives of establishments in the area under the responsibility of the Social Security Office, Bangkok Area 7 using questionnaires. The statistics used in the data analysis included frequency, percentage, mean, standard deviation, t-test, and one-way ANOVA. The research results are as follows (1) The management and enforcement of social security laws in establishments under the Social Security Office, Bangkok Area 7 was at a high level. (2) there was no significant difference in the management and enforcement of social security laws when classified by demographic characteristics such as gender, age, and income, but there was a significant difference when classified by educational level and (3) there was a moderately high positive relationship between the management and enforcement of social security laws in establishments under the Social Security Office, Bangkok Area 7, and factors affecting the enforcement management.

Keywords: Management, enforcement of social security law, insured Persons, enterprises, benefits, contributions

บทนำ

ในปัจจุบัน ประเทศไทยได้มีการนำระบบประกันสังคมมาใช้เป็นกลไกที่สำคัญในการสร้างเสริมความมั่นคงทางสังคมและเศรษฐกิจให้กับประชาชนในประเทศ เพื่อให้ความคุ้มครองและสนับสนุนประชาชนที่ทำงานในภาคต่าง ๆ อย่างไรก็ตาม แม้ว่าประเทศไทยจะมีระบบประกันสังคมที่ครอบคลุมและหลากหลาย แต่การบังคับใช้กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับประกันสังคมกลับเผชิญกับปัญหาและอุปสรรคหลายประการ ซึ่งส่งผลต่อการเข้าถึงสิทธิและความคุ้มครองของประชาชนตามที่กฎหมายได้กำหนดไว้ อย่างไรก็ตามการจัดการการบังคับใช้กฎหมายประกันสังคมกลับพบกับความท้าทายมากมาย ไม่ว่าจะเป็นการขาดความเข้าใจในข้อกฎหมายของผู้ประกอบการและลูกจ้าง การขาดทรัพยากรในการตรวจสอบและบังคับใช้กฎหมายของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ความซับซ้อนของกฎหมายและข้อบังคับที่เกี่ยวข้อง รวมถึงการหลีกเลี่ยงการปฏิบัติตามกฎหมายโดยผู้ประกอบการบางราย จึงต้องมีการบังคับใช้กฎหมายประกันสังคมซึ่งเป็นส่วนสำคัญของการให้ความคุ้มครองแก่ประชาชนและส่งเสริมความยุติธรรมในสังคมโดยการให้การช่วยเหลือและผลประโยชน์ต่าง ๆ

ตามกฎหมายที่เกี่ยวข้อง การจัดการการบังคับใช้กฎหมายประกันสังคมในประเทศไทยยังคงมีความไม่สมบูรณ์และไม่ทั่วถึง ทั้งนี้เนื่องจากมีปัจจัยหลายประการที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการบังคับใช้กฎหมายประกันสังคม เช่น การขาดความเข้าใจในข้อกฎหมายของผู้ประกอบการและลูกจ้าง การขาดทรัพยากรในการตรวจสอบและบังคับใช้กฎหมายของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง รวมถึงความทับซ้อนและความซับซ้อนของกฎหมายและข้อบังคับที่เกี่ยวข้อง ซึ่งสถานการณ์การประกันสังคมในประเทศไทยมีการพัฒนาและปรับปรุงอย่างต่อเนื่องเพื่อตอบสนองต่อความต้องการและความเปลี่ยนแปลงในสังคม โดยมีการจัดตั้งและดำเนินการผ่านสำนักงานประกันสังคม ซึ่งเป็นหน่วยงานภายใต้กระทรวงแรงงาน มีการจัดระบบเพื่อให้ความคุ้มครองและบริการต่าง ๆ ให้กับผู้ประกันตนในหลายด้าน ได้มีการพัฒนาและปรับปรุงระบบประกันสังคมอย่างต่อเนื่องเพื่อให้ตอบสนองต่อความต้องการของประชาชน

หลักประกันสังคมของไทยนั้นมีความคำนึงถึงคุณภาพชีวิตของผู้ประกันตนอย่างครอบคลุมครบเกือบจะทุกด้าน นอกจากนี้หลักการประกันสังคมของไทยยังเน้นการสร้างความเป็นธรรมและการเข้าถึงบริการสำหรับทุกคนในสังคม โดยมุ่งเน้นการพัฒนาคุณภาพชีวิตและเสถียรภาพทางเศรษฐกิจของประชาชน การประกันสังคมของประเทศไทยนั้นยังคำนึงถึงความมั่นคงทางการเงินช่วยให้ผู้ประกันตนมีรายได้ทดแทนเมื่อไม่สามารถทำงานได้ ในกรณีเจ็บป่วย ทุพพลภาพ คลอดบุตร ว่างงาน ทั้งยังครอบคลุมค่ารักษาพยาบาลทั้งในและนอกโรงพยาบาล รวมถึงค่าอุปกรณ์ทางการแพทย์และค่าบริการอื่น ๆ ที่จำเป็น ให้สวัสดิการแก่ครอบครัวของผู้ประกันตน ไม่ว่าจะเป็นค่าทำศพ ค่าสงเคราะห์บุตร ช่วยให้ผู้ประกันตนมีเงินออมไว้ใช้หลังเกษียณอายุ มีโครงการส่งเสริมสุขภาพและป้องกันโรคต่าง ๆ เพื่อให้ผู้ประกันตนมีสุขภาพแข็งแรงการวิจัยนี้จึงมีความสำคัญเป็นอย่างยิ่งในการศึกษาปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้นในการจัดการการบังคับใช้กฎหมายประกันสังคมของไทย การวิเคราะห์และประเมินปัญหาดังกล่าวจะนำไปสู่การหาแนวทางในการแก้ไขปัญหาและพัฒนากระบวนการบังคับใช้กฎหมายให้มีประสิทธิภาพและเป็นธรรมมากยิ่งขึ้น ซึ่งจะส่งผลให้ประชาชนได้รับสิทธิและความคุ้มครองที่สมควรตามกฎหมาย และเสริมสร้างความเชื่อมั่นในระบบประกันสังคมของประเทศซึ่งมีความสำคัญอย่างยิ่ง เนื่องจากเป็นการรับประกันสิทธิและสวัสดิการของผู้ประกันตนในระบบประกันสังคม ยิ่งไปกว่านั้นการวิจัยนี้ยังมีความสำคัญในการเสนอแนะนโยบายและมาตรการในการปรับปรุงการบังคับใช้กฎหมายประกันสังคมในอนาคต เพื่อให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงของสังคมและเศรษฐกิจ รวมถึงการสร้างความตระหนักรู้และการมีส่วนร่วมของทุกภาคส่วนที่เกี่ยวข้อง ไม่ว่าจะเป็นภาครัฐ ภาคเอกชน และประชาชนทั่วไปในการเสริมสร้างระบบประกันสังคมที่มั่นคง ยั่งยืน และเป็นธรรม

ด้วยเหตุนี้ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะทำการวิจัยการจัดการการบังคับใช้กฎหมายประกันสังคมของสถานประกอบการ เพื่อการวิเคราะห์และประเมินปัญหาและอุปสรรคในการจัดการการบังคับใช้กฎหมายประกันสังคมของไทย เพื่อหาแนวทางแก้ไขและพัฒนากระบวนการบังคับใช้กฎหมายให้มีประสิทธิภาพและเป็นธรรมมากยิ่งขึ้น ซึ่งจะส่งผลให้ประชาชนได้รับสิทธิและความคุ้มครองที่สมควรตามกฎหมาย และเสริมสร้างความเชื่อมั่นในระบบประกันสังคมของประเทศ การจัดการการบังคับใช้กฎหมายประกันสังคมมีความสำคัญอย่างยิ่ง เนื่องจากเป็นการรับประกันสิทธิและสวัสดิการของผู้ประกันตนในระบบประกันสังคม

ไม่ว่าจะเป็นการคุ้มครองสิทธิประโยชน์ของผู้ประกันตนให้ได้รับสิทธิประโยชน์ตามที่กฎหมายกำหนด การสร้างความเสมอภาคและเป็นธรรม ช่วยลดความเหลื่อมล้ำในสังคม ทำให้ผู้ที่อยู่ในสภาพเศรษฐกิจและสังคมที่แตกต่างกันได้รับการดูแลและสวัสดิการที่เหมาะสม ระบบประกันสังคมที่มีประสิทธิภาพช่วยส่งเสริมให้ประชาชนมีความมั่นคงทางการเงิน ลดความกังวลเรื่องค่ารักษาพยาบาลและรายได้ในยามฉุกเฉิน ทำให้เศรษฐกิจของประเทศมีเสถียรภาพมากขึ้น การจัดการการบังคับใช้กฎหมายประกันสังคมช่วยป้องกันไม่ให้นายจ้างละเมิดสิทธิของลูกจ้าง เช่น การไม่จ่ายเงินสมทบประกันสังคม หรือการเลิกจ้างโดยไม่เป็นธรรม การบังคับใช้กฎหมายประกันสังคมที่มีประสิทธิภาพจึงเป็นเครื่องมือสำคัญในการสร้างความมั่นคงและยั่งยืนให้กับสังคมและเศรษฐกิจของประเทศ

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อประเมินระดับการจัดการการบังคับใช้กฎหมายประกันสังคมของสถานประกอบการสำนักงานประกันสังคมกรุงเทพมหานครพื้นที่ 7 กรุงเทพมหานคร
2. เพื่อเปรียบเทียบการจัดการการบังคับใช้กฎหมายประกันสังคมของสถานประกอบการ สำนักงานประกันสังคมกรุงเทพมหานครพื้นที่ 7 กรุงเทพมหานคร จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล
3. เพื่อทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างการจัดการและการบังคับใช้กฎหมายประกันสังคมของสถานประกอบการ สำนักงานประกันสังคมกรุงเทพมหานครพื้นที่ 7 กรุงเทพมหานคร

การทบทวนวรรณกรรม

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยเรื่อง การจัดการการบังคับใช้กฎหมายประกันสังคมของสถานประกอบการ สำนักงานประกันสังคมกรุงเทพมหานครพื้นที่ 7 กรุงเทพมหานคร ในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ทำการค้นคว้า รวบรวมเอกสาร แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องตลอดจนการสืบค้นทางอินเทอร์เน็ต เพื่อนำมาสนับสนุนการดำเนินงานวิจัยเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ ดังนี้

1. แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการจัดการ (Allen, 1958) ถือว่าเป็นทฤษฎีการจัดการสมัยใหม่ในยุคเริ่มแรกที่ยังคงนิยมใช้มาจนถึงปัจจุบัน เป็นกรอบการทำงานในการจัดการองค์กรที่นิยมใช้ในการบริหารจัดการ ประกอบด้วย 4 ขั้นตอนหลักในการจัดการ ได้แก่ การวางแผน การจัดการองค์กร ภาวการณ์เป็นผู้นำ และการควบคุม โดยแต่ละขั้นตอนมีรายละเอียดดังนี้ 1) การวางแผน เป็นกระบวนการกำหนดวัตถุประสงค์และวิธีการที่จะบรรลุเป้าหมายในองค์กร การวางแผนช่วยให้ผู้จัดการสามารถมองเห็นภาพรวมของงาน และกำหนดแผนการปฏิบัติงานให้เหมาะสม เช่น การกำหนดทรัพยากรที่ต้องใช้ และการจัดลำดับความสำคัญของงาน 2) การจัดการองค์กร หลังจากวางแผนแล้วต้องมีการจัดโครงสร้างองค์กร การแบ่งหน้าที่ความรับผิดชอบให้กับพนักงาน ตลอดจนการจัดการทรัพยากรที่มีให้เหมาะสม เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปอย่างราบรื่น 3) ภาวะการเป็นผู้นำ หมายถึงการเป็นผู้นำในการทำงาน ซึ่งรวมถึงการสั่งการ กระตุ้น และสร้างแรงจูงใจให้กับพนักงาน การเป็นผู้นำที่ดีจะช่วยสร้างแรงบันดาลใจ และสร้าง

ความร่วมมือในทีมได้อย่างมีประสิทธิภาพ 4) การควบคุม เป็นการติดตามและประเมินผลการดำเนินงานเพื่อให้แน่ใจว่าสอดคล้องกับแผนที่วางไว้ หากพบปัญหาหรือเบี่ยงเบนจากเป้าหมาย ผู้จัดการจะต้องดำเนินการแก้ไขเพื่อให้กระบวนการทำงานกลับมาสู่เส้นทางที่ถูกต้อง

2. แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการบังคับใช้กฎหมายประกันสังคม

ทฤษฎีการบังคับใช้กฎหมาย (Law Enforcement Theory) (นิกรณ์ ขาวสะอาจ, 2558) กล่าวว่า เมื่อมีการตรากฎหมายออกมาใช้ หากไม่มีผู้คอยบังคับให้เป็นไปตามกฎหมายก็ย่อมจะหาประโยชน์อันใดในกฎหมายนั้นมิได้ประกอบกับแนวโน้มในปัจจุบันปริมาณคดีความที่เข้าสู่ศาลและที่ปรากฏอยู่ในหน้าหนังสือพิมพ์เป็นจำนวนมาก นักอาชญาวิทยาจึงได้พัฒนาแนวคิดและขอบเขตปรัชญาการบังคับใช้กฎหมายและการควบคุมสังคม (The Philosophy of Enforcing Laws and Social Control) ให้รวมตลอดไปถึงการควบคุมพฤติกรรมอันจะนำไปสู่การกระทำผิดด้วย สำหรับลักษณะสำคัญเกี่ยวกับปรัชญาการบังคับใช้กฎหมายและการควบคุมทางสังคม มี 3 ประการ 1) รัฐเป็นผู้ใช้มาตรการทางกฎหมาย เพื่อควบคุมความประพฤติและคุ้มครองพิทักษ์ผลประโยชน์ของสมาชิกในสังคมตามหลักกฎหมายมหาชน ในฐานะที่รัฐมีอำนาจเหนือราษฎรมิได้ รวมถึงกฎหมายเอกชน อันเป็นกฎหมายว่าด้วยความสัมพันธ์ระหว่างราษฎรในฐานะเท่าเทียมกัน 2) รัฐเป็นผู้ได้รับอาณัติมอบหมาย (Mandate) จัดสรรเจ้าหน้าที่ควบคุมรับผิดชอบ การปฏิบัติหน้าที่รักษาความสงบเรียบร้อยและความผาสุกของชุมชนให้เป็นไปตามเจตนารมณ์และหลักกฎหมายอย่างเคร่งครัด 3) การบังคับใช้กฎหมาย จะต้องบังคับใช้แก่สมาชิกในสังคมโดยเสมอภาคภายใต้หลักนิติธรรม (Justice Under Law) ปราศจากความลำเอียงหรือรังเกียจเดียดฉันท์โดยสิ้นเชิง จากหลักเกณฑ์ทั้งสามประการของทฤษฎีการบังคับใช้กฎหมาย จะเห็นได้อย่างชัดเจนว่ากฎหมายคือเครื่องมือในการรักษาความสงบสุขของสังคมโดยรวม แต่โดยลำพังตัวกฎหมายเองย่อมไม่สามารถทำให้เกิดความสงบสุขได้เลยหากปราศจากผู้ใช้บังคับกฎหมาย ซึ่งผู้ใช้บังคับกฎหมายนั้นย่อมมีเพียงรัฐที่จะดำเนินการได้เท่านั้น เพราะหากให้ราษฎรสามารถใช้บังคับกฎหมายได้เองแล้ว ราษฎรแต่ละคนย่อมใช้บังคับกฎหมายให้เป็นไปเพื่อประโยชน์ของตนเอง ส่งผลให้ในที่สุดก็จะไม่มีผู้ใดทำตามกฎหมายและกลายเป็นอนาธิปไตยไป ทั้งนี้ทฤษฎีการบังคับใช้กฎหมายเมื่อนำมาใช้ในกระบวนการยุติธรรม ก็มีทฤษฎีการบังคับใช้กฎหมาย อยู่ 2 แนวทฤษฎี ได้แก่ แนวทฤษฎีการควบคุมอาชญากรรม และแนวทฤษฎีกระบวนการนิติธรรม

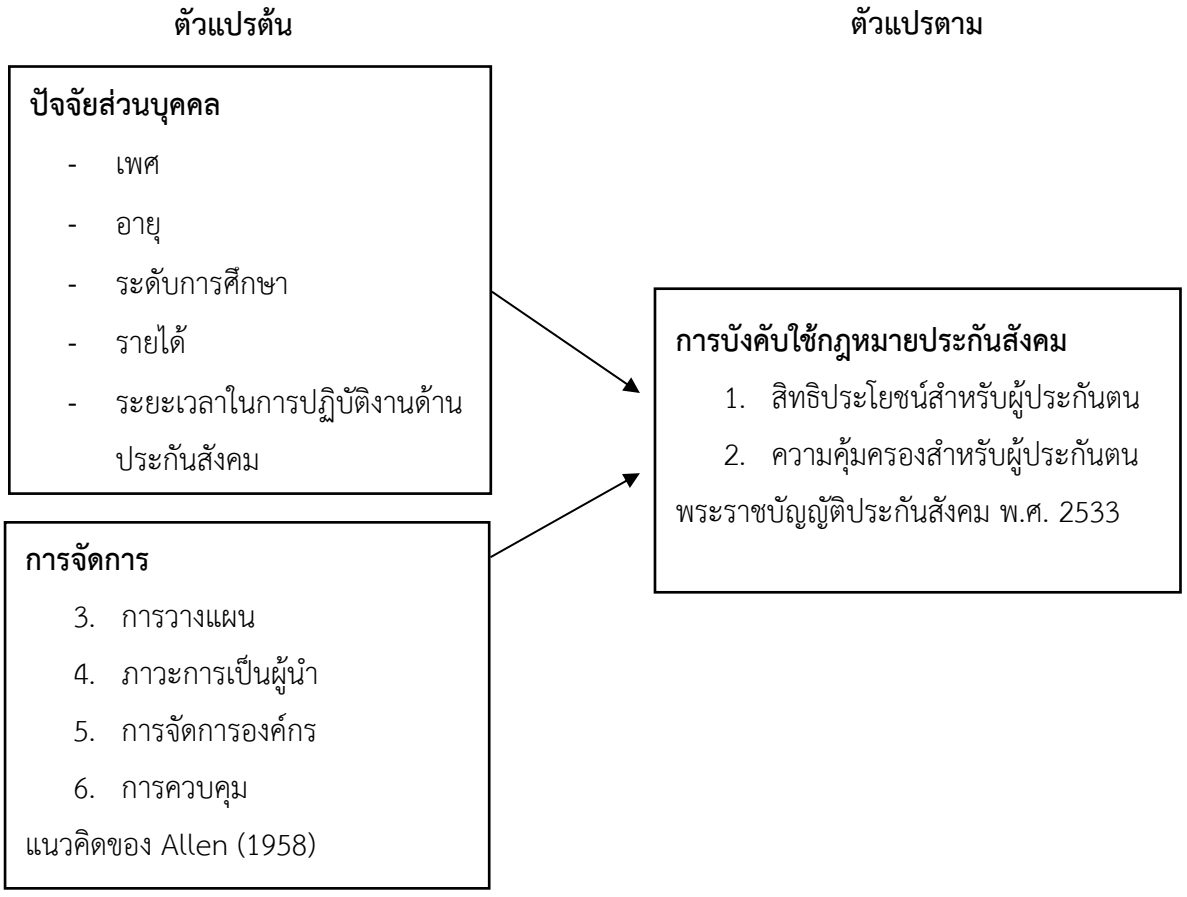
Blanchard (1993, อ้างถึงใน วิมลสิริ ลำดับวงศ์, 2563) ให้ความหมายว่า การประกันสังคม คือ การประกันในแบบต่าง ๆ ที่รัฐบาลได้จัดขึ้น โดยมีวัตถุประสงค์ที่จะวางหลักประกันให้ประชาชนมีความมั่นคงทางสังคม ซึ่งอาจจะเป็นวิธีบังคับการประกันตน โดยเป็นการ บริหารงานของรัฐ หรือการให้ความ สนับสนุนองค์การสาธารณะที่เป็นเอกเทศ ให้ดำเนินการด้วยวิธีสมัครใจ เพื่อความคุ้มครองทาง สุขภาพ การชดเชยลูกจ้างในยามว่างงาน หรือการชราภาพ และผู้อยู่ในความอุปการะ ตลอดจนการ ขยายขอบเขตของความคุ้มครอง ด้วยวิธีการบังคับการประกันตนในภัยพิบัติอันอาจเกิดขึ้นจาก ยวดยานพาหนะ การสงคราม การประกันพืชผล

3. กฎหมายเกี่ยวกับประกันสังคม พระราชบัญญัติประกันสังคม พ.ศ. 2533 เป็นกฎหมายที่ตราขึ้นเพื่อสร้างระบบประกันสังคมในประเทศไทย สร้างหลักประกันด้านสวัสดิการสังคมให้ความคุ้มครองแก่ลูกจ้างและผู้ประกันตนในกรณีที่ต้องเผชิญกับเหตุการณ์ที่อาจส่งผลกระทบต่อความมั่นคงในการดำรงชีวิต โดยเหตุผลในการประกาศใช้พระราชบัญญัติฉบับนี้คือ เนื่องจากได้มีประกาศใช้พระราชบัญญัติประกันสังคม พ.ศ. ๒๔๙๗ มาเป็นเวลานานแล้ว แต่ในขณะนั้นสภาพทางเศรษฐกิจและสังคมไม่อำนวยให้นำกฎหมายนั้นมาใช้บังคับ ปัจจุบันนี้การพัฒนาในด้านเศรษฐกิจและสังคมได้ก้าวหน้าไปมาก สมควรสร้างหลักประกันให้แก่ลูกจ้างและบุคคลอื่น โดยจัดตั้งกองทุนประกันสังคมขึ้นเพื่อให้การสงเคราะห์แก่ลูกจ้างและบุคคลอื่นซึ่งประสบอันตราย เจ็บป่วย ทุพพลภาพ หรือตาย อันมิใช่เนื่องจากการทำงาน รวมทั้งกรณีคลอดบุตร กรณีสงเคราะห์บุตร กรณีชราภาพ และสำหรับกรณีว่างงานซึ่งให้หลักประกันเฉพาะลูกจ้าง จึงจำเป็นต้องตราพระราชบัญญัตินี้ โดยในพระราชบัญญัตินี้ได้กล่าวถึงประเด็นสำคัญต่าง ๆ หลายประเด็นด้วยกัน ดังนี้ 1) การจัดตั้งกองทุนประกันสังคม พระราชบัญญัตินี้กำหนดให้มีการจัดตั้ง "กองทุนประกันสังคม" ขึ้น โดยมีสถานะเป็นนิติบุคคล เพื่อทำหน้าที่ในการบริหารและจัดการเงินสมทบจากนายจ้าง ลูกจ้าง และรัฐบาล กองทุนนี้ถูกออกแบบมาเพื่อให้เป็นแหล่งทุนสำหรับการจ่ายสิทธิประโยชน์ให้แก่ผู้ประกันตนตามกรณีที่กฎหมายกำหนด 2) ประเภทของความคุ้มครอง พระราชบัญญัติกำหนดให้กองทุนประกันสังคมครอบคลุมความคุ้มครองในกรณีต่าง ๆ ดังนี้ 2.1) กรณีเจ็บป่วย ผู้ประกันตนที่เจ็บป่วยสามารถได้รับค่ารักษาพยาบาลจากกองทุนประกันสังคม กรณีนี้ครอบคลุมทั้งการรักษาโรคทั่วไป โรคเรื้อรัง การผ่าตัด รวมถึงการดูแลรักษาทางทันตกรรม ผู้ประกันตนจะได้รับสิทธิ์ในการรับบริการจากสถานพยาบาลที่เข้าร่วมในระบบประกันสังคมโดยไม่ต้องเสียค่าใช้จ่ายเพิ่มเติม 2.2) กรณีคลอดบุตร ผู้ประกันตนหญิงที่คลอดบุตรมีสิทธิได้รับเงินช่วยเหลือและค่ารักษาพยาบาลจากกองทุนประกันสังคม 2.3) กรณีทุพพลภาพ กองทุนประกันสังคมให้การสนับสนุนทางการเงินแก่ผู้ประกันตนที่สูญเสียความสามารถในการทำงานเนื่องจากอุบัติเหตุหรือเจ็บป่วยที่ทำให้เกิดการทุพพลภาพ 2.4) กรณีเสียชีวิต ในกรณีที่ผู้ประกันตนเสียชีวิต กองทุนประกันสังคมจะจ่ายเงินช่วยเหลือให้กับครอบครัวหรือทายาทที่ถูกต้องตามกฎหมาย 2.5) กรณีสงเคราะห์บุตร ประกันสังคมจะให้กับผู้ประกันตนที่มีบุตรอายุตั้งแต่แรกเกิดจนถึง 6 ปีบริบูรณ์ 2.6) กรณีชราภาพ เมื่อผู้ประกันตนอายุถึงเกณฑ์เกษียณอายุ กองทุนประกันสังคมจะจ่ายเงินบำนาญหรือเงินชราภาพให้กับผู้ประกันตน เพื่อให้ผู้ประกันตนมีรายได้สำหรับการดำรงชีพในวัยชรา 2.7) กรณีว่างงาน จะได้รับเงินช่วยเหลือจากกองทุนประกันสังคมเป็นระยะเวลาหนึ่ง โดยมีจุดประสงค์เพื่อช่วยเหลือผู้ประกันตนในการหางานใหม่และลดผลกระทบทางเศรษฐกิจในช่วงที่ว่างงาน 3) การบริหารและการจัดการกองทุนประกันสังคม พระราชบัญญัติได้กำหนดให้สำนักงานประกันสังคมเป็นหน่วยงานหลักในการบริหารจัดการกองทุน โดยสำนักงานประกันสังคมต้องดำเนินการเก็บเงินสมทบจากนายจ้าง ลูกจ้าง และรัฐบาล รวมถึงบริหารเงินสมทบให้เกิดประโยชน์สูงสุดเพื่อเป็นแหล่งทุนสำหรับการจ่ายสิทธิประโยชน์ต่าง ๆ ตามที่กฎหมายกำหนด 4) สิทธิและหน้าที่ของผู้ประกันตน พระราชบัญญัติกำหนดให้ผู้ประกันตนมีสิทธิ์ได้รับสิทธิประโยชน์ต่าง ๆ ที่กองทุนประกันสังคมมอบให้ตามกรณีที่ระบุไว้ในกฎหมาย ในขณะเดียวกัน ผู้ประกันตนยังมีหน้าที่ในการชำระเงินสมทบเข้ากองทุนประกันสังคมตามอัตราที่กำหนดโดย

กฎหมาย เงินสมทบนี้จะถูกนำไปใช้ในการบริหารจัดการกองทุนและจ่ายสิทธิประโยชน์ให้แก่ผู้ประกันตนเมื่อเกิดกรณีต่าง ๆ ตามที่กฎหมายกำหนด 5) การคุ้มครองและการให้บริการด้านสวัสดิการ นอกจากการให้ความคุ้มครองทางการเงินแล้ว พระราชบัญญัติกองทุนประกันสังคม พ.ศ. 2533 ยังครอบคลุมถึงการให้บริการด้านสวัสดิการอื่น ๆ เช่น การจัดอบรมและให้ความรู้เกี่ยวกับสิทธิประโยชน์ของผู้ประกันตน การส่งเสริมการออมเพื่อวัยเกษียณ 6) บทลงโทษสำหรับการฝ่าฝืนกฎหมาย พระราชบัญญัติได้กำหนดบทลงโทษสำหรับการไม่ปฏิบัติตามกฎหมาย เช่น นายจ้างที่ไม่ส่งเงินสมทบ หรือการให้ข้อมูลที่เป็นเท็จในการรับสิทธิประโยชน์จากกองทุน การฝ่าฝืนกฎหมายอาจส่งผลให้นายจ้างหรือผู้ประกันตนถูกปรับหรือรับโทษตามที่กฎหมายกำหนด

การแก้ไขและปรับปรุงกฎหมาย พระราชบัญญัติกองทุนประกันสังคม พ.ศ. 2533 ยังคงต้องได้รับการปรับปรุงแก้ไขอยู่เป็นระยะ ซึ่งปัจจุบันมีการแก้ไขมาแล้วทั้งหมด 4 ฉบับ เพื่อให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงของสภาพเศรษฐกิจและสังคม ทั้งนี้เพื่อให้การคุ้มครองและสิทธิประโยชน์ที่ผู้ประกันตนได้รับสามารถตอบสนองต่อความต้องการและสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไปในอนาคต

กรอบแนวคิด



รูปที่ 1 กรอบแนวคิด

ระเบียบวิธีการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ศึกษาการจัดการการบังคับใช้กฎหมายประกันสังคมของสถานประกอบการ สำนักงานประกันสังคมกรุงเทพมหานครพื้นที่ 7 กรุงเทพมหานคร ดังนี้

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ ตัวแทนสถานประกอบการในความรับผิดชอบของสำนักงานประกันสังคมกรุงเทพมหานครพื้นที่ 7 กรุงเทพมหานคร รวมทั้งสิ้น 16,500 คน (ข้อมูลจากกองวิจัยและพัฒนา สำนักงานประกันสังคม ณ วันที่ 3 กรกฎาคม 2567) โดยคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่างแบบทราบค่าประชากรจากสูตรการคำนวณของ Taro Yamane (จินต์จุฑา จันทร์ประสิทธิ์, 2559) ซึ่งจะได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถามเพื่อการศึกษาวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) เป็นแบบกำหนดข้อเลือกตอบ การตรวจสอบคุณภาพของแบบสอบถาม ผู้วิจัยได้ดำเนินการหาค่าความเที่ยงตรงของเนื้อหา (Content Validity) โดยการนำแบบสอบถามให้ผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 3 ท่าน และหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) โดยการทดลองใช้ (Try out) กับกลุ่มที่มีลักษณะคล้ายคลึงกับกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการศึกษา

การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยนำข้อมูลที่ได้มาแปลงรหัสตัวเลข (Code) และสร้างตัวแปร แล้วบันทึกลงโปรแกรมเพื่อดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ ด้วยระบบคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS (Statistical Package for the Social Sciences) โดยสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าที ค่าความแปรปรวนทางเดียว และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน

ผลการศึกษา

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับระดับการจัดการการบังคับใช้กฎหมายประกันสังคมของสถานประกอบการสำนักงานประกันสังคมกรุงเทพมหานครพื้นที่ 7 กรุงเทพมหานคร

ความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับการจัดการการบังคับใช้กฎหมายประกันสังคมของสถานประกอบการสำนักงานประกันสังคมกรุงเทพมหานครพื้นที่ 7 กรุงเทพมหานคร ประกอบด้วย 2 ด้าน ได้แก่ ด้านสิทธิประโยชน์สำหรับผู้ประกันตน และด้านความคุ้มครองสำหรับผู้ประกันตน ดังนี้

ตารางที่ 1 ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการบังคับใช้กฎหมายประกันสังคมของสถานประกอบการ โดยรวม

(n=400)

การบังคับใช้กฎหมายประกันสังคม	$\bar{x}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น	ลำดับ
1. ด้านสิทธิประโยชน์สำหรับผู้ประกันตน	4.38	0.695	มาก	1
2. ด้านความคุ้มครองสำหรับผู้ประกันตน	4.29	0.725	มาก	2
รวม	**4.34**	**0.710**	**มาก**	

จากตารางที่ 1 พบว่า ความเห็นของตัวแทนสถานประกอบการในความรับผิดชอบของสำนักงานประกันสังคมกรุงเทพมหานครพื้นที่ 7 กรุงเทพมหานคร มีความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับการบังคับใช้กฎหมายประกันสังคมโดยรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 4.43, S.D. = 0.710) หากพิจารณารายด้านพบว่า การบังคับใช้กฎหมายประกันสังคมอยู่ในระดับมาก ทั้ง 2 ด้าน โดยมีความเห็นด้านสิทธิประโยชน์สำหรับผู้ประกันตนอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.38, S.D. = 0.695) รองลงมาคือ ด้านความคุ้มครองสำหรับผู้ประกันตน ($\bar{X}$ = 4.29, S.D. = 0.725) ตามลำดับ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับการเปรียบเทียบการจัดการการบังคับใช้กฎหมายประกันสังคมของสถานประกอบการ สำนักงานประกันสังคมกรุงเทพมหานครพื้นที่ 7 กรุงเทพมหานคร จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

การเปรียบเทียบความเห็นของตัวแทนสถานประกอบการในพื้นที่ความรับผิดชอบของสำนักงานประกันสังคมกรุงเทพมหานครพื้นที่ 7 กรุงเทพมหานคร เกี่ยวกับการจัดการการบังคับใช้กฎหมายประกันสังคมของสถานประกอบการ ในพื้นที่ความรับผิดชอบของสำนักงานประกันสังคมกรุงเทพมหานครพื้นที่ 7 กรุงเทพมหานคร จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ รายได้ และระยะเวลาในการปฏิบัติงานด้านประกันสังคม จากผลการทดสอบความแตกต่างความเห็นของตัวแทนสถานประกอบการในพื้นที่ความรับผิดชอบของสำนักงานประกันสังคมกรุงเทพมหานครพื้นที่ 7 กรุงเทพมหานคร ที่มีเพศ อายุ รายได้ และระยะเวลาในการปฏิบัติงานด้านประกันสังคม ที่แตกต่างกัน มีความเห็นเกี่ยวกับการจัดการการบังคับใช้กฎหมายประกันสังคมของสถานประกอบการ สำนักงานประกันสังคมกรุงเทพมหานครพื้นที่ 7 กรุงเทพมหานคร พบว่าในภาพรวมมีค่า Sig. เกินกว่า 0.05 แสดงให้เห็นว่าตัวแทนสถานประกอบการในพื้นที่ความรับผิดชอบของสำนักงานประกันสังคมกรุงเทพมหานครพื้นที่ 7 กรุงเทพมหานคร ที่มีเพศ อายุ รายได้ และระยะเวลาในการปฏิบัติงานด้านประกันสังคม ที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดการการบังคับใช้กฎหมายประกันสังคมของสถานประกอบการในพื้นที่ความรับผิดชอบของสำนักงานประกันสังคมกรุงเทพมหานครพื้นที่ 7 กรุงเทพมหานคร ไม่แตกต่างกัน

ผลการเปรียบเทียบการจัดการการบังคับใช้กฎหมายประกันสังคมของสถานประกอบการ สำนักงานประกันสังคมกรุงเทพมหานครพื้นที่ 7 กรุงเทพมหานคร จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ ระดับการศึกษา มีความคิดเห็นที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ ดังนี้

ตารางที่ 2 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดการการบังคับใช้กฎหมายประกันสังคมของสถานประกอบการ สำนักงานประกันสังคมกรุงเทพมหานครพื้นที่ 7 กรุงเทพมหานคร จำแนกตามระดับการศึกษา

(n=400)

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	2.619	2	1.310	4.196	0.016
กลุ่มภายใน	67.724	380	0.312		
รวม	**70.344**	**400**			

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 2 ผลการทดสอบความแตกต่างระหว่างความคิดเห็นเกี่ยวกับการบังคับใช้กฎหมายประกันสังคมของสถานประกอบการ สำนักงานประกันสังคมกรุงเทพมหานครพื้นที่ 7 กรุงเทพมหานครที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน พบว่า ในภาพรวมมีค่า Sig. ต่ำกว่า 0.05 แสดงให้เห็นว่า ความเห็นของตัวแทนของสถานประกอบการในความรับผิดชอบของสำนักงานประกันสังคมกรุงเทพมหานครพื้นที่ 7 ที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความเห็นต่อการบังคับใช้กฎหมายประกันสังคมของสถานประกอบการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างการจัดการและการบังคับใช้กฎหมายประกันสังคมของสถานประกอบการ สำนักงานประกันสังคมกรุงเทพมหานครพื้นที่ 7 กรุงเทพมหานคร

การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างการจัดการและการบังคับใช้กฎหมายประกันสังคมของสถานประกอบการ สำนักงานประกันสังคมกรุงเทพมหานครพื้นที่ 7 กรุงเทพมหานคร วิเคราะห์ความสัมพันธ์โดยใช้สถิติ Pearson Correlation ในการทดสอบที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

ตารางที่ 3 ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างการจัดการและการบังคับใช้กฎหมายประกันสังคมของสถานประกอบการ สำนักงานประกันสังคมกรุงเทพมหานครพื้นที่ 7 กรุงเทพมหานคร โดยรวม

(n=400)

การจัดการ	การบังคับใช้กฎหมายประกันสังคม	
	ผลความสัมพันธ์	ระดับความสัมพันธ์
ด้านการวางแผน	.264**	ปานกลางค่อนข้างต่ำ
ด้านการจัดการองค์กร	.294**	ปานกลางค่อนข้างต่ำ
ด้านภาวะการเป็นผู้นำ	.455**	ปานกลาง
ด้านการควบคุม	.522**	ปานกลางค่อนข้างสูง

*มีนัยความสำคัญทางสถิติที่ 0.01

จากตารางที่ 3 พบว่า การวิเคราะห์ความสัมพันธ์โดยใช้สถิติ Pearson Correlation ในการทดสอบที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01 พบว่า การจัดการ ได้แก่ ด้านการวางแผน ด้านการจัดการองค์กร ด้านภาวะการเป็นผู้นำ และด้านการควบคุม โดยรวมและรายด้านมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับการปฏิบัติตามกฎหมายประกันสังคมของสถานประกอบการ สำนักงานประกันสังคมกรุงเทพมหานครพื้นที่ 7 กรุงเทพมหานคร โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านการควบคุม ด้านภาวะการเป็นผู้นำ ด้านการจัดการองค์กร และด้านการวางแผน ตามลำดับ

อภิปรายผล

ผลการประเมินระดับการจัดการการบังคับใช้กฎหมายประกันสังคมของสถานประกอบการ สำนักงานประกันสังคมกรุงเทพมหานครพื้นที่ 7 กรุงเทพมหานคร อยู่ในระดับมาก ซึ่งมีความสอดคล้องกับงานวิจัยของ บรรจง โตเปาะ (2559) ศึกษาเรื่อง “ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิผลการจัดการสำนักงานประกันสังคม จังหวัดสมุทรสาคร” พบว่า 1) กลุ่มตัวอย่างที่มีความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อการประสิทธิผลการจัดการสำนักงานประกันสังคม อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสาคร ในภาพรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก 2) กลุ่มตัวอย่างที่มีความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อการประสิทธิผลการจัดการสำนักงานประกันสังคม จังหวัดสมุทรสาคร ด้านการวางแผนอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก กลุ่มตัวอย่างที่มีความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อการประสิทธิผลการจัดการสำนักงานประกันสังคม จังหวัดสมุทรสาคร ด้านการจัดองค์การอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ เลอลักษณ์ เครื่องนันตา (2563) ศึกษาเรื่อง “ปัญหาการบังคับใช้มาตรการสิทธิประโยชน์ตามกฎหมายประกันสังคมของแรงงานที่ได้รับผลกระทบจากโรคระบาด” พบว่า สำนักงานประกันสังคมไม่มีอำนาจบังคับตามกฎหมายให้นายจ้างยินยอม หรือมาตรการบังคับทางอาญาแก่นายจ้างได้ซึ่งถือเป็นช่องว่างที่ควรได้รับการแก้ไขปรับปรุง จากการศึกษาค้นคว้าปัญหาการบังคับใช้มาตรการสิทธิประโยชน์ตามกฎหมายประกันสังคมของแรงงานที่ได้รับผลกระทบจากโรคระบาดผู้ศึกษาพบว่ามีข้อเสนอแนะคือ 1.ปัญหาการบังคับใช้กฎหมายประกันสังคมเกี่ยวกับประโยชน์ทดแทนในกรณีว่างงานควรแก้ไขเพิ่มเติมพระราชบัญญัติประกันสังคม พ.ศ. 2533 รัฐไม่สามารถบริหารบังคับใช้กฎหมายให้ตรงกับข้อเท็จจริงตามพระราชบัญญัติประกันสังคม พ.ศ. 2533 ดังนั้นเพื่อให้สอดคล้องกับเจตนารมณ์ของกฎหมาย ควรเพิ่มเติมแก้ไขกฎหมายประกันสังคม เกี่ยวกับเงื่อนไขในการปฏิบัติพิจารณาวินิจฉัยสั่งจ่ายเงินประโยชน์ทดแทน

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้ประโยชน์

ข้อเสนอแนะจากความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่าง ตัวแทนสถานประกอบการในพื้นที่ความรับผิดชอบของสำนักงานประกันสังคมกรุงเทพมหานครพื้นที่ 7 กรุงเทพมหานคร มีดังนี้ (1) การบังคับใช้กฎหมายประกันสังคมของสถานประกอบการ ด้านสิทธิประโยชน์สำหรับผู้ประกันตน ควรมีการปฏิบัติตามกฎหมายประกันสังคมเพื่อให้ผู้ประกันตนได้รับสิทธิประโยชน์จากประกันสังคมอย่างครบถ้วน ให้ผู้ประกันตนพึงพอใจในสิทธิประกันสังคมที่ได้รับ ให้ผู้ประกันตนสามารถรับรู้และเข้าใจสิทธิประโยชน์ของตนอย่างถูกต้องชัดเจน (2) การบังคับใช้กฎหมายประกันสังคมของสถานประกอบการ ในด้านความคุ้มครองสำหรับผู้ประกันตน ควรมีการสื่อข้อมูลให้ลูกจ้างได้ทราบถึงสิทธิคุ้มครองของประกันสังคม การจัดให้ลูกจ้างได้เข้าถึงสิทธิความคุ้มครองของประกันสังคมถ้วนหน้าการจัดให้ลูกจ้างได้เข้าถึงสิทธิความคุ้มครองของประกันสังคมอย่างครบถ้วนและครอบคลุมตามสิทธิ

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

ควรขยายขอบเขตการศึกษาการจัดการการบังคับใช้กฎหมายประกันสังคมของสถานประกอบการในพื้นที่อื่น เพื่อนำมาพัฒนาต่อยอดให้เกิดประโยชน์ในการเพิ่มระกับการจัดการการบังคับใช้กฎหมายประกันสังคมของสถานประกอบการให้ดียิ่งขึ้น ควรขยายขอบเขตงานวิจัยให้กว้างขึ้น

บรรณานุกรม

จินต์จุฑา จันทร์ประสิทธิ์. (2559). *การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของบุคลากรทางการศึกษาบัณฑิตพัฒนาศิลป์* [การค้นคว้าอิสระปริญญารัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต, วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์]. https://drive.google.com/file/d/1o04KVaHxAify5dmFjRSnSHbvP8mcRxhN/view

นิกรณ์ ขาวสะอาจ. (2558). *มาตรการบังคับใช้กฎหมายประกันสังคมต่อแรงงานนอกระบบในประเทศไทย* [วิทยานิพนธ์ปริญญานิติศาสตรมหาบัณฑิต, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยรังสิต]. https://rsuir-library.rsu.ac.th/bitstream/123456789/1255/1/Nikorn%20Kawsard.pdf

บรรจง โตเปาะ. (2559). *ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิผลการจัดการสำนักงานประกันสังคมจังหวัดสมุทรสาคร* [การค้นคว้าอิสระปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์]. https://drive.google.com/file/d/1WbryaDHR7MY3R91B4Iekvdq_UM4zKi3S/view

พระราชบัญญัติประกันสังคม พ.ศ. 2533 (2533). *ราชกิจจานุเบกษา.* เล่มที่ 107 ตอนที่ 161 ก หน้า 1.

เลอลักษณ์ เครื่องนันตา. (2563). *ปัญหาการบังคับใช้มาตรการสิทธิประโยชน์ตามกฎหมายประกันสังคมของแรงงานที่ได้รับผลกระทบจากโรคระบาด*. สำนักงานบัณฑิตศึกษา คณะนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

วิมลสิริ ลำดับวงศ์. (2563). *การจัดการส่งเสริมความเข้าใจในสิทธิประโยชน์ของผู้ประกันตน สำนักงานประกันสังคมจังหวัดเพชรบุรี [*การค้นคว้าอิสระปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์]. https://drive.google.com/file/d/1DIgYZzkSQyQ0tL4YvIwhuDSvZBzHoHbf/view

Blanchard, K. H. (1993). *Management of Organizational Behavior: Utilizing Human Resources* (6th ed). Englewood Cilffs, N. J.: Prentice Hall.

Allen, L. A. (1958). *Management and organization.* McGraw-Hill.

Yamane, T. (1973). *Statistics: An Introductory Analysis* (3rd ed). Singapore: Harper International Editor.

การประเมินโครงการส่งเสริมกระบวนการเครือข่ายองค์ความรู้ของอำเภอเขาย้อย จังหวัดเพชรบุรี

Evaluation of the Project to Promote the Knowledge Network Process of Khao Yoi District, Phetchaburi Province

สิริพร โตพิทักษ์[1] และฐิติมา โห้ลำยอง[2]

Siriporn Topitak[1] and Thitima Holumyong[2]

นักศึกษาหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต[1]

อาจารย์ประจำหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต[2]

วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์[1,2]

E-mail: siriporn.top@rmutr.ac.th[1]

บทคัดย่อ

งานวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ ดังนี้ (1) เพื่อประเมินระดับประสิทธิผลของโครงการส่งเสริมกระบวนการเครือข่ายองค์ความรู้ของอำเภอเขาย้อย จังหวัดเพชรบุรี (2) เพื่อเปรียบเทียบระดับประสิทธิผลของโครงการส่งเสริมกระบวนการเครือข่ายองค์ความรู้ของอำเภอเขาย้อย จังหวัดเพชรบุรี จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล และ (3) เพื่อทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างการจัดการและระดับประสิทธิผลของโครงการส่งเสริมกระบวนการเครือข่ายองค์ความรู้ของอำเภอเขาย้อย จังหวัดเพชรบุรี ดำเนินการวิจัยโดยการเก็บข้อมูลจากผู้ผลิตและผู้ประกอบการหนึ่งตำบล หนึ่งผลิตภัณฑ์ที่เข้าร่วมโครงการส่งเสริมกระบวนการเครือข่ายองค์ความรู้ในพื้นที่อำเภอเขาย้อย จังหวัดเพชรบุรี จำนวน 142 คน โดยวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานค่าที ค่าความแปรปรวนแบบทางเดียวและค่าสหสัมพันธ์เพียร์สัน ผลการวิจัยประกอบด้วย (1) ด้านระดับประสิทธิผลของโครงการส่งเสริมกระบวนการเครือข่ายองค์ความรู้ของอำเภอเขาย้อย จังหวัดเพชรบุรี พบว่าอยู่ในระดับมากที่สุด (2) ด้านการเปรียบเทียบระดับประสิทธิผลของโครงการส่งเสริมกระบวนการเครือข่ายองค์ความรู้ของอำเภอเขาย้อย จังหวัดเพชรบุรี จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า ความเห็นของผู้ผลิต และผู้ประกอบการหนึ่งตำบลหนึ่งผลิตภัณฑ์ที่เข้าร่วมโครงการส่งเสริมกระบวนการเครือข่ายองค์ความรู้ ในพื้นที่อำเภอเขาย้อย จังหวัดเพชรบุรี ที่มีอายุและระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความเห็นเกี่ยวกับ ระดับประสิทธิผลของโครงการส่งเสริมกระบวนการเครือข่ายองค์ความรู้ของอำเภอเขาย้อย จังหวัดเพชรบุรี ไม่แตกต่างกัน (3) ด้านความสัมพันธ์ระหว่างการจัดการและระดับประสิทธิผลของโครงการส่งเสริมกระบวนการเครือข่ายองค์ความรู้ ของอำเภอเขาย้อย จังหวัดเพชรบุรี พบว่า มีความสัมพันธ์ในเชิงบวก

คำสำคัญ: ประสิทธิผล การจัดการ โครงการส่งเสริมกระบวนการเครือข่ายองค์ความรู้

Abstract

This research aimed at the following objectives (1) to evaluate the effectiveness level of the knowledge network promotion project of Khao Yoi District, Phetchaburi Province (2) to compare the effectiveness level of the knowledge network promotion project of Khao Yoi District, Phetchaburi Province classified by personal factors; and (3) to test the relationship between management and the effectiveness level of the knowledge network promotion project of Khao Yoi District, Phetchaburi Province. The research was conducted by collecting data from 142 One Tambon, One Product (OTOP) producers and entrepreneurs participating in the knowledge network promotion project in Khao Yoi District, Phetchaburi Province. The data were collected by using a questionnaire. The statistics used for data analysis were frequency, percentage, mean, standard deviation, t-test, one-way ANOVA, and Pearson correlation coefficient. The research results consisted of (1) the effectiveness level of the knowledge network promotion project of Khao Yoi District, Phetchaburi Province, which was at the highest level and (2) in terms of the comparison of the effectiveness level of the knowledge network promotion project of Khao Yoi District, Phetchaburi Province, classified by personal factors. The opinions of the One Tambon, One Product (OTOP) producers and entrepreneurs participating in the knowledge network promotion project in Khao Yoi District, Phetchaburi Province, with different ages and educational levels, had different opinions on the effectiveness level of the project to promote the knowledge network process of Khao Yoi District Phetchaburi Province was not different (3) In terms of the relationship between management and the effectiveness level of the project to promote the knowledge network process of Khao Yoi District Phetchaburi Province it was found that there was a positive relationship.

Keywords: Effectiveness, management, knowledge network process promotion project

บทนำ

ในช่วงปี 2540 เป็นช่วงที่ประเทศไทยกำลังเผชิญกับปัญหาวิกฤตทางด้านเศรษฐกิจที่ส่งผลกระทบให้กับประชาชนในทุกระดับ โดยเฉพาะปัญหาความยากจนของประชาชนระดับรากหญ้า ซึ่งเป็นประชากรส่วนมากของประเทศ รัฐบาลในขณะนั้นจึงได้มีการแถลงนโยบายเร่งด่วน จัดให้มีโครงการหนึ่งตำบลหนึ่งผลิตภัณฑ์ (One Tambon One Product: OTOP) เพื่อส่งเสริม สนับสนุนกระบวนการพัฒนาท้องถิ่น สร้างชุมชนเข้มแข็ง สามารถพึ่งตนเองได้ ให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการสร้างงาน สร้างรายได้ ด้วยการนำ

ทรัพยากร ภูมิปัญญาที่มีอยู่ในท้องถิ่นมาพัฒนาเป็นผลิตภัณฑ์หรือบริการที่มีจุดเด่น สร้างมูลค่าเพิ่ม เป็นที่ต้องการของตลาดทั้งภายในประเทศและต่างประเทศ โดยยังคงมีความสอดคล้องกับวัฒนธรรมและวิถีชีวิตของท้องถิ่น ซึ่งรัฐจะเป็นผู้ช่วยเหลือ สนับสนุนองค์ความรู้สมัยใหม่ ตลอดจนการบริหารจัดการเพื่อเชื่อมโยงผลิตภัณฑ์จากชุมชนสู่ตลาดทั้งภายในประเทศและต่างประเทศ ด้วยระบบร้านค้าเครือข่ายและอินเทอร์เน็ต โครงการหนึ่งตำบล หนึ่งผลิตภัณฑ์ (One Tambon One Product : OTOP) ได้ดำเนินการมากว่า 20 ปี โดยได้มีการพัฒนา ต่อยอด สร้างสรรค์ภูมิปัญญาที่มีอยู่ เป็นผลิตภัณฑ์จำหน่ายเพื่อสร้างรายได้ให้กับชุมชนต่าง ๆ ทั่วประเทศ

สอดคล้องกับแผนปฏิบัติราชการระยะ 5 ปี พ.ศ.2566 - 2570 ของกรมการพัฒนาชุมชน กระทรวงมหาดไทย ที่มุ่งพัฒนาชุมชนภายใต้วิสัยทัศน์ “เศรษฐกิจฐานรากมั่นคง ชุมชนเข้มแข็งอย่างยั่งยืน ด้วยหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง” หนึ่งในเป้าหมายสำคัญคือ เศรษฐกิจฐานรากมีความมั่นคง คนในชุมชน มีอาชีพ มีรายได้ และมีคุณภาพชีวิตที่ดี โดยส่งเสริมการพัฒนาผลิตภัณฑ์สินค้าชุมชน การใช้เทคโนโลยี นวัตกรรม ภูมิปัญญา เพื่อเพิ่มคุณค่า มูลค่าให้กับผลิตภัณฑ์ชุมชน (กรมการพัฒนาพัฒนาชุมชน, 2566) ทั้งนี้ ผู้ผลิต ผู้ประกอบการหนึ่งตำบล หนึ่งผลิตภัณฑ์ ถือเป็นกลไกสำคัญในการพัฒนาเศรษฐกิจฐานราก จึงมีโครงการส่งเสริมกระบวนการเครือข่ายองค์ความรู้ (Knowledge - Based OTOP: KBO) ขึ้นในทุกจังหวัด

การขับเคลื่อนหนึ่งตำบล หนึ่งผลิตภัณฑ์ (One Tambon One Product: OTOP) รัฐบาลได้ส่งเสริมบทบาทของภาคเอกชนให้มีส่วนสนับสนุนการสร้างความเข้มแข็งแก่ภาคประชาชน และการส่งเสริมบทบาทของสถาบันการศึกษาในชุมชนให้มีส่วนร่วมในการส่งเสริมการพัฒนาผลิตภัณฑ์ OTOP เพื่อผนึกกำลังของทุกภาคส่วนในชุมชนขับเคลื่อน OTOP สู่ความเข้มแข็งและยั่งยืนในรูปแบบของเครือข่ายองค์ความรู้ หรือ Knowledge–Based OTOP: KBO โดยการเชื่อมโยงแหล่งความรู้ในท้องถิ่นและชุมชนมาพัฒนาผลิตภัณฑ์ OTOP ภายใต้การสนับสนุนของสถาบันการศึกษาและหน่วยงานด้านเทคนิคการผลิตที่เกี่ยวข้อง มีการเสริมสร้างความรู้ ทักษะ และพัฒนาต่อยอดผลิตภัณฑ์ OTOP ให้มีความโดดเด่น มีคุณภาพมาตรฐาน พร้อมที่จะจำหน่ายภายในประเทศและต่างประเทศ ที่สำคัญผลิตภัณฑ์นั้นยังคงรักษาไว้ซึ่งเอกลักษณ์ และอัตลักษณ์ของชุมชนอย่างเด่นชัด (สำนักส่งเสริมภูมิปัญญาท้องถิ่นและวิสาหกิจชุมชน, 2567) ด้วยเหตุนี้ ผู้วิจัยจึงมีแนวคิดที่จะทำวิจัยในประเด็นการประเมินโครงการส่งเสริมกระบวนการเครือข่ายองค์ความรู้ ของอำเภอเขาย้อย จังหวัดเพชรบุรี

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อประเมินระดับประสิทธิผลของโครงการส่งเสริมกระบวนการเครือข่ายองค์ความรู้ของอำเภอเขาย้อย จังหวัดเพชรบุรี
2. เพื่อเปรียบเทียบระดับประสิทธิผลของโครงการส่งเสริมกระบวนการเครือข่ายองค์ความรู้ของอำเภอเขาย้อย จังหวัดเพชรบุรี จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล
3. เพื่อทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างการจัดการและระดับประสิทธิผลของโครงการส่งเสริมกระบวนการเครือข่ายองค์ความรู้ของอำเภอเขาย้อย จังหวัดเพชรบุรี

การทบทวนวรรณกรรม

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยเรื่อง การประเมินโครงการส่งเสริมกระบวนการเครือข่ายองค์ความรู้ของอำเภอเขาย้อย จังหวัดเพชรบุรีในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ทำการค้นคว้า รวบรวมเอกสาร แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ตลอดจนการสืบค้นทางอินเทอร์เน็ต เพื่อนำมาสนับสนุนการดำเนินงานวิจัยเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ ดังนี้

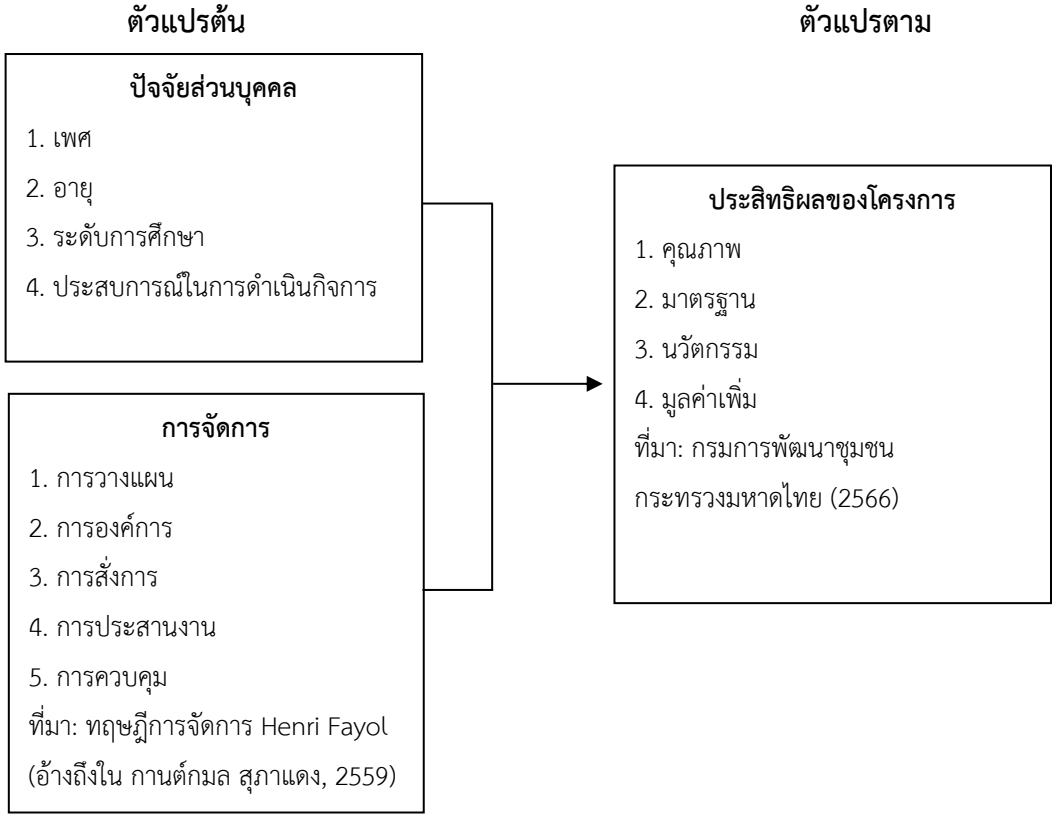
1. แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิผล (ภรณี กีร์ติบุตร 2558, อ้างถึงใน พัชรินทร์ อินโอ้, 2558) แยกแนวทางในการประเมินประสิทธิผลได้ 3 แนวทาง ดังนี้ 1) การประเมินประสิทธิผลในแง่เป้าหมาย (the goal approach) เป็นการวัดประสิทธิผลที่อยู่บนวิธีการ และเป้าหมาย (mean and ends) ขององค์การมากกว่าการใช้เกณฑ์ที่อยู่ภายนอกองค์การมาเป็นตัววัด 2) การประเมินประสิทธิผลในแง่ของระบบทรัพยากร (the system resource approach) เป็นการพยายามหลีกเลี่ยงจุดที่มีความบกพร่องบางอย่างของการประเมินประสิทธิผลในแง่ของเป้าหมาย จะไม่ใช้การพิจารณาถึงเป้าหมายขององค์การเนื่องจากมีความเป็นไปได้ยากที่จะใช้ในการบรรลุวัตถุประสงค์ที่องค์การตั้งไว้ จึงมีการใช้แบบจำลองของระบบทรัพยากรแทน ซึ่งตั้งอยู่บนแนวความคิดว่า องค์การเป็นระบบเปิด ความสัมพันธ์กับสภาพแวดล้อมในการแลกเปลี่ยน (exchanged) และการแข่งขัน (competition) 3) การประเมินประสิทธิผลโดยหลักเกณฑ์ (the multiple criteria of effectiveness) วิธีการนี้มีความเหมาะสมเป็นที่ยอมรับกันในวงกว้าง ทั้งในแง่ของนักวิชาการ และเมื่อได้นำมาใช้ในการวัดประสิทธิผลขององค์การ สำหรับในทางปฏิบัติใช้ประเมินหน่วยงานต่าง ๆ ได้ กล่าวคือ ความสามารถในการผลิตและประสิทธิภาพโดยวัดจากผลผลิต ลักษณะขององค์การ และพฤติกรรมในการผลิต

2. แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการจัดการ (Henri Fayol 2559, อ้างถึงใน กานต์กมล สุภาแดง, 2559) มีองค์ประกอบ 5 ประการ คือ POCCC ประกอบด้วย 1) การวางแผน (Planning) เป็นการศึกษาสถานการณ์ในอนาคตเพื่อกำหนดโครงสร้างในการดำเนินงาน 2) การจัดโครงสร้าง การจัดสายงาน (Organizing) เป็นการกำหนดโครงสร้างการดำเนินงานหรือกิจกรรมต่าง ๆ ซึ่งต้องมีการประสานกันระหว่างทรัพยากรต่าง ๆ ของกิจการอย่างมีประสิทธิผล 3) การสั่งการ (Commanding) เป็นทักษะเฉพาะของการเป็นผู้นำ ที่จะขับเคลื่อนองค์กรไปสู่เป้าหมายที่ได้กำหนดไว้ 4) การประสานงาน (Coordinating) การประสานงานและสร้างความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันในองค์การ 5) การควบคุม (Controlling) หมายถึง การตรวจสอบ ติดตาม ดูแลการดำเนินงานต่าง ๆ ว่าเป็นไปตามแผนที่ได้กำหนดไว้ล่วงหน้าหรือไม่

3. ข้อมูลเกี่ยวกับโครงการส่งเสริมกระบวนการเครือข่ายองค์ความรู้ของอำเภอเขาย้อย จังหวัดเพชรบุรี กรมการพัฒนาชุมชนได้สนับสนุนให้มีเครือข่ายองค์ความรู้ Knowledge - Based OTOP: KBO จำนวน 75 เครือข่าย จัดทำทะเบียนเครือข่ายองค์ความรู้ KBO สนับสนุนให้กลุ่มผู้ผลิตชุมชนมีการเรียนรู้จากเครือข่าย KBO จังหวัด พร้อมทั้งหาความต้องการของกลุ่มผู้ผลิต/ผู้ประกอบการผลิตภัณฑ์หนึ่งตำบล หนึ่งผลิตภัณฑ์ (OTOP) (Training Needs : TN) โดยมีหลักสำคัญ คือการเชื่อมโยงแหล่งความรู้ในท้องถิ่นและชุมชนมาพัฒนาผลิตภัณฑ์หนึ่งตำบล หนึ่งผลิตภัณฑ์ (OTOP) ภายใต้การสนับสนุนของสถาบันการศึกษาและหน่วยงานด้านเทคนิคการผลิตที่เกี่ยวข้อง มีการเสริมสร้างความรู้ ทักษะและพัฒนาต่อยอดผลิตภัณฑ์

หนึ่งตำบล หนึ่งผลิตภัณฑ์ (OTOP) ให้มีความโดดเด่น มีคุณภาพมาตรฐานพร้อมที่จะจำหน่ายทั้งตลาดภายในประเทศและตลาดต่างประเทศได้ ที่สำคัญผลิตภัณฑ์นั้นยังคงรักษาไว้ซึ่งเอกลักษณ์ และอัตลักษณ์ของชุมชนอย่างเด่นชัด

กรอบแนวคิด



รูปที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

ระเบียบวิธีการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ศึกษา การประเมินโครงการส่งเสริมกระบวนการเครือข่ายองค์ความรู้ของอำเภอเขาย้อย จังหวัดเพชรบุรี ดังนี้

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ ผู้ผลิต และผู้ประกอบการหนึ่งตำบล หนึ่งผลิตภัณฑ์ ที่เข้าร่วมโครงการส่งเสริมกระบวนการเครือข่ายองค์ความรู้ ในพื้นที่อำเภอเขาย้อย จังหวัดเพชรบุรี รวมทั้งสิ้น 218 คน (ข้อมูลจากทะเบียนผู้ผลิต ผู้ประกอบการ หนึ่งตำบลหนึ่งผลิตภัณฑ์ ในพื้นที่อำเภอเขาย้อย จังหวัดเพชรบุรี ณ วันที่ 10 กรกฎาคม 2567) โดยคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่างแบบทราบค่าประชากรจากสูตรของ Taro Yamane (จินต์จุฑา จันทร์ประสิทธิ์, 2559) จำนวน 142 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถามเพื่อการศึกษาวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) เป็นแบบกำหนดข้อเลือกตอบ การตรวจสอบคุณภาพของแบบสอบถาม ผู้วิจัยได้ดำเนินการหาค่าความเที่ยงตรงของเนื้อหา (Content Validity) โดยการนำแบบสอบถามให้ผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 3 ท่าน และหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) โดยการทดลองใช้ (Try out) กับกลุ่มที่มีลักษณะคล้ายคลึงกับกลุ่มตัวอย่าง ที่ต้องการศึกษา จำนวน 30 ชุด

การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยนำข้อมูลที่ได้มาแปลงรหัสตัวเลขและสร้างตัวแปร แล้วบันทึกลงโปรแกรมเพื่อดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ ด้วยระบบคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าที ค่าความแปรปรวนทางเดียว และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน

ผลการศึกษาและอภิปรายผล

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับระดับประสิทธิผลโครงการส่งเสริมกระบวนการเครือข่ายองค์ความรู้ของอำเภอเขาย้อย จังหวัดเพชรบุรี

ความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับประสิทธิผลโครงการส่งเสริมกระบวนการเครือข่ายองค์ความรู้ของอำเภอเขาย้อย จังหวัดเพชรบุรี ประกอบด้วย 4 ด้าน ได้แก่ คุณภาพ มาตรฐาน นวัตกรรม และมูลค่าเพิ่ม ดังนี้

ตารางที่ 1 แสดงผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับประสิทธิผลของโครงการส่งเสริมกระบวนการเครือข่ายองค์ความรู้ของอำเภอเขาย้อย จังหวัดเพชรบุรีโดยรวม

(n=142)

ประสิทธิผลโครงการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น	ลำดับ
1. ด้านคุณภาพ	4.83	0.39	มากที่สุด	2
2. ด้านมาตรฐาน	4.35	0.62	มากที่สุด	4
3. ด้านนวัตกรรม	4.80	0.49	มากที่สุด	3
4. ด้านมูลค่าเพิ่ม	4.85	0.37	มากที่สุด	1
รวม	**4.71**	**0.52**	**มากที่สุด**	

จากตารางที่ 1 พบว่า ความเห็นของผู้ผลิต และผู้ประกอบการหนึ่งตำบล หนึ่งผลิตภัณฑ์ ที่เข้าร่วมโครงการส่งเสริมกระบวนการเครือข่ายองค์ความรู้ในพื้นที่อำเภอเขาย้อย จังหวัดเพชรบุรีโดยรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$= 4.71, S.D. = 0.52) หากพิจารณารายด้านพบว่า ประสิทธิผลของโครงการส่งเสริมกระบวนการเครือข่ายองค์ความรู้ของอำเภอเขาย้อย จังหวัดเพชรบุรี อยู่ในระดับมากที่สุดทั้ง 4 ด้าน โดยมีความเห็นด้านมูลค่าเพิ่ม อยู่ในระดับ มากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.85, S.D. = 0.37) รองลงมาคือ ด้านคุณภาพ ($\bar{X}$ = 4.83, S.D. = 0.39) ด้านนวัตกรรม ($\bar{X}$ = 4.80, S.D. = 0.49) และด้านมาตรฐาน ($\bar{X}$= 4.35, S.D. = 0.62) ตามลำดับ

ผลการิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับการเปรียบเทียบระดับประสิทธิผลของโครงการส่งเสริมกระบวนการเครือข่ายองค์ความรู้ของอำเภอเขาย้อย จังหวัดเพชรบุรี จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

การเปรียบเทียบความเห็นของผู้ผลิต และผู้ประกอบการหนึ่งตำบล หนึ่งผลิตภัณฑ์ ที่เข้าร่วมโครงการส่งเสริมกระบวนการเครือข่ายองค์ความรู้ในพื้นที่อำเภอเขาย้อย จังหวัดเพชรบุรี จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา และประสบการณ์ในการดำเนินกิจการ จากผลการทดสอบความแตกต่างความเห็นของผู้ผลิต และผู้ประกอบการหนึ่งตำบล หนึ่งผลิตภัณฑ์ ที่เข้าร่วมโครงการส่งเสริมกระบวนการเครือข่ายองค์ความรู้ในพื้นที่อำเภอเขาย้อย จังหวัดเพชรบุรี ที่มีอายุ และระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน มีความเห็นเกี่ยวกับระดับประสิทธิผลโครงการส่งเสริมกระบวนการเครือข่ายองค์ความรู้ของอำเภอเขาย้อย จังหวัดเพชรบุรี พบว่าในภาพรวมมี Sig เกินกว่า 0.05 แสดงให้เห็นว่าของผู้ผลิต และผู้ประกอบการหนึ่งตำบล หนึ่งผลิตภัณฑ์ ที่เข้าร่วมโครงการส่งเสริมกระบวนการเครือข่ายองค์ความรู้ในพื้นที่อำเภอเขาย้อย จังหวัดเพชรบุรี ที่มีอายุ และระดับการศึกษา ที่แตกต่างกัน มีความเห็นเกี่ยวกับระดับประสิทธิผลโครงการส่งเสริมกระบวนการเครือข่ายองค์ความรู้ของอำเภอเขาย้อย จังหวัดเพชรบุรี ไม่แตกต่างกัน

ผลการเปรียบเทียบระดับประสิทธิผลโครงการส่งเสริมกระบวนการเครือข่ายองค์ความรู้ของอำเภอเขาย้อย จังหวัดเพชรบุรี จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา และประสบการณ์ในการดำเนินกิจการ มีความคิดเห็นที่แตกต่างกัน ดังนี้

ตารางที่ 2 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิผลในการปฏิบัติหน้าที่ จำแนกตามเพศ

(n=142)

ประสิทธิผลโครงการ	เพศชาย		เพศหญิง		t	Sig.
	$\bar{x}$	S.D	$\bar{x}$	S.D		
1. ด้านคุณภาพ	4.74	0.50	4.85	0.36	-1.200	0.232
2. ด้านมาตรฐาน	3.79	0.40	4.4	0.60	-6.032	0.000*
3. ด้านนวัตกรรม	4.58	0.70	4.83	0.44	-1.578	0.130
4. ด้านมูลค่าเพิ่ม	4.75	0.41	4.87	0.36	-1.249	0.214
รวม	**4.46**	**0.38**	**4.74**	**0.37**	**-3.1**	**0.002***

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

จากตารางที่ 2 ผลการทดสอบความแตกต่างระหว่างระดับประสิทธิผลของโครงการส่งเสริมกระบวนการเครือข่ายองค์ความรู้ของอำเภอเขาย้อย จังหวัดเพชรบุรีที่มีเพศแตกต่างกัน พบว่าในภาพรวมมีค่า Sig. ต่ำกว่า 0.05 นั่นแสดงให้เห็นว่า ผู้ผลิต และผู้ประกอบการหนึ่งตำบล หนึ่งผลิตภัณฑ์ ที่เข้าร่วมโครงการส่งเสริมกระบวนการเครือข่ายองค์ความรู้ในพื้นที่อำเภอเขาย้อย จังหวัดเพชรบุรี ที่มีเพศแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อระดับประสิทธิผลของโครงการส่งเสริมกระบวนการเครือข่ายองค์ความรู้ของอำเภอเขาย้อย

จังหวัดเพชรบุรี แตกต่างกัน เมื่อพิจารณารายด้าน ผู้ผลิต และผู้ประกอบการหนึ่งตำบล หนึ่งผลิตภัณฑ์ ที่เข้าร่วมโครงการส่งเสริมกระบวนการเครือข่ายองค์ความรู้ในพื้นที่อำเภอเขาย้อย จังหวัดเพชรบุรี ในด้านมาตรฐานแตกต่างกัน แต่ไม่แตกต่างกันในด้านคุณภาพ ด้านนวัตกรรม และด้านมูลค่าเพิ่ม

ตารางที่ 3 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิผลในการปฏิบัติหน้าที่ จำแนกตามประสบการณ์ในการดำเนินกิจการ

(n=142)

ประสิทธิผลโครงการ	แห่งความแปรปรวน	SS	Df	MS	F	Sig.
1. ด้านคุณภาพ	ระหว่างกลุ่ม	2.256	3	0.752	5.520	0.001*
	ภายในกลุ่ม	18.799	138	0.136		
	รวม	21.055	141			
2. ด้านมาตรฐาน	ระหว่างกลุ่ม	1.546	3	0.515	1.329	0.267
	ภายในกลุ่ม	53.515	138	0.388		
	รวม	55.061	141			
3. ด้านนวัตกรรม	ระหว่างกลุ่ม	4.039	3	1.346	6.286	0.000*
	ภายในกลุ่ม	29.551	138	0.214		
	รวม	33.590	141			
4. ด้านมูลค่าเพิ่ม	ระหว่างกลุ่ม	2.367	3	0.789	6.543	0.000*
	ภายในกลุ่ม	16.639	138	0.121		
	รวม	19.005	141			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	1.346	3	0.449	3.224	0.025*
	ภายในกลุ่ม	19.205	138	0.139		
	รวม	20.551	141			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

จากตารางที่ 3 ผลการทดสอบความแตกต่างระหว่างระดับประสิทธิผลของโครงการส่งเสริมกระบวนการเครือข่ายองค์ความรู้ของอำเภอเขาย้อย จังหวัดเพชรบุรี ที่มีประสบการณ์ในการดำเนินกิจการต่างกัน พบว่า ในภาพรวมมีค่า Sig. เกินกว่า 0.05 นั่นแสดงให้เห็นว่า ผู้ผลิต และผู้ประกอบการหนึ่งตำบลหนึ่งผลิตภัณฑ์ ที่เข้าร่วมโครงการส่งเสริมกระบวนการเครือข่ายองค์ความรู้ในพื้นที่อำเภอเขาย้อย จังหวัดเพชรบุรี ที่มีประสบการณ์ในการดำเนินกิจการแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อระดับประสิทธิผลของโครงการส่งเสริมกระบวนการเครือข่ายองค์ความรู้ ของอำเภอเขาย้อย จังหวัดเพชรบุรี แตกต่างกัน

เมื่อพิจารณารายด้าน ผู้ผลิต และผู้ประกอบการหนึ่งตำบล หนึ่งผลิตภัณฑ์ ที่เข้าร่วมโครงการส่งเสริมกระบวนการเครือข่ายองค์ความรู้ในพื้นที่อำเภอเขาย้อย จังหวัดเพชรบุรี ในด้านคุณภาพ นวัตกรรม และมูลค่าเพิ่มแตกต่างกัน แต่ไม่แตกต่างกันในด้านมาตรฐาน

ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างการจัดการและระดับประสิทธิผลของโครงการส่งเสริมกระบวนการเครือข่ายองค์ความรู้ของอำเภอเขาย้อย จังหวัดเพชรบุรี

ตารางที่ 4 แสดงผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างการจัดการและระดับประสิทธิผลของโครงการส่งเสริมกระบวนการเครือข่ายองค์ความรู้ของอำเภอเขาย้อย จังหวัดเพชรบุรี โดยรวม

(n=142)

การจัดการ	ประสิทธิผลของโครงการ		
	r	Sig.	ระดับความสัมพันธ์
ด้านการวางแผน	0.750	0.000**	สูง
ด้านการจัดองค์การ	0.532	0.000**	ปานกลาง
ด้านการสั่งการ	0.861	0.000**	สูง
ด้านการประสานงาน	0.791	0.000**	สูง
ด้านการควบคุม	0.821	0.000**	สูง
รวม	**0.841****	**0.000****	**สูง**

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01

จากตารางที่ 4 พบว่า การวิเคราะห์ความสัมพันธ์โดยใช้สถิติ Pearson Correlation ในการทดสอบที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01 พบว่า การจัดการ ได้แก่ ด้านการวางแผน ด้านการจัดองค์การ ด้านการสั่งการ ด้านการประสานงาน และด้านการควบคุม ทั้งโดยรวมและรายด้านมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับระดับประสิทธิผลของโครงการส่งเสริมกระบวนการเครือข่ายองค์ความรู้ ของอำเภอเขาย้อย จังหวัดเพชรบุรี โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านการสั่งการ ด้านการควบคุม ด้านการประสานงาน ด้านการวางแผน และด้านการจัดองค์การ ตามลำดับ

อภิปรายผล

ผลการประเมินระดับประสิทธิผลของโครงการส่งเสริมกระบวนการเครือข่ายองค์ความรู้ของอำเภอเขาย้อย จังหวัดเพชรบุรี อยู่ในระดับมากที่สุด ทั้งนี้เนื่องจาก ผู้ผลิต และผู้ประกอบการหนึ่งตำบล หนึ่งผลิตภัณฑ์ที่เข้าร่วมโครงการส่งเสริมกระบวนการเครือข่ายองค์ความรู้ในพื้นที่อำเภอเขาย้อย จังหวัดเพชรบุรี ได้รับการส่งเสริมการพัฒนาผลิตภัณฑ์ให้มีความเหมาะสมกับการใช้งาน สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้อย่างคุ้มค่า เป็นที่ยอมรับของผู้บริโภค บรรจุภัณฑ์มีความทันสมัย เกิดองค์ความรู้ใหม่ ๆ ในการต่อยอด พัฒนาผลิตภัณฑ์ให้มีความ

น่าสนใจ และยังคงสะท้อนอัตลักษณ์ของชุมชน ซึ่งสอดคล้องกับสำนักส่งเสริมภูมิปัญญาท้องถิ่นและวิสาหกิจชุมชน กรมการพัฒนาชุมชน กระทรวงมหาดไทย ที่มีหลักสำคัญคือการเชื่อมโยงแหล่งความรู้ในท้องถิ่นและชุมชนมาพัฒนาผลิตภัณฑ์หนึ่งตำบล หนึ่งผลิตภัณฑ์ (OTOP) ภายใต้การสนับสนุนของสถาบันการศึกษาและหน่วยงานด้านเทคนิคการผลิตที่เกี่ยวข้อง มีการเสริมสร้างความรู้ ทักษะและพัฒนาต่อยอดผลิตภัณฑ์หนึ่งตำบลหนึ่งผลิตภัณฑ์ (OTOP) ให้มีความโดดเด่น มีคุณภาพมาตรฐานพร้อมที่จะจำหน่ายทั้งตลาดภายในประเทศและตลาดต่างประเทศได้ ที่สำคัญผลิตภัณฑ์นั้นยังคงรักษาไว้ซึ่งเอกลักษณ์ และอัตลักษณ์ของชุมชนอย่างเด่นชัด สำหรับด้านที่มีความเห็นน้อยที่สุด คือ ด้านมาตรฐาน ทั้งนี้อาจเกิดจากการดำเนินการขอรับมาตรฐานต่าง ๆ ที่มีความเข้มงวด ทำให้ไม่สามารถดำเนินการได้ทันท่วงที อย่างไรก็ตาม ผลการศึกษานี้ไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ อนุวัฒน์ สิงทิศ (2558) ได้ศึกษาถึงประสิทธิผลการบริหารโครงการหนึ่งตำบล หนึ่งผลิตภัณฑ์ของอำเภอบางไทร จังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยผลการวิจัยพบว่า ประสิทธิผลการบริหารโครงการหนึ่งตำบลหนึ่งผลิตภัณฑ ของอำเภอบางไทร จังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก คิดเป็นค่าเฉลี่ย 3.90

ผลการเปรียบเทียบ ระดับประสิทธิผลของโครงการส่งเสริมกระบวนการเครือข่ายองค์ความรู้ของอำเภอเขาย้อย จังหวัดเพชรบุรี จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา และประสบการณ์ในการดำเนินกิจการ (1) ผู้ผลิต และผู้ประกอบการหนึ่งตำบล หนึ่งผลิตภัณฑ์ ที่เข้าร่วมโครงการส่งเสริมกระบวนการเครือข่ายองค์ความรู้ในพื้นที่อำเภอเขาย้อย จังหวัดเพชรบุรี ที่มีเพศแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อระดับประสิทธิผลของโครงการส่งเสริมกระบวนการเครือข่ายองค์ความรู้ของอำเภอเขาย้อย จังหวัดเพชรบุรี แตกต่างกัน เมื่อพิจารณารายด้าน ผู้ผลิต และผู้ประกอบการหนึ่งตำบล หนึ่งผลิตภัณฑ์ ที่เข้าร่วมโครงการส่งเสริมกระบวนการเครือข่ายองค์ความรู้ในพื้นที่อำเภอเขาย้อย จังหวัดเพชร บุรี ในด้านมาตรฐานแตกต่างกัน แต่ไม่แตกต่างกันในด้านคุณภาพ ด้านนวัตกรรม และด้านมูลค่าเพิ่ม (2) ผู้ผลิต และผู้ประกอบการหนึ่งตำบล หนึ่งผลิตภัณฑ์ ที่เข้าร่วมโครงการส่งเสริมกระบวนการเครือข่ายองค์ความรู้ในพื้นที่อำเภอเขาย้อย จังหวัดเพชรบุรี ที่มีอายุแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อระดับประสิทธิผลของโครงการส่งเสริมกระบวนการเครือข่ายองค์ความรู้ของอำเภอเขาย้อย จังหวัดเพชรบุรี ไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณารายด้าน ผู้ผลิต และผู้ประกอบการหนึ่งตำบล หนึ่งผลิตภัณฑ์ ที่เข้าร่วมโครงการส่งเสริมกระบวนการเครือข่ายองค์ความรู้ในพื้นที่อำเภอเขาย้อย จังหวัดเพชรบุรี ในด้านมูลค่าเพิ่มแตกต่างกัน แต่ไม่แตกต่างกันในด้านคุณภาพ มาตรฐาน และนวัตกรรม (3) ผู้ผลิต และผู้ประกอบการหนึ่งตำบล หนึ่งผลิตภัณฑ์ ที่เข้าร่วมโครงการส่งเสริมกระบวนการเครือข่ายองค์ความรู้ในพื้นที่อำเภอเขาย้อย จังหวัดเพชรบุรี ที่มีประสบการณ์ในการดำเนินกิจการต่างกัน มีความคิดเห็นต่อระดับประสิทธิผลของโครงการส่งเสริมกระบวนการเครือข่ายองค์ความรู้ ของอำเภอเขาย้อย จังหวัดเพชรบุรี แตกต่างกัน เมื่อพิจารณารายด้าน ผู้ผลิต และผู้ประกอบการหนึ่งตำบล หนึ่งผลิตภัณฑ์ ที่เข้าร่วมโครงการส่งเสริมกระบวนการเครือข่ายองค์ความรู้ในพื้นที่อำเภอเขาย้อย จังหวัดเพชรบุรี ในด้านคุณภาพ นวัตกรรม และมูลค่าเพิ่มแตกต่างกัน แต่ไม่แตกต่างกันในด้านมาตรฐาน (4) ผู้ผลิต และผู้ประกอบการหนึ่งตำบล หนึ่งผลิตภัณฑ์ ที่เข้าร่วมโครงการส่งเสริมกระบวนการเครือข่ายองค์

ความรู้ในพื้นที่อำเภอเขาย้อย จังหวัดเพชรบุรี ที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นต่อระดับประสิทธิผลของโครงการส่งเสริมกระบวนการเครือข่ายองค์ความรู้ของอำเภอเขาย้อย จังหวัดเพชรบุรี ไม่แตกต่างกันในด้านคุณภาพ ด้านมาตรฐาน ด้านนวัตกรรม และด้านมูลค่าเพิ่ม

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้ประโยชน์

ข้อเสนอแนะจากความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่าง ผู้ผลิต และผู้ประกอบการหนึ่งตำบล หนึ่งผลิตภัณฑ์ที่เข้าร่วมโครงการส่งเสริมกระบวนการเครือข่ายองค์ความรู้ในพื้นที่อำเภอเขาย้อย จังหวัดเพชรบุรี คือ การดำเนินโครงการส่งเสริมกระบวนการเครือข่ายองค์ความรู้ ควรมีการเชื่อมโยงหน่วยงานที่เกี่ยวข้องด้านการรับรองมาตรฐาน เพื่อให้ข้อมูลสำหรับการพัฒนาผลิตภัณฑ์ให้เป็นไปตามเกณฑ์ที่มาตรฐานต่าง ๆ กำหนด ซึ่งจากตารางที่ 4.4 จะพบว่า ผู้ผลิต และผู้ประกอบการหนึ่งตำบล หนึ่งผลิตภัณฑ์ที่เข้าร่วมโครงการส่งเสริมกระบวนการเครือข่ายองค์ความรู้ในพื้นที่อำเภอเขาย้อย จังหวัดเพชรบุรี มีความคิดเห็นในเรื่องดังกล่าวอยู่ในระดับน้อยกว่าเรื่องอื่น ๆ

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

ควรศึกษาวิจัยเกี่ยวกับการพัฒนาผลิตภัณฑ์ที่ตลาดต้องการ เช่น ประเภทของผลิตภัณฑ์ การนำไปใช้ประโยชน์ ผลิตภัณฑ์ที่เป็นที่ต้องการของตลาดในปัจจุบันและในอนาคต เป็นต้น ซึ่งอาจเป็นปัจจัยที่ทำให้ระดับประสิทธิผลของโครงการมากยิ่งขึ้น และเป็นอีกแนวทางในการนำไปศึกษาวิจัย เพื่อขยายแนวคิดในการวิจัยให้กว้างขึ้น

บรรณานุกรม

กรมการพัฒนาชุมชน กระทรวงมหาดไทย. (2566). *แผนปฏิบัติราชการระยะ 5 ปี พ.ศ.2566 - 2570 ของกรมการพัฒนาชุมชน กระทรวงมหาดไทย*. กรุงเทพมหานคร: ห้างหุ้นส่วนจำกัด ดีไซน์ แอนด์ พริ้นท์ติ้ง.

พัชรินทร์ อินโอ้. (2558). *การประเมินประสิทธิผลโครงการตามยุทธศาสตร์ด้านการค้าชายแดนของจังหวัดแม่ฮ่องสอน* [การค้นคว้าแบบอิสระปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์]. มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

กานต์กมล สุภาแดง. (2559). *การจัดการการปลูกมันฝรั่งของเกษตรกรในพื้นที่อำเภอไชยปราการ จังหวัดเชียงใหม่ [*การค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์]. มหาวิทยาลัยแม่โจ้.

อนุวัฒน์ สิงทิศ. (2558). *ประสิทธิผลการบริหารโครงการหนึ่งตำบล หนึ่งผลิตภัณฑ์ของอำเภอบางไทร จังหวัดพระนครศรีอยุธยา* [การค้นคว้าอิสระปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์]. มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์.

กรมการพัฒนาชุมชน กระทรวงมหาดไทย. (2566). *แนวทางการดำเนินกิจกรรมตามแผนการปฏิบัติงานและแผนการใช้จ่ายงบประมาณ ประจำปี 2566*. กรุงเทพมหานคร: กลุ่มงานวิเคราะห์งบประมาณ กองแผนงาน กรมการพัฒนาชุมชน.

จินต์จุฑา จันทร์ประสิทธิ์. (2559). *การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของบุคลากรทางการศึกษา* [วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์]. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์.

สำนักส่งเสริมภูมิปัญญาท้องถิ่นและวิสาหกิจชุมชน. (2567, 20 กรกฎาคม). *ฐานข้อมูลเครือข่ายองค์ความรู้ KBO (Knowledge - Based OTOP : KBO)*. สำนักส่งเสริมภูมิปัญญาท้องถิ่นและวิสาหกิจชุมชน. https://cep.cdd.go.th/otop-data

คุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรสำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดประจวบคีรีขันธ์

Quality of Working Life of Personnel of the Prachuap Khiri Khan Provincial Cultural Office

ดิศพงศ์ ประมงวัฒนา[1] และฐิติมา โห้ลำยอง[2]

Diesaphong Pramongwattana[1] and Thitima Holumyong [2]

นักศึกษา หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต[1]

อาจารย์ประจำ หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต[2]

วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์[1,2]

E-mail: diesaphong.pra@rmutr.ac.th[1]

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ 3 ประการ (1) เพื่อพรรณนาคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรสำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ (2) เพื่อระบุปัญหาที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรสำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ (3) เพื่อเสนอแนวทางการพัฒนาคุณภาพชีวิต การทำงานของบุคลากรสำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ ข้อมูลที่เก็บรวบรวมได้จากการสัมภาษณ์เชิงลึก ใช้การสังเกตแบบมีส่วนร่วมและไม่มีส่วนร่วม กลุ่มตัวอย่าง ผู้ให้ข้อมูลสำคัญจำนวน 12 คน ได้แก่ บุคคลากระดับผู้บริหาร และบุคลากรระดับปฏิบัติการ วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้กระบวนการวิเคราะห์แก่นสาระ ผลการวิจัย พบว่า (1) คุณภาพชีวิตการทำงาน (ก) ด้านค่าตอบแทนที่เป็นธรรม (ข) ด้านสิ่งแวดล้อมที่ถูกลักษณะและปลอดภัย (ค) ด้านโอกาสในการพัฒนาความรู้ความสามารถ (ง) ด้านความเจริญเติบโตและความมั่นคง (จ) ด้านการบูรณาการทางสังคม (ฉ) ด้านสิทธิขั้นพื้นฐาน (ช) ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตกับการทำงาน (ซ) ด้านความรับผิดชอบต่อสังคม (2) ปัญหาเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงาน (ก) ด้านค่าตอบแทนที่เป็นธรรม (ข) ด้านสภาพแวดล้อมที่ถูกสุขลักษณะและปลอดภัย (ค) ด้านโอกาสในการพัฒนาความรู้ความสามารถ (ง) ด้านการบูรณาการทางสังคม (จ) ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตกับการทำงาน (3) แนวทางพัฒนาคุณภาพชีวิตการทำงาน (ก) ด้านค่าตอบแทนที่เป็นธรรม (ข) ด้านสภาพแวดล้อมที่ถูกสุขลักษณะและปลอดภัย (ค) ด้านโอกาสในการพัฒนาความรู้ความสามารถ (ง) ด้านการบูรณาการทางสังคม และ (จ) ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตกับการทำงาน

คำสำคัญ: คุณภาพชีวิตการทำงาน แนวทางการพัฒนาคุณภาพชีวิต สำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดประจวบคีรีขันธ์

Abstract

This research has three objectives: (1) to describe the quality of working life of the personnel of the Prachuap Khiri Khan Provincial Cultural Office; (2) to identify problems affecting the quality of working life of the personnel of the Prachuap Khiri Khan Provincial

Cultural Office; and (3) to propose guidelines for developing the quality of working life of the personnel of the Prachuap Khiri Khan Provincial Cultural Office. This research is a qualitative research. Data collected from in-depth interviews, using participatory and non-participatory observation. Sample group: 12 key informants, including executives and operational personnel. Data were analyzed using the core analysis process. The research results found that (1) Quality of work life (a) Fair compensation (b) A safe and hygienic environment (c) Opportunity to develop knowledge and skills (d) Growth and stability (e) Social integration (f) Basic rights (g) Work-life balance (h) Social responsibility (2) Problems related to quality of work life (a) Fair compensation (b) A safe and hygienic environment (c) Opportunity to develop knowledge and skills (d) Social integration (e) Work-life balance (3) Guidelines for developing quality of work life (a) Fair compensation (b) A safe and hygienic environment (c) Opportunity to develop knowledge and skills (d) Social integration (e) Work-life balance

Keywords: Quality of working life, guidelines for developing quality of life, Prachuap Khiri Khan provincial cultural office

บทนำ

ยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี (พ.ศ. 2561-2580) มีวิสัยทัศน์ “ประเทศไทยมีความมั่นคง มั่งคั่ง ยั่งยืน เป็นประเทศที่พัฒนาแล้ว ด้วยการพัฒนาตามหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง” โดยมีเป้าหมายการพัฒนาประเทศ คือ “ประเทศชาติมั่นคง ประชาชนมีความสุข เศรษฐกิจพัฒนาอย่างต่อเนื่อง สังคมเป็นธรรม ฐานทรัพยากรธรรมชาติยั่งยืน” โดยยกระดับศักยภาพของประเทศในหลากหลายมิติ พัฒนาคนในทุกมิติและในทุกช่วงวัยให้เป็นคนดีเก่ง และมีคุณภาพ สร้างโอกาสและความเสมอภาคทางสังคม สร้างการเติบโตบนคุณภาพชีวิตที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม และมีภาครัฐของประชาชนเพื่อประชาชนและประโยชน์ส่วนรวม โดยยุทธศาสตร์ที่ 3 ยุทธศาสตร์ชาติด้านการพัฒนา และเสริมสร้างศักยภาพทรัพยากรมนุษย์มีเป้าหมายการพัฒนาที่สำคัญเพื่อพัฒนาคนในทุกมิติและในทุกช่วงวัยให้เป็นคนดี เก่งและมีคุณภาพ (สำนักงานเลขานุการของคณะกรรมการยุทธศาสตร์ชาติ, ม.ป.ป.)

ทรัพยากรมนุษย์ (Human Resource) มีความสำคัญอย่างยิ่งกับองค์การทุกๆ องค์การเพราะเป็นหัวใจที่สำคัญในการขับเคลื่อนองค์การให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล และมีสำคัญต่อการขับเคลื่อนระบบเศรษฐกิจ สังคม การเมืองของประเทศ ในปัจจุบันระบบโลกาภิวัตน์ (Globalization) เป็นระบบที่ท้าทาย และนำมาซึ่งการสร้างความได้เปรียบเชิงการแข่งขัน (Competitive Advantage) ผู้ที่ทำหน้าที่เกี่ยวกับการบริหารงานบุคคล ตลอดจนผู้บริหาร ต้องปรับเปลี่ยนแนวทางการบริหารงานโดยเน้นไปบริงานในเชิงกลยุทธ์เพิ่มขึ้น โดยเฉพาะกลยุทธในการบริหารทรัพยากรบุคคลควรมีการ

วางกลยุทธเพื่อรองรับสถานการณ์ที่จะเกิดขึ้นทั้งในปัจจุบันและอนาคต ทรัพยากรมนุษย์ (Human Resource) เป็นสิ่งที่สำคัญในการสร้างประสิทธิภาพการทำงานเพื่อให้องค์กรเติบโตอย่างมั่นคง เนื่องจากเป็นทรัพยากรที่มีความรู้ ความสามารถ องค์กรจึงควรให้ความสำคัญในเรื่องการบริหารจัดการคน เพราะการสร้างหรือพัฒนาคนขององค์การเปรียบเสมือนการพัฒนาทุนที่เป็นส่วนสำคัญขอขององค์การที่เรียกกันว่า “ทุนมนุษย์ (Human Copital)” ซึ่งจะสามารถสร้างคุณค่า (Value Creation) สร้างความได้เปรียบในเชิงการแข่งขัน (Competitive Advantage) ให้กับองค์การนั้น ๆ ได้อย่างยั่งยืน (สุรศักดิ์ ชะมารัมย์, 2560)

ในองค์การภาครัฐทรัพยากรบุคคล คือ ข้าราชการและบุคลากรของรัฐทุกคนเป็นกลไกสำคัญอันหนึ่งในเรื่องขีด ความสามารถในการแข่งขันของประเทศ คือ กลไกภาครัฐ ซึ่งเป็นกลไกที่สำคัญในการขับเคลื่อนและกำหนดทิศทางของนโบบายในการบริหารประเทศ โดยการปฏิรูประบบราชการ เมื่อปี พ.ศ. 2540 หน่วยงานราชการให้ความสำคัญในการพัฒนาขีดความสามรถของบุคลากร เพื่อให้รองรับภารกิจใหม่และสามารถให้บริการประชาชน ได้ และต้องพัฒนาคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากร เพื่อให้สามารถรับมือการเปลี่ยนแปลงสภาพแวดล้อมในการทำงาน (มุสตอฟา หมัดบินเฮด, 2565) เนื่องจากคุณภาพชีวิตการทำงานส่งผลต่อองค์กร 3 ประการ คือ ประการแรกช่วยเพิ่มผลผลิตขององค์กร ประการที่สอง ช่วยเพิ่มขวัญกำลังใจผู้ปฏิบัติงาน ตลอดจนเป็นแรงจูงใจในการทำงาน และประการสุดท้ายคุณภาพชีวิตการทำงานจะช่วยปรับปรุงศักยภาพของผู้ปฏิบัติงานด้วย Huse & Cumming (1985 อ้างถึงใน สิรินันท์ เกษมธาดาศักดิ์, 2559) ซึ่งคุณภาพชีวิตในการทำงาน มีองค์ประกอบ 8 ประการ ได้แก่ ประการแรกค่าตอบแทนที่เป็นธรรม ประการที่สอง สิ่งแวดล้อมที่ถูกสุขลักษณะและปลอดภัย ประการที่สาม โอกาสในการพัฒนาความรู้ความสามารถ ประการที่สี่ ความเจริญเติบโตและความมั่นคง ประการที่ห้า การบูรณาการทางสังคม ประการที่หก ความสมดุลระหว่างชีวิตกับการทำงานประการที่เจ็ด สิทธิขั้นพื้นฐาน และประการสุดท้าย ความรับผิดชอบต่อสังคม

สำนักงานปลัดกระทรวงวัฒนธรรม มีวิสัยทัศน์เป็นนองค์กรที่มีสมรรถนะสูงในการกำหนดนโยบายยุทธศาสตร์ และการบริหารงานด้านวัฒนธรรมทั้งในและต่างประเทศ พัฒนาคุณภาพมาตรฐานการทำงานรวมทั้งงานบริการของหน่วยงานในสังกัด โดยสำนักงานปลัดกระทรวงวัฒนธรรม มีภารกิจเกี่ยวกับการเป็นศูนย์กลางการบริหารของกระทรวงในการพัฒนายุทธศาสตร์ แปลงนโยบายของกระทรวงเป็นแผนปฏิบัติราชการ การจัดสรรทรัพยากรและบริหารราชการทั่วไปของกระทรวง เพื่อการบรรลุเป้าหมายและเกิดผลสัมฤทธิ์ตามภารกิจของกระทรวง ประกอบกับรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2560 ได้กำหนดผลสัมฤทธิ์อันพึงประสงค์ของการปฏิรูปประเทศด้านการบริหารราชการแผ่นดิน โดยกำหนดให้มีการปรับปรุงและพัฒนาการบริหารงานบุคคลภาครัฐเพื่อจูงใจให้ผู้มีความรู้ความสามารถเข้ามาทำงานในหน่วยงานของรัฐและสามารถเจริญก้าวหน้าได้ตามความสามารถและผลสัมฤทธิ์ของงานของแต่ละบุคคล โดยให้ปรับเปลี่ยนรูปแบบการบริหารงานและการบริการภาครัฐ ไปสู่ระบบดิจิทัล จัดโครงสร้างองค์กร และระบบงานภาครัฐให้มีความยืดหยุ่น คล่องตัว และเปลี่ยนแปลงได้ ตามสถานการณ์ รวมทั้งปรับเปลี่ยนการบริหารทรัพยากรบุคคลภาครัฐสู่ระบบเปิด เพื่อให้ได้มาและ รักษาไว้ซึ่งคนเก่ง ดีและมีความสามารถอย่างคล่องตัว ตามหลักคุณธรรม ซึ่งถือเป็นความท้าทายต่อการ บริหารและพัฒนาทรัพยากรบุคคลภาครัฐ เพื่อสร้าง ดึงดูด รักษา และ

ใช้ประโยชน์กำลังคนให้ตรงกับ ความรู้ความสามารถ เพื่อตอบสนองต่อการพัฒนาประเทศในด้านต่าง ๆ และสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว (กลุ่มบริหารงานบุคคล กองกลาง สำนักงานปลัดกระทรวงวัฒนธรรม, 2566)

สำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ เป็นราชการบริหารส่วนภูมิภาค สังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงวัฒนธรรม จัดตั้งขึ้นตามตามกฎกระทรวงแบ่งส่วนราชการสำนักงานปลัดกระทรวง กระทรวงวัฒนธรรม พ.ศ. 2562 การบริหารทรัพยากรบุคคลของสำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ถูกกำหนดโดยสำนักงานปลัดกระทรวงวัฒนธรรม

แผนกลยุทธ์การบริหารทรัพยากรบุคคล สำนักงานปลัดกระทรวงวัฒนธรรม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 - 2569 พบว่ามีประเด็นปัญหาที่เกี่ยวข้องกับหัวข้อวิจัยนี้ คือ ปัญหาอุปสรรคในการบริหารทรัพยากรบุคคลของสำนักงานปลัดกระทรวงวัฒนธรรม ประกอบด้วย (1) ปริมาณงานไม่สอดคล้องกับจำนวนบุคลากรด้านการเจ้าหน้าที่ (2) การสูญเสียบุคลากร (3) ปัญหาความไม่สมดุลระหว่างกำลังคนรุ่นใหม่กับกำลังคนรุ่นเก่า (กลุ่มบริหารงานบุคคล กองกลาง สำนักงานปลัดกระทรวงวัฒนธรรม, 2566)

จากประเด็นปัญหาดังกล่าวอาจส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร ผู้วิจัยจึงมีแนวคิดที่จะจัดทำวิจัยในประเด็นเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรสำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ขึ้นมา

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อพรรณนาคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรสำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดประจวบคีรีขันธ์
2. เพื่อระบุปัญหาที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรสำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดประจวบคีรีขันธ์
3. เพื่อเสนอแนวทางการพัฒนาคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรสำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดประจวบคีรีขันธ์

การทบทวนวรรณกรรม

Walton (1974, อ้างถึงใน ภาณุมาศ ดวงสิทธิโชค, 2566) ได้แบ่งองค์ประกอบที่สำคัญเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงาน ไว้ 8 ดังนี้

1. ค่าตอบแทนที่เป็นธรรมและเพียงพอ (Adequate and Fair Compensation) การที่ผู้ปฏิบัติงานได้รับค่าจ้าง เงินเดือน ค่าตอบแทน และผลประโยชน์อื่น ๆ อย่างเพียงพอกับการมีชีวิตอยู่ได้ตามมาตรฐานที่ยอมรับกันโดยทั่วไปและสภาวะเศรษฐกิจปัจจุบัน และต้องเป็นธรรม เมื่อเปรียบเทียบกับงานหรือองค์การอื่น ๆ ในประเภทเดียวกันด้วย

2. สิ่งแวดล้อมที่ถูกลักษณะและปลอดภัย (Safe and Healthy Environment) ผู้ปฏิบัติงานควรจะอยู่ในสภาพแวดล้อมทางด้านร่างกายและสิ่งแวดล้อมของการทำงานที่เหมาะสม ซึ่งจะทำให้มีสุขภาพในการ

ทำงานที่ดี สภาพการทำงานต้องไม่มีลักษณะที่ต้องเสี่ยงภัยจนเกินไป และจะต้องช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานรู้สึกสะดวกสบาย และไม่เป็นอันตรายต่อสุขภาพและสุขอนามัย

3. โอกาสในการพัฒนาความรู้ความสามารถ (Development of Human Capacities) งานที่ปฏิบัติอยู่นั้นจะต้องเปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานได้ใช้และพัฒนาทักษะความรู้ความสามารถอย่างแท้จริงและมีความหลากหลาย และรวมถึงการมีโอกาสได้ทำงานที่ตนยอมรับว่ามีความหมายและมีความสำคัญ เป็นการให้ความสำคัญเกี่ยวกับการพัฒนาการทำงาน การพัฒนาอาชีพ การศึกษา และการอบรม เป็นสิ่งที่บ่งบอกถึงคุณภาพชีวิต ซึ่งจะทำให้บุคคลสามารถทำหน้าที่ได้โดยใช้ศักยภาพที่มีอยู่อย่างเต็มที่และมีความเชื่อมั่นในตนเอง

4. ความเจริญเติบโตและความมั่นคง (growth and security) ผู้ปฏิบัติงานได้มีโอกาสก้าวหน้าและมีความมั่นคงในอาชีพ มีแนวทางหรือโอกาสในการเลื่อนตำแหน่งหน้าที่ที่สูงขึ้น ตลอดจนเป็นที่ยอมรับทั้งของเพื่อนร่วมงานและสมาชิกในครอบครัวของตน

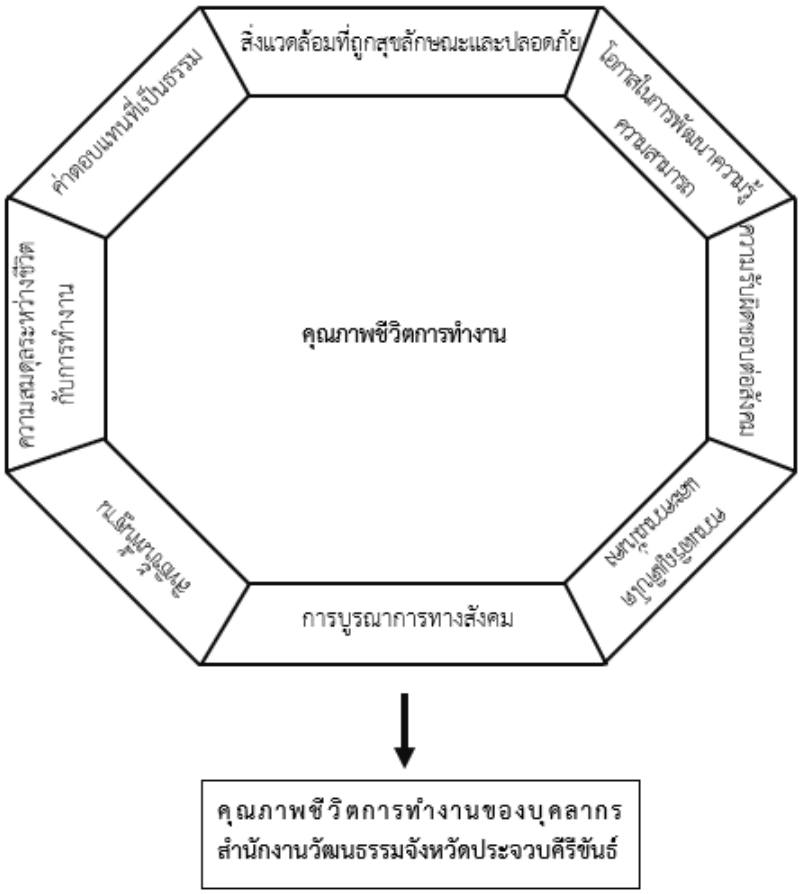
5. การบูรณาการทางสังคม (social integration) การที่ผู้ปฏิบัติงานร่วมกันเห็นว่าตนเองมีคุณค่าสามารถปฏิบัติงานให้สำเร็จลุล่วงได้ ได้รับการยอมรับจากเพื่อนร่วมงาน มีสัมพันธภาพที่ดีกับบุคคลอื่น ๆ มีความร่วมมือในการทำงาน รวมถึงโอกาสที่เท่าเทียมกันในความก้าวหน้าที่ตั้งอยู่บนฐานของระบบคุณธรรม

6. สิทธิขั้นพื้นฐาน (Constitutionalism) หมายถึง การบริหารงานที่ผู้ปฏิบัติงานทุกคนมีสิทธิในการปฏิบัติตามขอบเขตที่ได้รับมอบหมาย สามารถแสดงออกในสิทธิซึ่งกันและกัน มีการปฏิบัติอย่างเหมาะสมและเป็นธรรมในการพิจารณาให้ผลตอบแทนและรางวัล และวัฒนธรรมองค์กรส่งเสริมให้เกิดการเคารพสิทธิเสรีภาพความเป็นปัจเจกบุคคล มีความเสมอภาคและปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกัน

7. ความสมดุลระหว่างชีวิตกับการทำงาน (the total life space) การที่ผู้ปฏิบัติงานได้ใช้ชีวิตในการทำงานและชีวิตส่วนตัวนอกเวลางานอย่างสมดุล ผู้ปฏิบัติงานไม่รู้สึกกดดันหรือมีความเครียดจากการปฏิบัติงาน หรือปฏิบัติงานจนไม่มีเวลาพักผ่อนและไม่ได้ใช้ชีวิตส่วนตัวอย่างเพียงพอ

8. ความรับผิดชอบต่อสังคม (social relevance) กิจกรรมที่องค์กรดำเนินการมีลักษณะที่รับผิดชอบต่อสังคม และผู้ปฏิบัติงานรู้สึกว่าองค์กรที่ตนเองทำงานอยู่มีความรับผิดชอบต่อสังคมในด้านต่าง ๆ ทั้งในด้านผลผลิต การจำกัดของเสีย การรักษาสภาพแวดล้อม การปฏิบัติเกี่ยวกับ การจ้างงาน และเทคนิคด้านการตลาด

กรอบแนวคิด



รูปที่ 1 กรอบแนวคิด

ระเบียบวิธีการวิจัย

การศึกษานี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพใช้แบบสัมภาษณ์กึ่งโครงสร้างเป็นเครื่องมือในการวิจัยสำหรับการเก็บรวบรวมข้อมูล เป็นการสัมภาษณ์เชิงลึก (In depth Interview) โดยใช้การสัมภาษณ์อย่างเป็นทางการ (Formal Interview) ใช้การพูดคุยในบรรยากาศที่เป็นกันเอง ซักถามข้อมูลและความคิดเห็น ควบคู่ไปกับการสังเกตการณ์จากผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key informant) ในการศึกษาครั้งนี้คัดเลือกโดยใช้เกณฑ์ คุณลักษณะของประชากรที่ต้องการศึกษา (วิโรจน์ ก่อสกุล, 2558) โดยกลุ่มผู้ให้ข้อมูล คือ บุคลากรระดับบริหารบุคลากรระดับปฏิบัติการ ในสำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ จำนวน 12 คน ร่วมกับ การสังเกตการณ์ (Observation) ทั้งแบบมีส่วนร่วมและไม่มีส่วนร่วม เครื่องมือในการวิจัยใช้แบบสัมภาษณ์กึ่ง โครงสร้าง วิเคราะห์ข้อมูลโดยการวิเคราะห์แก่นสาระ

ผลการศึกษาและอภิปรายผล

คุณภาพชีวิตในการทำงานบุคลากรสำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ พบว่า 1) ค่าตอบแทนที่เป็นธรรม ค่าตอบแทนที่ได้รับจ่ายตามระเบียบที่ทางราชการกำหนด โดยได้รับค่าตอบแทนเป็นรายเดือนและมีความเหมาะสมตามคุณวุฒิและตำแหน่งที่ได้รับการบรรจุแต่งตั้ง โดยค่าตอบแทนที่ได้รับสำหรับข้าราชการและพนักงานราชการจะได้รับการจ่ายตรงจากกรมบัญชีกลาง ส่วนจ้างเหมาบริการหน่วยงานเป็นผู้เบิกโดยกระทรวงกำหนดให้เบิกจ่ายไม่เกินวันที่ 5 ของแต่ละเดือน นอกจากค่าตอบแทนเป็นรายเดือนแล้วบุคลากรยังได้รับค่าล่วงเวลาในอัตราชั่วโมงละ 50 บาท ในวันราชการปกติ สำหรับวันหยุดราชการ ได้รับในอัตราชั่วโมงละ 60 บาท สำหรับค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปราชการ สามารถเบิกได้ตามระเบียบที่ทางราชการกำหนด อย่างไรก็ตามมีบุคลากรบางส่วนเห็นว่าค่าตอบแทนที่ได้รับไม่มีความเพียงพอต่อการดำรงชีพในสถานการณ์ปัจจุบัน บุคลากรมีความคิดเห็นว่าค่าตอบแทนที่ได้รับค่อนข้างน้อย ยังมีค่าใช้จ่ายอื่น ๆ เช่น ค่าเช่าบ้าน ซึ่งยังไม่สามารถใช้สิทธิเบิกได้เนื่องจากเริ่มทำงานที่สำนักงานนี้เป็นครั้งแรก ซึ่งตามระเบียบของทางราชการยังไม่สามารถเบิกได้ หรือค่าตอบแทนเพียงพอต่อค่าใช้จ่ายยังไม่สามารถเหลือเก็บออมได้ อย่างไรก็ตามมีผู้ให้ข้อมูลบางส่วนเห็นว่าค่าตอบแทนที่ได้รับมีความเพียงพอ ขึ้นอยู่กับการบริหารจัดการของแต่ละบุคคลและการมีวินัยในการใช้จ่าย 2) สภาพแวดล้อมที่ถูกสุขลักษณะและปลอดภัย สภาพแวดล้อมในการทำงานมีความเหมาะสมมีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอต่อปริมาณงานที่ได้รับมอบหมาย มีสุขอนามัยในสถานที่ทำงานที่ดี สถานที่ทำงานมีพนักงานทำความสะอาดอยู่เสมอ มีความปลอดภัยโดยมีเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย จำนวน 2 คน ดูแลความปลอดภัยตลอด 24 ชั่วโมง อย่างไรก็ตามยังมีผู้ให้ข้อมูลบางส่วนมีความคิดเห็นว่า เครื่องอำนวยความสะดวกบางอย่างในสำนักงานชำรุด หรืออุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ในสำนักงานล้าสมัย 3) โอกาสในการพัฒนาความรู้ความสามารถ บุคลากรได้รับพัฒนาความรู้ความสามารถจากทั้งภายในหน่วยงานและภายนอกหน่วยงาน การพัฒนาความรู้ความสามารถภายในหน่วยงานกำหนดให้มีการเรียนรู้ในระบบออนไลน์ (e-Learning) การอบรมผ่านระบบออนไลน์ และการอบรมเชิงปฏิบัติการในสถานที่จริง โดยมีการกำหนดให้หัวข้อให้บุคลากรเข้ารับการอบรมตามวงรอบการประเมิน โดยหน่วยงานกำหนด 1 หัวข้อ สำหรับหัวข้ออื่นเลือกศึกษาตามความสนใจ การอบรมจากภายนอกหน่วยงานสำนักงานประชาสัมพันธ์เชิญชวนให้บุคลากรเข้ารับการอบรม โดยมีการจัดอบรม ทั้งในรูปแบบออนไลน์ และการอบรมในสถานที่จริง อย่างไรก็ตามสำหรับแผนในการพัฒนาความรู้ความสามารถยังไม่มีการกำหนดแผนการอบรมให้บุคลากรทราบล่วงหน้า และการอบรมในสถานที่จริงจะทำให้ผู้เข้ารับการอบรมได้ฝึกปฏิบัติและพัฒนาความรู้ได้มากกว่าการอบรมออนไลน์ เนื่องจากการอบรมรูปแบบออนไลน์ในบางครั้งจะมีภาระงานที่ต้องปฏิบัติเร่งด่วนทำให้ไม่ได้รับความรู้อย่างเต็มที่ 4) ความเจริญเติบโตและความมั่นคง ข้าราชการมีความเจริญเติบโตและมีความมั่นคงตามสายงานเป็นไปตามระเบียบที่ทางราชการกำหนด ข้าราชการระดับปฏิบัติการ หากมีคุณวุฒิปริญญาตรี สามารถทำผลงานเลื่อนระดับได้เมื่อรับราชการครบ 6 ปี ข้าราชการระดับปฏิบัติการที่มีคุณวุฒิปริญญาโท สามารถทำผลงานเลื่อนระดับเป็นชำนาญการได้เมื่อรับราชการครบ 4 ปี ความก้าวหน้าในสายงานระดับชำนาญการเพื่อเจริญเติบโตไปในระดับชำนาญการพิเศษ ต้องดำเนินการสอบแข่งขันกับบุคลากรภายใน และสามารถ

สอบเลื่อนระดับไปได้จนถึงระดับผู้บริหาร สำหรับการประเมินผลงานประจำปีข้าราชการจะมีตัวชี้วัดรายบุคคล ซึ่งเป็นไปตามระเบียบที่ทางราชการกำหนด ตำแหน่งพนักงานราชการ หากจะสามารถเจริญเติบโตขึ้นต้องสอบแข่งขันเพื่อบรรจุเข้ารับราชการและการประเมินผลงานประจำปี มีการประเมินเพื่อต่อสัญญาทุก 4 ปี ตำแหน่งจ้างเหมาบริการ สามารถเจริญเติบโตได้หน่วยงานเปิดโอกาสในการไปสอบบรรจุ มีการประเมินเพื่อต่อสัญญาจ้างถ้าหากไม่กระทำความผิดต่อสัญญาทุกปี 5) การบูรณาการทางสังคมในหน่วยงานเป็นไปอย่างดี มีความราบรื่น มีความเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ ช่วยเหลือซึ่งกันและกัน บรรยากาศในการทำงานอบอุ่น ถึงแม้ว่าจะมีการแบ่งกลุ่มหรือแบ่งพรรคพวกกันในสำนักงานสามารถทำงานร่วมกันได้ นอกจากนี้การบูรณาการทางสังคมระหว่างหน่วยงานยังมีการให้การสนับสนุนหน่วยงานอื่นอยู่เสมอ 6) สิทธิขั้นพื้นฐาน บุคลากรได้รับสิทธิขั้นพื้นฐานตามกฎหมาย และได้รับสิทธิต่าง ๆ อย่างเท่าเทียมกัน ตามระเบียบที่ทางราชการกำหนด 7) ความสมดุลระหว่างชีวิตกับการทำงาน บุคลากรมีความสมดุลระหว่างชีวิตกับการทำงาน มีความเครียดและความเหนื่อยจากการทำงานบ้าง หน่วยงานมีการมอบหมายงานในวันหยุดราชการ และยังสามารถบริหารจัดการเวลาให้มีความสมดุลระหว่างชีวิตกับการทำงานได้ อย่างไรก็ตามมีบุคลากรบางส่วนไม่สามารถบริหารจัดการความสมดุลระหว่างชีวิตกับการทำงานได้ 8) ความรับผิดชอบต่อสังคม คุณภาพชีวิตในด้านการรับผิดชอบต่อสังคม อยู่ในระดับที่สูงมาก งานที่ได้รับมอบหมายเป็นงานที่มีเกียรติ สร้างประโยชน์ให้กับสังคม ได้รับการตอบรับที่ดี และเป็นงานที่สร้างค่านิยมให้กับคนในสังคมได้ จึงเป็นการทำงานที่สะท้อนถึงความรับผิดชอบต่อสังคมอย่างมาก

ปัญหาเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงาน 1) ด้านค่าตอบแทนที่เป็นธรรม มีปัญหาเกี่ยวกับค่าตอบแทนไม่เพียงพอกับสถานการณ์ปัจจุบัน และเมื่อขึ้นค่าตอบแทนแล้ว มีระยะเวลาในการตกเบิกนาน 2) ด้านสภาพแวดล้อมที่ถูกสุขลักษณะและปลอดภัย สภาพแวดล้อมในการทำงานยังไม่เอื้ออำนวยและยังไม่ปลอดภัยเท่าที่ควร เนื่องจากเครื่องใช้ในสำนักงานชำรุดหรือล้าสมัย และมาตรการในการรักษาความปลอดภัยยังมีข้อบกพร่องบางส่วน 3) ด้านโอกาสที่พัฒนาความรู้ความสามารถ โอกาสที่พัฒนาความรู้ความสามารถมีปัญหาเกี่ยวกับหัวข้อ รูปแบบ ระยะเวลา และแผนในการพัฒนาความรู้ความสามารถ 4) ด้านความเจริญเติบโตและความมั่นคง ไม่พบความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาด้านความเจริญเติบโตและความมั่นคง บุคลากรมีความพึงพอใจแนวทางในการรับราชการ บุคลากรสามารถเจริญเติบโตไปตามสายงานได้ สำหรับพนักงานราชการและเจ้าหน้าที่จ้างเหมายริการ หากจะเจริญเติบโตต้องสอบแข่งขันเข้ารับราชการให้ได้ 5) ด้านการบูรณาการทางสังคม การบูรณาการทางสังคมมีปัญหาเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในหน่วยงานและการทำงานที่ไม่เป็นระบบ 6) ด้านสิทธิขั้นพื้นฐาน ไม่พบความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาด้านสิทธิขั้นพื้นฐาน บุคลากรได้รับการปฏิบัติอย่างเหมาะสมมีความยุติธรรม เคารพในสิทธิและมีคามยุติธรรมเสอมภาคเท่าเทียมกัน และได้รับการปฏิบัติตามสิทธิขั้นพื้นฐานตามกฎหมายอย่างเหมาะสม 7) ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตกับการทำงาน ความสมดุลระหว่างชีวิตกับการทำงาน มีปัญหาในด้านการทำงานในวันหยุดราชการ บุคลากรไม่สามารถจัดการความสมดุลระหว่างเวลาการทำงานกับเวลาที่มีให้กับครอบครัวได้ 8) ด้านความรับผิดชอบต่อสังคม ได้รับความคิดเห็นเชิงบวกไม่พบความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาด้านความรับผิดชอบต่อสังคมบุคลากรมีความภาคภูมิใจ

และรู้สึกมีเกียรติ สร้างประโยชน์ให้กับสังคม ได้รับการตอบรับที่ดี และเป็นงานที่สร้างค่านิยมให้กับคนในสังคมได้ จึงเป็นการทำงานที่สะท้อนถึงความรับผิดชอบต่อสังคมอย่างมาก รวมถึงมีการจัดกิจกรรมต่าง ๆ เพื่อสร้างประโยชน์ให้กับสังคม เช่น กิจกรรมจิตอาสา การเป็นพิธีกรให้กิจกรรมต่าง ๆ ของจังหวัด และการจัดกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับศาสนา

แนวทางการพัฒนาคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรสำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ 1) ด้านค่าตอบแทนที่เป็นธรรม รัฐบาลควรเพิ่มเงินเดือนให้ข้าราชการบรรจุใหม่ ควรมีมาตรการในการลดค่าครองชีพ สังเกตจากสภาพเศรษฐกิจและค่าครองชีพในปัจจุบัน และเห็นความสำคัญของข้าราชการชั้นผู้น้อย ควรลดขั้นตอนในการปฏิบัติงานเกี่ยวกับการปรับขึ้นเงินเดือน หากได้รับแจ้งจากหน่วยงานว่าได้ปรับขึ้นเงินเดือนแล้วควรได้รับเงินเดือนอัตราใหม่ในเดือนถัดไป รัฐบาลควรปรับฐานเงินเดือน 2) ด้านสิ่งแวดล้อมที่ถูกสุขลักษณะและปลอดภัย สำนักงานควรมีการวางแผนในการซ่อมบำรุงอุปกรณ์ของสำนักงาน เพื่อขอรับการสนับสนุนงบประมาณในการซ่อมบำรุงจากส่วนกลางและสำนักงานปลัดกระทรวงวัฒนธรรมควรสนับสนุนงบประมาณในการเพิ่มประสิทธิภาพของอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ ควรมีการแบ่งพื้นที่ในการเก็บสิ่งของสำนักงานให้เป็นระเบียบ และเสนอแนวทางเกี่ยวกับมาตรการการรักษาความปลอดภัยว่า ประตูรั้วสำนักงานมี 2 ฝั่ง เสนอให้ปิดประตูรั้วสำนักงาน 1 ฝั่ง เมื่อบุคลากรเข้าทำงานเรียบร้อยแล้ว 3) ด้านโอกาสที่พัฒนาความรู้ความสามารถ ควรจัดให้มีการอบรมความรู้อย่างจริงจัง และควรมีการสำรวจความต้องการของผู้เข้ารับการอบรมว่าต้องการอบรมในหัวข้อใด โดยแบ่งตามช่วงอายุของผู้เข้ารับการอบรม ควรปรับรูปแบบในการอบรมเป็นอบรมในสถานที่จริง และฝ่ายบริหารทั่วไปของสำนักงานควรเสนอขอรับการจัดสรรงบประมาณไปยังกระทรวงวัฒนธรรม และเลือกหัวข้อในการอบรมพัฒนาความรู้ความสามารถที่บุคลากรอยากพัฒนา และควรมีการวางแผนในการอบรมและแจ้งแผนการอบรมให้บุคลากรทราบล่วงหน้า 4) ด้านการบูรณาการทางสังคม ควรจัดให้มีการประชุมภายในสำนักงาน เพื่อทราบถึงปัญหาที่เกิดขึ้น และหารือแนวทางในการทำงานร่วมกัน 5) ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตกับการทำงาน ควรมีการวางแผนการจัดกิจกรรมที่หลีกเลี่ยงวันหยุดราชการโดยใช้วิธีจัดในช่วงเย็นของวันราชการ เพื่อให้วันหยุดจะได้หยุดพักผ่อนหรือถ้าไม่สามารถหลีกเลี่ยงการจัดกิจกรรมในวันหยุดได้ควรมีค่าตอบแทนให้เหมาะสม เมื่อมีการทำงานวันหยุด ควรได้รับวันหยุดชดเชยหรือค่าตอบแทนเพิ่มเติมในการทำงานวันหยุด ควรมีการจัดเวรภายในกลุ่มงานและสลับเวรกันหรือให้หัวหน้ากลุ่มงานมอบหมายผู้อื่นไปแทน

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะจากการวิจัยครั้งนี้ได้นำเสนอเนื้อหาสาระที่เชื่อมโยงกับข้อค้นพบในการวิจัยข้างต้น โดยข้อเสนอแนะในภาพรวมประกอบด้วย 3 ส่วนคือ ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติการและข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไปซึ่งมีรายละเอียด ดังนี้

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1) รัฐบาลควรมีแนวทางในการเพิ่มค่าตอบแทนให้ข้าราชการบรรจุใหม่โดยเพิ่มค่าตอบแทนให้เพียงพอกับค่าครองชีพในสถานการณ์ปัจจุบัน หรือจัดให้มีสวัสดิการอย่างอื่น เช่น ค่าเช่าบ้าน หรือที่พักให้ข้าราชการบรรจุใหม่

2) สำนักงานปลัดกระทรวงวัฒนธรรม ควรมีการวางแผนในการขอรับงบประมาณสนับสนุนจากรัฐบาลเพื่อจัดหาหรือซ่อมอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ให้ทันสมัย

3) สำนักงานปลัดกระทรวงวัฒนธรรม ควรมีการวางแผนการจัดการอบรมพัฒนาความรู้ความสามารถและแจ้งหน่วยงานในสังกัดทราบเพื่อให้บุคลากรได้วานแผนในการบริหารจัดการเวลาในการทำงานและเวลาที่ใช้ในการพัฒนาความรู้ความสามรถโดยไม่กระทบกับงานที่ได้รับมอบหมาย และควรปรับรูปแบบและวิธีในการการพัฒนาความรู้ความารถให้อบรมในสถานที่จริงมากขึ้น และให้บุคลากรในสังกัดได้แสดงความคิดเห็นหรือความต้องการเกี่ยวกับหัวข้อที่ใช้ในการพัฒนาความรู้ความสามารถ

ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติการ

1) หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการเบิกจ่ายเงินเดือน และการขึ้นเงินเดือนของข้าราชการ ควรหาแนวทางในการปฏิบัติงานในการเบิกจ่ายเงินเดือนที่ได้รับการปรับเพิ่มให้รวดเร็วขึ้น

2) สำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ควรมีการวานแผนในการจัดหาและซ่อมบำรุงอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ในสำนักงาน ให้ทันสมัยและสามารถใช้ในการปฏิบัติงานได้อย่างสะดวก

3) สำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ควรกำหนดพื้นที่ในการเก็บสิ่งของและวัสดุอุปกรณ์ตลอดจนควรกำหนดมาตรการในการรักษาความปลอดภัยให้เข้มงวดมากขึ้น

4) สำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ควรวางแผนในการจัดอบรมพัฒนาความรู้ความสามารถบุคลากรภายในสำนักงาน ขอรับงบประมาณจากสำนักงานปลัดกระทรวงวัฒนธรรมในการจัดการอบรมพัฒนาความรู้ความสามารถบุคลากร และการอบรมควรให้บุคลากรภายในสำนักงานได้แสดงความคิดเห็นหรือความต้องการหัวข้อที่จะใช้ในการพัฒนาความรู้ความสามารถ

5) สำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ควรมีการจัดการประชุมภายในสำนักงาน อาจจะเป็นการจัดประชุมรายเดือนหรือจัดประชุมรายกิจกรรมที่สำนักงานดำเนินการเพื่อให้บุคลากรได้รับทราบการจัดกิจกรรม และแลกเปลี่ยนข้อคิดเห็นหรือปัญหาและอุปสรรคในการทำงานร่วมกัน และหาแนวทางในการแก้ไขป้องกันและแก้ไขปัญหาและอุปสรรคร่วมกัน

6) สำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ควรจัดงานกิจกรรมหรือกิจกรรมต่าง ๆ โดยหลีกเลี่ยงวันหยุดราชการหรือวันหยุดนักขัตฤกษ์ หรือหากไม่สามารถหลีกเลี่ยงวันหยุดราชการหรือวันหยุดนักขัตฤกษ์ได้ควรมีค่าตอบแทนหรือวันหยุดชดเชย

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

การศึกษาครั้งนี้มุ่งศึกษาคุณภาชีวิตการทำงานของบุคลากรสำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ เพื่อให้ทราบถึงคุณภาพชีวิตการทงาน ปัญหา อุปสรรค และแนวทางในการพัฒนาคุณภาพ

ชีวิตการทำงานของบุคลากรสำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ เท่านั้น ดังนั้น ในการศึกษาครั้งถัดไป ควรมีการศึกษาในประเด็นอื่น ๆ เพื่อให้เกิดการเรียนรู้ที่ครอบคลุมและสามารถนำผลการศึกษาวิจัยไปพัฒนาต่อยอดในด้านการเรียนรู้ที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาและการจัดการในองค์กรได้ ควรมีการศึกษาแนวทางการมีส่วนร่วมในการปฏิบัติงานของบคลากร ในเชิงลึกเพื่อค้นหาแนวทางการปฏิบัติตนของบุคลากร

บรรณานุกรม

กฎกระทรวงแบ่งส่วนราชการสำนักงานปลัดกระทรวงวัฒนธรรม พ.ศ. 2562 (2562). *ราชกิจจานุเบกษา.* เล่มที่ 134 ตอนที่ 136 ก. หน้า 4.

กลุ่มบริหารงานบุคคล กองกลาง สำนักงานปลัดกระทรวงวัฒนธรรม. (2566, 7 สิงหาคม). *แผนกลยุทธ์การบริหารทรัพยากรบุคคล สำนักงานปลัดกระทรวงวัฒนธรรม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 - 2569.* กองยุทธศาสตร์และแผนงาน. https://policy.m-culture.go.th/th/db_49_policy_48/25138

ภาณุมาศ ดวงสิทธิโชค (2566). *คุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานบริษัท กันเอง ก่อสร้าง จำกัด*. [สารนิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์]. มหาวิทยาลัยนอร์ทกรุงเทพ

มุสตอฟา หมัดบินเฮด. (2563). *คุณภาพชีวิตในการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรภาครัฐอำเภอบางแก้ว จังหวัดพัทลุง* [สารนิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์]. PSU Knowledge Bank. https://kb.psu.ac.th/psukb/handle/2016/17475

วิโรจน์ ก่อสกุล. (2558). *เอกสารประกอบการบรรยายกระบวนวิชาระเบียบวิธีวิจัยทางรัฐประศาสนศาสตร์*. โครงการรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยรามคำแหง, กรุงเทพมหานคร

สำนักงานเลขานุการของคณะกรรมการยุทธศาสตร์ชาติ สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. (ม.ป.ป.). *ยุทธศาสตร์ชาติ พ.ศ. 2561 -2580 (ฉบับย่อ).* ม.ป.ท.

สิรินันท์ ธาดาเกษมศักดิ์. (2559). *คุณภาพชีวิตในการทำงานที่มีผลต่อการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ผ่านความผูกพันต่อองค์กรด้านจิตใจของพนักงานบริษัท ส.ขอนแก่นฟู้ดส์ จำกัด (มหาชน) อำเภอบางพลี จังหวัดสมุทรปราการ* [วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศิลปากร]. คลังปัญญามหาวิทยาลัยศิลปากร. https://sure.su.ac.th/xmlui/handle/123456789/14386?attempt=2&&locale-attribute=th

สุรศักดิ์ชะมารัมย์. (มกราคม-มิถุนายน 2560). การจัดการทุนมนุษย์: ความหมาย ความสำคัญวิวัฒนาการและแนวโน้ม. *วารสารวิชาการและวิจัย มทร.พระนคร สาขามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์*, *2*(2), 58.

ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงานกับความผูกพันในองค์กรของพนักงานเทศบาลตำบลในเขตจังหวัดสมุทรสาคร

The Relationship Between Quality of Working Life and Organizational Commitment of Municipal Employees in Samut Sakhon Province

รัตติยากร สุขศรี[1] และฐิติมา โห้ลำยอง[2]

Rattiyakorn Suksri[1] and Thitima Holumyong[2]

นักศึกษาปริญญาโท หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ[1]

อาจารย์ประจำ หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ[2]

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์[1,2]

E-mail: rattiyakorn.phu@rmutr.ac.th[1]

บทคัดย่อ

งานวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ ดังนี้ (1) เพื่อประเมินระดับคุณภาพชีวิตในการทำงาน ของพนักงานเทศบาลตำบลในเขตจังหวัดสมุทรสาคร (2) เพื่อเปรียบเทียบคุณภาพชีวิตในการทำงาน ของพนักงานเทศบาลตำบลในเขตจังหวัดสมุทรสาคร (3) เพื่อทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงานและความผูกพันในองค์กรของพนักงานเทศบาลตำบลในเขตจังหวัดสมุทรสาคร ดำเนินการวิจัยโดยการเก็บข้อมูลจากพนักงานเทศบาลตำบลในเขตจังหวัดสมุทรสาคร จำนวน 180 คน โดยวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าที ค่าความแปรปรวนแบบทางเดียวและค่าสหสัมพันธ์เพียร์สัน ผลการวิจัยประกอบด้วย (1) ด้านระดับคุณภาพชีวิตในการทำงาน ของพนักงานเทศบาลตำบลในเขตจังหวัดสมุทรสาคร พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด (2) ด้านการเปรียบเทียบคุณภาพชีวิตในการทำงาน ของพนักงานเทศบาลตำบลในเขตจังหวัดสมุทรสาคร จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า ความเห็นของพนักงานเทศบาลตำบลในเขตจังหวัดสมุทรสาครที่มีเพศ อายุ ระดับประเภทตำแหน่ง และระดับเงินเดือนแตกต่างกัน มีความเห็นเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานเทศบาลตำบลในเขตจังหวัดสมุทรสาครไม่แตกต่างกัน และ (3) ด้านความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงานและความผูกพันในองค์กรของพนักงานเทศบาลตำบลในเขตจังหวัดสมุทรสาคร พบว่า มีความสัมพันธ์เชิงบวกระดับสูง

คำสำคัญ: คุณภาพชีวิตการทำงาน ความผูกพันในองค์กร พนักงานเทศบาลตำบล

Abstract

This research aimed to: (1) assess the quality of working life of sub-district municipality employees in Samut Sakhon Province; (2) compare the quality of working life of sub-district

municipality employees in Samut Sakhon Province; and (3) test the relationship between the quality of working life and organizational commitment of sub-district municipality employees in Samut Sakhon Province. The research was conducted by collecting data from 180 sub-district municipality employees in Samut Sakhon Province using a questionnaire. The statistics used for data analysis were frequency, percentage, mean, standard deviation, t-test, one-way ANOVA, and Pearson’s correlation coefficient. The research results consisted of: (1) the quality of working life of sub-district municipality employees in Samut Sakhon Province was at the highest level; (2) the comparison of the quality of working life of sub-district municipality employees in Samut Sakhon Province classified by personal factors revealed that the opinions of sub-district municipality employees in Samut Sakhon Province with different gender, age, position level, and salary level did not differ on the quality of working life of sub-district municipality employees in Samut Sakhon Province; and (3) the relationship between the quality of working life and organizational commitment of sub-district municipality employees in Samut Sakhon Province showed a highly positive relationship.

Keywords: Quality of working life, organizational commitment, sub-district municipality employees

บทนำ

ในปัจจุบันสังคมมนุษย์มีการพัฒนาและเปลี่ยนแปลงที่รวดเร็ว การที่องค์การจะประสบความสำเร็จได้นั้น ต้องสามารปรับตัวให้ทันกับการเปลี่ยนแปลงตามกระแสโลกาภิวัตน์โดยมีทรัพยากรบุคคล (Human Resources) เป็นหัวใจสำคัญในการขับเคลื่อนองค์การไปสู่เป้าหมาย ดังนั้น การให้ความสำคัญต่อทรัพยากรบุคคลจึงเป็นเรื่องที่องค์การไม่ควรมองข้าม เพื่อให้บุคลากรทำงานได้ สอดคล้องกับเป้าหมายขององค์การ ช่วยให้องค์การเข้าใจความต้องการของบุคลากรในแต่ละระดับ กระทั่งทำให้เกิดคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ดีส่งผลต่อประสิทธิภาพของผลงานทรัพยากรบุคคล เป็นปัจจัยสำคัญในการดำเนินงานขององค์การ องค์การมุ่งหวังให้บุคคลากรมี ความรู้ ความสามารถ และความชำนาญในการทำงาน บุคลากรควรจะมีทัศนคติที่ดีต่อองค์การ มีการรับรู้มีจิตสำนึกของตนเอง มีคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ดี มีความผูกพันต่อองค์การ รวมทั้งเป็นสมาชิกที่ดี ขององค์การด้วย ปัจจัยที่กล่าวมานี้ทำให้องค์การมีความเข้มแข็งเพียงพอที่จะรับมือกับความเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วในปัจจุบัน ทั้งยังผลักดันให้เป็นองค์การที่มีประสิทธิภาพ บรรลุถึงเป้าหมายได้สำเร็จในการจัดการกลยุทธ์ต่าง ๆ ขององค์การนั้นต้องใช้ทรัพยากรบุคคลจากหน่วยงานย่อยภายในองค์การทั้งสิ้น ดังนั้น การบริหารจัดการบุคคลที่ดีจะส่งผลต่อเป้าหมายและความยั่งยืนขององค์การ ขณะเดียวกันบุคลากรเองก็ต้องการความสุขในการทำงานด้วยเช่นกัน ดังนั้น คุณภาพชีวิตในการทำงานจึงเป็นเป้าหมายชีวิตของคนทำงาน เมื่อเป้าหมายของทั้งสองฝ่ายคือ บุคลากรและองค์การสอดคล้องกันแล้ว บุคลากรมีความสุขในการทำงาน เกิดความผูกพันต่อองค์การ บุคลากรจะรู้สึกว่าตนเองเป็นส่วนหนึ่งขององค์การ เป็นผลให้เกิดพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การตามมา มธุริน แจ่มแจ้ง (2563, อ้างถึงใน นรินทร์ อบแพทย์, 2563)

โดยที่ความผูกพันต่อองค์กร หมายถึง พฤติกรรมของแต่ละบุคคลที่แสดงออกมานั้นมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรโดยบุคคลที่มีความผูกพันต่อองค์กรสูงจะมีพฤติกรรมที่สอดคล้องกับความต้องการขององค์กรมากกว่าบุคคลที่มีความผูกพันต่อองค์กรน้อยกว่าหรือต่ำกว่า Salancik (1983, อ้างถึงใน อนุดิษฐ์ ฐานไชยกร, 2562) ดังนั้น การมีคุณภาพชีวิตในการทำงาน (Quality of Working Life) ถือว่าเป็นสิ่งที่สำคัญอย่างยิ่งเพราะคนเป็นทรัพยากรที่มีค่าและมีความสำคัญต่อองค์กร สภาพแวดล้อมและบรรยากาศในสถานที่ทำงานต้องมีความเหมาะสมและเอื้อต่อการทำงาน คือ ทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีรู้สึกที่ดีต่องาน มีความมั่งคง ทำให้เกิดความสุข โดยจะส่งผลดีทั้งตัวบุคคลและองค์กร เช่น ช่วยเพิ่มผลผลิตขององค์การ เนื่องจากการจัดการคุณภาพชีวิตในองค์กรทำให้องค์การมีนโยบายและการวางแผนด้านคุณภาพชีวิต มีการจัดกลยุทธ์การพัฒนาคุณภาพชีวิตการทำงานด้านต่าง ๆ ทั้งในด้านลักษณะงาน บุคลากร และสภาพแวดล้อมที่ดี ซึ่งส่งผลโดยตรงและอ้อมต่อการดำเนินงาน ส่งผลให้ผลิตภาพขององค์การเพิ่มขึ้นช่วยเพิ่มขวัญและกำลังใจของผู้ปฏิบัติงาน เนื่องจากการมีคุณภาพชีวิตการทำงานที่ดีทำให้พนักงานมีความพึงพอใจในงานก่อให้เกิดเป็นแรงจูงใจในการปฏิบัติงานทั้งยังส่งผลต่อความผูกพันและจงรักภักดีต่อองค์การ ช่วยปรับปรุงศักยภาพของผู้ปฏิบัติงาน การพัฒนาคุณภาพชีวิตการทำงานด้วยการเปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานเพิ่มพูนทักษะความสามารถของตนเอง ไม่ว่าจะโดยการศึกษาฝึกอบรมหรือการพัฒนาต่างเป็นการเพิ่มศักยภาพของผู้ปฏิบัติงานให้สูงขึ้น (สถาบันส่งเสริมความปลอดภัย อาชีวอนามัยและสภาพแวดล้อมในการทำงาน (องค์การมหาชน), 2562)

ดังนั้นความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงานกับความผูกพันในองค์กร มีส่วนเกี่ยวข้องกันอย่างมาก เพราะความผูกพันในองค์กรทั้งด้านความเชื่อมั่น ความเต็มใจและความต้องการที่จะคงองยู่ในสมาชิกขององค์กรจะส่งผลต่อการมีคุณภาพชีวิตที่ดีในการทำงาน และการมีคุณภาพชีวิตที่ดีในการทำงานจะส่งผลให้องค์กรบรรลุเป้าหมายและวัตถุประสงค์ได้ง่ายขึ้น

จากที่กล่าวมาข้างต้น ผู้วิจัยจึงมีแนวคิดที่จะจัดทำวิจัยในประเด็นความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงานกับความผูกพันในองค์กรของพนักงานเทศบาลตำบลในเขตจังหวัดสมุทรสาคร เพื่อศึกษาปัจจัยด้านความผูกพันในองค์กรและปัจจัยด้านคุณภาพชีวิตในการทำงาน ของพนักงานเทศบาลตำบลในเขตจังหวัดสมุทรสาครเพื่อสร้างความเชื่อมั่นในองค์กรและลดอัตราการ โอน - ย้าย ของพนักงานเทศบาลตำบลในเขตจังหวัดสมุทรสาคร

วัตถุประสงค์

1. เพื่อประเมินระดับคุณภาพชีวิตในการทำงาน ของพนักงานเทศบาลตำบลในเขตจังหวัดสมุทรสาคร
2. เพื่อเปรียบเทียบคุณภาพชีวิตในการทำงาน ของพนักงานเทศบาลตำบลในเขตจังหวัดสมุทรสาคร
3. เพื่อทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงานและความผูกพันในองค์กรของพนักงานเทศบาลตำบลในเขตจังหวัดสมุทรสาคร

การทบทวนวรรณกรรม

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงานกับความผูกพันในองค์กร ของพนักงานเทศบาลตำบลในเขตจังหวัดสมุทรสาครในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ทำการค้นคว้า รวบรวมเอกสาร แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องตลอดจนการสืบค้นทางอินเทอร์เน็ต เพื่อนำมาสนับสนุนการดำเนินงานวิจัยเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ ดังนี้

1. แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน วอลตัน (Walton, 1975 อ้างถึงในเอกลักษณ์ ชุมภูชัย, 2561) กำหนดเกณฑ์คุณภาพชีวิตในการทำงาน ซึ่งประกอบด้วยคุณสมบัติ 8 ประการ ดังนี้ 1) รายได้และประโยชน์ตอบแทน (Adequate and Fair Compensation) หมายถึง การได้รับรายได้และผลตอบแทนที่เพียงพอที่จะดำรงชีวิตตามมาตรฐานสังคมทั่วไปหรือผู้ปฏิบัติงานมีความรู้สึกว่ามีความเหมาะสม และเป็นธรรมเมื่อเปรียบเทียบกับลักษณะงานที่คล้ายคลึงกัน 2) สิ่งแวดล้อมที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ (Safe and Healthy Environment) หมายถึง พนักงานควรได้ปฏิบัติงานในสภาพแวดล้อมที่เหมาะสม มีการกำหนดมาตรฐานเกี่ยวกับสภาพแวดล้อม เพื่อไม่ได้ส่งผลเสียต่อสุขภาพ และไม่เสี่ยงต่ออันตราย 3) การพัฒนาความสามารถของผู้ปฏิบัติงาน (Development of Human Capacities) หมายถึง การที่ผู้ปฏิบัติงานได้รับโอกาสพัฒนาความสามารถของตนจากงานที่ทำ พัฒนาทักษะความรู้ เช่น งานที่ได้ใช้ในทักษะและความสามารถที่หลากหลาย เมื่อผู้ปฏิบัติได้รับทราบผลการปฏิบัติงานจะส่งผลให้เกิดความรู้สึกว่าตนเองมีค่า และท้าทายความสามารถจากงานที่ทำ 4) ความก้าวหน้าและมั่นคงในงาน (Growth and Security) หมายถึง ผู้ปฏิบัติงานมีโอกาสที่จะก้าวหน้าในอาชีพ และตำแหน่งงานนั้นมีความมั่นคง 5) การบูรณาการทางด้านสังคม (Social Integration) หมายถึง ผู้ปฏิบัติเป็นที่ยอมรับของผู้ร่วมงาน บรรยากาศในที่ทำงานมีความเป็นมิตรปราศจากการแบ่งแยกชั้นวรรณะหรือแบ่งแยกเป็นหมู่เหล่า มีความอบอุ่นเอื้ออาทร ผู้ปฏิบัติงานได้รับการยอมรับ และมีความรู้สึกว่าเปลี่ยนแปลงในทางที่ดีขึ้น 6) ธรรมนูญในองค์กร (Constitutionalism) หมายถึง การที่ผู้บริหารมีความยุติธรรมในการบริหารงานปฏิบัติต่อบุคลากรอย่างเหมาะสม ผู้ปฏิบัติงานได้รับการเคารพในสิทธิ์ส่วนบุคคล ผู้บังคับบัญชายอมรับในความขัดแย้งทางความคิดเห็นของผู้ใต้บังคับบัญชา บรรยากาศขององค์กรมีความเสมอภาค และการวางมาตรฐานการให้ผลตอบแทนแก่พนักงานอย่างยุติธรรม 7) ความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานกับชีวิตด้านอื่น ๆ (Total Life Space) หมายถึง ความสมดุลในช่วงชีวิตการแบ่งเวลาอาชีพ การเดินทาง ซึ่งจะมีสัดส่วนที่เหมาะสมระหว่างการใช้เวลาว่างของบุคคล และเวลาของครอบครัว โดยมีช่วงเวลาที่ได้คลายเครียดจากภาระหน้าที่ที่รับผิดชอบ 8) ความเกี่ยวข้อง และเป็นประโยชน์ต่อสังคม (Social Relevance) หมายถึง ความรู้สึกของบุคลากรที่มีรู้สึกว่าได้ทำกิจกรรมหรือได้ปฏิบัติงานในองค์กรที่มีความรับผิดชอบต่อสังคม และรับรู้ว่าองค์กรอำนวยประโยชน์และรับผิดชอบต่อสังคมไม่ว่าจะเป็นการผลิต การกำจัดของเสีย รณรงค์เรื่องที่เป็นประโยชน์แก่สังคม เป็นต้น

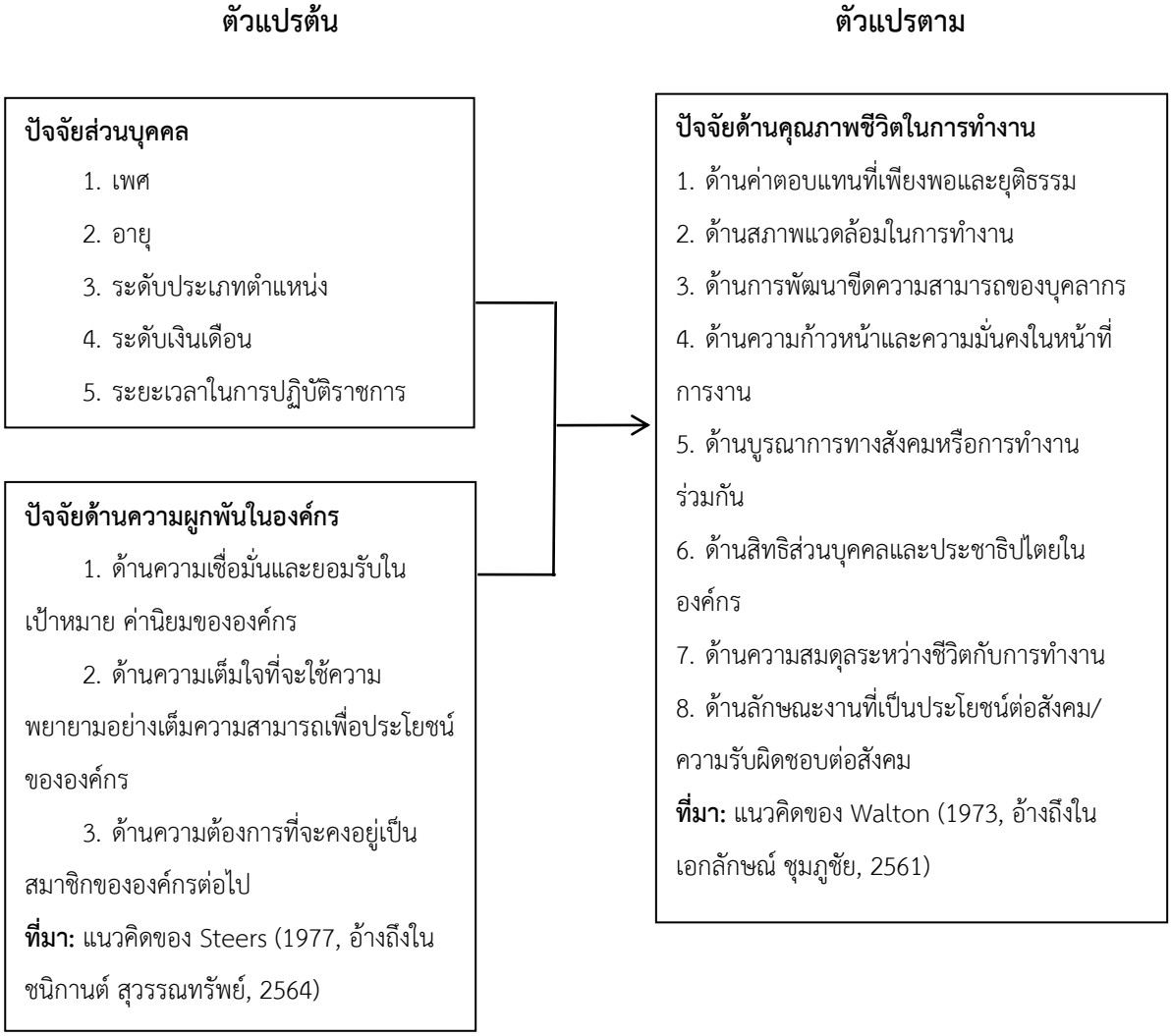
2. แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวกับความผูกพันในองค์กร Steers (1977, อ้างถึงใน ชนิกานต์ สุวรรณทรัพย์, 2564) กล่าวว่า ความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การเป็นความสัมพันธ์ที่เหนียวแน่นของสมาชิกในองค์การและ

เป็นพฤติกรมที่สมาชิกในองค์การมีค่านิยมที่กลมกลืนกับสมาชิกคนอื่น ๆ แสดงตนเป็นอันหนึ่งอันเดียวกับองค์การและเต็มใจที่จะอุทิศกำลังกายและกำลังใจเพื่อเข้าร่วมในกิจกรรมขององค์การ ซึ่งสามารถแสดงให้เห็นใน 3 รูปแบบ คือ 1) ความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้าและการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์การ หมายถึง การที่เป้าหมายขององค์การและของบุคคลสามารถร่วมไปในทิศทางเดียวกันได้หรือเกิดความสอดคล้องกัน เมื่อบุคคลพิจารณาแล้วเห็นว่าบรรทัดฐานและระบบค่านิยมขององค์การเป็นสิ่งที่ยอมรับได้ บุคคลก็จะแสดงตนเองว่าเห็นด้วยกับจุดหมายปลายทางขององค์การ และตั้งใจที่จะยอมรับจุดหมายนั้น บุคคลจะประเมินองค์การและรู้สึกต่อองค์การในทางที่ดีรู้สึกยินดีและภาคภูมิใจกับการเป็นสมาชิกหรือเป็นส่วนหนึ่งขององค์การ มีแนวโน้มที่จะมีส่วนร่วมในกิจกรรมต่าง ๆ ขององค์การ เชื่อว่าองค์การจะนำเขาไปสู่ความสำเร็จได้ และมองเห็นแนวทางที่จะทำให้องค์การบรรลุถึงเป้าหมาย บุคคลจะรู้สึกว่าอยู่ในสภาวะที่มีโอกาสและสามารถประสบความสำเร็จในการทำงานได้ 2) ความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามเพื่อองค์การ หมายถึง การแสดงออกถึงความพยายามอย่างเต็มที่ เต็มใจ และตั้งใจที่จะอุทิศแรงกาย แรงใจ สติปัญญาในการทำงานเพื่อประโยชน์และความก้าวหน้าขององค์การ และสร้างสรรค์ให้องค์การบรรลุเป้าหมายหรืออยู่ในสถานะที่ดีมีการแสดงออกในรูปของพฤติกรรมความสม่ำเสมอ คงเส้นคงวาในการทำงาน ใช้ความพยายามอย่างมากเพื่อตอบสนอง หรือมุ่งสู่เป้าหมายขององค์การได้สะดวกขึ้น มีความคิดเสมอว่างาน คือ หนทาง ซึ่งตนสามารถทำประโยชน์และทำให้องค์การบรรลุเป้าหมายได้ จึงทำให้เขามีผลการปฏิบัติงานอยู่ในระดับที่ดีเหนือคนอื่น เมื่อมีปัญหาเกิดขึ้นก็จะพยายามช่วยแก้ปัญหา 3) ความปรารถนาที่จะรักษาไว้ซึ่งความเป็นสมาชิกภาพขององค์การ หมายถึง การแสดงออกถึงความรู้สึกจงรักภักดี ซื่อสัตย์ต่อองค์การ เป็นความต่อเนื่องในการปฏิบัติงานโดยไม่โยกย้ายเปลี่ยนแปลงที่ทำงาน พยายามที่จะรักษาสมาชิกภาพไว้โดยไม่โยกย้ายไปไหน จะแสดงให้เห็นถึงความไม่เต็มใจหรือปฏิเสธที่จะลาออกจากองค์การหรือเปลี่ยนงาน ไม่ว่าจะเป็นการเพิ่มเงินเดือน รายได้ สถานภาพ ตำแหน่ง ความมีอิสระทางวิชาชีพ ตลอดจนความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานที่ดีขึ้น เป็นความตั้งใจและความปรารถนาอย่างแน่วแน่ที่จะคงความเป็นสมาชิกภาพต่อไปเพื่อทำงานให้บรรลุเป้าหมายขององค์การ ไม่คิดที่จะลาออก ไม่ว่าองค์การจะอยู่ในสภาวะปกติหรืออยู่ในฐานะ วิกฤติการณ์อันเนื่องมาจากสาเหตุต่าง ๆ

3. ข้อมูลเกี่ยวกับเทศบาลตำบลในเขตจังหวัดสมุทรสาคร จังหวัดสมุทรสาครมีองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น แบ่งตามประเภทและอำนาจบริหารจัดการภายในท้องที่ได้ คือ 1) องค์การบริหารส่วนจังหวัด 1 แห่ง ได้แก่ องค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสาคร 2) เทศบาลนคร 2 แห่ง ได้แก่ เทศบาลนครสมุทรสาครและเทศบาลนครอ้อมน้อย 3) เทศบาลเมือง 2 แห่ง ได้แก่ เทศบาลเมืองกระทุ่มแบนและเทศบาลเมืองคลองมะเดื่อ 4) เทศบาลตำบล 11 แห่ง ได้แก่ เทศบาลตำบลแคราย เทศบาลตำบลดอนไก่ดี เทศบาลตำบลสวนหลวง เทศบาลตำบลเกษตรพัฒนา เทศบาลตำบลบ้านแพ้ว เทศบาลตำบลหลักห้า เทศบาลตำบลคอกกระบือ เทศบาลตำบลท่าจีน เทศบาลตำบลนาดี เทศบาลตำบลบางปลา เทศบาลตำบลบางหญ้าแพรก 5) องค์การบริหารส่วนตำบล 23 แห่ง ได้แก่ อบต.ท่าไม้ อบต.ท่าเสา อบต.บางยาง อบต.หนองนกไข่ อบต.คลองตัน อบต.เจ็ดริ้ว อบต.บ้านแพ้ว อบต.สวนส้ม อบต.หลักสอง อบต.หลักสาม อบต.อำแพง อบต.กาหลง

อบต.โคกขาม อบต.ชัยมงคล อบต.ท่าทราย อบต.นาโคก อบต.ชัยมงคล อบต.บางกระเจ้า อบต.บางโทรัด อบต.บางน้ำจืด อบต.บ้านเกาะ อบต.บ้านบ่อ อบต.พันท้ายนรสิงห์

กรอบแนวคิด



รูปที่ 1 กรอบแนวคิด

ระเบียบวิธีการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ศึกษา ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงานกับความผูกพันในองค์กรของพนักงานเทศบาลตำบลในเขตจังหวัดสมุทรสาคร ดังนี้

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ พนักงานเทศบาลตำบลในเขตจังหวัดสมุทรสาคร รวมทั้งสิ้น 180 คน (ข้อมูลจากนักทรัพยากรบุคคลและเว็บไซต์เทศบาลแต่ละแห่ง ณ วันที่ 12 กรกฎาคม 2567) โดยคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่างแบบทราบค่าประชากรจากสูตรของ Taro Yamane (จินต์จุฑา จันทร์ประสิทธิ์, 2559) จำนวน 180 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถามเพื่อทำการศึกษาวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) เป็นแบบกำหนดข้อเลือกตอบ การตรวจสอบคุณภาพของแบบสอบถาม ผู้วิจัยได้ดำเนินการหาค่าความเที่ยงตรงของเนื้อหา (Content Validity) โดยการนำแบบสอบถามให้ผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน 3 ท่าน และหาความเชื่อมั่น (Reliability) โดยการทดลองใช้ (Try out) กับกลุ่มที่มีลักษณะคล้ายคลึงกับกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการศึกษา จำนวน 30 ชุด

การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยนำข้อมูลที่ได้มาแปลงรหัสตัวเลขและสร้างตัวแปร แล้วบันทึกลงโปรแกรมเพื่อดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ ด้วยระบบคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าที ค่าความแปรปรวนทางเดียว และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน

ผลการศึกษาและอภิปรายผล

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับระดับคุณภาพชีวิตในการทำงาน ของพนักงานเทศบาลตำบลในเขตจังหวัดสมุทรสาคร

ความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับคุณภาพชีวิตในการทำงาน ของพนักงานเทศบาลตำบลในเขตจังหวัดสมุทรสาคร ประกอบด้วย 8 ด้าน ได้แก่ ด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านการพัฒนาขีดความสามารถของบุคลากร ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในหน้าที่การงาน ด้านบูรณาการทางสังคมหรือการทำงานร่วมกัน ด้านสิทธิส่วนบุคคลและประชาธิปไตยในองค์กร ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตกับการทำงาน และด้านลักษณะงานที่เป็นประโยชน์ต่อสังคม/ความรับผิดชอบต่อสังคม ดังนี้

ตารางที่ 1 แสดงผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานเทศบาลตำบลในเขตจังหวัดสมุทรสาครโดยรวม

(n=180)

ความคิดเห็นคุณภาพชีวิตในการทำงาน	$\bar{x}$	S.D.	ระดับ
1. ด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม	4.17	0.58	มาก
2. ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน	4.37	0.52	มากที่สุด
3. ด้านการพัฒนาขีดความสามารถของบุคลากร	4.22	0.59	มากที่สุด
4. ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในหน้าที่การงาน	4.13	0.72	มาก
5. ด้านบูรณาการทางสังคมหรือการทำงานร่วมกัน	4.09	0.62	มาก
6. ด้านสิทธิส่วนบุคคลและประชาธิปไตยในองค์กร	4.03	0.61	มาก

ความคิดเห็นคุณภาพชีวิตในการทำงาน	$\overline{x}$	S.D.	ระดับ
7. ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตกับการทำงาน	4.08	0.73	มาก
8. ด้านลักษณะงานที่เป็นประโยชน์ต่อสังคม/ความรับผิดชอบต่อสังคม	4.08	0.67	มาก
รวม	**4.21**	**0.63**	**มากที่สุด**

จากตารางที่ 1 พบว่า ความเห็นของพนักงานเทศบาลตำบลที่ปฏิบัติงานในเขตจังหวัดสมุทรสาคร โดยรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{x}$ = 4.21, S.D. = 0.63) หากพิจารณารายด้านพบว่า คุณภาพชีวิตในการทำงานอยู่ในระดับมากที่สุด จำนวน 2 ด้าน โดยมีความเห็นด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานอยู่ในระดับมากที่สุด (x = 4.37, S.D. = 0.52) รองลงมาคือ ด้านการพัฒนาขีดความสามารถของบุคลากร (x = 4.22, S.D. = 0.59) และหากพิจารณารายด้านพบว่า คุณภาพชีวิตในการทำงานอยู่ในระดับมาก จำนวน 6 ด้าน โดยมีความเห็นด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม (x = 4.17 , S.D. = 0.58) ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในหน้าที่การงาน (x = 4.13, S.D. = 0.72) ด้านบูรณาการทางสังคมหรือการทำงานร่วมกัน (x = 4.09, S.D. = 0.62) ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตกับการทำงาน (= 4.08, S.D. = 0.73) ด้านลักษณะงานที่เป็นประโยชน์ต่อสังคม (x = 4.08, S.D. = 0.67) และด้านที่มีระดับความคิดเห็นน้อยที่สุด คือ ด้านสิทธิส่วนบุคคลและประชาธิปไตยในองค์กร (x = 4.03, S.D. = 0.61) ตามลำดับ

ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบคุณภาพชีวิตในการทำงาน ของพนักงานเทศบาลตำบลในเขตจังหวัดสมุทรสาคร จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

การเปรียบเทียบความเห็นของพนักงานเทศบาลตำบลในเขตจังหวัดสมุทรสาคร จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ จากผลการทดสอบความแตกต่างระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานเทศบาลตำบลในเขตจังหวัดสมุทรสาครที่มีเพศแตกต่างกัน พบว่าในภาพรวมมีค่า Sig. เกินกว่า 0.05 พนักงานเทศบาลตำบลในเขตจังหวัดสมุทรสาครที่มีเพศแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่าพนักงานเทศบาลตำบลในเขตจังหวัดสมุทรสาครที่มีเพศแตกต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงานด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรมด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานด้านการพัฒนาขีดความสามารถของบุคลากรด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในหน้าที่การงานด้านบูรณาการทางสังคมหรือการทำงานร่วมกันด้านสิทธิส่วนบุคคลและประชาธิปไตยในองค์กรด้านความสมดุลระหว่างชีวิตกับการทำงานและด้านลักษณะงานที่เป็นประโยชน์ต่อสังคม/ความรับผิดชอบต่อสังคมไม่แตกต่างกันอย่างไรก็ตามพนักงานเทศบาลตำบลในเขตจังหวัดสมุทรสาครที่มีเพศแตกต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานเทศบาลตำบลในเขตจังหวัดสมุทรสาครด้านลักษณะงานที่เป็นประโยชน์ต่อสังคม/ความรับผิดชอบต่อสังคมแตกต่างกัน

ผลการเปรียบเทียบคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานเทศบาลตำบลในเขตจังหวัดสมุทรสาคร จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ ระดับประเภทตำแหน่ง ระดับเงินเดือน และระยะเวลาในการปฏิบัติราชการ มีความคิดเห็นที่แตกต่างกัน ดังนี้

ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความเห็นเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานเทศบาลตำบลในเขตจังหวัดสมุทรสาคร จำแนกตามอายุ

ผลการทดสอบความแตกต่างระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานเทศบาลตำบลในเขตจังหวัดสมุทรสาครที่มีอายุแตกต่างกัน พบว่า ในภาพรวมมีค่า Sig. เกินกว่า 0.05 พนักงานเทศบาลตำบลในเขตจังหวัดสมุทรสาครที่มีอายุแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านการพัฒนาขีดความสามารถของบุคลากร ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในหน้าที่การงาน ด้านบูรณาการทางสังคมหรือการทำงานร่วมกัน ด้านสิทธิส่วนบุคคลและประชาธิปไตยในองค์กร ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตกับการทำงาน และด้านลักษณะงานที่เป็นประโยชน์ต่อสังคม/ความรับผิดชอบต่อสังคมไม่แตกต่างกัน

ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความเห็นเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานเทศบาลตำบลในเขตจังหวัดสมุทรสาคร จำแนกตามระดับประเภทตำแหน่ง

ผลการทดสอบความแตกต่างระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานเทศบาลตำบลในเขตจังหวัดสมุทรสาครที่มีระดับประเภทตำแหน่งแตกต่างกัน พบว่า ในภาพรวมมีค่า Sig. เกินกว่า 0.05 พนักงานเทศบาลตำบลในเขตจังหวัดสมุทรสาครที่มีระดับประเภทตำแหน่งแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพชีวิตในการทำงาน ด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านการพัฒนาขีดความสามารถของบุคลากร ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในหน้าที่การงาน ด้านบูรณาการทางสังคมหรือการทำงานร่วมกัน ด้านสิทธิส่วนบุคคลและประชาธิปไตยในองค์กร ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตกับการทำงาน และด้านลักษณะงานที่เป็นประโยชน์ต่อสังคม/ความรับผิดชอบต่อสังคมไม่แตกต่างกัน

ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความเห็นเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานเทศบาลตำบลในเขตจังหวัดสมุทรสาคร จำแนกตามระดับเงินเดือน

ผลการทดสอบความแตกต่างระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานเทศบาลตำบลในเขตจังหวัดสมุทรสาครที่มีระดับเงินเดือนแตกต่างกัน พบว่า ในภาพรวมมีค่า Sig. เกินกว่า 0.05 พนักงานเทศบาลตำบลในเขตจังหวัดสมุทรสาครที่มีระดับเงินเดือนแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านการพัฒนาขีดความสามารถของบุคลากร ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในหน้าที่การงาน ด้านบูรณาการทางสังคมหรือการทำงานร่วมกัน ด้านสิทธิส่วนบุคคลและประชาธิปไตยในองค์กร ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตกับการทำงานและด้านลักษณะงานที่เป็นประโยชน์ต่อสังคม/ความรับผิดชอบต่อสังคมไม่แตกต่างกัน

ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความเห็นเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานเทศบาลตำบลในเขตจังหวัดสมุทรสาคร จำแนกตามระดับเวลาในการปฏิบัติราชการ

ผลการทดสอบความแตกต่างระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานเทศบาลตำบลในเขตจังหวัดสมุทรสาครที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติราชการแตกต่างกัน พบว่า ในภาพรวมมีค่า Sig. เกินกว่า 0.05 แสดงให้เห็นว่าพนักงานเทศบาลตำบลในเขตจังหวัดสมุทรสาครที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติราชการแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณารายด้าน พนักงานเทศบาลตำบลในเขตจังหวัดสมุทรสาครที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติราชการแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในหน้าที่การงาน ด้านบูรณาการทางสังคมหรือการทำงานร่วมกัน ด้านสิทธิส่วนบุคคลและประชาธิปไตยในองค์กร ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตกับการทำงาน และด้านลักษณะงานที่เป็นประโยชน์ต่อสังคม/ความรับผิดชอบต่อสังคมไม่แตกต่างกัน แต่แตกต่างกันในด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม และด้านการพัฒนาขีดความสามารถของบุคลากร

ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงานและความผูกพันในองค์กรของพนักงานเทศบาลตำบลในเขตจังหวัดสมุทรสาคร

การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงานและความผูกพันในองค์กรของพนักงานเทศบาลตำบลในเขตจังหวัดสมุทรสาคร วิเคราะห์ความสัมพันธ์โดยใช้สถิติ Pearson Correlation ในการทดสอบที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

ตารางที่ 2 แสดงผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงานและความผูกพันในองค์กรของพนักงานเทศบาลตำบลในเขตจังหวัดสมุทรสาครโดยรวม

(n=180)

ปัจจัยด้านความผูกพันในองค์กร	คุณภาพชีวิตในการทำงาน		
	r	Sig	ระดับความสัมพันธ์
ด้านความเชื่อมั่นและยอมรับในเป้าหมายค่านิยมขององค์กร	0.297	0.000**	ต่ำ
ด้านความเต็มใจที่จะใช้ความพยายามอย่างเต็มความสามารถเพื่อประโยชน์ขององค์กร	0.533	0.000**	ปานกลาง
ด้านความต้องการที่จะคงอยู่เป็นสมาชิกขององค์กรต่อไป	0.845	0.000**	สูง
รวม	**0.830**	**0.000****	**สูง**

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01

จากตารางที่ 2 พบว่า การวิเคราะห์ความสัมพันธ์โดยใช้สถิติ Pearson Correlation ในการทดสอบที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01 พบว่า ปัจจัยด้านความผูกพันในองค์กร ได้แก่ ด้านความเชื่อมั่นและยอมรับในเป้าหมายค่านิยมขององค์กร ด้านความเต็มใจที่จะใช้ความพยายามอย่างเต็มความสามารถเพื่อประโยชน์ขององค์กร และด้านความต้องการที่จะคงอยู่เป็นสมาชิกขององค์กรต่อไปโดยรวมและรายด้าน มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานเทศบาลตำบลในเขตจังหวัดสมุทรสาคร โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านความต้องการที่จะคงอยู่เป็นสมาชิกขององค์กรต่อไป ด้านความเต็มใจที่จะใช้ความพยายามอย่างเต็มความสามารถเพื่อประโยชน์ขององค์กร และด้านความเชื่อมั่นและยอมรับในเป้าหมายค่านิยมขององค์กรตามลำดับ

อภิปรายผล

ผลการประเมินระดับคุณภาพชีวิตในการทำงาน ของพนักงานเทศบาลตำบลในเขตจังหวัดสมุทรสาครอยู่ในระดับมากที่สุด และด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานอยู่ในระดับมากที่สุดเป็นอันดับหนึ่ง ทั้งนี้เนื่องจากพนักงานเทศบาลตำบลในเขตจังหวัดสมุทรสาครได้รับการส่งเสริมจากองค์กร เช่น สถานที่ทำงานมีระบบรักษาความปลอดภัยอย่างเคร่งครัด สถานที่ทำงานมีบรรยากาศที่เอื้อต่อการปฏิบัติงานและสถานที่ทำงานมีสภาพแวดล้อมที่ไม่ส่งผลเสียต่อสุขภาพจึงทำให้พนักงานเทศบาลตำบลในเขตจังหวัด-สมุทรสาครมีคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ดีขึ้น สำหรับด้านที่มีความเห็นน้อยที่สุด คือ ด้านสิทธิส่วนบุคคลและประชาธิปไตยในองค์กรทั้งนี้อาจเกิดจากพนักงานเทศบาลขาดอิสระในการพูดหรือแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับงาน ไม่ยอมรับความขัดแย้งทางความคิดของเพื่อนร่วมงานและไม่เคารพการตัดสินใจโดยใช้มติเสียงส่วนใหญ่ซึ่งไม่เป็นไปตามงานวิจัยของมุสตอฟา หมัดบินเฮด (2565) ได้ศึกษาถึงคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรภาครัฐอำเภอบางแก้วจังหวัดพัทลุง โดยผลการวิจัยพบว่า มีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก คิดเป็นค่าเฉลี่ย 3.70

ผลการเปรียบเทียบคุณภาพชีวิตในการทำงาน ของพนักงานเทศบาลตำบลในเขตจังหวัดสมุทรสาครจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับประเภทตำแหน่ง ระดับเงินเดือน และระยะเวลาในการปฏิบัติราชการ (1) พนักงานเทศบาลตำบลในเขตจังหวัดสมุทรสาครที่มีเพศแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานไม่แตกต่างกัน ซึ่งสามารถอธิบายได้ว่า คุณภาพชีวิตในการทำงาน ของพนักงานเทศบาลตำบลในเขตจังหวัดสมุทรสาคร ไม่ได้ขึ้นอยู่กับปัจจัยด้านเพศเป็นสำคัญ (2) พนักงานเทศบาลตำบลในเขตจังหวัดสมุทรสาครที่มีอายุ ระดับประเภทตำแหน่ง ระดับเงินเดือน และระยะเวลาในการปฏิบัติราชการแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานในภาพรวมแตกต่างกัน ซึ่งสามารถอธิบายได้ว่า อายุ ระดับประเภทตำแหน่ง ระดับเงินเดือน และระยะเวลาในการปฏิบัติราชการ เป็นส่วนหนึ่งในการกำหนดหรือวัดคุณภาพชีวิตในการทำงาน ของพนักงานเทศบาลตำบลในเขตจังหวัดสมุทรสาคร

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้ประโยชน์

ข้อเสนอแนะจากความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่าง พนักงานเทศบาลตำบลในเขตจังหวัดสมุทรสาคร คือ การมีคุณภาพชีวิตที่ดี จะส่งผลต่อความผูกพันในการทำงานของบุคลากรในองค์กร ดังนั้น ผู้บริหารควรบริหารงานอย่างมีความยุติธรรมปฏิบัติต่อบุคลากรทุกระดับทุกตำแหน่งอย่างเหมาะสมและเท่าเทียม ให้บุคลากรมีสิทธิและเสรีภาพในการพูดหรือแสดงความคิดเห็นซึ่งเป็นสิทธิพื้นฐานของระบบประชาธิปไตย เมื่อองค์กรมีความเสมอภาคบุคลาจะเคารพในสิทธิ์ส่วนบุคคลและยอมรับฟังความคิดเห็นส่วนใหญ่ของผู้อื่น ทำให้ลดความขัดแย้งทางความคิดเห็นของเพื่อนร่วมงานได้

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

ควรมีการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน รวมถึงศึกษาอุปสรรคและวิธีการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นภายในองค์กร เพื่อให้บุคลากรมีคุณภาพชีวิตที่ดี เกิดความผูกพันต่อองค์กร เป็นแนวทางในการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานและรักษาบุคลากรให้คงอยู่กับองค์กรตลอดไป

บรรณานุกรม

นรินทร์ อบแพทย์. (2563). *คุณภาพชีวิตในการทำงาน: กรณีศึกษา บุคลากรในองค์การบริหารส่วนจังหวัดระนอง* [สารนิพนธ์ปริญญารัฐประศาสตรมหาบัณฑิต, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย]. https://digital.car.chula.ac.th/cgi/viewcontent.cgi?article=8496&context=chulaetd

สถาบันส่งเสริมความปลอดภัย อาชีวอนามัยและสภาพแวดล้อมในการทำงาน. (2562, 7 กุมภาพันธ์). *คุณภาพชีวิตในการทำงาน (Quality Of Work Life).* https://www.tosh.or.th/index.php/blog/item/475-quality-of-working-life

เอกลักษณ์ ชุมภูชัย. (2561). *การศึกษาคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กร กรณีศึกษาพนักงานที่ทำงานอยู่ภายในการดูแลของบริษัท สกิลพาวเวอร์ เซอร์วิส (ประเทศไทย) จำกัด (แมนพาวเวอร์ สาขาลำพูน)* [วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์]. มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่.

ชนิกานต์ สุวรรณทรัพย์. (2564). *ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านคุณภาพชีวิตในการทำงานกับความผูกพันของพนักงานธนาคารเอกชนสำนักงานใหญ่ แห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร ในช่วงสถานการณ์แพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19)* [สารนิพนธ์ปริญญาการจัดการมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์]. มหาวิทยาลัยมหิดล.

มุสตอฟา หมัดบินเฮด. (2565). *คุณภาพชีวิตในการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรภาครัฐอำเภอบางแก้วจังหวัดพัทลุง* [สารนิพนธ์ปริญญารัฐประศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์]. มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.

จินต์จุฑา จันทร์ประสิทธิ์. (2559). *การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของบุคลากรทางการศึกษา* [วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์]. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์.

อนุดิษฐ์ ฐานไชยกร. (2562). (มกราคม-มิถุนายน 2562). ความผูกพันในองค์การ. *วารสารวิชาการร้อยแก่นสาร, 4*(1), 35.

การจัดการการพัฒนาสมรรถนะการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบล ในพื้นที่อำเภอหนองหญ้าปล้อง จังหวัดเพชรบุรี

Management and Development of Administrative Competencies of the Subdistrict Administrative Organization in the Area of Nong Ya Plong District, Phetchaburi Province

ทวีชัย เรืองศรี[1] และฐิติมา โห้ลำยอง[2]

Taweechai Ruangsri[1] and Thitima Holumyong[2]

นักศึกษา หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต[1]

อาจารย์ประจำ หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต[2]

วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์[1,2]

E-mail: offze22@gmail.com[1]

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ 3 ประการ (1) เพื่อศึกษาการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลในพื้นที่อำเภอหนองหญ้าปล้อง จังหวัดเพชรบุรี (2) เพื่อระบุปัญหาสมรรถนะการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลในพื้นที่อำเภอหนองหญ้าปล้อง จังหวัดเพชรบุรี (3) เพื่อเสนอแนวทางการจัดการการพัฒนาสมรรถนะการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลในพื้นที่อำเภอหนองหญ้าปล้อง จังหวัดเพชรบุรี การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) ข้อมูลที่เก็บรวบรวมได้จากการสัมภาษณ์เชิงลึกผู้ให้ข้อมูลสำคัญ จำนวน 10 คน ได้แก่บุคลากรขององค์การบริหารส่วนตำบล บุคลากรของหน่วยงานที่ดำเนินงานร่วมกับองค์การบริหารส่วนตำบล ประชาชนในเขตความรับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบล ผลการวิจัย (1) ด้านการจัดการการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบล ผลการศึกษาพบว่าการบริหารงานมีความต้องการด้านโครงสร้างพื้นฐาน ถนน ระบบน้ำประปา การช่วยเหลือประชาชนในเรื่องต่าง ๆ ให้เป็นไปตามระเบียบ กฎหมาย ข้อบังคับ เพื่อประโยชน์ของประชาชน การบริหารงานคำนึงถึงการบริการสาธารณะ (2) ปัญหาการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลในพื้นที่อำเภอหนองหญ้าปล้องพบปัญหาทั้งหมดดังนี้ (ก) ด้านบุคลากรมีสมรรถนะในระดับมืออาชีพ (ข) ด้านองค์กรที่ทันสมัยและมีขีดสมรรถนะสูง (3) แนวทางการการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลในพื้นที่อำเภอหนองหญ้าปล้อง การพัฒนาส่งเสริมความรู้ทางเทคโนโลยีและการเปลี่ยนแปลงของโลกที่เข้าสู่ระบบคอมพิวเตอร์และระบบดิจิตอลให้บุคลากรมีความรู้ความสามารถในการนำเทคโนโลยีมาใช้ คำนึงคุณธรรมจริยธรรมตามหลักธรรมาภิบาล นำไปปฏิบัติ พัฒนาบริการสาธารณะ โครงสร้างพื้นฐาน เช่น ถนน ระบบน้ำประปา เป็นการตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนมีความสำคัญของการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลภายในอำเภอหนองหญ้าปล้อง

คำสำคัญ: การจัดการ สมรรถนะ การบริหารงาน อำเภอหนองหญ้าปล้อง จังหวัดเพชรบุรี

Abstract

This research has 3 purposes: (1) to study the management of the Subdistrict Administrative Organization in the area of Nong Ya Plong District, Phetchaburi Province (2) to identify problems in the management of the Subdistrict Administrative Organization in the area of Nong Ya Plong District, Phetchaburi Province (3) To propose guidelines for managing the development of administrative competency of the Subdistrict Administrative Organization in the area of Nong Ya Plong District. Phetchaburi Province This research is qualitative research (Qualitative Research). Data was collected from in-depth interviews The 10 key informants included personnel of the Subdistrict Administrative Organization. Personnel of agencies that work together with the Subdistrict Administrative Organization People in the area of responsibility of the administrative organization. Research results (1) Management aspect of the Subdistrict Administrative Organization The results of the study found that The administration has needs in terms of infrastructure, roads, water supply systems, and assistance to the people in various matters in accordance with rules, laws, and regulations for the benefit of the people. The administration takes into account public services (2) Administrative problems of the Subdistrict Administrative Organization in the area of Nong Ya Plong District. All problems were found as follows: (a) Personnel with professional competencies (b) Organizations that are modern and have high competencies (3) Guidelines for the administration of the Subdistrict Administrative Organization in the area of Nong Ya Plong District. Developing and promoting technological knowledge and changes in the world that enters the computer system and digital systems, giving personnel the knowledge and ability to use technology. Consider morality and ethics according to the principles of good governance Put it into practice and develop public services. Infrastructure such as roads and water systems is a response to the needs of the people and is an important aspect of the administration of the Subdistrict Administrative Organization within Nong Ya Plong District.

Keywords: Management, competency, administration, Nong Ya Plong district, Phetchaburi province

บทนำ

องค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งจัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 รับผิดชอบจัดบริการสาธารณะพื้นที่ในเขตตำบล ซึ่งไม่อยู่ในเขตเทศบาลหรือสุขาภิบาล มีจำนวนทั้งสิ้น 6,157 แห่งจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทั้งหมด 7,853 แห่ง

จึงถือเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีจำนวนมากที่สุดและให้บริการครอบคลุมพื้นที่ส่วนใหญ่ของประเทศ โดยเฉพาะในพื้นที่ชนบท และปัจจุบันบทบาทของ องค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.).ในการพัฒนาท้องถิ่นได้รับการขยายและถ่ายโอนให้มารับผิดชอบดำเนินการเองมากยิ่งขึ้น ตามพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2543 ซึ่งมีแผนถ่ายโอนการกิจให้แก่อบต. 147 เรื่อง ครอบคลุมการพัฒนา 6 ด้าน (สืบวงศ์ กาฬวงศ์, 2554)

การจัดบริการสาธารณะโดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในประเทศไทยตามพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 ได้มีการกำหนดอำนาจและหน้าที่ในการจัดบริการสาธารณะให้องค์การบริหารส่วนจังหวัด เทศบาล เมืองพัทยา องค์การบริการส่วนตำบล และกรุงเทพมหานคร มีอำนาจและหน้าที่ในการจัดบริการสาธารณะให้เป็นไปตามที่ได้รับมอบหมาย และกำหนดให้รัฐบาลเป็นผู้จัดสรรเงินอุดหนุนและเงินจากการจัดสรรภาษีและอากร เพื่อให้การดำเนินการด้านบริการสาธารณะเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ (พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542, 2542) โดยภารกิจที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้รับการถ่ายโอนจากรัฐแบ่งออกได้เป็น 4 ด้านหลัก คือ ด้านการจัดบริการสาธารณะที่เกี่ยวกับโครงสร้างพื้นฐาน เช่น การสร้างถนน ทางระบายน้ำ ไฟฟ้าสาธารณะ และการบริหารจัดการแหล่งน้ำเพื่อการเกษตร ด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิต เช่น การบริการศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก การบริการสาธารณะสุขมูลฐาน การจัดการศึกษาท้องถิ่น และการบริการสถานที่พักผ่อนหย่อนใจในท้องถิ่น ด้านการจัดระเบียบชุมชน สังคม และรักษาความสงบ เช่น การป้องกันอุบัติภัยทางถนน การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย และการจัดบริการห้องน้ำสาธารณะในท้องถิ่น และด้านสุดท้ายคือ ด้านการลงทุน ทรัพยากร สิ่งแวดล้อม และศิลปวัฒนธรรม เช่น การส่งเสริมการท่องเที่ยวและอาชีพ การพัฒนาป่าชุมชน และการส่งเสริมศาสนา ศิลปวัฒนธรรม และจารีตประเพณีท้องถิ่น เป็นต้น (กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น, 2550)

อำเภอหนองหญ้าปล้อง จังหวัดเพชบุรี เดิมมีฐานะเป็นกิ่งอำเภอเป็นมาตั้งแต่ปี พ.ศ. 2515 โดยการแยกพื้นที่การปกครองบางตำบลในอำเภอเขาย้อย และมีประกาศจากกระทรวงมหาดไทยจัดตั้งเป็นกิ่งอำเภอหนองหญ้าปล้อง เมื่อวันที่ 4 กรกฎาคม พ.ศ. 2515 โดยขึ้นอยู่กับการปกครองของอำเภอเขาย้อย ต่อมาจึงได้รับการยกฐานะเป็นอำเภอหนองหญ้าปล้อง เมื่อวันที่ 21 พฤษภาคม พ.ศ. 2533 อำเภอหนองหญ้าปล้องแบ่งเขตการปกครองย่อยออกเป็น 4 ตำบล 31 หมู่บ้าน ได้แก่ ตำบลหนองหญ้าปล้อง ตำบลยางน้ำกลัดเหนือ ตำบลยางน้ำกลัดใต้ และตำบลท่าตะคร้อ (พระราชกฤษฎีกาตั้งอำเภออำเภอหนองหญ้าปล้อง พ.ศ. 2533, 2533) องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมี 3 แห่ง

องค์การบริหารส่วนตำบลหนองหญ้าปล้อง ตั้งอยู่ที่ 366 หมู่ที่ 4 ตำบลหนองหญ้าปล้อง อำเภอหนองหญ้าปล้อง จังหวัดเพชรบุรี โดยองค์การบริหารส่วนตำบลหนองหญ้าปล้อง มีเนื้อที่ในเขตรับผิดชอบจำนวน 48,850 ไร่ หรือประมาณ 78.16 ตารางกิโลเมตร แบ่งเขตการปกครองเป็น 11 หมู่บ้าน มีประชากรที่มีทะเบียนบ้านอยู่ในเขตพื้นที่ จำนวน 7,067 คน (ชาย 3,558 คน, หญิง 3,509 คน) จำนวนครัวเรือน 3,314 ครัวเรือน (องค์การบริหารส่วนตำบลหนองหญ้าปล้อง, 2565)

องค์การบริหารส่วนตำบลท่าตะคร้อ ตั้งอยู่ที่ 319 หมู่ที่ 8 ตำบลท่าตะคร้อ อำเภอหนองหญ้าปล้อง จังหวัดเพชรบุรี โดยองค์การบริหารส่วนตำบลท่าตะคร้อ มีเนื้อที่ในเขตรับผิดชอบ จำนวน 46,250 ไร่ หรือประมาณ 74.00 ตารางกิโลเมตร แบ่งเขตการปกครองเป็น 8 หมู่บ้าน มีประชากรที่มีทะเบียนบ้านอยู่ในเขตพื้นที่ จำนวน 4,171 คน (ชาย 2,051 คน, หญิง 2,120 คน) จำนวนครัวเรือน 1,691 ครัวเรือน (องค์การบริหารส่วนตำบลท่าตะคร้อ, ม.ป.ป.)

องค์การบริหารส่วนตำบลยางน้ำกลัดใต้ ตั้งอยู่ที่ 36 หมู่ที่ 2 ตำบลยางน้ำกลัดใต้ อำเภอหนองหญ้าปล้อง จังหวัดเพชรบุรี โดยองค์การบริหารส่วนตำบลยางน้ำกลัดใต้ มีหน้าที่ดูแล 2 ตำบลได้แก่ ตำบลยางน้ำกลัดเหนือ มีเนื้อที่ในเขตรับผิดชอบจำนวน 416,875 ไร่ หรือประมาณ 667.00 ตารางกิโลเมตร แบ่งเขตการปกครองเป็น 5 หมู่บ้าน มีประชากรที่มีทะเบียนบ้านอยู่ในเขตพื้นที่ จำนวน 2,260 คน (ชาย 1,120 คน หญิง 1,140 คน) จำนวนครัวเรือน 1,009 ครัวเรือน และตำบลตำบลยางน้ำกลัดใต้ มีเนื้อที่ในเขตรับผิดชอบจำนวน 261,875 ไร่ หรือประมาณ 419.00 ตารางกิโลเมตร แบ่งเขตการปกครองเป็น 7 หมู่บ้าน มีประชากรที่มีทะเบียนบ้านอยู่ในเขตพื้นที่ จำนวน 2,963 คน (ชาย 1,507 คน, หญิง 1,456 คน) จำนวนครัวเรือน 1,198 ครัวเรือน (องค์การบริหารส่วนตำบลยางน้ำกลัดใต้, ม.ป.ป.)

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลในพื้นที่อำเภอหนองหญ้าปล้อง จังหวัดเพชรบุรี
2. เพื่อระบุปัญหาสมรรถนะการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลในพื้นที่อำเภอหนองหญ้าปล้อง จังหวัดเพชรบุรี
3. เพื่อเสนอแนวทางการจัดการการพัฒนาสมรรถนะการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลในพื้นที่อำเภอหนองหญ้าปล้อง จังหวัดเพชรบุรี

การทบทวนวรรณกรรม

กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น

หลักการกระจายอำนาจให้แก่ราชการส่วนท้องถิ่นเริ่มปรากฏขึ้นอย่างชัดเจนนับแต่รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2540 กำหนดให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีความเป็นอิสระ ในการกำหนดนโยบาย การปกครอง การบริหาร การบริหารงานบุคคล การเงินและการคลัง และมีอำนาจของตนเองโดยเฉพาะ รวมทั้งพัฒนาการกระจายอำนาจเพิ่มขึ้นให้แก่ท้องถิ่นอย่างต่อเนื่อง โดยกำหนดให้มีกฎหมายกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจขึ้น ซึ่งกฎหมายดังกล่าวได้กำหนดอำนาจหน้าที่ ในการจัดระบบบริการสาธารณะระหว่างรัฐกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และระหว่างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นด้วยกันเอง รวมทั้งกำหนดการจัดสรรสัดส่วนภาษีและอากรระหว่างรัฐกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอีกด้วย (รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ.2540) ต่อมารัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2550 ได้กำหนดให้

รัฐต้องให้ความเป็นอิสระ แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามหลักการปกครองตนเองตามเจตนารมณ์ของประชาชนในท้องถิ่น ส่งเสริมให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นหน่วยงานหลักในการจัดทำบริการสาธารณะและมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ แก้ไขปัญหาในพื้นที่ รวมทั้งกำหนดให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีอำนาจหน้าที่โดยทั่วไปในการดูแล และจัดทำบริการสาธารณะเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่น และมีความเป็นอิสระในการกำหนดนโยบาย การบริหาร การจัดทำบริการสาธารณะ การบริหารงานบุคคล การเงินการคลัง และมีอำนาจหน้าที่ของตนเอง โดยเฉพาะ โดยต้องคำนึงถึงความสอดคล้องกับการพัฒนาของจังหวัดและประเทศเป็นส่วนรวม (รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ.2550) สำหรับรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2560 ยังคงให้ความสำคัญกับหลักการกระจาย อำนาจให้แก่ราชการส่วนท้องถิ่น โดยกำหนดให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีหน้าที่และอำนาจดูแลและจัดทำบริการสาธารณะ และกิจกรรมสาธารณะเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นตามหลักการพัฒนาอย่างยั่งยืน และการจัดทำบริการสาธารณะและกิจกรรมสาธารณะใดที่สมควรให้เป็นหน้าที่และอำนาจโดยเฉพาะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแต่ละรูปแบบ หรือให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นหน่วยงานหลักในการดำเนินการใด ให้เป็นไปตามที่กฎหมายบัญญัติซึ่งต้องสอดคล้องกับรายได้ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนั้นด้วย (รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ.2560)

หลักการกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น

แผนปฏิบัติราชการ 5 ปี (พ.ศ. 2566 - 2570) ของกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น จัดทำขึ้นเพื่อใช้เป็นกรอบแนวทางในการปฏิบัติราชการให้เกิดผลสัมฤทธิ์ และสนับสนุนการขับเคลื่อน การดำเนินงานตามยุทธศาสตร์ชาติ นโยบายรัฐบาล ยุทธศาสตร์กระทรวงมหาดไทย และยุทธศาสตร์ ของกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นไปสู่การปฏิบัติอย่างเป็นรูปธรรม ซึ่งเป็นไปตามอำนาจหน้าที่ที่ระบุไว้ใน พระราชบัญญัติปรับปรุงกระทรวง ทบวง กรม พ.ศ. 2545 มาตรา 30 ทั้งนี้ แผนปฏิบัติราชการ 5 ปี (พ.ศ. 2566 - 2570) ของกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นยังสามารถใช้เป็นเครื่องมือในการติดตามความสำเร็จ ของการดำเนินงาน อันจะทำให้การปฏิบัติงานสามารถตอบสนองต่อบริบทที่เปลี่ยนแปลงในมิติ ต่าง ๆ ในปัจจุบันได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งเนื้อหาของ แผนปฏิบัติราชการ 5 ปี (พ.ศ. 2566 - 2570) ของกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นประกอบด้วยเนื้อหาสำคัญ 4 ส่วน ได้แก่ ส่วนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐาน ของกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น ประกอบด้วย โครงสร้างของกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น อำนาจหน้าที่และภารกิจของกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์สภาพแวดล้อม ของกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น ประกอบด้วย การวิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายใน การวิเคราะห์ สภาพแวดล้อมภายนอกส่วนที่ 3 ทิศทางของกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น ประกอบด้วย วิสัยทัศน์พันธกิจ ค่านิยมหลัก ประเด็นยุทธศาสตร์ เป้าประสงค์ และกลยุทธ์ ทิศทางกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น พ.ศ. 2566 - 2570 แผนผังความเชื่อมโยง และส่วนที่ 4 แผนงาน/โครงการของกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น ประกอบด้วย บัญชีสรุปโครงการ/กิจกรรมตามแผนปฏิบัติราชการ 5 ปี (พ.ศ. 2566 - 2570) โดยกำหนด 5 ประเด็นยุทธศาสตร์

ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 1 การบริหารตามหลักธรรมาภิบาล องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีการบริหารจัดการตามหลักธรรมาภิบาล

ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 2 ให้บริการสาธารณะได้อย่างมีประสิทธิภาพ เพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการภารกิจและการจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 3 บุคลากรมีสมรรถนะในระดับมืออาชีพ ส่งเสริม สนับสนุน และพัฒนาระบบบริหารงานบุคคลขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ให้มีประสิทธิภาพ

ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 4 ระเบียบกฎหมายและระบบการเงินการคลังมีความพร้อมรับการเปลี่ยนแปลง พัฒนาระบบการเงินการคลังที่มีประสิทธิภาพ และสอดคล้องตามหลักธรรมาภิบาล

ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 5 เป็นองค์กรที่ทันสมัยและมีขีดสมรรถนะสูง คือ กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น มีนวัตกรรมทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและระบบฐานข้อมูล สารสนเทศเพื่อรองรับการพัฒนาดิจิทัล และสอดคล้องตามแนวทาง Thailand 4.0 และการอำนวย ความสะดวกในการพัฒนาองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นโดยการพัฒนา Application เพื่อยกระดับ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเพิ่มมากขึ้น

กรอบแนวคิด



รูปที่ 1 กรอบแนวคิด

ที่มา: กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น (ม.ป.ป.)

ระเบียบวิธีการวิจัย

การศึกษานี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพใช้แบบสัมภาษณ์กึ่งโครงสร้างเป็นเครื่องมือในการวิจัยสำหรับการเก็บข้อมูล เป็นการการวิเคราะห์ข้อมูล การสัมภาษณ์แบบสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key Informants) โดยใช้เกณฑ์คุณลักษณะเพื่อให้เหมาะกับวัตถุประสงค์ของการวิจัยที่ต้องการลงลึก (ชาย โพธิสิตา, 2564) โดยกลุ่มผู้ให้ข้อมูลคือ บุคลากรขององค์การบริหารส่วนตำบล บุคลากรของหน่วยงานที่ดำเนินงานร่วมกับองค์การบริหารส่วนตำบล ประชาชนในเขตความรับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลอำเภอหนองหญ้าปล้อง จังหวัดเพชรบุรีหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ในการจัดการการพัฒนาสมรรถนะการ

บริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลในพื้นที่อำเภอหนองหญ้าปล้อง จังหวัดเพชรบุรี จำนวน 10 คน ร่วมกับการสังเกตการณ์ (Observation) การวิเคราะห์ข้อมูล ใช้วิธีการวิเคราะห์แบบแก่นสาระ

ผลการศึกษาและอภิปรายผล

จากการศึกษาสามารถสรุปผลตามวัตถุประสงค์กรวิจัยได้ดังนี้การบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลในพื้นที่อำเภอหนองหญ้าปล้อง จังหวัดเพชรบุรีพบว่าการบริหารงานควรสนับสนุนพัฒนาส่งเสริมความรู้ทางเทคโนโลยีและการเปลี่ยนแปลงของโลกที่เข้าสู่ระบบคอมพิวเตอร์และระบบดิจิตอลให้บุคลากรมีความรู้ความสามารถในการนำเทคโนโลยีมาใช้ คำนึงคุณธรรมจริยธรรมตามหลักธรรมาภิบาล นำไปปฏิบัติพัฒนาบริการสาธารณะ โครงสร้างพื้นฐาน เช่น ถนน ระบบน้ำประปา เป็นการตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนมีความสำคัญของการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลรวมถึงด้านการพัฒนาสมรรถนะการบริหารงานถึงตามหลักธรรมาภิบาลเทคโนโลยีที่เปลี่ยนแปลงหลักการมีส่วนร่วมระหว่างหน่วยงาน คุณภาพชีวิตของประชาชนในหน้าที่กำกับดูแลและรวมถึงการให้บริการสาธารณะประโยชน์ปฏิบัติงานพัฒนาความรู้ความสามารถในการปฏิบัติหน้าที่ การแก้ไขปัญหาถึงความเดือดร้อนของประชาชนโดยเร่งด่วน การดูแลคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุผู้พิการให้ดีขึ้นรวมถึงการบริหารจัดการน้ำให้ชาวเกษตรกร และบริการในทุกภาคส่วนประกอบด้วย พัฒนาความรู้บุคลากร โครงสร้างพื้นฐาน วิสาหกิจชุมชน กำจัดมูลฝอยสิ่งปฏิกูล สนับสนุนพัฒนาเด็กเล็ก ดูแลเด็ก ผู้สูงอายุและผู้พิการ ส่งเสริมภูมิปัญญท้องถิ่นและวัฒนธรรมของท้องถิ่น

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะจากการวิจัยครั้งนี้ได้นำเสนอเนื้อหาสาระที่เชื่อมโยงกับข้อค้นพบในการวิจัยข้างต้นโดยข้อเสนอแนะในภาพรวมประกอบด้วย 2 ส่วนคือ ข้อเสนอแนะเชิงนโยบายข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติการและข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไปซึ่งมีรายละเอียด ดังนี้

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบายและเชิงปฏิบัติการ

1. การบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลในพื้นที่อำเภอหนองหญ้าปล้องควรดำเนินการบริการประชาชนในการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนรวมถึงการให้บริการทางด้านสาธารณะ

2 การบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลในพื้นที่อำเภอหนองหญ้าปล้อง ควรมีกำนหดนโยบายแผนงานและมีรูปแบบสนับสนุนการทำงานของบุคลากรระดับผู้ปฏิบัติงาน ควรกำหนดแนวทางและในการพัฒนาความรู้ความสามารถของบุคลากรภายในหน่วยงานให้มีความชัดเจนมากขึ้นโดยเน้นความสำคัญของบุคลากรระดับปฏิบัติงานได้รับโอกาสในการพัฒนาความรู้ความสามารถเพื่อพัฒนาความรู้ความสามารถในการทำงาน

3. การบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลในพื้นที่อำเภอหนองหญ้าปล้องควรพัฒนาทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและระบบฐานข้อมูล สารสนเทศเพื่อรองรับการพัฒนาดิจิทัล และสอดคล้องตามแนวทาง Thailand 4.0 และการอำนวย ความสะดวกในการพัฒนาองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยการพัฒนา Application เพื่อยกระดับ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเพิ่มมากขึ้น

4. ด้านการบริหารตามหลักธรรมาภิบาลการบริหารงานควรคำนึงถึงหลักทั้ง 6 ประการ 1) หลักนิติธรรม 2) หลักคุณธรรม 3) หลักความโปร่ง 4) หลักการมีส่วนร่วม 5) หลักสำนึกรับผิดชอบ 6) หลักความคุ้มค่า

5. ด้านให้บริการสาธารณะได้อย่างมีประสิทธิภาพการวางแผนกำหนดนโยบายถึงการให้บริการสาธารณะให้ทั่วทุกพื้นที่ให้มีประสิทธิภาพ

6. ด้านบุคลากรมีสมรรถนะในระดับมืออาชีพส่งเสริมให้บุคลากรได้พัฒนาตนเองให้เหมาะสมตามความสามารถและจัดให้มีงบประมาณพัฒนาอย่างต่อเนื่อง

7. ด้านระเบียบกฎหมายและระบบการเงินการคลังมีความพร้อมรับการเปลี่ยนแปลงกำหนดความพร้อมรับการเปลี่ยนแปลงของระเบียบ กฎหมาย ระบบการเงินการคลังอย่างสม่ำเสมอ

8. ด้านเป็นองค์กรที่ทันสมัยและมีขีดสมรรถนะสูงควรกำหนดนโยบายถึงงบประมาณจัดสรรในการพัฒนาเทคโนโลยีให้ทันสมัย

ข้อเสนอแนะสำหรับการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. ศึกษากลุ่มผู้บริหารขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่เข้ามาปฏิบัติหน้าที่ในการบริหารงานพัฒนาท้องถิ่นการบริหารงานปัญหาและอุปสรรครวมถึงแนวทางในการพัฒนาเพื่อหาผลการศึกษาว่ากลุ่มหารขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่เข้ามาบริหารช่วยให้ท้องถิ่น มีการพัฒนาเป็นไปในทิศทางเดียวกัน หรือไม่

2. ควรศึกษาแนวทางการบริหารงานกลุ่มผู้บริหารขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่เข้ามาปฏิบัติหน้าที่ในองค์การบริหารส่วนตำบลในเชิงลึกโดยการสัมภาษณ์และสังเกตการณ์วิธีการดำเนินชีวิตในสถานที่ทำงานเพื่อค้นหาแนวทางการปฏิบัติตนของบุคลากร

บรรณานุกรม

กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น. (2550). *สรุปสาระสำคัญมาตรฐานการบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น*. กรุงเทพมหานคร: กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น กระทรวงมหาดไทย.

กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น. (ม.ป.ป.). *แผนปฏิบัติราชการ 5 ปี (พ.ศ. 2566 - 2570)* กรุงเทพมหานคร : กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น กระทรวงมหาดไทย. https://www.dla.go.th/visit/additionalplans66-70.pdf

ชาย โพธิสิตา. (2564). *ศาสตร์และศิลป์แห่งการวิจัยเชิงคุณภาพ* (พิมพ์ครั้งที่ 9). กรุงเทพมหานคร: บริษัท อมรินทร์พริ้นติ้ง แอนด์ พับลิชชิ่ง จำกัด (มหาชน).

พระราชกฤษฎีกาตั้งอำเภอห้วยผึ้ง อำเภอวังวิเศษ อำเภอคลองหาด อำเภอป่าบอน อำเภอหนองหญ้าปล้อง อำเภอวังโป่ง อำเภอควนเนียง อำเภอหนองหญ้าไซ อำเภอบ้านนาเดิม อำเภอทุ่งฝน อำเภอสร้างคอม และอำเภอทองแสนขัน พ.ศ. 2533. (2533, 21 พฤษภาคม). *ราชกิจจานุเบกษา.* เล่ม 107 ตอนที่ 83. หน้า 1-4.

พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542. (2542, 17 พฤศจิกายน). *ราชกิจจานุเบกษา.* เล่ม 116 ตอนที่ 114 ก. หน้า 48 - 66.

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2540. (2540, 11 ตุลาคม). *ราชกิจจานุเบกษา.* เล่ม 114 ตอนที่ 55. หน้า 73-74.

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2550. (2550, 24 สิงหาคม). *ราชกิจจานุเบกษา.* เล่ม 124 ตอนที่ 47 ก. หน้า 112.

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2560. (2560, 6 เมษายน). *ราชกิจจานุเบกษา.* เล่ม 134 ตอนที่ 40 ก. หน้า 74-75.

สืบวงศ์ กาฬวงศ์. (2554). *ตัวแบบสมรรถนะผู้นำเชิงยุทธศาสตร์ของนายกองค์การบริหารส่วนตำบล* [วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรดุษฎีบัณฑิต สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์]. คลังปัญญา สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. http://repository.nida.ac.th/handle/662723737/951

องค์การบริหารส่วนตำบลท่าตะคร้อ. (ม.ป.ป.). *สภาพและข้อมูลพื้นฐาน.* http://www.thatakror.go.th/general1.php

องค์การบริหารส่วนตำบลยางน้ำกลัดใต้. (ม.ป.ป.). *ข้อมูลสภาพทั่วไป.* https://yangtai.go.th/public/list/data/index/menu/1144.

องค์การบริหารส่วนตำบลหนองหญ้าปล้อง. (2565). *สภาพทั่วไป องค์การบริหารส่วนตำบลหนองหญ้าปล้อง*. http://www.saonongyaplong.go.th/site/index.php?option=com_content&view=article&id=49&Itemid=88

การพัฒนาคุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการ กองทะเบียนธุรกิจ กรมพัฒนาธุรกิจการค้า กระทรวงพาณิชย์

Improving the Quality of Working Life of Civil Servants in the Business Registration Division, Department of Business Development, Ministry of Commerce

ชลวรรธ แป้นน้อย[1] และฐิติมา โห้ลำยอง[2]

Chonlawat Pannoi[1] and Thitima Holumyong [2]

นักศึกษาปริญญาโท หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต[1]

อาจารย์ประจำหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต[2]

วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์[1,2]

E-mail: chonlawat.pan@rmutr.ac.th[1]

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ดังนี้ (1) เพื่อพรรณนาคุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการ กองทะเบียนธุรกิจ กรมพัฒนาธุรกิจการค้า กระทรวงพาณิชย์ (2) เพื่อระบุปัญหาที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการ กองทะเบียนธุรกิจ กรมพัฒนาธุรกิจการค้า กระทรวงพาณิชย์ และ (3) เพื่อเสนอแนวทางการพัฒนาคุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการ กองทะเบียนธุรกิจ กรมพัฒนาธุรกิจการค้า กระทรวงพาณิชย์ การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ เก็บรวบรวมข้อมูลได้จากการสัมภาษณ์เชิงลึก ใช้การสังเกตแบบมีส่วนร่วมและไม่มีส่วนร่วม กลุ่มตัวอย่างจำนวน 14 คน ได้แก่ ข้าราชการกองทะเบียนธุรกิจ ระดับบริหาร และปฏิบัติการ วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้กระบวนการวิเคราะห์แก่นสาระ ผลการวิจัยประกอบด้วย (1) ได้รับค่าตอบแทนที่เป็นธรรม แต่ไม่เพียงพอต่อการดำรงชีวิต มีสิ่งแวดล้อมที่ดีและปลอดภัย ได้รับโอกาสการพัฒนาความรู้ความสามารถ มีความเจริญเติบโตและความมั่นคงในตำแหน่ง มีการบูรณาการทางสังคม บรรยากาศในการทำงานดี ได้รับสิทธิขั้นพื้นฐานตามกฎหมาย มีความสมดุลระหว่างชีวิตกับการทำงาน และได้รับการยอมรับจากสังคมในการช่วยพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศ (2) พบปัญหาคุณภาพชีวิตการทำงาน ค่าตอบแทนไม่เพียงพอกับค่าใช้จ่าย อาคารสำนักงานมีสภาพเก่า ทรุดโทรม ผู้ที่ทำงานที่สำนักงานพัฒนาธุรกิจการค้าเขต เสียโอกาสในการเข้าร่วมการอบรม สิทธิที่ได้รับบางอย่างเบิกได้ไม่เต็มจำนวน และความสมดุลระหว่างชีวิตกับการทำงาน (3) แนวทางการพัฒนาคุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการ เพิ่มค่าตอบแทน หรือมีเงินพิเศษเพิ่มเติม ควรปรับปรุงอาคารและอุปกรณ์ อบรมในส่วนที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน และควรจัดการอบรมในรูปแบบออนไลน์ ควรมีสิทธิและสวัสดิการเพิ่มเติม ควรทำงานจากที่ไหนก็ได้ เพื่อทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

คำสำคัญ: คุณภาพชีวิตการทำงาน ข้าราชการ กองทะเบียนธุรกิจ กรมพัฒนาธุรกิจการค้า กระทรวงพาณิชย์

Abstract

This research aims as follows: (1) to describe the quality of working life of civil servants in the Business Registration Division, Department of Business Development, Ministry of Commerce; (2) to identify problems affecting the quality of working life of civil servants in the Business Registration Division, Department of Business Development, Ministry of Commerce; and (3) to propose guidelines for developing the quality of working life of civil servants in the Business Registration Division, Department of Business Development, Ministry of Commerce. This research is qualitative research. Data were collected through in-depth interviews, using participatory and non-participatory observations. The sample consisted of 14 civil servants in the Business Registration Division, executive and operational levels. Data were analyzed using the core analysis process. The research results consisted of (1) receiving fair compensation but not sufficient for living; having a good and safe environment; receiving opportunities to develop knowledge and skills; having growth and stability in the position; being socially integrated; having a good working atmosphere; receiving basic rights according to the law; having a work-life balance; and being accepted by society for helping develop the country's economy. (2) problems were found in the quality of working life: compensation was insufficient to cover expenses; the office building was old and dilapidated; those working at the Business Development Office in the area had no opportunity to participate in training; some rights could not be fully claimed; and work-life balance. (3) guidelines for developing the quality of working life of civil servants include increasing compensation or additional money; improving buildings and equipment; and training related to work. And training should be organized in an online format. There should be additional rights and benefits. You should be able to work from anywhere in order to work efficiently.

Keywords: Quality of working life, government officer, business registration division, department of business development, ministry of commerce

บทนำ

ยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี (พ.ศ. 2561 - 2580) ได้ให้ความสำคัญกับการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของประเทศ โดยกำหนดเป็นยุทธศาสตร์หลัก 1 ใน 6 ด้านของยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี ได้แก่ ยุทธศาสตร์ชาติด้านการพัฒนาและส่งเสริมศักยภาพทรัพยากรมนุษย์ มีเป้าหมายการพัฒนาที่สำคัญเพื่อพัฒนาคนในทุกมิติและในทุกช่วงวัยให้เป็นคนดี เก่ง และมีคุณภาพ โดยคนไทยมีความพร้อมทั้งกาย ใจ สติปัญญา มีการพัฒนา

ที่ดีรอบด้าน และมีสุขภาวะที่ดีในทุกช่วงวัย มีจิตสาธารณะ รับผิดชอบต่อสังคมและผู้อื่น มัธยัสถ์ อดออม โอบอ้อมอารี มีวินัย รักษาศีลธรรม และเป็นพลเมืองดีของชาติ มีหลักคิดที่ถูกต้อง มีทักษะที่จำเป็นในศตวรรษที่ 21 มีทักษะสื่อสารภาษาอังกฤษและภาษาที่ 3 และอนุรักษ์ภาษาท้องถิ่น มีนิสัยรักการเรียนรู้และการพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่องตลอดชีวิต สู่การเป็นคนไทยที่มีทักษะสูง เป็นนวัตกร นักคิด ผู้ประกอบการ เกษตรกรยุคใหม่ และอื่น ๆ โดยมีสัมมาชีพตามความถนัดของตนเอง โดยมีตัวชี้วัดประกอบด้วย (1) การพัฒนาคุณภาพชีวิต สุขภาวะ และความเป็นอยู่ที่ดีของคนไทย (2) ผลสัมฤทธิ์ทางการศึกษาและการเรียนรู้ตลอดชีวิต และ (3) การพัฒนาสังคมและครอบครัวไทย (กองนโยบายและแผน มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์, 2564)

แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 13 (พ.ศ. 2566 - 2570) มีความสอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติ 20 ในด้านการพัฒนาทรัพยากรคน ตามหมุดหมายที่ 12 ไทยมีกำลังคนสมรรถนะสูง มุ่งเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง ตอบโจทย์การพัฒนาแห่งอนาคต โดยมีเป้าหมาย 2 เป้าหมาย ได้แก่ 1) การพัฒนาคนสำหรับโลกยุคใหม่ โดยคนทุกช่วงวัยได้รับการพัฒนาในทุกมิติ การพัฒนากำลังคนสมรรถนะสูงสอดคล้องกับความต้องการของภาคการผลิตเป้าหมาย สามารถสร้างงานอนาคต และสร้างผู้ประกอบการอัจฉริยะที่มีความสามารถในการและใช้เทคโนโลยีและนวัตกรรม 2) การมุ่งสู่สังคมแห่งโอกาสและความเป็นธรรม ด้วยการส่งเสริมการเรียนรู้ตลอดชีวิต ทั้งการพัฒนาระบบนิเวศเพื่อการเรียนรู้ตลอดชีวิต และพัฒนาทางเลือกในการเข้าถึงการเรียนรู้สำหรับผู้ที่ไม่สามารถเรียนในระบบการศึกษาปกติ (สำนักงานสภาพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, 2566)

กองทะเบียนธุรกิจ เป็นหน่วยงานราชการระดับกองในกรมพัฒนาธุรกิจการค้า กระทรวงพาณิชย์ มีอำนาจหน้าที่ดำเนินการและกำกับดูแลเกี่ยวกับการจดทะเบียนนิติบุคคลประเภทห้างหุ้นส่วน และบริษัทจำกัด ตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ กำหนดระเบียบ หลักเกณฑ์ และพัฒนากฎหมาย ระเบียบและวิธีการปฏิบัติงานทะเบียนหุ้นส่วนบริษัท พิจารณา วิเคราะห์ปัญหา และให้ความเห็นการจดทะเบียนห้างหุ้นส่วนบริษัทที่มีข้อพิพาท ข้อโต้แย้ง คำคัดค้าน คำอุทธรณ์ และประเด็นปัญหากฎหมายที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งทำหน้าที่เลขานุการคณะกรรมการวินิจฉัยข้อพิพาทด้านจดทะเบียนธุรกิจในส่วนภูมิภาค และให้คำแนะนำคำปรึกษา ตอบข้อหารือเกี่ยวกับการจดทะเบียนห้างหุ้นส่วนบริษัท โดยแบ่งโครงสร้างหน่วยงานออกเป็น 1 ฝ่าย 5 ส่วน และ 6 สำนักงาน ได้แก่ ฝ่ายบริหารทั่วไป ส่วนวิชาการ ส่วนมาตรฐานงานจดทะเบียน ส่วนส่งเสริมและพัฒนาระบบจดทะเบียนนิติบุคคลดิจิทัล ส่วนพิจารณาข้อพิพาทและแก้ไขข้อโต้แย้ง ส่วนจดทะเบียนธุรกิจกลาง และสำนักงานพัฒนาธุรกิจการค้าเขต 1 - 6 กองทะเบียนธุรกิจเป็นหน่วยงานที่ให้บริการแก่ประชาชนเป็นหลัก โดยมีจุดมุ่งหมายในการให้บริการประชาชนให้มีความสะดวก ถูกต้อง รวดเร็ว ทันสมัย เพื่อให้เกิดการบริการที่ดีเยี่ยม สร้างความประทับใจสูงสุด และตอบสนองความต้องการของประชาชน การทำงานของข้าราชการกองทะเบียนธุรกิจจึงต้องเผชิญกับภาวะกดดันจากการทำงานได้ทุกวันตลอดเวลา

จากประเด็นปัญหาดังกล่าวอาจส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของข้าราชการกองทะเบียนธุรกิจ กรมพัฒนาธุรกิจการค้า กระทรวงพาณิชย์ ผู้วิจัยจึงมีแนวคิดที่จะจัดทำวิจัยในประเด็นเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการกองทะเบียนธุรกิจ กรมพัฒนาธุรกิจการค้า กระทรวงพาณิชย์ ขึ้นมา โดยผลการวิจัย

ที่ค้นพบจะเป็นแนวทางในการพัฒนาคุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการกองทะเบียนธุรกิจ กรมพัฒนาธุรกิจการค้า กระทรวงพาณิชย์ ตามกรณีศึกษาต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อพรรณนาคุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการ กองทะเบียนธุรกิจ กรมพัฒนาธุรกิจการค้า กระทรวงพาณิชย์
2. เพื่อระบุปัญหาที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการ กองทะเบียนธุรกิจ กรมพัฒนาธุรกิจการค้า กระทรวงพาณิชย์
3. เพื่อเสนอแนวทางการพัฒนาคุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการ กองทะเบียนธุรกิจ กรมพัฒนาธุรกิจการค้า กระทรวงพาณิชย์

การทบทวนวรรณกรรม

แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพชีวิตการทำงาน

ทฤษฎีของ Walton (1973, อ้างถึงใน สายสุดา มะโนชัย, 2554) ได้กล่าวว่า คุณภาพชีวิตในการทำงานเป็นลักษณะการทำงานที่ตอบสนองความต้องการและความปรารถนาของบุคคล โดยพิจารณาคุณลักษณะแนวทางความเป็นบุคคล สภาพตัวบุคคลหรือสังคม ซึ่งสามารถวัดได้จากเกณฑ์ชี้วัด 8 ด้าน ได้แก่

1. ค่าตอบแทนที่เป็นธรรม (Compensation) หมายถึง การได้รับเงินเดือนค่าจ้างผลตอบแทนและผลประโยชน์ตอบแทนอื่นอย่างเพียงพอ และสอดคล้องกับมาตรฐานการดำรงชีวิตอยู่ได้ตามภาวะเศรษฐกิจปัจจุบัน
2. สิ่งแวดล้อมที่ดีและปลอดภัย (Safe and healthy environment) หมายถึง สภาพการทำงานทางด้านร่างกายและสิ่งแวดล้อมที่ปลอดภัยไม่เป็นอันตรายต่อสุขภาพกายและจิตใจ ไม่มีลักษณะที่ต้องเสี่ยงภัยจนเกินไป มีการกำหนดมาตรฐานที่แน่นอนเกี่ยวกับการคงไว้ซึ่งสภาพแวดล้อมที่ส่งเสริมสุขภาพ
3. โอกาสในการพัฒนาความรู้ความสามารถ (Development of human capacities) คือ งานที่ปฏิบัติอยู่นั้นจะต้องเปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานได้ใช้และพัฒนาขีดความสามารถที่หลากหลาย งานมีความท้าทายได้ใช้ทักษะความรู้อย่างแท้จริงจากงานที่ทำ โดยพิจารณาจากลักษณะงานที่ปฏิบัติ
4. ความเจริญเติบโตและความมั่นคง (Growth and security) หมายถึง การที่ผู้ปฏิบัติงานมีโอกาสที่ก้าวหน้าในอาชีพและตำแหน่งอย่างมั่นคง ตลอดจนให้ความสำคัญต่องานที่ได้รับมอบหมาย มีโอกาสได้รับมอบหมายงานที่มีความรับผิดชอบสูงขึ้น
5. การบูรณาการทางสังคม (Social integration) หมายถึง การที่ผู้ปฏิบัติงานได้รับการยอมรับของเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา มีบรรยากาศการทำงานที่เป็นมิตรมีความอบอุ่นเอื้ออาทร ปราศจากการแบ่งแยกเป็นพรรคพวก

6. สิทธิขั้นพื้นฐาน (Constitution alisma) หมายถึง การมีความยุติธรรมในการบริหารงาน วิถีชีวิตและวัฒนธรรมในองค์กร จะส่งเสริมให้เกิดการเคารพสิทธิและความเป็นปัจเจกบุคคล มีธรรมนูญในองค์กร มีการปฏิบัติต่อกันอย่างเหมาะสม มีความเป็นธรรมในการพิจารณาให้ผลตอบแทนและรางวัล

7. ความสมดุลระหว่างชีวิตกับการทำงาน (The total life space) หมายถึง ภาวะที่บุคคลมีความสมดุลในช่วงของชีวิต เป็นเรื่องของการเปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานได้ใช้ชีวิตในการทำงานและชีวิตส่วนตัวนอกเวลาทำงาน

8. ความรับผิดชอบต่อสังคม (Social relevance) คือ กิจกรรมขององค์กรที่ดำเนินไปในลักษณะรับผิดชอบต่อสังคมในด้านต่าง ๆ ทั้งในด้านผลผลิต การจำกัดของเสีย การรักษาสิ่งแวดล้อม สร้างภาพลักษณ์ เพิ่มคุณค่าของงานและอาชีพ ซึ่งนับเป็นเรื่องที่สำคัญประการหนึ่งที่ผู้ปฏิบัติงานรู้สึก

กรมพัฒนาธุรกิจการค้า กระทรวงพาณิชย์

กรมที่ได้เปลี่ยนชื่อมาจากกรมเดิม คือ "กรมทะเบียนการค้า" (Department of Commercial Registration) ตามกฎกระทรวงแบ่งส่วนราชการกรมพัฒนาธุรกิจการค้า กระทรวงพาณิชย์ พ.ศ.2556 กรมพัฒนาธุรกิจการค้ามีภารกิจเกี่ยวกับการพัฒนาธุรกิจการค้าและบริการ โดยส่งเสริมและพัฒนาการประกอบธุรกิจของประเทศให้มีศักยภาพ มีการบริหารจัดการที่เป็นระบบและสอดคล้องกับมาต รฐานสากล รวมทั้งส่งเสริมบทบาทสถาบันการค้าเพื่อการพัฒนาเศรษฐกิจ ตั้งแต่ระดับชุมชนถึงระดับประเทศ โดยมีอำนาจหน้าที่ดังต่อไปนี้

1. พัฒนาผู้ประกอบการและสถาบันการค้า

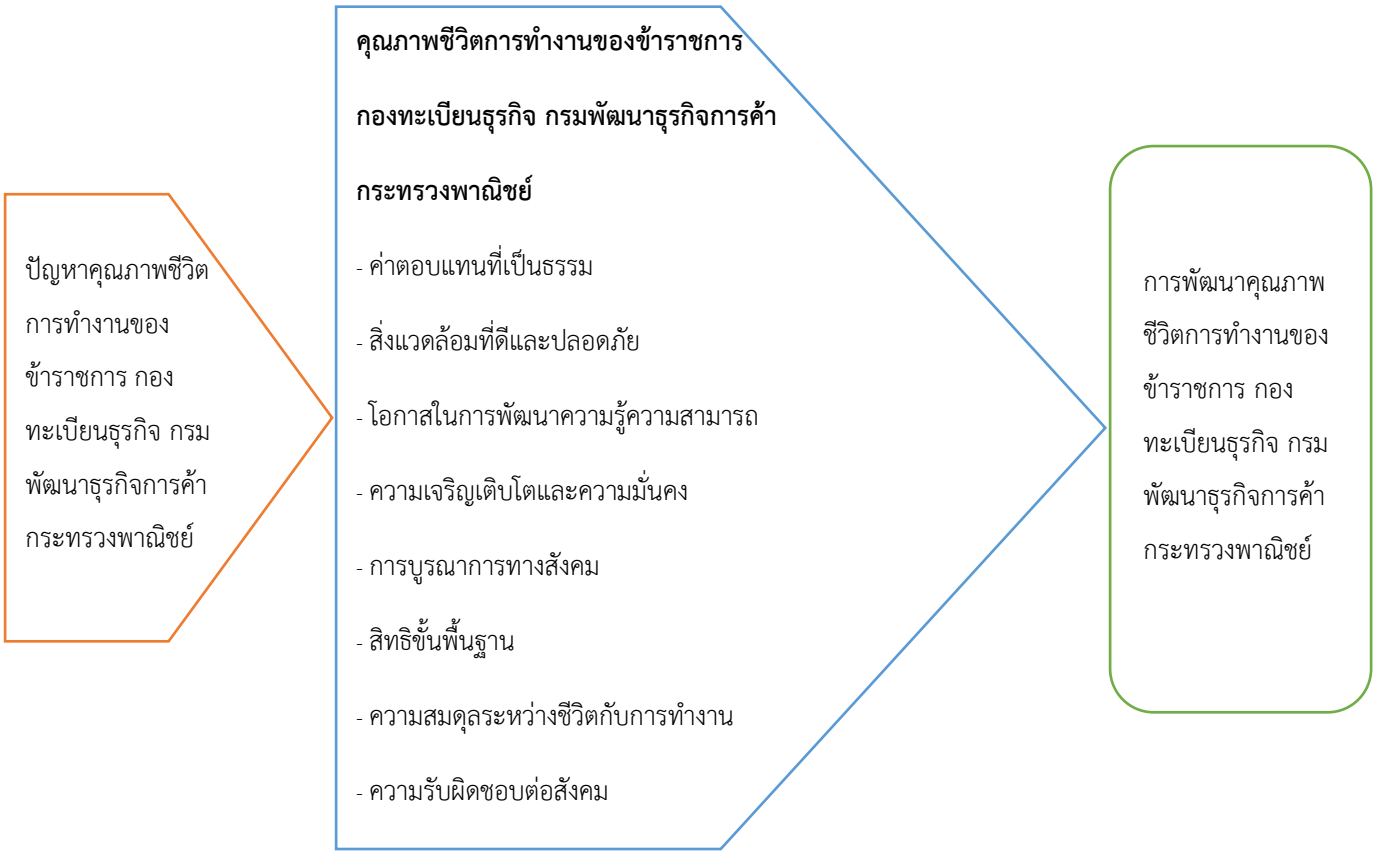
2. ส่งเสริมธุรกิจค้าส่งและค้าปลีก ธุรกิจบริการ และพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์

3. ดำเนินการตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ ว่าด้วยหุ้นส่วนและบริษัท กฎหมายว่าด้วยบริษัทมหาชนจำกัด กฎหมายว่าด้วยทะเบียนพาณิชย์ กฎหมายว่าด้วยการกำหนดความผิดเกี่ยวกับห้างหุ้นส่วนจดทะเบียน ห้างหุ้นส่วนจำกัด บริษัทจำกัด สมาคม และมูลนิธิ กฎหมายว่าด้วยการประกอบธุรกิจของคนต่างด้าว กฎหมายว่าด้วยการบัญชี กฎหมายว่าด้วยวิชาชีพบัญชี กฎหมายว่าด้วยสมาคมการค้า กฎหมายว่าด้วยหอการค้า และกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง

4. ให้บริการข้อมูล เอกสารทะเบียนธุรกิจ และข้อมูลธุรกิจอื่น และรับรองรายการทางทะเบียนธุรกิจ

5. ปฏิบัติการอื่นใดตามที่กฎหมายกำหนดให้เป็นอำนาจหน้าที่ของกรม หรือตามที่รัฐมนตรี หรือคณะรัฐมนตรีมอบหมาย (กรมพัฒนาธุรกิจการค้า, 2567)

กรอบแนวคิด



รูปที่ 1 กรอบแนวคิด

ระเบียบวิธีการวิจัย

การศึกษานี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพใช้แบบสัมภาษณ์กึ่งโครงสร้างเป็นเครื่องมือในการวิจัยสำหรับการเก็บรวบรวมข้อมูล เป็นการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) โดยใช้การสัมภาษณ์อย่างเป็นทางการ (Formal Interview) ใช้การพูดคุยในบรรยากาศที่เป็นกันเอง ซักถามข้อมูลและความคิดเห็น ควบคู่ไปกับการสังเกตการณ์จากผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key informant) ในการศึกษาครั้งนี้คัดเลือกโดยใช้เกณฑ์คุณลักษณะของประชากรที่ต้องการศึกษา (วิโรจน์ ก่อสกุล, 25587) โดยกลุ่มผู้ให้ข้อมูล คือ ข้าราชการกองทะเบียนธุรกิจ กรมพัฒนาธุรกิจการค้า กระทรวงพาณิชย์ ในระดับระดับบริหาร ได้แก่ ผู้อำนวยการกองทะเบียนธุรกิจ และนักวิชาการพาณิชย์เชี่ยวชาญ กองทะเบียนธุรกิจ และระดับปฏิบัติการ ได้แก่ ข้าราชการส่วนวิชาการส่วนมาตรฐานงานจดทะเบียน ส่วนส่งเสริมและพัฒนาระบบจดทะเบียนนิติบุคคลดิจิทัล ส่วนพิจารณาข้อพิพาทและแก้ไขข้อโต้แย้ง ส่วนจดทะเบียนธุรกิจกลาง และสำนักงานพัฒนาธุรกิจการค้าเขต 1 - 6 รวมจำนวน 14 คนร่วมกับการสังเกตการณ์ (Observation) ทั้งแบบมีส่วนร่วมและไม่มีส่วนร่วม เครื่องมือในการวิจัยใช้แบบสัมภาษณ์กึ่งโครงสร้าง วิเคราะห์ข้อมูลโดยการวิเคราะห์แก่นสาระ

ผลการศึกษาและอภิปรายผล

คุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการกองทะเบียนธุรกิจ กรมพัฒนาธุรกิจการค้า กระทรวงพาณิชย์ พบว่าค่าตอบแทนที่ข้าราชการได้รับอย่างเป็นธรรม เมื่อเปรียบเทียบกับวุฒิการศึกษา ศักยภาพ และตำแหน่งงานอื่น ๆ ในระดับเดียวกันทั้งในหน่วยงานของรัฐและเอกชน แต่ไม่เพียงพอต่อการดำรงชีวิต เนื่องจากค่าตอบแทนของข้าราชการที่ได้รับในปัจจุบันค่อนข้างน้อย ไม่สอดคล้องกับค่าครองชีพและค่าใช้จ่ายต่าง ๆ ที่ค่อนข้างสูง ก่อให้เกิดความยากลำบากในการดำรงชีวิต

ด้านสิ่งแวดล้อมที่ดีและปลอดภัย สภาพแวดล้อมในการทำงานมีความปลอดภัย อาคารสำนักงานและอุปกรณ์สำนักงานมีมาตรฐานที่ดี มีการปรับปรุงให้ใช้งานได้อยู่เสมอ

ด้านโอกาสในการพัฒนาความรู้ความสามารถ ได้รับโอกาสในการพัฒนาศักยภาพของตนเอง ทั้งจากการประชุม การอบรม หรือการสัมมนาต่าง ๆ ที่หน่วยงานจัดขึ้น ซึ่งสามารถนำมาประยุกต์ใช้ในการทำงานของของตนเองได้ และหัวข้อในการประชุม การอบรม หรือการสัมมนานั้นส่วนใหญ่เป็นหัวข้อที่มีประโยชน์ต่อการทำงาน และตรงกับความสนใจของผู้ให้ข้อมูล

ด้านความเจริญเติบโตและความมั่นคง มองเห็นความก้าวหน้าในตำแหน่ง เนื่องจากหน่วยงานมีระเบียบและหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการดำรงตำแหน่งที่สูงขึ้นที่ชัดเจน แต่ส่วนหนึ่งมองว่าอัตราว่างของตำแหน่งไม่สอดคล้องกับจำนวนข้าราชการ ส่งผลให้ความก้าวหน้าในตำแหน่งอาจจะช้า ส่วนในเรื่องของความมั่นคง ผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่มองว่าตำแหน่งนั้นมีความมั่นคงสูง เนื่องจากเป็นข้าราชการ ทำงานในหน่วยงานของรัฐ

ด้านการบูรณาการทางสังคม บรรยากาศในการทำงานดี เพื่อนร่วมงานมีน้ำใจและความเอื้อเฟื้อให้แก่กัน ช่วยส่งเสริมประสิทธิภาพการทำงาน

ด้านสิทธิขั้นพื้นฐาน ได้รับสิทธิขั้นพื้นฐานตามกฎหมาย สิทธิของข้าราชการ และสิทธิเพิ่มเติมของหน่วยงานครบถ้วน และได้รับการสนับสนุนให้ใช้สิทธิต่าง ๆ

ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตกับการทำงาน การทำงานส่วนใหญ่ไม่กระทบเวลาส่วนตัวหลังเลิกงาน สามารถทำงานให้เสร็จภายในเวลาราชการได้ โดยไม่ต้องนำงานกลับมาทำต่อหรือต้องทำงานหลังเวลาราชการ ถึงแม้จะมีบางงานที่ไม่สามารถทำให้เสร็จได้ภายในเวลาราชการ แต่ไม่กระทบเวลาส่วนตัวหลังเลิกงาน

ด้านความรับผิดชอบต่อสังคม การปฏิบัติงานได้รับการยอมรับจากสังคม เนื่องจากเป็นงานที่เกี่ยวข้องกับบริษัทห้างหุ้นส่วนที่เป็นนิติบุคคล ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งในการช่วยพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศ

ส่วนปัญหาคุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการกองทะเบียนธุรกิจ กรมพัฒนาธุรกิจการค้า กระทรวงพาณิชย์ พบว่า ค่าตอบแทนที่ได้รับในปัจจุบันไม่เพียงพอกับค่าใช้จ่ายต่าง ๆ ในชีวิตประจำ เช่น ค่าอาหาร ค่าเดินทาง และค่าใช้จ่ายจำเป็นอื่น ๆ

ด้านสิ่งแวดล้อมที่ดีและปลอดภัย อาคารสำนักงานมีสภาพเก่า ทรุดโทรม และอุปกรณ์สำนักงานบางอย่างชำรุด และยังไม่ได้รับการแก้ไขหรือเปลี่ยนแปลง มีความเสี่ยงต่อการเกิดอันตรายในการปฏิบัติงาน และส่งผลต่อการให้บริการประชาชน

ด้านโอกาสในการพัฒนาความรู้ความสามารถ ผู้ที่ทำงานที่สำนักงานพัฒนาธุรกิจการค้าเขต มักจะเสียโอกาสในการเข้าร่วมอบรม เนื่องจากต้องทำงานบริการประชาชน ไม่สะดวกเข้าร่วมการอบรมที่หน่วยงานจัดขึ้น

ด้านสิทธิขั้นพื้นฐาน สิทธิรักษาพยาบาลของข้าราชการเบิกได้ไม่เต็มจำนวน ทำให้ต้องใช้เงินส่วนตัวจ่าย และสิทธิค่าเช่าบ้านของข้าราชการเบิกได้น้อยกว่าค่าเช่าจริง ไม่สอดคล้องกับราคาค่าเช่าบ้านที่เพิ่มขึ้นในปัจจุบัน

ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตกับการทำงาน งานที่ได้รับมอบหมายเป็นงานที่มีกรอบระยะเวลาตามกฎหมาย จึงมีความจำเป็นต้องปฏิบัติงานเกินเวลาราชการ และการทำงานเกินเวลาราชการบ่อยครั้ง ส่งผลต่อสุขภาพในระยะยาว

แนวทางการพัฒนาคุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการกองทะเบียนธุรกิจ กรมพัฒนาธุรกิจการค้า กระทรวงพาณิชย์ พบว่า ข้าราชการอยากให้มีการพัฒนาในด้านต่าง ๆ ได้แก่

ด้านค่าตอบแทนที่เป็นธรรม เพิ่มค่าตอบแทน หรือมีเงินพิเศษเพิ่มเติม เพื่อให้สอดคล้องกับสภาพเศรษฐกิจในปัจจุบัน และสนับสนุนค่าใช้จ่ายที่จำเป็นต่าง ๆ เช่น ค่าใช้จ่ายในการเดินทางหรือมีบริการรถรับส่ง ค่าที่พักหรือจัดให้มีที่พักให้กับข้าราชการ เป็นต้น รวมทั้งปรับเปลี่ยนตำแหน่งงานให้เข้ากับลักษณะงานที่ปฏิบัติ

ด้านสิ่งแวดล้อมที่ดีและปลอดภัย ควรปรับปรุงอาคารสำนักงาน และอุปกรณ์สำนักงาน ให้ได้รับการดูแลและซ่อมบำรุงอย่างเหมาะสม พร้อมใช้งาน

ด้านโอกาสในการพัฒนาความรู้ความสามารถ เปิดรับฟังความคิดเห็นของคนในองค์กร สอบถามความต้องการและหาแนวทางพัฒนาร่วมกัน และจัดอบรมในรูปแบบออนไลน์ ส่วนที่เกี่ยวข้องกับการทำงานเพื่อเสริมสร้างความรู้ และเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานให้กับข้าราชการ

ด้านสิทธิขั้นพื้นฐาน สิทธิและสวัสดิการเพิ่มเติม เช่น สถานที่พักผ่อนในช่วงเวลากลางวัน หรือบริการนัดพบนักจิตวิทยา เพื่อเป็นการผ่อนคลายความเครียดจากการทำงาน และสามารถเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน

ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตกับการทำงาน สามารถทำงานจากที่ไหนก็ได้ (Work from every where) เพื่อลดภาวะความเหนื่อยล้าจากการเดินทางมาทำงาน ประหยัดค่าใช้จ่าย ทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และแบ่งเวลางานและเวลาส่วนตัวได้มากขึ้น

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะจากการวิจัยครั้งนี้ ได้นำเสนอเนื้อหาสาระที่เชื่อมโยงกับข้อค้นพบในการวิจัยข้างต้น โดยข้อเสนอแนะในภาพรวมประกอบด้วย 3 ส่วน คือ ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติการ และข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป ซึ่งมีรายละเอียด ดังนี้

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1. กองทะเบียนธุรกิจ กรมพัฒนาธุรกิจการค้า กระทรวงพาณิชย์ ควรเพิ่มค่าตอบแทน หรือมีเงินพิเศษเพิ่มเติม เพื่อให้สอดคล้องกับสภาพเศรษฐกิจในปัจจุบัน และสนับสนุนค่าใช้จ่ายที่จำเป็นต่าง ๆ

2. กองทะเบียนธุรกิจ กรมพัฒนาธุรกิจการค้า กระทรวงพาณิชย์ ควรปรับปรุงอาคารสำนักงาน และอุปกรณ์สำนักงาน ให้ได้รับการดูแลและซ่อมบำรุงอย่างเหมาะสมพร้อมใช้งาน

3. กองทะเบียนธุรกิจ กรมพัฒนาธุรกิจการค้า กระทรวงพาณิชย์ ควรเปิดรับฟังความคิดเห็นของคนในองค์กร สอบถามความต้องการและหาแนวทางพัฒนาร่วมกัน และจัดอบรมรูปแบบการอบรมที่เหมาะสม เพื่อเสริมสร้างความรู้ และเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานให้กับข้าราชการ

4. กองทะเบียนธุรกิจ กรมพัฒนาธุรกิจการค้า กระทรวงพาณิชย์ ควรมีสิทธิและสวัสดิการเพิ่มเติมให้กับข้าราชการ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของข้าราชการ

5. กองทะเบียนธุรกิจ กรมพัฒนาธุรกิจการค้า กระทรวงพาณิชย์ ควรเปลี่ยนแปลงรูปแบบการทำงานให้สอดคล้องกับยุคสมัย เพื่อลดภาวะความเหนื่อยล้า ประหยัดค่าใช้จ่าย สามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติการ

1. ด้านค่าตอบแทนที่เป็นธรรม ควรเพิ่มค่าตอบแทน หรือมีเงินพิเศษเพิ่มเติม เพื่อให้สอดคล้องกับสภาพเศรษฐกิจในปัจจุบัน และสนับสนุนค่าใช้จ่ายที่จำเป็นต่าง ๆ ได้แก่ ค่าใช้จ่ายในการเดินทางหรือมีบริการรถรับส่ง ค่าที่พักหรือจัดให้มีที่พักให้กับข้าราชการ เป็นต้น รวมทั้งปรับเปลี่ยนตำแหน่งงานให้เข้ากับลักษณะงานที่ปฏิบัติ

2. ด้านสิ่งแวดล้อมที่ดีและปลอดภัย ควรปรับปรุงอาคารสำนักงานและอุปกรณ์สำนักงาน ให้ให้มีสภาพเหมาะสมพร้อมใช้งาน รวมทั้งจัดหาอุปกรณ์สำนักงาน เช่นคอมพิวเตอร์ เก้าอี้สำนักงาน โต๊ะสำนักงานที่มีคุณภาพดี มั่นคง แข็งแรง รองรับสรีระของผู้ปฏิบัติงาน และเพียงพอต่อความต้องการ

3. ด้านโอกาสในการพัฒนาความรู้ความสามารถ ควรเปิดรับฟังความคิดเห็นของคนในองค์กร สอบถามความต้องการและหาแนวทางพัฒนาร่วมกัน จัดสรรให้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานในส่วนงานที่ตนเองมีความสนใจ เหมาะสมกับความรู้ ความสามารถ และพึงพอใจ และจัดอบรมรูปแบบการอบรมที่เหมาะสม เช่น อบรมในรูปแบบออนไลน์ หรือจัดอบรมในวันหยุดราชการ เพื่อเสริมสร้างความรู้ และเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานให้กับข้าราชการ

4. ด้านสิทธิขั้นพื้นฐาน ควรมีสิทธิและสวัสดิการเพิ่มเติมให้กับข้าราชการ เช่น สถานที่พักผ่อนในช่วงเวลากลางวัน หรือบริการนัดพบนักจิตวิทยา หรือบริการนวดเพื่อสุขภาพ บริการเพื่อสุขภาพอื่น ที่จำเป็นต่อข้าราชการผู้ปฏิบัติงาน เพื่อเป็นการผ่อนคลายความเครียดจากการทำงาน และเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของข้าราชการ

5. ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตกับการทำงาน ควรเปลี่ยนแปลงรูปแบบการทำงาน ให้สอดคล้องกับยุคสมัย เช่น การทำงานจากที่ไหนก็ได้ (Work from ever where) หรือการทำงานจากสถานที่ตั้ง (Work from home) หรือลดจำนวนวันเข้ามาปฏิบัติงานที่สำนักงาน เปลี่ยนวิธีการประชุมงานเป็นรูปแบบออนไลน์ เพื่อลดภาวะความเหนื่อยล้าจากการเดินทางมาทำงาน ประหยัดค่าใช้จ่าย ทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และแบ่งเวลางานและเวลาส่วนตัวได้มากขึ้น

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ศึกษากลุ่มบุคลากรที่เข้ามาปฏิบัติหน้าที่ช่วยราชการอื่น ๆ เช่น พนักงานราชการ ลูกจ้างประจำ ลูกจ้างเหมาบริการ เพื่อให้ทราบถึงคุณภาพชีวิตการทำงาน ปัญหาและอุปสรรค รวมถึงแนวทางในการพัฒนาคุณภาพชีวิตการทำงาน เพื่อหาผลการศึกษาว่ากลุ่มบุคลากรที่เข้ามาปฏิบัติหน้าที่ช่วยราชการมีคุณภาพชีวิตการทำงานเป็นไปในทิศทางเดียวกันกับข้าราชการหรือไม่

2. ควรศึกษาแนวทางการมีส่วนร่วมในการปฏิบัติงานของข้าราชการ พนักงานราชการ ลูกจ้างประจำ ลูกจ้างเหมาบริการ และกลุ่มบุคลากรที่เข้ามาปฏิบัติงานในกองทะเบียนธุรกิจ กรมพัฒนาธุรกิจการค้า กระทรวงพาณิชย์ ในเชิงลึกโดยการสัมภาษณ์และสังเกตการณ์วิธีการดำเนินชีวิตในสถานที่ทำงาน เพื่อค้นหาแนวทางการปฏิบัติตนของบุคลากร

บรรณานุกรม

กฎกระทรวงแบ่งส่วนราชการกรมพัฒนาธุรกิจการค้า พ.ศ. 2556. (24 ธันวาคม 2556). *ราชกิจจานุเบกษา.* เล่ม 130 ตอนที่ 124 ก. หน้า 42-48.

กรมพัฒนาธุรกิจการค้า. (2567). *อำนาจหน้าที่กรมพัฒนาธุรกิจการค้า*. www.dbd.go.th/news167921520

กองนโยบายและแผน มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์. (2564). *ยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี พ.ศ.2561-2580*. plan.bru.ac.th/ยุทธศาสตร์ชาติ-20-ปี-พ-ศ-2561-2580

วิโรจน์ ก่อสกุล. (2558). *เอกสารประกอบการบรรยายกระบวนวิชาระเบียบวิธีวิจัยทางรัฐประศาสนศาสตร์.* [เอกสารที่ไม่ได้ตีพิมพ์]. มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

สายสุดา มะโนชัย. (2554). *คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานเขตเชียงใหม่ 2* [สารนิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่]. cmuir.cmu.ac.th/bitstream/6653943832/10059/1/mba20954sm_tpg.pdf

สำนักงานสภาพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. (2566). *เอกสารประกอบแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ (พ.ศ. 2566-2570)*. www.nesdc.go.th/ewt_ news.php?nid=13651&filename=develop_issue

การจัดการความเสี่ยงสำหรับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอสามร้อยยอด จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

Risk Management for Local Administrative Organizations in Sam Roi Yot District, Prachuap Khiri Khan Province

ณัฐณิชา เที่ยงไธสง[1] และฐิติมา โห้ลำยอง[2]

Nutnicha Thiengtaisong[1] and Thitima Holumyong[2]

นักศึกษา หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต[1]

อาจารย์ประจำ หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต[2]

วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์[1,2]

E-mail: nutnicha.thi@rmutr.ac.th[1]

บทคัดย่อ

งานวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ ดังนี้ (1) เพื่อประเมินระดับประสิทธิผลการจัดการความเสี่ยงสำหรับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอสามร้อยยอด จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ (2) เพื่อเปรียบเทียบประสิทธิผลการจัดการความเสี่ยงสำหรับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอสามร้อยยอด จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ และ (3) เพื่อทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างการมีส่วนร่วมและประสิทธิผลการจัดการความเสี่ยงสำหรับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอสามร้อยยอด จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ดำเนินการวิจัยโดยการเก็บข้อมูลจากพนักงานส่วนท้องถิ่น พนักงานจ้างขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอสามร้อยยอด จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ จำนวน 205 คน โดยวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานค่าที ค่าความแปรปรวนแบบทางเดียวและค่าสหสัมพันธ์เพียร์สัน ผลการวิจัยประกอบด้วย (1) ระดับประสิทธิผลการจัดการความเสี่ยงสำหรับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอสามร้อยยอด จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด (2) เปรียบเทียบประสิทธิผลการจัดการความเสี่ยงสำหรับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอสามร้อยยอด จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า ความเห็นของพนักงานส่วนท้องถิ่น พนักงานจ้างขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอสามร้อยยอด จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ที่มีอายุ ระดับการศึกษาและอายุการทำงาน แตกต่างกัน มีความเห็นเกี่ยวกับประสิทธิผลการจัดการความเสี่ยงสำหรับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแตกต่างกัน และ (3) ความสัมพันธ์ระหว่างการมีส่วนร่วมและประสิทธิผลการจัดการความเสี่ยงสำหรับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอสามร้อยยอด จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ พบว่า มีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับค่อนข้างสูง

คำสำคัญ: ความเสี่ยง การมีส่วนร่วม ประสิทธิผล

Abstract

This research aimed at (1) to evaluate the level of risk management effectiveness for local administrative organizations in Sam Roi Yot District, Prachuap Khiri Khan Province; (2) to compare the effectiveness of risk management for local administrative organizations in Sam Roi Yot District, Prachuap Khiri Khan Province; and (3) to test the relationship between participation and risk management effectiveness for local administrative organizations in Sam Roi Yot District, Prachuap Khiri Khan Province. The research was conducted by collecting data from 205 local government employees and contract employees of local administrative organizations in Sam Roi Yot District, Prachuap Khiri Khan Province. The data were collected by using a questionnaire. The statistics used for data analysis were frequency, percentage, mean, standard deviation, t-test, one-way ANOVA, and Pearson correlation coefficient. The research results included (1) the level of risk management effectiveness for local administrative organizations in Sam Roi Yot District, Prachuap Khiri Khan Province, which was at the highest level; and (2) a comparison of the effectiveness of risk management for local administrative organizations in Sam Roi Yot District, Prachuap Khiri Khan Province, classified by personal factors. The results showed that the opinions of local administrative employees employees of local administrative organizations in Sam Roi Yot District, Prachuap Khiri Khan Province with different ages, education levels and working years have different opinions on the effectiveness of risk management for local administrative organizations. (3) The relationship between participation and the effectiveness of risk management for local administrative organizations in Sam Roi Yot District, Prachuap Khiri Khan Province was found to be positive at a fairly high level.

Keywords: Risk, participation, effectiveness

บทนำ

พระราชบัญญัติวินัยการเงินการคลังของรัฐ พ.ศ. 2561 (พระราชบัญญัติวินัยการเงินการคลังของรัฐ พ.ศ. 2561, 2561) หมวด 4 การบัญชี การรายงานและการ ตรวจสอบ มาตรา 79 กำหนดให้หน่วยงานของรัฐจัดให้มีการตรวจสอบภายใน การควบคุมภายในและการบริหารจัดการความเสี่ยง โดยให้ถือปฏิบัติตามมาตรฐานและหลักเกณฑ์ที่กระทรวงการคลังกำหนดซึ่งกระทรวงการคลังได้ประกาศหลักเกณฑ์กระทรวงการคลังว่าด้วยมาตรฐานและหลักเกณฑ์ปฏิบัติการบริหารจัดการความเสี่ยงสำหรับหน่วยงานของรัฐ พ.ศ. 2562 ณ วันที่ 18 มีนาคม พ.ศ. 2562 โดยหลักเกณฑ์ปฏิบัติการบริหารจัดการความเสี่ยงสำหรับ

หน่วยงานของรัฐ ข้อ 3 กำหนดให้หน่วยงานของรัฐยกเว้นรัฐวิสาหกิจถือปฏิบัติตามคู่มือหรือแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับการบริหารจัดการความเสี่ยงตามที่กระทรวงการคลังกำหนดและสามารถนำคู่มือหรือแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับการบริหารจัดการความเสี่ยงอื่นมาประยุกต์ใช้กับหน่วยงาน

หน่วยงานของรัฐจึงมีหน้าที่ในการจัดให้มีการบริหารจัดการความเสี่ยงตามมาตรฐานและหลักเกณฑ์ที่กระทรวงการคลังกำหนด ตามมาตรา 79 ของพระราชบัญญัติวินัยการเงินการคลังของรัฐ พ.ศ. 2561 เพื่อให้การบริหารจัดการความเสี่ยงของหน่วยงานมีประสิทธิภาพรวมถึงยกระดับการบริหารจัดการความเสี่ยงของฝ่ายบริหารให้สามารถเป็นเครื่องมือที่สำคัญในการตัดสินใจเชิงกลยุทธ์ (Informed Strategic Decision Making) เพื่อสนับสนุนการบริหารหน่วยงานของรัฐให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กรอย่างแท้จริง กระทรวงการคลังได้กำหนดหลักเกณฑ์กระทรวงการคลังว่าด้วยมาตรฐานและหลักเกณฑ์การบริหารจัดการความเสี่ยงสำหรับหน่วยงานของรัฐ พ.ศ. 2562 และกำหนดแนวทางการบริหารจัดการความเสี่ยงสำหรับหน่วยงานของรัฐ เรื่อง หลักการบริหารจัดการความเสี่ยงระดับองค์กรขึ้น โดยมาตรฐานและหลักเกณฑ์การบริหารจัดการความเสี่ยงสำหรับหน่วยงานของรัฐ พ.ศ. 2562 ประยุกต์ตามแนวทางการบริหารจัดการความเสี่ยงของสากล และมีการปรับใช้ให้เหมาะสมกับบริบทของระบบการบริหารราชการแผ่นดินเพื่อให้หน่วยงานของรัฐใช้เป็นกรอบหรือแนวทางพื้นฐานในการกำหนดนโยบายการจัดทำแผนการบริหารจัดการความเสี่ยงและการติดตามประเมินผล รวมทั้งการรายงานผลเกี่ยวกับการบริหารจัดการความเสี่ยง อันจะทำให้เกิดความเชื่อมั่นอย่างสมเหตุสมผลต่อผู้ที่เกี่ยวข้องทุกฝ่าย และการบริหารงานของหน่วยงานของรัฐสามารถบรรลุตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้อย่างมีประสิทธิภาพ และแนวทางการบริหารจัดการความเสี่ยงสำหรับหน่วยงานของรัฐ เรื่อง หลักการบริหารจัดการความเสี่ยงระดับองค์กร เป็นกรอบแนวทางที่ช่วยให้หน่วยงานของรัฐสามารถนำหลักการบริหารจัดการความเสี่ยงไปปรับใช้เพื่อวางระบบการบริหารจัดการความเสี่ยงระดับองค์กรได้อย่างเหมาะสม ทั้งนี้ การบริหารจัดการความเสี่ยงแต่ละหน่วยงานอาจมีความแตกต่างกันขึ้นอยู่กับขนาด โครงสร้างและความสามารถในการรองรับความเสี่ยงของหน่วยงาน แนวทางการบริหารจัดการความเสี่ยงมีความเกี่ยวข้องกับการควบคุมภายใน เนื่องจากการควบคุมภายในถือเป็นส่วนหนึ่งของการบริหารจัดการความเสี่ยงระดับองค์กร ดังนั้น หน่วยงานอาจดำเนินการบริหารจัดการความเสี่ยงโดยเชื่อมโยงการควบคุมภายในและการบริหารจัดการความเสี่ยงเข้าด้วยกัน

จากประเด็นดังกล่าว องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ถือเป็นหน่วยงานของรัฐพระราชบัญญัติวินัยการเงินการคลังของรัฐ พ.ศ. 2561 มาตรา 4 มีหน้าที่ในการจัดให้มีการบริหารจัดการความเสี่ยงตามมาตรฐานและหลักเกณฑ์ที่กระทรวงการคลังกำหนด ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาการจัดการความเสี่ยงสำหรับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอสามร้อยยอด จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อประเมินระดับประสิทธิผลการจัดการความเสี่ยงสำหรับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอสามร้อยยอด จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

2. เพื่อเปรียบเทียบประสิทธิผลการจัดการความเสี่ยงสำหรับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอสามร้อยยอด จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

3. เพื่อทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างการมีส่วนร่วมและประสิทธิผลการจัดการความเสี่ยงสำหรับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอสามร้อยยอด จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

การทบทวนวรรณกรรม

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยเรื่อง การจัดการความเสี่ยงสำหรับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอสามร้อยยอด จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ทำการค้นคว้า รวบรวมเอกสาร แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องตลอดจนการสืบค้นทางอินเทอร์เน็ต เพื่อนำมาสนับสนุนการดำเนินงานวิจัยเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ดังนี้

1. แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิผล (Gibson, John, and James, 2006 อ้างถึงใน บุญญนุช พรมานุสรณ์, 2565) ได้กำหนดเกณฑ์ในการประเมินประสิทธิผลองค์การ ไว้ 4 ประเด็นคือ (1) ผลผลิต (Production) ผลผลิต เป็นความสามารถขององค์การในการผลิต ตามความต้องการที่มีทั้งเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ เพื่อสนองความต้องการของ ผู้ใช้บริการ (2) ประสิทธิภาพ (Efficiency) เป็นการเน้นที่การประเมินในระยะสั้นของ ระบบปัจจัยนำเข้า กระบวนการ และผลผลิต ที่มุ่งเน้นให้เกิดประโยชน์ คุ้มค่าคุ้มทุน ประหยัดเวลา เกิดประโยชน์สูงสุด และบุคลากร ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความพึงพอใจ (3) การปรับตัว (Adaptive) เป็นความสามารถในการปรับตัวต่อการ เปลี่ยนแปลงทั้งภายในและภายนอกองค์การ องค์การที่ประสบความสำเร็จจะต้องมีการปรับตัวทั้งในด้านความสามารถในการตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นจากสภาพแวดล้อมภายนอกสภาพแวดล้อมภายในที่มากระทบต่อองค์การ และการปรับตัว เกี่ยวกับกระบวนการบริหาร ได้แก่การวางแผน การจัดองค์กร การนำและการควบคุม ทั้งในระดับนโยบายและระดับปฏิบัติเพื่อตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลง (4) การพัฒนา (Development) องค์การที่ประสบความสำเร็จ และมีประสิทธิผลจะต้องมีการพัฒนาสิ่งใหม่ ๆ ขึ้นมาให้มีความสอดคล้องกับสภาพแวดล้อมที่จะเกิดขึ้นในอนาคต เพื่อความอยู่รอดขององค์การเนื่องจากองค์การจะต้องมีคู่แข่งขัน มีการนำเอาเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้องค์การจึงไม่สามารถที่จะหยุดนิ่งได้ จะต้องพัฒนาตนเอง ให้ทันกับเทคโนโลยีใหม่ ๆ ที่เปลี่ยนแปลงไปและมีการพัฒนาทรัพยากรที่มีอยู่ในองค์การให้ เกิดความคุ้มค่า อันจะส่งผลต่อองค์การในระยะยาว

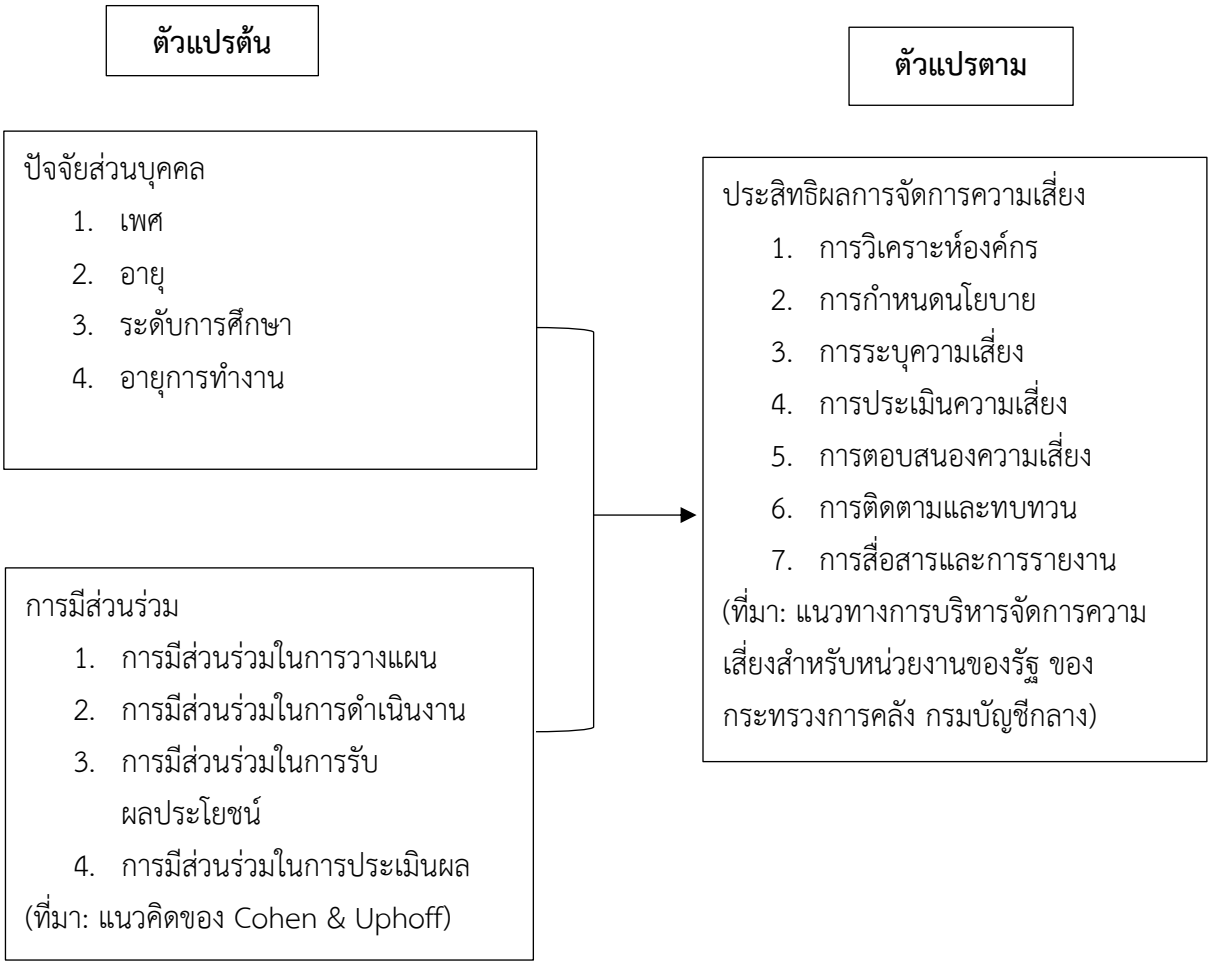
2. แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการมีส่วนร่วม (Cohen & Uphoff, 1980 อ้างถึงใน วชิรวัชร งามละม่อม, 2559) ได้เสนอกระบวนการบริหารแบบมีส่วนร่วมไว้ 4 ประการ คือ (1) การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ เป็นการมีส่วนร่วมเพื่อให้ได้แนวคิดการสร้างและประเมินทางเลือกต่าง ๆ การคัดเลือกการตัดสินใจเป็นศูนย์กลางของการเกิดความคิดที่หลากหลายรวมถึงการวางแผนเพื่อให้สิ่งที่ตัดสินใจเลือกบังเกิดผล (2) การมีส่วนร่วมในการปฏิบัติการเป็นองค์ประกอบการดำเนินงานโครงการที่ได้จากคำถามที่ว่าใครทำประโยชน์ให้โครงการได้บ้างและจะทำประโยชน์ได้โดยวิธีการใด (3) การมีส่วนร่วมในผลประโยชน์ส่วนที่เกี่ยวข้องกับผลประโยชน์นั้น

นอกจากความสำคัญการได้รับประโยชน์ ในเชิงปริมาณและคุณภาพแล้ว ต้องพิจารณาถึงการกระจายประโยชน์ในกลุ่มด้วย (4) การมีส่วนร่วมในการประเมินผล สิ่งสำคัญที่ต้องสังเกต คือ ความเห็น ความชอบและความคาดหวัง ซึ่งจะมีอิทธิพลสามารถแปรเปลี่ยนพฤติกรรมของบุคคลในกลุ่มต่าง ๆ มีการรายงานเกี่ยวกับความสำเร็จในการประเมินผลไว้น้อย เนื่องจากเป็นสิ่งที่เข้าใจยากว่าจะมีส่วนร่วมในการประเมินผลอย่างไรจึงจะดีที่สุด จะทำการวิเคราะห์หรือวัดผลได้ต่อเมื่อทำกิจกรรมได้ 3 อย่างมาแล้ว

3. แนวคิดการจัดการความเสี่ยงขององค์กร (กระทรวงการคลัง กรมบัญชีกลาง, 2564) ได้กำหนดหลักการบริหารจัดการความเสี่ยงขององค์กรแบ่งออกเป็น 2 ส่วน ประกอบด้วย ส่วนที่ 1 กรอบการบริหารจัดการความเสี่ยง เป็นพื้นฐานของการบริหารจัดการความเสี่ยงที่ดี เพื่อให้การบริหารจัดการความเสี่ยงเป็นเครื่องมือช่วยหน่วยงานในการกำหนดแผนระดับองค์กร และการกำหนดวัตถุประสงค์เป็นไปอย่างมีประสิทธิผล รวมถึงการตัดสินใจของผู้บริหารอยู่บนพื้นฐานข้อมูลสารสนเทศที่สมบูรณ์ ส่งผลให้หน่วยงานของรัฐสามารถดำเนินงานบรรลุวัตถุประสงค์หลักขององค์กรและเพื่อเพิ่มศักยภาพและขีดความสามารถของหน่วยงาน กรอบบริหารจัดการความเสี่ยงประกอบด้วย หลักการ 8 ประการ ดังนี้ (1) การบริหารจัดการจัดการความเสี่ยงต้องดำเนินการแบบบูรณาการทั่วทั้งองค์กร (2) ความมุ่งมั่นของผู้กำกับดูแลหัวหน้าหน่วยงานของรัฐ และผู้บริหารระดับสูง (3) การสร้างและรักษาบุคลากรและวัฒนธรรมที่ดีขององค์กร (4) การมอบหมายหน้าที่ความรับผิดชอบด้านการบริหารจัดการความเสี่ยง (5) การตระหนักถึงผู้มีส่วนได้เสีย (6) การกำหนดยุทธศาสตร์/กลยุทธ์ วัตถุประสงค์และการตัดสินใจ (7) การใช้ข้อมูลสารสนเทศ และ (8) การพัฒนาอย่างต่อเนื่อง ส่วนที่ 2 กระบวนการบริหารจัดการความเสี่ยง เป็นกระบวนการที่เกิดขึ้นอย่างต่อเนื่อง ของการการบริหารจัดการความเสี่ยง ซึ่งตั้งอยู่บนพื้นฐานของกรอบการบริหารจัดการความเสี่ยงของหน่วยงาน ประกอบด้วย การวิเคราะห์องค์กร การกำหนดนโยบาย การระบุความเสี่ยง การประเมินความเสี่ยง การตอบสนองความเสี่ยง การติดตามและทบทวน และการสื่อสารและการรายงาน

4. ข้อมูลเกี่ยวกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอสามร้อยยอด จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ (อำเภอสามร้อยยอด, 2566) ท้องที่อำเภอสามร้อยยอดเดิมเป็นส่วนหนึ่งของอำเภอปราณบุรีและอำเภอกุยบุรี ทางราชการได้แบ่งพื้นที่ตำบลสามร้อยยอด ตำบลศิลาลอย และตำบลไร่เก่า จากอำเภอปราณบุรีมาตั้งเป็นกิ่งอำเภอสามร้อยยอด ตามประกาศกระทรวงมหาดไทยเมื่อวันที่ 7 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2538 และมีผลบังคับตั้งแต่วันที่ 1 เมษายนปีเดียวกัน มีพระราชกฤษฎีกายกฐานะขึ้นเป็น อำเภอสามร้อยยอด ในวันที่ 24 สิงหาคม พ.ศ. 2550 ซึ่งมีผลบังคับตั้งแต่วันที่ 8 กันยายน ปีเดียวกัน ท้องที่อำเภอสามร้อยยอดประกอบด้วยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น 7 แห่ง ได้แก่ เทศบาลตำบลไร่เก่า เทศบาลตำบลไร่ใหม่ องค์การบริหารส่วนตำบลสามร้อยยอด องค์การบริหารส่วนตำบลศิลาลอย องค์การบริหารส่วนตำบลไร่เก่า องค์การบริหารส่วนตำบลศาลายาและองค์การบริหารส่วนตำบลไร่ใหม่

กรอบแนวคิด



รูปที่ 1 กรอบแนวคิด

ระเบียบวิธีการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ เพื่อศึกษาการจัดการความเสี่ยงสำหรับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอสามร้อยยอด จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ โดยมีขั้นตอนในการทำการศึกษา ดังนี้

ประชากร ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานส่วนท้องถิ่น พนักงานจ้างขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอสามร้อยยอด จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ รวมทั้งสิ้น 420 คน (ข้อมูลจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจำนวน 7 แห่ง ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2566) โดยคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่างแบบทราบค่าประชากรจากสูตร Taro Yamane (จินต์จุฑา จันทร์ประสิทธิ์, 2559) กลุ่มตัวอย่างจำนวน 205 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม เพื่อทำการศึกษาวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) เป็นแบบกำหนดข้อเลือกตอบ การตรวจสอบคุณภาพของแบบสอบถาม ผู้วิจัยได้ดำเนินการหาค่าความเที่ยงตรงของเนื้อหา (Content Validity) โดยการนำแบบสอบถามให้ผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน 3 ท่าน และ

หาความเชื่อมั่น (Reliability) โดยการทดลองใช้ (Try out) กับกลุ่มที่มีลักษณะคล้ายคลึงกับกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการศึกษา จำนวน 30 ชุด

การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยนำข้อมูลที่ได้มาแปลงรหัสตัวเลขและสร้างตัวแปร แล้วบันทึกลงโปรแกรมเพื่อดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ ด้วยระบบคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS สถิติที่ใช้ในการวเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าที ค่าความแปรปรวนทางเดียว และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน

ผลการศึกษา

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับระดับประสิทธิผลการจัดการความเสี่ยงสำหรับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอสามร้อยยอด จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

ความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับประสิทธิผลการจัดการความเสี่ยงสำหรับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประกอบด้วย 7 ด้าน ได้แก่ การวิเคราะห์องค์กร การกำหนดนโยบาย การระบุความเสี่ยง การประเมินความเสี่ยง การตอบสนองความเสี่ยง การติดตามและทบทวน และการสื่อสารและการรายงาน ดังนี้

ตารางที่ 1 แสดงผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับประสิทธิผลการจัดการความเสี่ยง โดยรวม

(n = 205)

คิดเห็นประสิทธิผลการจัดการความเสี่ยง	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความ	ลำดับ
1. การวิเคราะห์องค์กร	4.25	0.58	มากที่สุด	6
2. การกำหนดนโยบาย	4.40	1.29	มากที่สุด	1
3. การระบุความเสี่ยง	4.30	0.49	มากที่สุด	4
4. การประเมินความเสี่ยง	4.36	0.53	มากที่สุด	2
5. การตอบสนองความเสี่ยง	4.13	0.58	มาก	7
6. การติดตามและทบทวน	4.27	0.53	มากที่สุด	5
7. การสื่อสารและการรายงาน	4.30	0.55	มากที่สุด	3
รวม	**4.29**	**0.48**	**มากที่สุด**	

จากตารางที่ 1 พบว่า ความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับประสิทธิผลการจัดการความเสี่ยงสำหรับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอสามร้อยยอด จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ มีความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิผลการจัดการความเสี่ยงสำหรับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นโดยรวม อยู่ในระดับมากที่สุด $\bar{X}$ = 4.29, S.D. = 0.48 หากพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ประสิทธิผลการจัดการความเสี่ยงสำหรับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอยู่ในระดับมากที่สุด 6 ด้าน โดยมีความคิดเห็นด้านการกำหนดนโยบาย อยู่ในระดับมากที่สุด $\bar{X}$ = 4.40,

S.D. = 1.29 รองลงมาคือ ด้านการประเมินความเสี่ยง $\bar{X}$ = 4.36, S.D. = 0.53 ด้านการสื่อสารและการรายงาน $\bar{X}$ = 4.30, S.D. = 0.55 ด้านการระบุความเสี่ยง $\bar{X}$ = 4.30, S.D. = 0.49 ด้านการติดตามและทบทวน $\bar{X}$ = 4.27, S.D. = 0.53 ด้านการวิเคราะห์องค์กร $\bar{X}$ = 4.25, S.D. = 0.58 และด้านที่มีระดับความคิดเห็นน้อยที่สุดคือ การตอบสนองความเสี่ยง $\bar{X}$ = 4.13, S.D. = 0.58

ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความเห็นเกี่ยวกับประสิทธิผลการจัดการความเสี่ยงสำหรับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอสามร้อยยอด จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

การเปรียบเทียบความคิดเห็นของพนักงานส่วนท้องถิ่น พนักงานจ้างขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอสามร้อยยอด จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ จากผลการทดสอบความแตกต่างของความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างที่มีเพศแตกต่างกัน มีความเห็นเกี่ยวกับประสิทธิผลการจัดการความเสี่ยงสำหรับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พบว่า ในภาพรวมมีค่า sig. เกินกว่า 0.05 ดังนั้นจึงกล่าวได้ว่า พนักงานส่วนท้องถิ่น พนักงานจ้างขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีเพศแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อประสิทธิผลการจัดการความเสี่ยงสำหรับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ไม่แตกต่างกัน อย่างไรก็ตาม พนักงานส่วนท้องถิ่น พนักงานจ้างขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีเพศแตกต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิผลการจัดการความเสี่ยงสำหรับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ด้านการวิเคราะห์องค์กร แตกต่างกัน

ผลการเปรียบเทียบประสิทธิผลการจัดการความเสี่ยงสำหรับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอสามร้อยยอด จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา และอายุการทำงาน ที่แตกต่างกัน ดังนี้

ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความเห็นเกี่ยวกับประสิทธิผลการจัดการความเสี่ยงสำหรับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอสามร้อยยอด จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ จำแนกตามอายุ

ผลการทดสอบความแตกต่างของความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุแตกต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิผลการจัดการความเสี่ยงสำหรับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พบว่า ในภาพรวมมีค่า sig. ต่ำกว่า 0.05 ดังนั้นจึงกล่าวได้ว่า พนักงานส่วนท้องถิ่น พนักงานจ้างขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีอายุแตกต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิผลการจัดการความเสี่ยงสำหรับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแตกต่างกัน อย่างไรก็ตาม พนักงานส่วนท้องถิ่น พนักงานจ้างขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีอายุแตกต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิผลการจัดการความเสี่ยงสำหรับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ด้านการกำหนดนโยบาย ด้านการตอบสนองความเสี่ยง ไม่แตกต่างกัน

ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความเห็นเกี่ยวกับประสิทธิผลการจัดการความเสี่ยงสำหรับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอสามร้อยยอด จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ จำแนกตามระดับการศึกษา

ผลการทดสอบความแตกต่างของความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิผลการจัดการความเสี่ยงสำหรับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พบว่า ในภาพรวมมีค่า sig. ต่ำกว่า 0.05 ดังนั้นจึงกล่าวได้ว่า พนักงานส่วนท้องถิ่น พนักงานจ้างขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อประสิทธิผลการจัดการความเสี่ยงสำหรับองค์กรปกครองส่วน

ท้องถิ่น แตกต่างกัน อย่างไรก็ตาม พนักงานส่วนท้องถิ่น พนักงานจ้างขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อประสิทธิผลการจัดการความเสี่ยงสำหรับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ด้านการตอบสนองความเสี่ยง ไม่แตกต่างกัน

ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความเห็นเกี่ยวกับประสิทธิผลการจัดการความเสี่ยงสำหรับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอสามร้อยยอด จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ จำแนกตามอายุการทำงาน

ผลการทดสอบความแตกต่างของความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุการทำงานแตกต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิผลการจัดการความเสี่ยงสำหรับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พบว่า ในภาพรวมมีค่า sig. ต่ำกว่า 0.05 ดังนั้นจึงกล่าวได้ว่าพนักงานส่วนท้องถิ่น พนักงานจ้างขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีอายุการทำงานแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อประสิทธิผลการจัดการความเสี่ยงสำหรับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น แตกต่างกัน อย่างไรก็ตาม พนักงานส่วนท้องถิ่น พนักงานจ้างขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีอายุการทำงานแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อประสิทธิผลการจัดการความเสี่ยงสำหรับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ด้านการกำหนดนโยบาย ด้านการประเมินความเสี่ยง และด้านการตอบสนองความเสี่ยง ไม่แตกต่างกัน

ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างการมีส่วนร่วมและประสิทธิผลการจัดการความเสี่ยงสำหรับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอสามร้อยยอด จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

การทดสอบความสัมพันธ์ของการมีส่วนร่วมและประสิทธิผลการจัดการความเสี่ยงสำหรับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอสามร้อยยอด จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ วิเคราะห์ความสัมพันธ์โดยใช้สถิติ Pearson Correlation ในการทดสอบที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

ตารางที่ 2 ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างการมีส่วนร่วมและประสิทธิผลการจัดการความเสี่ยงสำหรับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอสามร้อยยอด จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ โดยรวม

(n = 205)

การมีส่วนร่วม	ประสิทธิผลการจัดการความเสี่ยง		
	R	Sig.	ระดับความสัมพันธ์
ด้านการมีส่วนร่วมในการวางแผน	0.523	0.000**	ปานกลาง
ด้านการมีส่วนร่วมในการดำเนินงาน	0.600	0.000**	ปานกลาง
ด้านการมีส่วนร่วมในการรับผลประโยชน์	0.722	0.000**	ค่อนข้างสูง
ด้านการมีส่วนร่วมในการประเมินผล	0.653	0.000**	ค่อนข้างสูง
รวม	**0.737**	**0.000****	**ค่อนข้างสูง**

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01

จากตารางที่ 2 พบว่า การวิเคราะห์ความสัมพันธ์โดยใช้สถิติ Pearson Correlation ในการทดสอบที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01 พบว่า การมีส่วนร่วม ได้แก่ ด้านการมีส่วนร่วมในการวางแผน ด้านการมีส่วน

ร่วมในการดำเนินงาน ด้านการมีส่วนร่วมในการรับผลประโยชน์ และด้านการมีส่วนร่วมในการประเมินผล โดยรวมและรายด้านมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับประสิทธิผลการจัดการความเสี่ยง โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านการมีส่วนร่วมในการรับผลประโยชน์ ด้านการมีส่วนร่วมในการประเมินผล ด้านการมีส่วนร่วมในการดำเนินงาน และด้านการมีส่วนร่วมในการวางแผน ตามลำดับ

อภิปรายผล

ผลการวิเคราะห์ระดับประสิทธิผลการจัดการความเสี่ยงสำหรับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอสามร้อยยอด จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด และด้านการกำหนดนโยบายอยู่ในระดับมากที่สุดเป็นอันดับหนึ่ง รองลงมาคือ ด้านการประเมินความเสี่ยง ด้านการสื่อสารและการรายงาน ด้านการระบุความเสี่ยง ด้านการติดตามและทบทวน ด้านการวิเคราะห์องค์กร และด้านการตอบสนองความเสี่ยง ตามลำดับ ทั้งนี้เนื่องจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีการกำหนดนโยบายในการจัดการความเสี่ยงไว้มีความชัดเจน มีการจัดการความเสี่ยงให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติ ยุทธศาสตร์ของจังหวัด และยุทธศาสตร์ขององค์กร องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีการกำหนดนโยบายความเสี่ยงด้านต่าง ๆ เช่น ด้านการปฏิบัติงาน ด้านการทุจริต ด้านเทคโนโลยี ด้านภาพลักษณ์ขององค์กรร่วมกับบุคลากรในองค์กร จึงทำให้นโยบายการจัดการความเสี่ยงมีความครบถ้วน ถูกต้อง สำหรับด้านที่มีความเห็นน้อยที่สุด คือ ด้านการตอบสนองความเสี่ยง ทั้งนี้อาจเกิดจากการที่ผู้บริหารไม่ยอมรับความเสี่ยงที่หน่วยงานสามารถยอมรับได้ และไม่มีการกำหนดตัวบุคคลที่รับผิดชอบ ไม่มีการกำหนดวิธีการดำเนินการที่ชัดเจนในกรณีเกิดความเสี่ยงขึ้น ไม่มีการจัดทำแผนฉุกเฉินทำให้บุคลากรไม่สามารถจัดการกับความเสี่ยงได้ ซึ่งไม่เป็นไปตามแนวทางของกระทรวงการคลัง กรมบัญชีกลาง ซึ่งได้กำหนดแนวทางการบริหารจัดการความเสี่ยงสำหรับหน่วยงานของรัฐ เรื่อง หลักการบริหารจัดการความเสี่ยงระดับองค์กร ได้กำหนดกระบวนการบริหารจัดการความเสี่ยงไว้ 7 กระบวนการ คือ 1. การวิเคราะห์องค์กร 2. การกำหนดนโยบายการบริหารจัดการความเสี่ยง 3. การระบุความเสี่ยง 4. การประเมินความเสี่ยง 5. การตอบสนองความเสี่ยง 6. การติดตามและทบทวน และ 7. การสื่อสารและการรายงาน

ผลการเปรียบเทียบความเห็นเกี่ยวกับประสิทธิผลการจัดการความเสี่ยงสำหรับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอสามร้อยยอด จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา และอายุการทำงาน (1) พนักงานส่วนท้องถิ่น พนักจ้างขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นต่อประสิทธิผลการจัดการความเสี่ยงสำหรับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พบว่า ในภาพรวม ไม่แตกต่างกัน ซึ่งสามารถอธิบายได้ว่า ประสิทธิผลการจัดการความเสี่ยงสำหรับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นไม่ได้ขึ้นอยู่กับปัจจัยด้านเพศเป็นสำคัญ (2) พนักงานส่วนท้องถิ่น พนักงานจ้างขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีอายุ ระดับการศึกษา และอายุการทำงาน แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อประสิทธิผลการจัดการความเสี่ยงสำหรับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พบว่า ในภาพรวม แตกต่างกัน ซึ่งสามารถอธิบายได้ว่า

อายุ ระดับการศึกษา และอายุการทำงาน เป็นส่วนหนึ่งในการกำหนดหรือวัดระดับประสิทธิผลการจัดการความเสี่ยงสำหรับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอสามร้อยยอด จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้ประโยชน์

ข้อเสนอแนะจากแนวทางการบริหารจัดการความเสี่ยงสำหรับหน่วยงานภาครัฐ เรื่อง หลักการบริหารจัดการความเสี่ยง ระดับองค์กร ของกระทรวงการคลัง กรมบัญชีกลาง พนักงานส่วนท้องถิ่น พนักงานจ้างขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นควรศึกษา (1) กรอบการบริหารจัดการความเสี่ยง เป็นพื้นฐานของการบริหารจัดการความเสี่ยงที่ดี เพื่อให้การบริหารจัดการความเสี่ยงเป็นเครื่องมือช่วยหน่วยงานในการกำหนดแผนระดับองค์กร และการกำหนดวัตถุประสงค์เป็นไปอย่างมีประสิทธิผล รวมถึงการตัดสินใจของผู้บริหารอยู่บนพื้นฐานข้อมูลสารสนเทศที่สมบูรณ์ ส่งผลให้หน่วยงานของรัฐสามารถดำเนินงานบรรลุวัตถุประสงค์หลักขององค์กรและเพื่อเพิ่มศักยภาพและขีดความสามารถของหน่วยงาน (2) กระบวนการบริหารจัดการความเสี่ยง เป็นกระบวนการที่เกิดขึ้นอย่างต่อเนื่อง ของการการบริหารจัดการความเสี่ยง ซึ่งตั้งอยู่บนพื้นฐานของกรอบการบริหารจัดการความเสี่ยงของหน่วยงาน ประกอบด้วย การวิเคราะห์องค์กร การกำหนดนโยบาย การระบุความเสี่ยง การประเมินความเสี่ยง การตอบสนองความเสี่ยง การติดตามและทบทวน และการสื่อสารและการรายงาน

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

ควรมีการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับกระบวนการบริหารจัดการความเสี่ยง เพื่อเป็นประโยชน์ในการดำเนินการบริหารจัดการความเสี่ยงขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เป็นแนวทางการบริหารจัดการความเสี่ยงของหน่วยงานมีประสิทธิภาพรวมถึงยกระดับการบริหารจัดการความเสี่ยงขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้สามารถเป็นเครื่องมือสำคัญในการตัดสินใจ เพื่อสนับสนุนการบริหารหน่วยงานให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กรอย่างแท้จริง และควรมีการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับกรอบการบริหารจัดการความเสี่ยง เพื่อให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนำไปปรับใช้ในการวางระบบการบริหารจัดการความเสี่ยงของหน่วยงาน

บรรณานุกรม

กระทรวงการคลัง กรมบัญชีกลาง. (2564). *แนวทางการบริหารจัดการความเสี่ยงสำหรับหน่วยงานภาครัฐ เรื่อง หลักการบริหารจัดการความเสี่ยงระดับองค์กร.* กรุงเทพมหานคร: กระทรวงการคลัง

จินต์จุฑา จันทร์ประสิทธิ์. (2559). *การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของบุคลากรทางการศึกษา* [วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์]. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์.

บุญญนุช พรมานุสรณ์. (2565). *ความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำทางวิชาการของผู้บริหารกับประสิทธิผลของโรงเรียนมัธยมศึกษา กลุ่มสหวิทยาเขตชลบุรี2 สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาชลบุรีระยอง* [งานนิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์]. มหาวิทยาลัยบูรพา.

พระราชบัญญัติวินัยการเงินการคลังของรัฐ พ.ศ. 2561. (2561). *ราชกิจจานุเบกษา.* เล่มที่ 135 ตอนที่ 27 ก. หน้า 1.

วชิรวัชร งามละม่อม. (2559, 3 กุมภาพันธ์). *ทฤษฎีการมีส่วนร่วม.* Media Learning of Public Administration. https://learningofpublic.blogspot.com /2016/02/blog-post_79.html

อำเภอสามร้อยยอด. (2566, 13 กรกฎาคม). *ข้อมูลเกี่ยวกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอสามร้อยยอด.* https://th.wikipedia.org/wiki/อำเภอสามร้อยยอด

การจัดการคุณภาพในการให้บริการการชำระค่าเช่าที่ราชพัสดุ ของสำนักงานธนารักษ์ พื้นที่ประจวบคีรีขันธ์

Quality Managerial Development of Rental Payment of Prachuabkirikhan Treasury Office

ณัฏฐนิช ไวยสุณี[1] และรัชยา ภักดีจิตต์[2]

Nattanit Waiyasunee[1] and Rachaya Pakdeejit[2]

นักศึกษาปริญญาโท หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต[1]

อาจารย์ประจำ หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต[2]

วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์[1,2]

E-mail: nattanit.wai@rmutr.ac.th[1]

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์สามประการ วัตถุประสงค์การวิจัย (1) เพื่อประเมินการจัดการคุณภาพในการให้บริการการชำระค่าเช่าที่ราชพัสดุของสำนักงานธนารักษ์พื้นที่ประจวบคีรีขันธ์ (2) เพื่ออธิบายความสัมพันธ์ระหว่าง การจัดการคุณภาพการให้บริการการชำระค่าเช่าที่ราชพัสดุของสำนักงานธนารักษ์พื้นที่ประจวบคีรีขันธ์ กับปัจจัยที่มีผลต่อการจัดการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ (3) เพื่อพยากรณ์และนำเสนอการจัดการคุณภาพการให้บริการการชำระค่าเช่าที่ราชพัสดุของสำนักงานธนารักษ์พื้นที่ประจวบคีรีขันธ์ การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการ เช่าที่ราชพัสดุของสำนักงานธนารักษ์พื้นที่ประจวบคีรีขันธ์ 240 คน รวบรวมข้อมูลโดยแบบสอบถามและรวบรวมการวิเคราะห์ข้อมูลด้วย สถิติ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน สัมประสิทธิสหสัมพันธ์ เพียรสันและสมการถดถอยเชิงพหุ ผลการศึกษา (1) ด้านประเมินการจัดการคุณภาพในการให้บริการการชำระค่าเช่าที่ราชพัสดุของสำนักงานธนารักษ์พื้นที่ประจวบคีรีขันธ์ พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด (2) ด้านการจัดการคุณภาพในการให้บริการการชำระค่าเช่าที่ราชพัสดุของสำนักงานธนารักษ์ กับปัจจัยที่มีผลต่อการจัดการคุณภาพพบว่า มีความสัมพันธ์เชิงบวก อย่างมีนัยสำคัญ (3) ด้านการจัดการคุณภาพการให้บริการการชำระค่าเช่าที่ราชพัสดุของสำนักงานธนารักษ์พื้นที่ประจวบคีรีขันธ์พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการจัดการคุณภาพ สามารถพยากรณ์การจัดการคุณภาพการชำระค่าเช่าที่ราชพัสดุได้ร้อยละ 68.4 โดยมีตัวแปรที่มีอำนาจการพยากรณ์ประกอบด้วย ตัวแปรพยากรณ์ประกอบด้วย การควบคุมและติดตามผลการปฏิบัติงาน การวางแผนและการจัดองค์การ

คำสำคัญ: การจัดการคุณภาพ การให้บริการการชำระค่าเช่าที่ราชพัสดุ สำนักงานธนารักษ์พื้นที่ประจวบคีรีขันธ์

Abstract

There were three objectives of this research; (1) to verified quality managerial development of rental payment of Prachuabkirikhan treachery office (2) explain correlation between quality managerial development of rental payment with affecting factors (3) purpose

approach of quality managerial development of rental payment of Prachuabkirikhan treachery office. This was quantitative approach, sample was 240 rental payment persons. Questionaries were data collection mean, mean standard deviation Pearson’s coefficient and Multiple Regression were analytical statistics. Findings were as follows; (1) quality managerial development of rental payment of Prachuabkirikhan treachery office was highest level. (2) correlation between quality managerial development of rental payment of Prachuabkirikhan treachery office with affecting factors was significant positive correlation. (3) affecting factors could forecast quality managerial development of rental payment of Prachuabkirikhan treachery office at 68.4 percent, affective factors were planning organizing and mornitoring.

Keywords: Quality Management, state property rental payment services, the treasury office of Prachuap Khiri Khan provincial area

บทนำ

กรมธนารักษ์เป็นหน่วยงานภาครัฐในสังกัดกระทรวงการคลัง ที่มีบทบาทสำคัญในการส่งเสริมพัฒนาด้านเศรษฐกิจและสังคม โดยมีภารกิจสำคัญที่มีความหลากหลายแตกต่างกัน ประกอบด้วย การบริหารจัดการที่ราชพัสดุการประเมินราคาอสังหาริมทรัพย์ การผลิตเหรียญกษาปณ์และบริหารเงินตรา การอนุรักษ์และเผยแพร่ทรัพย์สินมีค่าของรัฐ ทั้งนี้ โครงการและแผนงานต่าง ๆ ของกรมธนารักษ์มีส่วนสัมพันธ์เกี่ยวข้องกัน อย่างใกล้ชิดกับประชาชน หน่วยงาน องค์กรต่าง ๆ ในวงกว้างทั้งทางตรงและทางอ้อม รวมทั้งยังมีกลุ่มเป้าหมายเฉพาะในภารกิจแต่ละด้านที่แตกต่างกันไป จึงเป็นเหตุผลให้กรมธนารักษ์จำเป็นต้องมีคู่มือติดต่อราชการกรมธนารักษ์ สำหรับให้บริการประชาชน ซึ่งเป็นภารกิจสำคัญของหน่วยงานราชการที่จะต้องบริการและอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนผู้รับบริการให้ได้รับความพึงพอใจ (กรมธนารักษ์, 2564)

สำนักงานธนารักษ์พื้นที่ประจวบคีรีขันธ์เป็นหน่วยงานส่วนภูมิภาค สังกัดกรมธนารักษ์ กระทรวงการคลัง มีอำนาจหน้าที่ภายในเขตท้องที่รับผิดชอบ ดำเนินการเกี่ยวกับการปกครอง การดูแล การบำรุงรักษา และการพัฒนาศักยภาพที่ราชพัสดุ ดำเนินการเกี่ยวกับการใช้ที่ราชพัสดุ รวมทั้งการจัดหาประโยชน์และทำนิติกรรมที่เกี่ยวข้องกับที่ราชพัสดุ ดำเนินการเกี่ยวกับประเมินราคาอสังหาริมทรัพย์และทรัพย์สินอื่นตามกฎหมายที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการและประสานงานเกี่ยวกับเงินคงคลังและเงินตราที่เป็นอำนาจหน้าที่ของกรมธนารักษ์

1. ปกครอง ดูแล บำรุงรักษา ให้ใช้ จัดหาประโยชน์ จัดทำนิติกรรม และดำเนินการในเรื่องต่าง ๆ เกี่ยวกับที่ราชพัสดุให้เป็นไปตามพระราชบัญญัติที่ราชพัสดุ พ.ศ. 2518

2. กำหนดราคาประเมินของอสังหาริมทรัพย์ และทรัพย์สินอื่นตามกฎหมายที่เกี่ยวข้อง ให้เป็นไปตามประมวลกฎหมายที่ดิน พ.ศ. 2497 และที่แก้ไขเพิ่มเติม และระเบียบคณะกรรมการกำหนดราคาประเมินทุน

ทรัพย์ ว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการกำหนดราคาประเมินทุนทรัพย์ของอสังหาริมทรัพย์ เพื่อเรียกเก็บค่าธรรมเนียมจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรม พ.ศ. 2535

3. เป็นตัวแทนรับจอง จำหน่าย จ่าย แลกเหรียญกษาปณ์ที่ระลึกและเหรียญที่ระลึก ให้เป็นไปตามที่กรมธนารักษ์สั่งการ ตามพระราชบัญญัติเงินคงคลังพ.ศ. 2491 และพระราชบัญญัติเงินตรา พ.ศ. 2501 โดยแยกตามลักษณะงาน ได้ดังนี้

1. งานด้านบริหารที่ราชพัสดุ ดำเนินการปกครอง ดูแล บำรุงรักษา จัดให้ใช้ประโยชน์และทำนิติกรรมเกี่ยวกับที่ราชพัสดุ ให้ดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผล เพื่อก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ภาครัฐ

2. งานด้านเหรียญกษาปณ์ จำหน่ายจ่ายแลกและประชาสัมพันธ์เหรียญกษาปณ์ที่ระลึก เหรียญที่ระลึกในวโรกาสและโอกาสสำคัญ ต่าง ๆ ตามที่กรมธนารักษ์สั่งการ ตลอดจนจัดจำหน่ายสินค้าเหรียญ

3. งานด้านประเมินราคาทรัพย์สิน ดำเนินการประเมินราคาอสังหาริมทรัพย์ให้ครอบคลุมพื้นที่ทั่วทั้งจังหวัดและได้มาตรฐานสากล

4. ทำงานร่วมกับจังหวัดแบบบูรณาการ ตามยุทธศาสตร์จังหวัดและวิเคราะห์สภาวะเศรษฐกิจของจังหวัด

การจัดให้เช่าที่ดินราชพัสดุให้ประชาชน หรือเอกชน โดยจะเรียกเก็บค่าตอบแทนการใช้ประโยชน์ที่เรียกว่า “ค่าเช่า” ซึ่งจังหวัดประจวบคีรีขันธ์มีผู้เช่าที่ดินราชพัสดุเพื่ออยู่อาศัยทั้งหมด 1,125 ราย กระจายอยู่ในอำเภอเมืองประจวบคีรีขันธ์ อำเภอหัวหิน อำเภอปราณบุรี อำเภอสามร้อยยอด อำเภอกุยบุรี อำเภอทับสะแก อำเภอบางสะพาน อำเภอบางสะพานน้อย การเช่าที่ดินราชพัสดุเพื่ออยู่อาศัยนั้นผู้เช่าที่ดินราชพัสดุมีหน้าที่ต้องชำระค่าเช่าปีละ 1 ครั้ง โดยจะต้องชำระค่าเช่าแต่ละปีในเดือนกุมภาพันธ์ หากเกินกำหนดเวลาจะต้องชำระเงินเพิ่มเป็นเบี้ยปรับอีกในอัตราร้อยละ 1.5 ต่อเดือนของเงินที่ค้างชำระ ซึ่งการให้บริการ การชำระค่าเช่าที่ดินราชพัสดุของสำนักงานธนารักษ์พื้นที่ประจวบคีรีขันธ์มีหลายช่องทางเช่น การมาชำระด้วยตนเอง การชำระผ่านช่องทางแอพพลิเคชั่น ชำระผ่านธนาคาร เคาน์เตอร์เซอร์วิส แต่ก็ยังมีปัญหาในการชำระค่าเช่าที่ดินราชพัสดุ อาจทำให้การชำระค่าเช่าที่ราชพัสดุนั้นมีความล่าช้าได้

จากสถานการณ์ปัจจุบันในการให้บริการการชำระค่าเช่าที่ดินราชพัสดุ ยังประสบปัญหาในการชำระค่าเช่าที่ราชพัสดุ จึงมุ่งเน้นในคุณภาพการให้บริการเป็นสำคัญเพื่อลดปัญหาในการชำระค่าเช่าที่ราชพัสดุ และเพื่อไม่ให้การปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานเจ้าที่เกิดความล่าช้า ผู้วิจัยจึงมีความสนใจเรื่องการจัดการคุณภาพการให้บริการการชำระค่าเช่าที่ราชพัสดุของสำนักงานธนารักษ์พื้นที่ประจวบคีรีขันธ์เพื่อที่จะได้นำผลการวิจัยมาปรับปรุง แก้ไข ปัญหาคุณภาพการให้บริการต่อไป

วัตถุประสงค์

1. เพื่อประเมินการจัดการคุณภาพในการให้บริการการชำระค่าเช่าที่ราชพัสดุของสำนักงานธนารักษ์พื้นที่ประจวบคีรีขันธ์

2. เพื่ออธิบายความสัมพันธ์ระหว่าง การจัดการคุณภาพการให้บริการการชำระค่าเช่าที่ราชพัสดุของสำนักงานธนารักษ์พื้นที่ประจวบคีรีขันธ์ กับ ปัจจัยที่มีผลต่อการจัดการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ

3. เพื่อพยากรณ์และนำเสนอการจัดการคุณภาพการให้บริการการชำระค่าเช่าที่ราชพัสดุของสำนักงานธนารักษ์พื้นที่ประจวบคีรีขันธ์

สมมุติฐานการวิจัย

1. การจัดการคุณภาพในการให้บริการการชำระค่าเช่าที่ราชพัสดุของสำนักงานธนารักษ์พื้นที่ประจวบคีรีขันธ์อยู่ในระดับปานกลาง

2. ความสัมพันธ์ระหว่าง การจัดการคุณภาพการให้บริการการชำระค่าเช่าที่ราชพัสดุของสำนักงานธนารักษ์พื้นที่ประจวบคีรีขันธ์ กับ ปัจจัยที่มีผลต่อการจัดการพัฒนาคุณภาพการให้บริการไม่เป็นเชิงบวก

3. ปัจจัยที่มีผลต่อการจัดการคุณภาพการให้บริการสาธารณะสามารถพยากรณ์และนำเสนอการจัดการคุณภาพการให้บริการการชำระค่าเช่าที่ราชพัสดุของสำนักงานธนารักษ์พื้นที่ประจวบคีรีขันธ์ไม่เกินร้อยละสามสิบ

การทบทวนวรรณกรรม

การวิจัยครั้งนี้ เป็นการวิจัยเกี่ยวกับการจัดการคุณภาพในการให้บริการการชำระค่าเช่าที่ราชพัสดุของสำนักงานธนารักษ์พื้นที่ประจวบคีรีขันธ์ ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิดทฤษฎีและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องนำเสนอตามลำดับ ดังต่อไปนี้

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการจัดการ Allen (1958) ระบุหน้าที่พื้นฐานของการจัดการ 4 ขั้นตอน ได้แก่ Planning, Organizing, Leading และ Controlling (หรือ POLC) โดย POLC ถือว่าเป็นทฤษฎีการจัดการสมัยใหม่ที่ทำให้การทำงานมีระบบระเบียบ ตลอดจนมีประสิทธิภาพ และคงนิยมใช้มาถึงปัจจุบัน

หลักการจัดการ POLC ของ Louis A. Allen มีดังนี้

1. การวางแผน (Planning) การวางแผนเป็นหน้าที่แรกและสำคัญที่สุดของการจัดการที่เกี่ยวข้องกับการกำหนดวัตถุประสงค์ และกำหนดแนวทางปฏิบัติเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์เหล่านั้น นักวางแผนเป็นผู้จัดการที่ตระหนักดีที่สุดถึงสภาวะแวดล้อมที่องค์กรของตนต้องเผชิญและสามารถวิเคราะห์และคาดการณ์สภาวะในอนาคตได้อย่างมีประสิทธิผล นอกจากนี้ยังกำหนดให้ผู้จัดการควรเป็นผู้มีอำนาจตัดสินใจที่ดี การวางแผนเกี่ยวข้องกับการเลือกภารกิจและวัตถุประสงค์และการดำเนินการเพื่อบรรลุเป้าหมายนั้นต้องอาศัยการตัดสินใจ เช่น การเลือกแนวทางปฏิบัติในอนาคตจากทางเลือกอื่น

การวางแผน เป็นกระบวนการโดยทั่วไปจะเกี่ยวข้องกับขั้นตอนต่อไปนี้

1.1 การเลือกเป้าหมายสำหรับองค์กร

1.2 การกำหนดเป้าหมายสำหรับแต่ละหน่วยงานย่อยขององค์กร

1.3 การจัดตั้งโปรแกรมเพื่อให้บรรลุเป้าหมายอย่างเป็นระบบ

2. การจัดองค์การ (Organizing) เมื่อผู้จัดการสร้างแผนการทำงานแล้วขั้นตอนต่อไปในวงจรการจัดการ คือการจัดระเบียบบุคคลและทรัพยากรอื่น ๆ ที่จำเป็นในการดำเนินการตามแผน การจัดงานควรคำนึงถึงทรัพยากร และสิ่งอำนวยความสะดวกทางกายภาพที่มี เพื่อเพิ่มผลตอบแทนสูงสุด โดยมีค่าใช้จ่ายขั้นต่ำ อาจเรียกได้ว่าเป็นกระบวนการในการจัดเตรียมและแจกจ่ายงานตามแผนอำนาจและทรัพยากรระหว่างสมาชิกขององค์กรเพื่อให้พวกเขาสามารถบรรลุเป้าหมายขององค์กรได้

การจัดการองค์การ เกี่ยวข้องกับขั้นตอนต่อไปนี้

2.1 การสร้างโครงสร้างองค์กร กรอบขององค์กรถูกสร้างขึ้นภายในซึ่งมีการประสานความพยายามในการจัดสรรทรัพยากรมนุษย์เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ โครงสร้างนี้มักจะแสดงด้วยแผนผังองค์กรซึ่งเป็นการแสดงภาพกราฟิกของสายการบังคับบัญชาภายในองค์กร

2.2 การตัดสินใจออกแบบองค์กร การตัดสินใจเกี่ยวกับโครงสร้างขององค์กร

2.3 การตัดสินใจออกแบบงาน มีการกำหนดบทบาทและความรับผิดชอบของงานแต่ละงานและขั้นตอนการปฏิบัติหน้าที่

3. ภาวะผู้นำ (Leading) องค์กรเมื่อเติบโตขึ้นพัฒนาโครงสร้างที่ซับซ้อนโดยมีความต้องการการประสานงานและการควบคุมที่เพิ่มขึ้น ในการรับมือและจัดการสถานการณ์ดังกล่าวความเป็นผู้นำจำเป็นที่จะต้องชักจูงผู้คนให้ร่วมมือกันไปสู่เป้าหมายร่วมกันและสร้างสถานการณ์เพื่อการตอบสนองร่วมกัน การเป็นผู้นำเกี่ยวข้องกับการกำกับการมีอิทธิพล และการจูงใจให้พนักงานปฏิบัติงานที่จำเป็น นอกจากนี้ยังเกี่ยวข้องกับแหล่งอิทธิพลทางสังคมและทางการเพื่อสร้างแรงบันดาลใจให้ผู้อื่น ผู้จัดการที่มีประสิทธิผลนำผู้ใต้บังคับบัญชาผ่านแรงจูงใจในการบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กรอย่างก้าวหน้า

4. การควบคุม (Controlling) ผู้จัดการทุกระดับมีส่วนร่วมในหน้าที่การจัดการในการควบคุมในระดับหนึ่ง เทคนิคการควบคุมแบบดั้งเดิมสองประการคือการตรวจสอบงบประมาณและประสิทธิภาพ การตรวจสอบเกี่ยวข้องกับการตรวจร่างกายและการยืนยันบันทึกขององค์กรและเอกสารประกอบ การตรวจสอบงบประมาณให้ข้อมูลว่าองค์กรอยู่ที่ใดในส่วนที่เกี่ยวกับขั้นตอนที่ปฏิบัติตามสำหรับการวางแผนและการควบคุมทางการเงิน ในขณะที่การตรวจสอบประสิทธิภาพอาจพยายามพิจารณาว่าตัวเลขที่รายงานนั้นสะท้อนถึงประสิทธิภาพที่แท้จริง การควบคุมเกี่ยวข้องกับการวัดประสิทธิภาพตามเป้าหมายและแผนและช่วยแก้ไขการเบี่ยงเบนจากมาตรฐาน ตามความเป็นจริงการควบคุมช่วยอำนวยความสะดวกในการบรรลุผลตามแผนโดยการตรวจสอบให้แน่ใจว่าการปฏิบัติงานไม่เบี่ยงเบนไปจากมาตรฐาน

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิผลการให้บริการ Gibson, John, and James (1982) ประสิทธิผลขององค์การ ประกอบด้วย

1) การผลิต (Production) หมายถึง การให้บริการประชาชนโดยคำนึงถึงประโยชน์ของประชาชนเป็นหลัก ปฏิบัติงานด้วยความเป็นธรรม-ไม่เลือกปฏิบัติ (ให้บริการตามลำดับ ก่อน-หลัง) มีการรับฟังความคิดเห็นข้อเสนอแนะจากบุคคลภายนอก

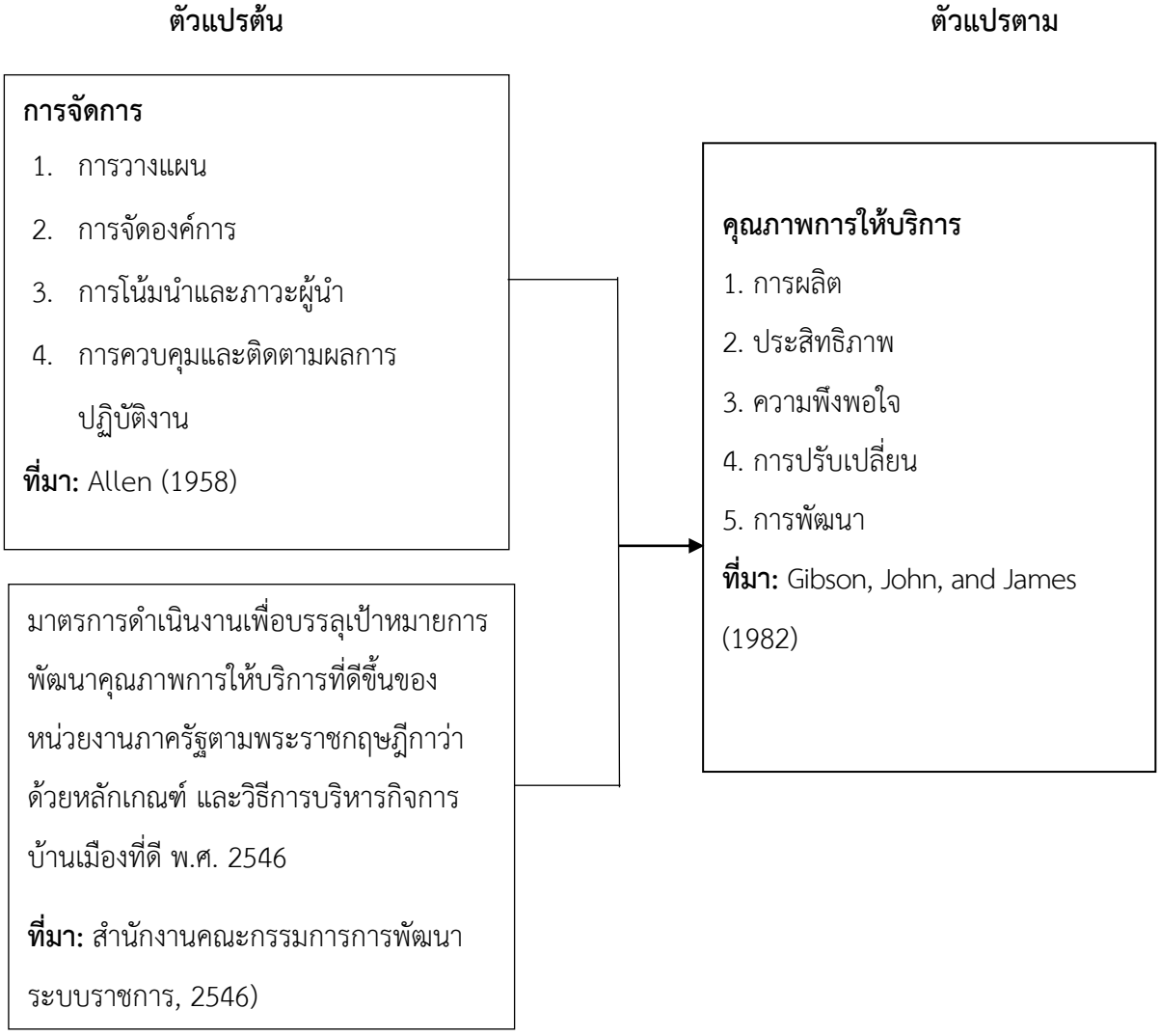
2) ประสิทธิภาพ (Efficiency) หมายถึง กระบวนการหรือขั้นตอนในการให้บริการประชาชนมีคุณภาพมาตรฐาน เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถ ความชำนาญเหมาะสมกับงานที่รับบผิดชอบ ประชาชนได้รับการบริการที่มีคุณภาพถูกต้องครบถ้วน

3) ความพึงพอใจ (Satisfaction) หมายถึง การให้บริการประชาชนของเจ้าหน้าที่มีความสุภาพเป็นกันเองและยิ้มแย้มแจ่มใส มีความกระตือรือร้น มีความมุ่งมั่น ยินดี เต็มใจในการให้บริการ สามารถให้คำแนะนำและให้ความช่วยเหลือได้อย่างสะดวก รวดเร็ว บริการเข้าใจง่าย เป็นไปตามลำดับก่อน - หลังอย่างยุติธรรม

4) การปรับเปลี่ยน (Adaptiveness) หมายถึง การให้บริการประชาชนมีการสร้างความเชื่อมั่นในการอำนวยความสะดวกและตอบสนองความต้องการของประชาชน ความสะอาดและเป็นระเบียบเรียบร้อยของสถานที่ เครื่องมือและอุปกรณ์มีความทันสมัยช่วยให้การบริการ รวดเร็วยิ่งขึ้น และมีสิ่งอำนวยความสะดวก

5) การพัฒนา (Development) หมายถึง การให้บริการประชาชนให้สามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารของหน่วยงานได้อย่างสะดวก การใช้เทคโนโลยีมาใช้ในการสื่อสารและอุปกรณ์ต่าง ๆ ที่ทันสมัยเพื่อลดค่าใช้จ่ายหรือต้นทุนการให้บริการ และอำนวยความสะดวกแก่ประชาชน มีขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสม มีการเปิดเผยหลักเกณฑ์ วิธีปฏิบัติ

กรอบแนวคิดการวิจัย



รูปที่ 1 กรอบแนวคิด

ระเบียบวิธีการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการเช่าที่ราชพัสดุของสำนักงานธนารักษ์พื้นที่ประจวบคีรีขันธ์ 240 คน รวบรวมข้อมูลโดยแบบสอบถามและรวบรวมการวิเคราะห์ข้อมูลด้วย สถิติค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน สัมประสิทธิสหสัมพันธ์ เพียรสันและสมการถดถอยเชิงพหุ

สรุปผลการวิจัย

พบผลการวิจัยดังนี้

ลักษณะการครอบครอง พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพื่ออยู่อาศัย จำนวน 188 คน คิดเป็นร้อยละ 78.3 รองลงมาคือ เพื่อประกอบการเกษตร จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 13.3 และกลุ่มตัวอย่างที่มีจำนวนน้อยที่สุดคือ อาคารราชพัสดุ จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 8.3 ตามลำดับ

ระยะเวลาในการเช่า พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีระยะเวลาในการเช่า 5 – 10 ปี จำนวน 128 คน คิดเป็นร้อยละ 53.3 รองลงมาคือ 11 - 14 ปี จำนวน 74 คน คิดเป็นร้อยละ 30.8 รองลงมาคือ 16 – 20 ปี จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 8.3 กลุ่มตัวอย่างที่มีจำนวนน้อยที่สุด คือ 20 ปีขึ้นไป จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 7.5 ตามลำดับ

อาชีพ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีอาชีพเจ้าของธุรกิจ/ธุรกิจส่วนตัว จำนวน 109 ราย คิดเป็นร้อยละ 45.4 รองลงมาอาชีพอื่น ๆ จำนวน 57 ราย คิดเป็นร้อยละ 23.8 รองลงมาอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน จำนวน 46 ราย คิดเป็นร้อยละ 19.2 กลุ่มตัวอย่างที่น้อยที่สุดอาชีพข้าราชการจำนวน 28 ราย คิดเป็นร้อยละ 11.7 ตามลำดับ

การจัดการคุณภาพในการให้บริการการชำระค่าเช่าที่ราชพัสดุของสำนักงานธนารักษ์พื้นที่ประจวบคีรีขันธ์ ภาพรวม พบว่า อยู่ในระดับมากค่าเฉลี่ย 4.21 ด้านที่มากที่สุดได้แก่ด้านความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดค่าเฉลี่ย 4.26 รองลงมาด้านการผลิต อยู่ในระดับมาก ที่สุดค่าเฉลี่ย 4.23 และด้านที่น้อยที่สุดได้แก่ ด้านประสิทธิภาพ อยู่ในระดับมากค่าเฉลี่ย 4.15

ปัจจัยที่มีผลต่อการการจัดการคุณภาพในการให้บริการการชำระค่าเช่าที่ราชพัสดุของสำนักงานธนารักษ์พื้นที่ประจวบคีรีขันธ์ ด้านภาพรวม พบว่ามีค่าเฉลี่ย 4.14 อยู่ในระดับมาก ด้านที่มากที่สุดได้แก่ด้านการจัดองค์กร พบว่ามีค่าเฉลี่ย 4.18 อยู่ในระดับมาก รองลงมาได้แก่ด้านการวางแผน พบว่ามีค่าเฉลี่ย 4.16 อยู่ในระดับมาก และที่น้อยที่สุดได้แก่ด้านการภาวะผู้นำมีค่าเฉลี่ย 4.11 อยู่ในระดับมาก

ปัจจัยที่มีผลต่อการการจัดการคุณภาพในการให้บริการการชำระค่าเช่าที่ราชพัสดุของสำนักงานธนารักษ์พื้นที่ประจวบคีรีขันธ์ ด้านมาตรการดำเนินงานเพื่อบรรลุเป้าหมายการพัฒนาคุณภาพการให้บริการที่ดีขึ้นของหน่วยงานภาครัฐตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์ และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 ในภาพรวม เท่ากับ 4.15 อยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านโดยเรียงลำดับความคิดเห็นจากระดับค่าเฉลี่ยมากที่สุดลงไปหาน้อยสุดตามเกณฑ์การประเมิน พบว่าข้อ 3.มาตรการกระจายอำนาจการตัดสินใจเกี่ยวกับการสั่ง การอนุญาต การอนุมัติ การปฏิบัติราชการเพื่อให้

เกิดความรวดเร็ว อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.15 รองลงมา ข้อ 2. ปรับปรุงวิธีการปฏิบัติการให้เหมาะสมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.15 และน้อยที่สุด ข้อ 10. จัดให้มีระบบเครือข่ายสารสนเทศ เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนที่จะเข้าถึงข้อมูลข่าวสาร อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.09 ตามลำดับ

การทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 การจัดการคุณภาพในการให้บริการการชำระค่าเช่าที่ราชพัสดุของสำนักงานธนารักษ์พื้นที่ประจวบคีรีขันธ์อยู่ในระดับปานกลาง

พบว่าการจัดการคุณภาพในการให้บริการการชำระค่าเช่าที่ราชพัสดุของสำนักงานธนารักษ์พื้นที่ประจวบคีรีขันธ์ ภาพรวมอยู่ในระดับมากค่าเฉลี่ย 4.21 ด้านที่มากที่สุดได้แก่ด้าน ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากค่าเฉลี่ย 4.26 รองลงมาด้านการผลิต อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.23 และด้านที่น้อยที่สุดได้แก่ ด้านประสิทธิภาพ อยู่ในระดับมากค่าเฉลี่ย 4.15 จึงปฏิเสธสมมติฐานศูนย์และยอมรับสมมติฐานแย้งว่า การจัดการคุณภาพในการให้บริการการชำระค่าเช่าที่ราชพัสดุของสำนักงานธนารักษ์พื้นที่ประจวบคีรีขันธ์อยู่ในระดับปานกลางอยู่ในระดับมาก

สมมติฐานที่ 2 ความสัมพันธ์ระหว่าง การจัดการคุณภาพการให้บริการการชำระค่าเช่าที่ราชพัสดุของสำนักงานธนารักษ์พื้นที่ประจวบคีรีขันธ์ กับ ปัจจัยที่มีผลต่อการจัดการคุณภาพการให้บริการไม่เป็นเชิงบวก

ผลการทดสอบ ความสัมพันธ์ระหว่างการจัดการคุณภาพการให้บริการการชำระค่าเช่าที่ราชพัสดุของสำนักงานธนารักษ์พื้นที่ประจวบคีรีขันธ์ กับ ปัจจัยที่มีผลต่อการจัดการคุณภาพการให้บริการ เป็นเชิงบวกระดับสูงอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.01 จึงปฏิเสธสมมติฐานศูนย์และยอมรับสมมติฐานแย้ง

สมมติฐานที่ 3 ปัจจัยที่มีผลต่อการจัดการคุณภาพพยากรณ์และนำเสนอการจัดการคุณภาพ การให้บริการการชำระค่าเช่าที่ราชพัสดุของสำนักงานธนารักษ์พื้นที่ประจวบคีรีขันธ์ไม่เกินร้อยละสามสิบ

ผลการทดสอบ ปัจจัยที่มีผลต่อการจัดการคุณภาพสามารถพยากรณ์คุณภาพการให้บริการ การชำระค่าเช่าที่ราชพัสดุของสำนักงานธนารักษ์พื้นที่ประจวบคีรีขันธ์ได้ไม่เกินร้อยละสามสิบได้ร้อยละ 65.4 เกินร้อยละ 30 ที่เหลือเป็นปัจจัยอื่น ตัวแปรพยากรณ์ประกอบด้วยการควบคุมและติดตามผลการปฏิบัติงาน การวางแผนและการจัดองค์การ

อภิปรายผลการวิจัย

การจัดการคุณภาพในการให้บริการการชำระค่าเช่าที่ราชพัสดุของสำนักงานธนารักษ์พื้นที่ประจวบคีรีขันธ์ ภาพรวมอยู่ในระดับมากค่าเฉลี่ย 4.21 ด้านที่มากที่สุดได้แก่ด้านความพึงพอใจอยู่ในระดับมากค่าเฉลี่ย 4.26 รองลงมาด้านการผลิต อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.23 และด้านที่น้อยที่สุดได้แก่ด้านประสิทธิภาพ อยู่ในระดับมากค่าเฉลี่ย 4.15 สอดคล้องกับงานของ ศวีระ โภคเนืองนอง 2566 การบริการสาธารณะแนวใหม่โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง กรณีศึกษาสำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานกรุงเทพมหานครพื้นที่ 3 ที่ผลการวิจัยพบว่า มีการบริการด้วยจิตบริการ โดยยึดประชาชนเป็น

ศูนย์กลาง มีความเสมอภาค มีความเป็นกลาง และมีความยุติธรรมภายใต้อำนาจหน้าที่ที่กฎหมายกำหนด กล่าวคือเจ้าหน้าที่จะเข้าไปหาผู้มาติดต่อเพื่อสอบถามความต้องการ และมีการจัดระบบบัตรคิวก่อนหลัง มีวิธีติดต่อขอรับบริการที่หลากหลาย ทั้งติดต่อด้วยตนเอง โทรศัพท์, E-mail, E- Service, Line และFacebook แต่ยังพบปัญหาและอุปสรรคคือ 1.ปัญหาระบบ E-service ไม่สามารถตรวจสอบยืนยันตัวตนข้อมูลของผู้รับบริการได้ข้อมูลไม่เพียงพอต่อการดำเนินการของเจ้าหน้าที่ 2.อัตรากำลังเจ้าหน้าที่ไม่เพียงพอต่อการให้บริการ ส่งผลให้การบริการล่าช้า 3.เจ้าหน้าที่ขาดทักษะการสื่อสารภาษาต่างประเทศ และผู้รับบริการไม่เข้าใจในกฎหมายทำให้ผู้รับบริการมีทัศนคติทางลบต่อเจ้าหน้าที่

ปัจจัยที่มีผลต่อการการจัดการคุณภาพในการให้บริการการชำระค่าเช่าที่ราชพัสดุของสำนักงานธนารักษ์พื้นที่ประจวบคีรีขันธ์ ด้านภาพรวม พบว่ามีค่าเฉลี่ย 4.14 อยู่ในระดับมาก ด้านที่มากที่สุดได้แก่ด้านการจัดองค์กร พบว่ามีค่าเฉลี่ย 4.18 อยู่ในระดับมาก รองลงมาได้แก่ด้านการวางแผน พบว่ามีค่าเฉลี่ย 4.16 อยู่ในระดับมาก และที่น้อยที่สุดได้แก่ด้านการภาวะผู้นำมีค่าเฉลี่ย 4.11 อยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับ ประทิว ปังขำ และศุภณัฏฐ์ ทรัพย์นาวิน (2565) รูปแบบแนวคิดการจัดบริการสาธารณะสมัยใหม่ที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการพัฒนา องค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี 1.ปัจจัยการจัดบริการสาธารณะสมัยใหม่ขององค์การบริหารส่วนตำบล โดยรวมมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด 2. ความสำเร็จการจัดบริการสาธารณะสมัยใหม่ที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการพัฒนาองค์การบริหารส่วนตำบล ได้แก่ ด้าน การสร้างคุณค่าสาธารณะ (X6) ด้านความโปร่งใสตรวจสอบได้ (X5) ด้านการเน้นการให้บริการสาธารณะ (X1) ด้านการบริหารงานเชิงยุทธศาสตร์บนฐานแนวคิดความเป็นประชาธิปไตย (X3) ด้านการรับรู้ว่าผู้รับบริการในฐานะเป็นพลเมือง (X4) และด้านการสร้างให้เกิดความเป็นพลเมือง (X7) มีประสิทธิภาพในการทำนายร้อยละ 76.20 3.รูปแบบแนวคิดการจัดบริการสาธารณะสมัยใหม่เน้นการดำเนินโครงการที่เกิดจากความต้องการของประชาชนในท้องถิ่น จากผลการสังเคราะห์ข้อมูลได้แก่ การจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น ให้สอดคล้องกับอัตลักษณ์และความต้องการของชุมชนและการกำหนด กำกับดูแลเป็นไปตามมาตรฐานการจัดบริการสาธารณะตามพระราชบัญญัติของท้องถิ่น

ปัจจัยที่มีผลต่อการการจัดการคุณภาพในการให้บริการการชำระค่าเช่าที่ราชพัสดุของสำนักงานธนารักษ์พื้นที่ประจวบคีรีขันธ์ ด้านมาตรการดำเนินงานเพื่อบรรลุเป้าหมายการพัฒนาคุณภาพการให้บริการที่ดีขึ้นของหน่วยงานภาครัฐตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์ และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 ในภาพรวม เท่ากับ 4.15 อยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านโดยเรียงลำดับความคิดเห็นจากระดับค่าเฉลี่ยมากที่สุดลงไปหาน้อยสุดตามเกณฑ์การประเมิน พบว่า ข้อ 3.มาตรการกระจายอำนาจการตัดสินใจเกี่ยวกับการสั่ง การอนุญาต การอนุมัติ การปฏิบัติราชการเพื่อให้เกิดความรวดเร็ว อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.15 รองลงมา ข้อ 2. ปรับปรุงวิธีการปฏิบัติการให้เหมาะสมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.15 และน้อยที่สุด ข้อ 10 . จัดให้มีระบบเครือข่ายสารสนเทศ เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนที่จะเข้าถึงข้อมูลข่าวสาร อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.09 ตามลำดับสอดคล้องกับสมคิด ดวงจักร์ และคณะ (2566) แนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พบว่า 1) คุณภาพ

การให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในภาพรวมอยู่ในระดับมาก (4.36) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านการให้ความมั่นใจ (4.44) ด้านการเอาใจใส่ (4.43) ด้านการตอบสนอง (4.42) ด้านความน่าเชื่อถือ (4.30) ด้านสิ่งสัมผัสได้ (4.21) ตามลำดับ 2) แนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประกอบด้วย ด้านสิ่งที่สัมผัสได้ คือการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานเกี่ยวกับสารสนทศให้คลอบคุม ด้านความน่าเชื่อถือคือการปรับปรุงภาพลักษณ์องค์กรท้องถิ่นให้เป็นองค์กรบริการ ด้านการตอบสนองควรให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการพัฒนาท้องถิ่น ด้านความมั่นใจควรพัฒนาทักษะบุคลากรให้พร้อมบริการตลอดเวลา และด้านความเอาใจใส่ควรให้เอกชนเข้ามาเป็นหุ้นส่วนในการบริการ

ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

1. การจัดการคุณภาพในการให้บริการการชำระค่าเช่าที่ราชพัสดุของสำนักงานธนารักษ์พื้นที่ประจวบคีรีขันธ์ ภาพรวมอยู่ในระดับมากค่าเฉลี่ย 4.21 ด้านที่มากที่สุดได้แก่ด้าน ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดค่าเฉลี่ย 4.26 รองลงมาด้านการผลิต อยู่ในระดับมาก ที่สุดค่าเฉลี่ย 4.23 และด้านที่น้อยที่สุดได้แก่ด้านประสิทธิภาพ อยู่ในระดับมากค่าเฉลี่ย 4.15 สมควรต้องพัฒนาประสิทธิภาพด้านการให้บริการมีความพร้อมทั้งด้านข้อมูล/เอกสาร

2. ปัจจัยที่มีผลต่อการการจัดการคุณภาพในการให้บริการการชำระค่าเช่าที่ราชพัสดุของสำนักงานธนารักษ์พื้นที่ประจวบคีรีขันธ์ ด้านภาพรวม พบว่ามีค่าเฉลี่ย 4.14 อยู่ในระดับมาก ด้านที่มากที่สุด ได้แก่ด้านด้านการจัดองค์กร พบว่ามีค่าเฉลี่ย 4.18 อยู่ในระดับมาก รองลงมาได้แก่ด้านการวางแผน พบว่ามีค่าเฉลี่ย 4.16 อยู่ในระดับมาก และที่น้อยที่สุดได้แก่ด้านการภาวะผู้นำมีค่าเฉลี่ย 4.11 อยู่ในระดับมาก สมควรพัฒนาภาวะผู้นำทุกระดับในองค์การ

3. ปัจจัยที่มีผลต่อการการจัดการคุณภาพในการให้บริการการชำระค่าเช่าที่ราชพัสดุของสำนักงานธนารักษ์พื้นที่ประจวบคีรีขันธ์ ด้านมาตรการดำเนินงานเพื่อบรรลุเป้าหมายการพัฒนาคุณภาพการให้บริการที่ดีขึ้นของหน่วยงานภาครัฐตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์ และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 ในภาพรวม เท่ากับ 4.15 อยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านโดยเรียงลำดับความคิดเห็นจากระดับค่าเฉลี่ยมากที่สุดลงไปหาน้อยสุดตามเกณฑ์การประเมิน พบว่า ข้อ 3. มาตรการกระจายอำนาจการตัดสินใจเกี่ยวกับการสั่ง การอนุญาต การอนุมัติ การปฏิบัติราชการเพื่อให้เกิดความรวดเร็ว. อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.15 รองลงมา ข้อ2.ปรับปรุงวิธีการปฏิบัติการให้เหมาะสมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.15 และน้อยที่สุด ข้อ 10. จัดให้มีระบบเครือข่ายสารสนเทศ เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนที่จะเข้าถึงข้อมูลข่าวสาร อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.09 ตามลำดับต้องพัฒนาการสื่อสารในแบบสองแนวทาง

บรรณานุกรม

กรมธนารักษ์. (2564). *คู่มือติดต่อราชการกรมธนารักษ์.* https://www.treasury.go.th/web-upload/m_document/82/4746/file_download/dc8db86c20b93f68c30d43a06007e878.pdf

ประทิว ปังขำ และ ศุภณัฏฐ์ ทรัพย์นาวิน. (2565). รูปแบบแนวคิดการจัดบริการสาธารณะสมัยใหม่ที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการพัฒนา องค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี. *วารสารการบริหารการศึกษาและภาวะผู้นำ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร, 11*(41), 256-265.

ศวีระ โภคเนืองนอง. (2566). *การบริการสาธารณะแนวใหม่โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง กรณีศึกษาสำนักงานสวสัดิการและคุ้มครองแรงงานกรุง เทพมหานครพื้นที่ 3* [วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต ไม่มีการตีพิมพ์]. มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

สมคิด ดวงจักร์, ชัชวาล แอร่มหล้า, ธนภูมิ ชาติดี, และ วรรณวิภา ไตลังคะ. (2566). แนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น. *วารสารนวัตกรรมการบริหารและการจัดการ, 11*(2), 1-11.

สำนักงานคณะกรรมการการพัฒนาระบบราชการ. (2546). *คู่มือคำอธิบายและแนวทางปฏิบัติตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546*. สถาบันส่งเสริมการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี สำนักงานคณะกรรมการการพัฒนาระบบราชการ.

Allen, L. A. (1958). *Management and Organization*. New York: McGraw-Hill Book. Company Inc.

Gibson, J. L., John, M. I., & James, H. D. (1982). *Organization: Behavior structure and Processes* (4th ed.). Austin, Texas: Business Publication.

สมรรรถนะการปฏิบัติหน้าที่ของนักการเมืองท้องถิ่นในเขตตำบลไร่เก่า อำเภอสามร้อยยอด จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

Performance of Duties of Local Politicians in Rai Kao Subdistrict, Sam Roi Yot District, Prachuap Khiri Khan Province

วาสนา คล้ายแก้ว[1] และรัชยา ภักดีจิตต์[2]

Wassana Klaikaew[1] and Rachaya Pakdeejit[2]

นักศึกษาปริญญาโท หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ[1]

อาจารย์ประจำ หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ[2]

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์[1,2]

E-mail: wassana.kla@rmutr.ac.th[1], rachaya_pa@yahoo.co.th[2]

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 3 ประการ (1) เพื่อประเมินสมรรรถนะการปฏิบัติหน้าที่ของนักการเมืองท้องถิ่นในเขตตำบลไร่เก่า อำเภอสามร้อยยอด จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ (2) เพื่อเปรียบเทียบสมรรรถนะการปฏิบัติหน้าที่ของนักการเมืองท้องถิ่นในเขตตำบลไร่เก่า อำเภอสามร้อยยอด จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล (3) เพื่อทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างการปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาลและสมรรรถนะการปฏิบัติหน้าที่ของนักการเมืองท้องถิ่นในเขตตำบลไร่เก่า อำเภอสามร้อยยอด จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล กลุ่มตัวอย่าง คือ ประชาชนที่มีอายุ 18 ปีขึ้นไป ที่อาศัยอยู่ในเขตตำบลไร่เก่า อำเภอสามร้อยยอด จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ จำนวน 400 คน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์ค่าที ค่าเอฟ การวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน พบว่า (1) สมรรรถนะการปฏิบัติหน้าที่ของนักการเมืองท้องถิ่นในเขตตำบลไร่เก่า อำเภอสามร้อยยอด จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ อยู่ในระดับมาก (2) ประชาชน ที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อสมรรรถนะการปฏิบัติหน้าที่ของนักการเมืองท้องถิ่นในเขตตำบลไร่เก่า อำเภอสามร้อยยอด จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ไม่แตกต่างกัน (3) การปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาลและสมรรรถนะการปฏิบัติหน้าที่ของนักการเมืองท้องถิ่นในเขตตำบลไร่เก่า อำเภอสามร้อยยอด จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ มีความสัมพันธ์เชิงบวก

คำสำคัญ: สมรรรถนะ ปฏิบัติหน้าที่ นักการเมืองท้องถิ่น

Abstract

This research aimed to (1) to assess the performance of local politicians in Rai Kao Subdistrict, Sam Roi Yot District, Prachuap Khiri Khan Province; (2) to compare the performance

of local politicians in Rai Kao Subdistrict, Sam Roi Yot District, Prachuap Khiri Khan Province classified by individual factors; and (3) to test the relationship between performance in accordance with the principles of good governance and the performance of local politicians in Rai Kao Subdistrict, Sam Roi Yot District, Prachuap Khiri Khan Province. This research is a quantitative research using a questionnaire as a tool for collecting data. The sample group is people aged 18 years and over living in Rai Kao Subdistrict, Sam Roi Yot District, Prachuap Khiri Khan Province, totaling 400 people. Statistics used for data analysis include percentage, mean, standard deviation, t-value analysis, F-value analysis, and Pearson's product moment correlation coefficient analysis. It was found that (1) the performance of local politicians in Rai Kao Subdistrict, Sam Roi Yot District, Prachuap Khiri Khan Province was at a high level. (2) People with different genders, ages, education levels, occupations, and average monthly incomes had similar opinions on the performance of local politicians in Rai Kao Subdistrict, Sam Roi Yot District, Prachuap Khiri Khan Province. (3) Performance according to the principles of good governance and the performance of local politicians in Rai Kao Subdistrict, Sam Roi Yot District, Prachuap Khiri Khan Province had a positive relationship.

Keywords: Competence, performance, local politician

บทนำ

การปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นการปูพื้นฐานการปกครองระบอบประชาธิปไตยและเรียนรู้การปกครองตนเองเป็นการแบ่งเบาภาระรัฐบาลและให้ประชาชนในท้องถิ่นหาทางแก้ปัญหาตามกลไกการบริหารต่าง ๆ ด้วยตนเอง การปกครองตนเองในรูปแบบของการปกครองส่วนท้องถิ่นในการกระจายอำนาจจะนำไปสู่การพัฒนาวัฒนธรรมทางการเมืองแบบประชาธิปไตยซึ่งจะเป็นฐานสำคัญของการเมืองระดับชาติโดยรวม จากการจัดตั้งให้มีองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทำให้ระบบการเมืองท้องถิ่นเกิดขึ้น มีการถ่ายโอนภารกิจ รายได้และเงินอุดหนุนให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นส่งผลให้มีความตื่นตัวมากขึ้น นักการเมืองท้องถิ่นจึงกลายเป็นผู้มีบทบาทสำคัญมีหน้าที่บริหารงานและใช้เงินงบประมาณที่ได้รับจัดสรรเพื่อพัฒนางานด้านคมนาคมและการขนส่ง ได้แก่ การก่อสร้างและบำรุงรักษาถนน ทางเดิน และทางเท้า การจัดรถโดยสารประจำทางสาธารณะ ด้านสาธารณูปโภค ได้แก่ การพัฒนาระบบไฟฟ้าสาธารณะ การออกแบบทางระบายน้ำ การบริการ ด้านแหล่งน้ำเพื่อการอุปโภคบริโภค ด้านสาธารณูปการ ได้แก่ การบริการเรื่องการศึกษา สถานีอนามัย สาธารณสุข สวนสาธารณประจำท้องถิ่น การจัดกิจกรรมประจำปีเพื่อส่งเสริมอนุรักษ์วัฒนธรรมประเพณี และด้านผังเมือง ได้แก่ การจัดแบ่งเขตการใช้ที่ดินเป็นสัดส่วนที่เหมาะสม ทั้งนี้เพื่อให้ท้องถิ่นพัฒนาเกิดความเจริญประชาชนมีชีวิตความเป็นอยู่ที่ดีปลอดภัย อย่างไรก็ตามอำนาจหน้าที่ในการบริหารงานของนักการเมืองท้องถิ่นยังประสบ

ปัญหาด้านโครงสร้างการบริหารและงบประมาณ กล่าวคือผู้บริหารท้องถิ่นไม่มีอิสระและอำนาจในการปฏิบัติงานอย่างแท้จริง และงบประมาณส่วนใหญ่ได้รับจากรัฐ ดังนั้น นักการเมืองท้องถิ่นมีบทบาทและหน้าที่ในการพัฒนาท้องถิ่นของตนให้น่าอยู่ปลอดภัย ทำให้คุณภาพชีวิตความเป็นอยู่ของประชาชนดีขึ้นด้วยการส่งเสริม สนับสนุนจัดการดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ ทั้งด้านการคมนาคม ด้านสาธารณูปโภค ด้านสาธารณูปการ และด้านผังเมือง โดยอาศัยอำนาจในการบริหารจัดการและงบประมาณที่มีอยู่ให้เกิดประโยชน์ต่อท้องถิ่นมากที่สุด เพื่อให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนำไปใช้เป็นแนวทางปฏิบัติในการจัดบริการสาธารณะตามภารกิจหน้าที่และภารกิจที่ได้รับการถ่ายโอนจากรัฐ ให้ประชาชนได้รับบริการที่มีคุณภาพได้มาตรฐาน ทั้งนี้ในการดำเนินการให้บริการสาธารณะมีแนวทางและขอบข่ายที่แตกต่างกันไปตามรูปแบบของแต่ละท้องถิ่น ดังนั้น นักการเมืองท้องถิ่นที่ประชาชนเลือกเข้ามาจะต้องพยายามหามาตรการ วิธีการต่าง ๆ และบริหารจัดการใช้งบประมาณเพื่อให้ท้องถิ่นของตนสามารถจัดบริการสาธารณะได้อย่างราบรื่นตอบสนองความต้องการของประชาชนในพื้นที่ (พระมหานิรุต ญาณวุฑฺโฒ และพระมหาอภิวัชร์ อภิวชฺชโร, 2565)

ตำบลไร่เก่า ประกอบไปด้วยหมู่บ้าน 8 หมู่บ้าน คือ บ้านตาลเจ็ดยอด บ้านไร่ดินทอง บ้านไร่เจริญ บ้านตลาดไร่เก่า บ้านสามร้อยยอด บ้านห้วยขมิ้น บ้านหนองไทร และบ้านหนองจิก ซึ่งนักการเมืองท้องถิ่นในเขตตำบลไร่เก่า มีแนวทางในการปฏิบัติหน้าที่ดังต่อไปนี้ 1) ยึดมั่นในสถาบันหลักของประเทศ อันได้แก่ ชาติ ศาสนา พระมหากษัตริย์ และการปกครองระบอบประชาธิปไตยอันมีพระมหากษัตริย์ทรงเป็นประมุข 2) ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์สุจริต มีจิตสำนึกที่ดี และรับผิดชอบต่อหน้าที่ 3) กล้าตัดสินใจและกระทำในสิ่งที่ถูกต้องชอบธรรม และ 4) ยึดถือประโยชน์ส่วนรวมของประเทศชาติและความผาสุกของประชาชนโดยรวม และมีจิตสาธารณะ 5) มุ่งผลสัมฤทธิ์ของงาน 6) ปฏิบัติหน้าที่อย่างเป็นธรรม และไม่เลือกปฏิบัติ 7) ดำรงตนเป็นแบบอย่างที่ดีและรักษาภาพลักษณ์ของทางราชการ (เทศบาลตำบลไร่เก่า, 2566) และนักการเมืองท้องถิ่นเองยังมองถึงกลไกการสร้างพลังการมีส่วนร่วมเพื่อการพัฒนาท้องถิ่นให้ได้มากขึ้น แต่กลับไม่สามารถยกระดับการพัฒนาไปสู่กิจกรรม เชิงสร้างสรรค์ได้มากนัก ด้วยปัจจัยหลายประการ ไม่ว่าจะเป็นเรื่องความสัมพันธ์เชิงโครงสร้างและอำนาจที่ผูกติดอยู่กับนักการเมืองระดับชาติ การทุจริตคอรัปชั่นไม่ได้แตกต่างไปจากภาคการเมืองระดับชาติ ความรู้เรื่องการบริหารจัดการองค์กรยังน้อย การทำหน้าที่ในเชิงสภาท้องถิ่นยังไม่มีบทบาทที่ชัดเจน อีกทั้งการรวมกลุ่มทางอิทธิพลเพื่อการควบคุมกิจกรรมในท้องถิ่นให้มากขึ้น ขาดการตรวจสอบจากประชาชนที่ขาดความรู้เรื่องประชาธิปไตย เป็นต้น (ทักษิณ ประชามอญ, 2564)

จากปัญหาและความสำคัญดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาสมรรถนะการปฏิบัติหน้าที่ของนักการเมืองท้องถิ่นในเขตตำบลไร่เก่า อำเภอสามร้อยยอด จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ แล้วนำผลการวิจัยที่ได้มาประยุกต์ใช้ในการส่งเสริมสนับสนุนนักการเมืองท้องถิ่นในเขตตำบลไร่เก่า อำเภอสามร้อยยอด จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ให้มีสมรรถนะการปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์สุจริต มีจิตสำนึกที่ดี รับผิดชอบต่อหน้าที่ ปฏิบัติหน้าที่อย่างเป็นธรรม และไม่เลือกปฏิบัติ ยึดถือประโยชน์ส่วนรวมของประเทศชาติและความผาสุกของประชาชนโดยรวม

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อประเมินระดับสมรรถนะการปฏิบัติหน้าที่ของนักการเมืองท้องถิ่นในเขตตำบลไร่เก่า อำเภอสามร้อยยอด จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

2. เพื่อเปรียบเทียบสมรรถนะการปฏิบัติหน้าที่ของนักการเมืองท้องถิ่นในเขตตำบลไร่เก่า อำเภอสามร้อยยอด จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

3. เพื่อทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างการปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาลและสมรรถนะการปฏิบัติหน้าที่ของนักการเมืองท้องถิ่นในเขตตำบลไร่เก่า อำเภอสามร้อยยอด จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

การทบทวนวรรณกรรม

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับสมรรถนะ

Boyatzis (1982) ให้ความหมายว่า สมรรถนะ คือ คุณลักษณะเบื้องลึกที่อยู่ภายในบุคคล หมายรวมถึง แรงจูงใจ (Motive) คุณลักษณะ (Trait) ทักษะ (Skill) มโนทัศน์ต่อตนเอง (Self-Image) บทบาททางสังคม (Social Role) และความรู้ (Knowledge) ที่บุคคลใช้เพื่อก่อให้เกิดประสิทธิผลในการทำงานให้ประสบผลสำเร็จหรือสำเร็จได้ดียิ่งขึ้น ดังนั้นสมรรถนะจึงเป็นคุณลักษณะเชิงพฤติกรรมที่เป็นผลมาจากความรู้ทำให้บุคคลสามารถสร้างงานได้โดดเด่นกว่าเพื่อนร่วมงาน

Spencer and Spencer (1993) กล่าวว่า คุณลักษณะพื้นฐาน (Underlying Characteristic) ที่เป็นองค์ประกอบสมรรถนะของบุคคล ประกอบด้วย 1) การรับรู้ตนเอง (Self-Concept) 2) ความรู้ (Knowledge) 3) ทักษะ (Skill) 4) แรงจูงใจ (Motive) และ 5) อุปนิสัย (Trait)

McClelland (1973) ได้อธิบายไว้ว่า สมรรถนะประกอบด้วยองค์ประกอบ 5 ส่วน คือ 1) ความรู้ (Knowledge) 2) ทักษะ (Skill) 3) ความรู้สึกเกี่ยวกับตนเอง (Self-Concept) 4) อุปนิสัย (Trait) และ 5) แรงจูงใจ (Motive)

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับหลักธรรมาภิบาล

การบริหารจัดการที่ดีในภาครัฐ (Good Governance) หรือบางทีเรียกกันว่าธรรมาภิบาลนั้น จะช่วยกระตุ้นให้ภาครัฐ และภาคเอกชนยึดมั่นในหลักคุณธรรมและจริยธรรมรวมทั้งความรับผิดชอบที่มีต่อสังคม ถ้าการควบคุมย่อหย่อนหรือหน่วยงานในภาครัฐมีส่วนรู้เห็นเป็นใจกับการทุจริตหรือการเอารัดเอาเปรียบสังคมและผู้บริโภคของธุรกิจเอกชนหรือมีการร่วมมือกันระหว่างคนในภาครัฐกับในภาคเอกชนเพื่อแสวงหาผลประโยชน์อันมิชอบแล้วจะเป็นอุปสรรคซึ่งทำให้การเสริมสร้างจริยธรรมในการทำธุรกิจเป็นไปได้ลำบาก (รัชยา ภักดีจิตต์, 2562)

สำนักนายกรัฐมนตรี (2542) กล่าวว่า คณะรัฐมนตรีได้มีมติเห็นชอบวาระแห่งชาติ สำหรับการสร้างระบบบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี โดยได้กำหนดระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการสร้างระบบบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี พ.ศ. 2542 ขึ้น ระเบียบนี้มีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ 11 สิงหาคม 2542 ทุกส่วนราชการต้องถือปฏิบัติและรายงานผลต่อคณะรัฐมนตรีและรัฐสภา หลักยึดในการสร้างระบบการบริหาร

กิจการบ้านเมือง และสังคมที่ดี (หลักธรรมาภิบาล) ตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี มี 6 ประการ คือ 1) หลักนิติธรรม 2) หลักคุณธรรม 3) หลักความโปร่งใส 4) หลักความมีส่วนร่วม 5) หลักความรับผิดชอบ และ 6) หลักความคุ้มค่า

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับนักการเมืองท้องถิ่นและบทบาทของนักการเมืองท้องถิ่น

พระมหานิรุต ญาณวุฑฺโฒ, และ พระมหาอภิวัชร์ อภิวชฺชโร (2565) ได้สรุปความหมายของนักการเมืองท้องถิ่น หมายถึง บุคคลที่ประชาชนในท้องถิ่นนั้นๆ ได้ตัดสินใจเลือกเข้าเป็นตัวแทนของท้องถิ่นในการทำงานประสานกับหน่วยงานของรัฐบาลกับประชาชนเพื่อผลประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นนั้น มีชื่อเรียกแตกต่างกันตามรูปแบบขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น คือ นายก อบจ. นายก อบต. นายกเทศมนตรี ผู้ว่าราชการกทม. นายกเมืองพัทยา

Yukl (1998) ได้กล่าวถึงคุณลักษณะที่จำเป็นต่อประสิทธิภาพของนักการเมืองท้องถิ่นได้แก่

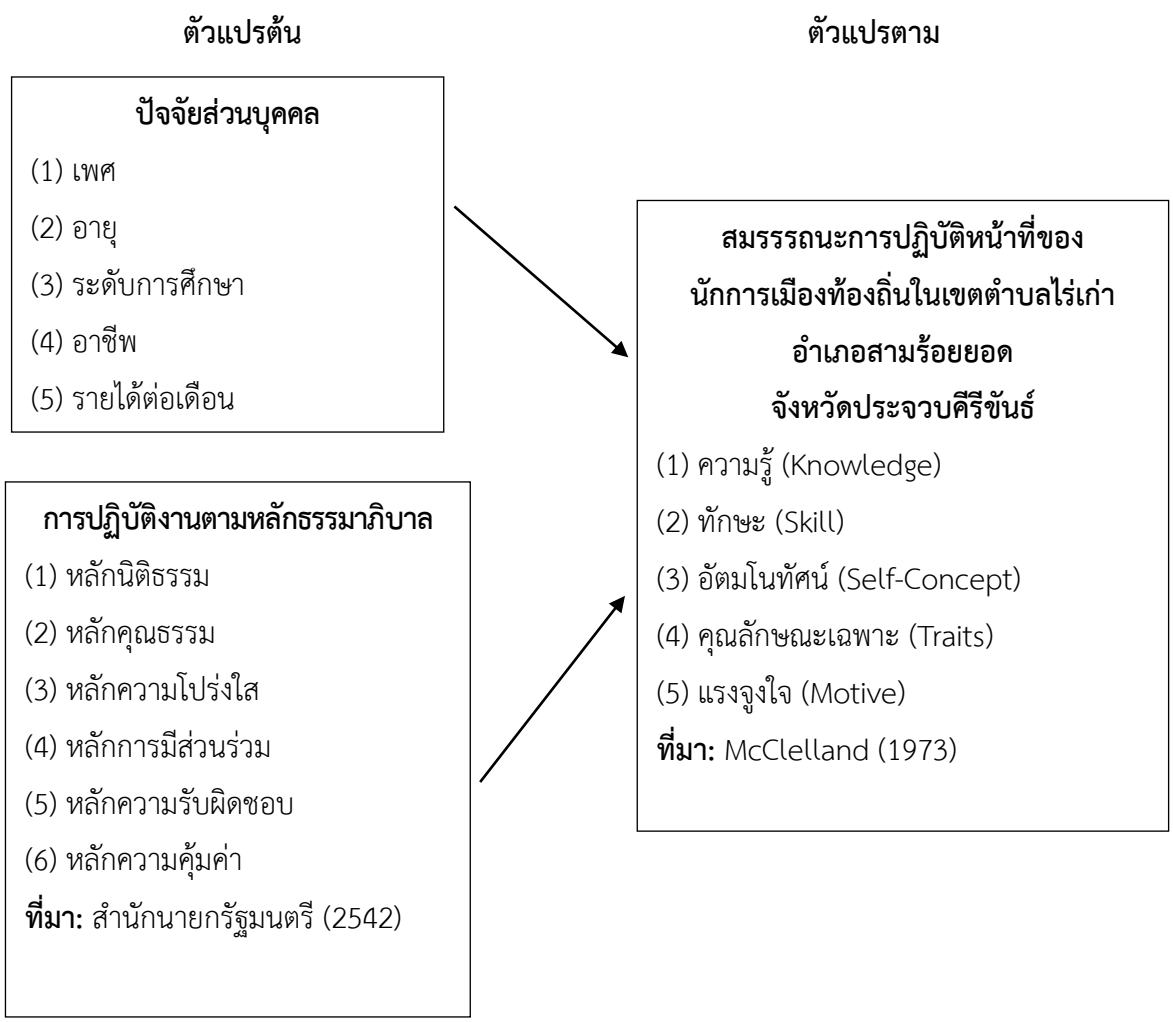
1) คุณลักษณะด้านบุคลิกภาพ (Personality) ประกอบด้วย มีพลังสูง มีความทนทานต่อความเครียด มีความมั่นใจในตนเอง มีความเชื่อมั่นอานาจภายในตนเอง มีวุฒิภาวะด้านอารมณ์มีคุณธรรมและความซื่อสัตย์ยึดมั่นในหลักการ

2) คุณลักษณะด้านแรงจูงใจ (Motivation)ประกอบด้วย มีแรงจูงใจด้านอำนาจสังคมมีความต้องการมุ่งมั่นความสำเร็จสูง มีความต้องการด้านความรักผูกพัน

3) คุณลักษณะด้านความสามารถ (Ability) ประกอบด้วย มีความสามารถทักษะด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล มีทักษะด้านมโนทัศน์ มีทักษะด้านความคิด และมีทักษะในการเกลี้ยกล่อม

กรอบแนวคิดการวิจัย

การศึกษาสมรรรถนะการปฏิบัติหน้าที่ของนักการเมืองท้องถิ่นในเขตตำบลไร่เก่า อำเภอสามร้อยยอด จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ทำการค้นคว้า รวบรวมเอกสาร แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดย ผู้วิจัยได้ประยุกต์แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับหลักธรรมาภิบาลของสำนักนายกรัฐมนตรี (2542) มาเป็นกรอบตัวแปรต้น คือ การปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาล ประกอบด้วย (1) หลักนิติธรรม (2) หลักคุณธรรม (3) หลักความโปร่งใส (4) หลักการมีส่วนร่วม (5) หลักความรับผิดชอบ และ (6) หลักความคุ้มค่า และได้ประยุกต์ทฤษฎีสมรรถนะของ McClelland (1973) มาเป็นตัวแปรตาม คือ สมรรรถนะการปฏิบัติหน้าที่ของนักการเมืองท้องถิ่นในเขตตำบลไร่เก่า อำเภอสามร้อยยอด จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ประกอบด้วย (1) ความรู้ (Knowledge) (2) ทักษะ (Skill) (3) อัตมโนทัศน์ (Self-Concept) (4) คุณลักษณะเฉพาะ (Traits) (5) แรงจูงใจ (Motive) มาเป็นกรอบแนวคิดในการวิจัยดังนี้



รูปที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย (Conceptual Framework)

ระเบียบวิธีการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ใช้เครื่องมือวัด คือ แบบสอบถาม เพื่อทำการศึกษาวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นประชาชนที่มีอายุ 18 ปีขึ้นไป ที่อาศัยอยู่ในเขตตำบลไร่เก่า อำเภอสามร้อยยอด จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ จำนวน 400 คน โดยได้ออกแบบเครื่องมือการวิจัยดังกล่าว โดยใช้แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งปรับจากเครื่องมือการวิจัยในลักษณะเดียวกัน เพื่อให้ได้คำถามที่มีความสอดคล้องกับบริบทของประชากรที่ศึกษามากที่สุด

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ศึกษา ได้แก่ ประชาชนที่มีอายุ 18 ปีขึ้นไปที่อาศัยอยู่ในเขตตำบลไร่เก่า อำเภอสามร้อยยอด จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ จำนวน 6,779 คน ประชากรกลุ่ม กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ สุ่มจากประชาชนที่เป็นผู้มีสิทธิเลือกตั้งที่มีอายุ 18 ปีขึ้นไปที่อาศัยอยู่ในเขตตำบลไร่เก่า อำเภอสามร้อยยอด จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ได้จำนวน 400 คน

โดยการศึกษาครั้งนี้เก็บรวบรวมข้อมูลประชาชนที่มีอายุ 18 ปีขึ้นไปที่อาศัยอยู่ในเขตตำบลไร่เก่า อำเภอสามร้อยยอด จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ โดยมีขั้นตอนการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างการคำนวณของทาโร่ ยามาเน่ Yamane (1973) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 โดยมีความคลาดเคลื่อนในการสุ่ม (e) 5%

เครื่องมือในการวิจัย

เป็นแบบสอบถาม(Questionnaires) ในการวิจัยโดยแบบสอบถามสำรวจความคิดเห็นของประชาชนที่มีอายุ 18 ปีขึ้นไปที่อาศัยอยู่ในเขตตำบลไร่เก่า อำเภอสามร้อยยอด จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ แบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล มีลักษณะเป็นแบบสำรวจรายการ (Check list) จำนวน 5 ข้อ ประกอบด้วย (1) เพศ (2) อายุ (3) ระดับการศึกษา (4) อาชีพ และ (5) รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับการปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาล ตามแนวคิดและทฤษฎีของสำนักนายกรัฐมนตรี (2542) แบ่งออกเป็น 6 ด้าน ดังนี้ (1) หลักนิติธรรม (2) หลักคุณธรรม (3) หลักความโปร่งใส (4) หลักการมีส่วนร่วม (5) หลักความรับผิดชอบ และ (6) หลักความคุ้มค่า

ส่วนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับสมรรรถนะการปฏิบัติหน้าที่ของนักการเมืองท้องถิ่นในเขตตำบลไร่เก่า อำเภอสามร้อยยอด จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ตามแนวคิดและทฤษฎีของ McClelland (1973) แบ่งออกเป็น 5 ด้าน ดังนี้ (1) ความรู้ (Knowledge) (2) ทักษะ (Skill) (3) อัตมโนทัศน์ (Self-Concept) (4) คุณลักษณะเฉพาะ (Traits) และ (5) แรงจูงใจ (Motive)

โดยแบบสอบถามเป็นลักษณะมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ตามมาตรฐานวัดแบบของลิเคิร์ทสเกล (Likert scale) มี 5 ระดับ ดังนี้ 5 =เห็นด้วยมากที่สุด 4 =เห็นด้วยมาก 3 =เห็นด้วยปานกลาง 2 =เห็นด้วยน้อย 1 = เห็นด้วยน้อยที่สุด

การวิเคราะห์ข้อมูล

1.สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์คือ สถิติพรรณนา (Descriptive Statistic) ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าความถี่ ค่าเฉลี่ยเลขคณิต และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

2.สถิติเชิงอนุมาณ (Inferential Statistics) ได้แก่

2.1 วิเคราะห์การเปรียบเทียบสมรรรถนะการปฏิบัติหน้าที่ของนักการเมืองท้องถิ่นในเขตตำบลไร่เก่า อำเภอสามร้อยยอด จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคลของประชาชนที่มีอายุ 18 ปีขึ้นไปที่อาศัยอยู่ในเขตตำบลไร่เก่า อำเภอสามร้อยยอด จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ โดยใช้การทดสอบค่าที (t-test) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ค่าเอฟ (F-Test, One-Way ANOVA) และเมื่อพบว่าความแปรปรวนมีความแตกต่างกันจึงได้ทำการเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยรายคู่ โดยใช้วิธี Fisher’s Least Significant Difference (LSD)

2.2 วิเคราะห์การปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาลที่มีความสัมพันธ์กับสมรรรถนะการปฏิบัติหน้าที่ของนักการเมืองท้องถิ่นในเขตตำบลไร่เก่า อำเภอสามร้อยยอด จังหวัดประจวบคีรีขันธ์โดยใช้การวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation)

ผลการศึกษาและอภิปรายผล

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 31-40 ปี จบการศึกษาระดับปริญญาตรี ประกอบอาชีพรับจ้าง และมีรายได้ต่อเดือน 10,001 – 20,000 บาท

2. ผลการวิเคราะห์ระดับ สมรรรถนะการปฏิบัติหน้าที่ของนักการเมืองท้องถิ่นในเขตตำบลไร่เก่า อำเภอสามร้อยยอด จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ พบว่า สมรรรถนะการปฏิบัติหน้าที่ของนักการเมืองท้องถิ่นในเขตตำบลไร่เก่า อำเภอสามร้อยยอด จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ในภาพรวมและรายด้าน อยู่ในระดับมาก เรียงตามลำดับดังนี้ ด้านคุณลักษณะเฉพาะ รองลงมา คือ ด้านอัตมโนทัศน์ ด้านแรงจูงใจ ด้านทักษะ และด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ ด้านความรู้

3. ผลการวิเคราะห์การปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาล พบว่า การปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาลโดยรวมและรายด้าน อยู่ในระดับมาก เรียงตามลำดับดังนี้ ด้านหลักการมีส่วนร่วม รองลงมาคือ ด้านหลักนิติธรรม ด้านหลักความคุ้มค่า ด้านหลักความโปร่งใส ด้านหลักความรับผิดชอบ และด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ด้านหลักคุณธรรม

4. ผลการเปรียบเทียบเปรียบเทียบสมรรรถนะการปฏิบัติหน้าที่ของนักการเมืองท้องถิ่นในเขตตำบลไร่เก่า อำเภอสามร้อยยอด จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน โดยสามารถสรุปได้ว่า พบว่า ประชาชน ที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อสมรรรถนะการปฏิบัติหน้าที่ของนักการเมืองท้องถิ่นในเขตตำบลไร่เก่า อำเภอสามร้อยยอด จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ไม่แตกต่างกัน

5. ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างการปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาลและสมรรรถนะการปฏิบัติหน้าที่ของนักการเมืองท้องถิ่นในเขตตำบลไร่เก่า อำเภอสามร้อยยอด จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ พบว่า การปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาลและสมรรรถนะการปฏิบัติหน้าที่ของนักการเมืองท้องถิ่นในเขตตำบลไร่เก่า อำเภอสามร้อยยอด จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ มีความสัมพันธ์เชิงบวก โดยรวมและรายด้านอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 กล่าวคือ ถ้ามีการปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาลมากขึ้นก็จะทำให้สมรรรถนะการปฏิบัติหน้าที่ของนักการเมืองท้องถิ่นในเขตตำบลไร่เก่า อำเภอสามร้อยยอด จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ มากขึ้นด้วย โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านหลักนิติธรรม ด้านหลักความโปร่งใส ด้านหลักการมีส่วนร่วม ด้านหลักคุณธรรม ด้านหลักความคุ้มค่า ด้านหลักความรับผิดชอบ ตามลำดับ

ผลการอภิปรายผลการวิจัย

ผลการวิจัยเรื่อง “สมรรรถนะการปฏิบัติหน้าที่ของนักการเมืองท้องถิ่นในเขตตำบลไร่เก่า อำเภอสามร้อยยอด จังหวัดประจวบคีรีขันธ์” ในครั้งนี้ สามารถนำมาอภิปรายผลได้ดังนี้

1. ระดับสมรรรถนะการปฏิบัติหน้าที่ของนักการเมืองท้องถิ่นในเขตตำบลไร่เก่า อำเภอสามร้อยยอด จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ผลการศึกษา พบว่า โดยรวมสมรรรถนะการปฏิบัติหน้าที่ของนักการเมืองท้องถิ่น

ในเขตตำบลไร่เก่า อำเภอสามร้อยยอด จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ อยู่ในระดับมาก ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านคุณลักษณะเฉพาะ รองลงมา คือ ด้านอัตมโนทัศน์ ด้านแรงจูงใจ โดยทั้ง 3 ด้าน มีสมรรรถนะอยู่ในระดับมากที่สุด ผู้วิจัยจึงจะอภิปรายเฉพาะ 3 ประเด็นนี้

1) ด้านคุณลักษณะเฉพาะ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด อยู่ในระดับมาก ซึ่งน่าจะเป็นเพราะนักการเมืองท้องถิ่น มีมนุษย์สัมพันธ์ที่ดีต่อประชาชนในท้องถิ่น มีคุณธรรม จริยธรรม และความซื่อสัตย์ ในการทำงาน มีความรับผิดชอบในงานและเป็นแบบอย่างที่ดีให้กับประชาชนในท้องถิ่น และปฏิบัติหน้าที่โดยนึกถึงผลประโยชน์ส่วนรวมเป็นหลัก

เมื่อเทียบเคียงกับวรรณกรรมที่ศึกษาพบว่า สมรรรถนะการปฏิบัติหน้าที่ ด้านคุณลักษณะเฉพาะของนักการเมืองท้องถิ่น สอดคล้องกับทฤษฎีของ Spencer & Spencer (1993) เสนอไว้ว่า อุปนิสัย (Trait) เป็นคุณลักษณะทางกายภาพของบุคคล ซึ่งจะแสดงออกมาเพื่อตอบสนองต่อข้อมูลหรือสถานการณ์ต่าง ๆ อย่างสม่ำเสมอ อุปนิสัยเป็นสิ่งที่เกิดจากการศึกษา การอบรมเลี้ยงดู ประสบการณ์ และการเรียนรู้ของบุคคล สมรรถนะด้านอุปนิสัย เช่น การควบคุมอารมณ์ภายใต้สภาวะความกดดัน ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ เป็นต้น

เมื่อเทียบเคียงกับงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง พบว่า สอดคล้องกับงานวิจัยของ วาสนา เก้าเอี้ยน (2562) ศึกษาเรื่องแนวทางการพัฒนาสมรรถนะการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่พัสดุโรงเรียน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 3 จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ผลการศึกษาพบว่า สมรรถนะการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่พัสดุ ด้านคุณลักษณะ อยู่ในระดับมาก

2) ด้านอัตมโนทัศน์ มีค่าเฉลี่ยสมรรรถนะอยู่ในระดับมาก ซึ่งน่าจะเป็นเพราะนักการเมืองท้องถิ่นมีภาพลักษณ์ที่ดีในการแสดงออกทางพฤติกรรมและอารมณ์อย่างเหมาะสม สามารถเปลี่ยนแปลงวิธีในการปฏิบัติงานให้สอดคล้องกับเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นอย่างกะทันหันได้ มีค่านิยมและเจตคติที่ดีในการปฏิบัติหน้าที่และมีความเชื่อมั่นในตนเอง (Self-Confidence) โดยสามารถปฏิบัติงานตามกฎระเบียบของท้องถิ่นได้อย่างเคร่งครัด

เมื่อเทียบเคียงกับวรรณกรรมที่ศึกษาพบว่า สมรรรถนะการปฏิบัติหน้าที่ ด้านอัตมโนทัศน์ของนักการเมืองท้องถิ่น สอดคล้องกับทฤษฎีของ McClelland (1973) เสนอไว้ว่า ความรู้สึกเกี่ยวกับตนเอง (Self-Concept) ได้แก่ ทัศนคติ ค่านิยมและความคิดเห็นเกี่ยวกับภาพลักษณ์ของตนหรือสิ่งที่บุคคลเชื่อว่าตัวเองเป็น เช่น ความเชื่อมั่นในตนเอง (Self-Confidence)

เมื่อเทียบเคียงกับงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง พบว่า สอดคล้องกับงานวิจัยของ ดิสพงศ์ จันทร์นิล (2561) ศึกษาเรื่องการพัฒนาสมรรถนะการปฏิบัติงานของข้าราชการทหาร สังกัดกองพันทหารราบที่ 2 กรมทหารราบที่ 1 กองพลนาวิกโยธิน หน่วยบัญชาการนาวิกโยธิน ผลการศึกษาพบว่า การพัฒนาสมรรถนะการปฏิบัติงาน ด้านความคิดเห็นเกี่ยวกับตนเอง อยู่ในระดับมาก

3) ด้านแรงจูงใจ เป็นประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยสมรรรถนะอยู่ในระดับมาก ซึ่งน่าจะเป็นเพราะพลังใจเชิงบวกที่เห็นประชาชนมีชีวิตที่สะดวกสบายทำให้นักการเมืองท้องถิ่นเกิดความมุ่งมั่นทุ่มเทในการทำงาน

ให้บรรลุเป้าหมาย คุณภาพชีวิตของคนในท้องถิ่นที่ได้รับทำให้นักการเมืองท้องถิ่นตั้งใจปฏิบัติงานให้เกิดผลสำเร็จเป็นอย่างดี ความภาคภูมิใจของนักการเมืองท้องถิ่นที่เห็นประชาชนมีความสุขทำให้สามารถปฏิบัติงานบรรลุให้เป้าหมายที่ตั้งไว้ และการมีมาตรการความปลอดภัยที่เพียงพอและเหมาะสมในท้องถิ่นทำให้นักการเมืองท้องถิ่นปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

เมื่อเทียบเคียงกับวรรณกรรมที่ศึกษา สมรรรถนะการปฏิบัติหน้าที่ ด้านแรงจูงใจ ของนักการเมืองท้องถิ่น สอดคล้องกับทฤษฎีของ Spencer and Spencer (1993) เสนอไว้ว่า แรงจูงใจ (Motive) แรงจูงใจจะเป็นตัวผลักดันหรือกระตุ้นให้บุคคลแสดงพฤติกรรม หรือเป็นตัวกำหนดทิศทาง หรือทางเลือกในการแสดงพฤติกรรม เพื่อตอบสนองต่อเป้าหมายหรือหลีกหนีสิ่งใดสิ่งหนึ่งที่ตนไม่พึงปรารถนา เช่น เมื่อบุคคลตั้งเป้าหมายที่ท้าทายจะทำให้เขามีความรับผิดชอบ มีความกระตือรือร้นและมุ่งมั่นที่จะทำงานให้ประสบความสำเร็จ และจะใช้เป็นข้อมูลย้อนกลับเพื่อจะทำงานให้ดียิ่งๆ ขึ้นไป

เมื่อเทียบเคียงกับงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง พบว่า สอดคล้องกับงานวิจัยของ วลัยลักษณ์ ไพรสณฑ์ (2561) ศึกษาเรื่องสมรรถนะการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนตำบลองค์การบริหารส่วนตำบลจังหวัดหนองคาย ผลการศึกษาพบว่า สมรรถนะการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนตำบลองค์การบริหารส่วนตำบลจังหวัดหนองคาย ด้านแรงจูงใจ อยู่ในระดับมาก

2. การเปรียบเทียบของสมรรรถนะการปฏิบัติหน้าที่ของนักการเมืองท้องถิ่นในเขตตำบลไร่เก่า อำเภอสามร้อยยอด จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ดังนี้

ผลการศึกษา พบว่า ประชาชน ที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อสมรรรถนะการปฏิบัติหน้าที่ของนักการเมืองท้องถิ่นในเขตตำบลไร่เก่า อำเภอสามร้อยยอด จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ไม่แตกต่างกัน โดยเมื่อพิจารณาแล้วสรุปได้ว่า ประชาชน ที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ต่างกัน มีความคิดเหมือนกันว่านักการเมืองท้องถิ่นของนักการเมืองท้องถิ่นในเขตตำบลไร่เก่า อำเภอสามร้อยยอด จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ มีสมรรรถนะการปฏิบัติหน้าที่ ทำให้ปฏิบัติงานสำเร็จลุล่วงตามเป้าหมาย

เมื่อเทียบเคียงกับงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง พบว่า สอดคล้องกับงานวิจัยของ วลัยลักษณ์ ไพรสณฑ์ (2561) ศึกษาเรื่องสมรรถนะการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนตำบลองค์การบริหารส่วนตำบล จังหวัดหนองคาย ผลการศึกษาพบว่า ผลการเปรียบเทียบสมรรถนะการปฏิบัติงาน ของพนักงานส่วนตำบลองค์การบริหารส่วนตำบลจังหวัดหนองคาย จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา โดยรวมสมรรถนะการปฏิบัติงาน ไม่แตกต่างกัน

3.การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างการปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาลกับสมรรรถนะการปฏิบัติหน้าที่ของนักการเมืองท้องถิ่นในเขตตำบลไร่เก่า อำเภอสามร้อยยอด จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

ผลการศึกษา พบว่า การปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาล มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับสมรรรถนะการปฏิบัติหน้าที่ของนักการเมืองท้องถิ่นในเขตตำบลไร่เก่า อำเภอสามร้อยยอด จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ซึ่งน่าจะเป็นเพราะการปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาล ด้านหลักนิติธรรม ด้านหลักคุณธรรม ด้านหลักความโปร่งใส

ด้านหลักการมีส่วนร่วม ด้านหลักความรับผิดชอบ ด้านหลักความคุ้มค่า ส่งผลให้นักการเมืองท้องถิ่นของนักการเมืองท้องถิ่นในเขตตำบลไร่เก่า อำเภอสามร้อยยอด จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ มีสมรรถนะการปฏิบัติหน้าที่ โดยมีความรู้ ความสามารถ ทักษะ พฤติกรรมหรือคุณลักษณะการแสดงออกมาเป็นวิธีคิดและพฤติกรรมในการทำงานที่จะส่งผลต่อการปฏิบัติงาน และมีการพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง ทำให้ปฏิบัติงานสำเร็จลุล่วงตามเป้าหมาย

ผลการศึกษาพบว่า การปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาลที่มีความสัมพันธ์กับสมรรถนะการปฏิบัติหน้าที่ของนักการเมืองท้องถิ่น มากที่สุด ได้แก่ ด้านหลักนิติธรรม ซึ่งมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับสมรรถนะการปฏิบัติหน้าที่ของนักการเมืองท้องถิ่นในเขตตำบลไร่เก่า อำเภอสามร้อยยอด จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ อยู่ในระดับสูง ซึ่งเห็นได้จากการที่นักการเมืองท้องถิ่นสนับสนุนให้ท้องถิ่นตรากฎข้อบังคับต่าง ๆ ให้สังคมยินยอมพร้อมใจปฏิบัติตาม สนับสนุนให้ท้องถิ่นตรากฎข้อบังคับต่าง ๆ ให้ทันสมัย สนับสนุนให้ท้องถิ่นตั้ง กฎระเบียบที่เป็นธรรมกับทุกฝ่าย มีการบังคับใช้กันอย่างเสมอภาคไม่มีการเลือกปฏิบัติแบบสองมาตรฐาน และสนับสนุนให้ท้องถิ่นตรากฎข้อบังคับต่าง ๆ ให้เป็นธรรม

เมื่อเทียบเคียงกับวรรณกรรมที่ศึกษา พบว่า สอดคล้องกับคำอธิบายเกี่ยวกับการปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาลของรัชยา ภักดีจิตต์ (2562) เสนอไว้ว่า ธรรมาภิบาลนั้น จะช่วยกระตุ้นให้ภาครัฐ และภาคเอกชนยึดมั่นในหลักคุณธรรมและจริยธรรมรวมทั้งความรับผิดชอบที่มีต่อสังคมถ้าการควบคุมย่อหย่อนหรือหน่วยงานในภาครัฐมีส่วนรู้เห็นเป็นใจกับการทุจริตหรือการเอารัดเอาเปรียบสังคมและผู้บริโภคของธุรกิจเอกชนหรือมีการร่วมมือกันระหว่างคนในภาครัฐกับในภาคเอกชนเพื่อแสวงหาผลประโยชน์อันมิชอบแล้วจะเป็นอุปสรรคซึ่งทำให้การเสริมสร้างจริยธรรมในการทำธุรกิจเป็นไปได้ลำบาก

เมื่อเทียบเคียงกับงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง พบว่า สอดคล้องกับงานวิจัย พระครูวิมลภาณ รัชตมงคลชล (2561) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการบริหารจัดการวัดตามหลักธรรมาภิบาล ผลการศึกษาพบว่า หลักธรรมาภิบาล ในภาพรวมและรายด้าน มีความสัมพันธ์กับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จของการบริหารจัดการวัดอยู่ในระดับสูงมาก และสอดคล้องกับงานวิจัยของ วิศิษฐ ฤทธิบุญไชย (2560) ศึกษาเรื่องรูปแบบสุขภาวะในองค์การ ธรรมาภิบาล และหลักเศรษฐกิจแบบพอเพียงเพื่อเสริมสร้างสมรรถนะ และการเป็นสมาชิกที่ดี ของพนักงานในตลาดสี่มุมเมือง ผลการศึกษาพบว่า การใช้หลักธรรมาภิบาลในองค์การมีอิทธิพลทั้งทางตรงและทางอ้อมไปยังสมรรถนะในการทำงานของพนักงานตลาดสี่มุมเมือง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ข้อเสนอแนะ

การวิจัยครั้งนี้ มีข้อเสนอแนะ 2 ประเด็น คือ ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้ประโยชน์และข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป ได้แก่

ข้อเสนอแนะสำหรับการนำผลการวิจัยไปใช้

1) นักการเมืองท้องถิ่นจึงควรมีการเข้ารับการฝึกอบรมและสัมมนาในหลักสูตรที่เหมาะสมกับความเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น ขั้นตอนการทำงาน เทคโนโลยี เครื่องมือเครื่องใช้ หรือสภาพการปฏิบัติงานผันแปรไปจากที่ได้คาดคะเนไว้ เพื่อให้มีความรู้มาประยุกต์ในการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพมากที่สุด

2) นักการเมืองท้องถิ่นจึงควรมีทักษะการสื่อสารที่ดี กระชับ ชัดเจน ตรงประเด็น สามารถสร้างความเข้าใจ และความชัดเจนให้เกิดกับประชาชนในท้องถิ่นได้อย่างมีประสิทธิภาพ

3) นักการเมืองท้องถิ่นจึงควรปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต มีจิตสำนึกที่ดี และรับผิดชอบต่อหน้าที่ กล้าตัดสินใจและกระทำในสิ่งที่ถูกต้องชอบธรรม ตามกฎระเบียบของท้องถิ่นอย่างเคร่งครัด

4) นักการเมืองท้องถิ่นจึงควรปฏิบัติงานตามมาตรฐานทางจริยธรรมของข้าราชการการเมืองท้องถิ่น โดยยึดถือประโยชน์ส่วนรวมของประเทศชาติ และความผาสุขของประชาชนโดยรวม และมีจิตสาธารณะโดยอย่างน้อยต้องดำรงตน ให้มีอุดมการณ์ในการทำงานเพื่อประเทศชาติและต้องถือเอาประโยชน์ประเทศชาติและประชาชนเป็นสิ่งสูง ไม่กระทำการอันเป็นการขัดกันระหว่างประโยชน์ส่วนรวม โดยไม่ว่าทางตรงหรือทางอ้อมตามที่บัญญัติไว้ในรัฐธรรมนูญและกฎหมาย มีจิตสาธารณะ จิตอาสา และอุทิศตนปฏิบัติหน้าที่เพื่อประโยชน์ส่วนรวมของประเทศชาติและความผาสุขของประชาชนโดยรวม ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความรับผิดชอบโดยมุ่งหมายให้ทุกภาคส่วนในสังคมอยู่ร่วมกันอย่างเป็นธรรมผาสุขและสามัคคีปรองดอง

5) นักการเมืองท้องถิ่นจึงควรมีการจัดสภาพแวดล้อมการทำงานที่ดี มีความปลอดภัย และถูกสุขลักษณะ ตลอดจนมีการปรับปรุงสภาพการทำงานและวิธีการทำงานที่ปลอดภัย และข้อกำหนดต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องอย่างเคร่งครัด เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

ข้อเสนอแนะสำหรับการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรทำการศึกษาวิจัยถึงแนวทางการพัฒนาสมรรถนะการปฏิบัติหน้าที่ของนักการเมืองท้องถิ่นในเขตตำบลไร่เก่า อำเภอสามร้อยยอด จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ โดยการลงพื้นที่สัมภาษณ์ประชาชนในท้องถิ่นในเรื่องแนวทางการพัฒนาสมรรถนะการปฏิบัติหน้าที่ของนักการเมืองท้องถิ่นในเขตตำบลไร่เก่า อำเภอสามร้อยยอด จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ แล้วนำข้อมูลต่าง ๆ ที่ได้มาวิเคราะห์ เพื่อทำการศึกษาวิจัยในเชิงคุณภาพร่วมกับเชิงปริมาณ

2. ควรทำการศึกษาวิจัยถึงปัจจัยอื่น ๆ ที่คาดว่าจะส่งผลให้สมรรถนะการปฏิบัติหน้าที่ของนักการเมืองท้องถิ่นในเขตตำบลไร่เก่า อำเภอสามร้อยยอด จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ให้ประสบผลสำเร็จและคลอบคลุมในทุกด้าน เช่น ปัจจัยจูงใจ เป็นต้น

บรรณานุกรม

ดิสพงศ์ จันทร์นิล. (2561). *การพัฒนาสมรรถนะการปฏิบัติงานของข้าราชการทหาร สังกัดกองพันทหารราบที่ 2 กรมทหารราบที่ 1 กองพลนาวิกโยธิน หน่วยบัญชาการนาวิกโยธิน* [วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์]. มหาวิทยาลัยนานาชาติแสตมฟอร์ด.

ทักษิณ ประชามอญ. (2564). บริบทและการพัฒนาการเมืองระดับท้องถิ่น*ไทย.* ใน *รายงานสืบเนื่องจากการประชุมวิชาการระดับชาติครั้งที่ 7 “วิถีพุทธ วิถีชุมชน รากฐานชีวทัศน์เชิงสังคมล้านนาในสังคมวิถีใหม่”.* วิทยาลัยสงฆ์ลำพูน มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.

เทศบาลตำบลไร่เก่า. (2566). *คำสั่งเทศบาลตำบลไร่เก่า ที่ 1189/2566 เรื่อง แต่งตั้งคณะทำงานเพื่อขับเคลื่อนเรื่อง จริยธรรม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567*. ประจวบคีรีขันธ์ : เทศบาลตำบลไร่เก่า.

พระครูวิมลภาณ รัชตมงคลชล. (2561). ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการบริหารจัดการวัดตามหลักธรรมาภิบาล. *วารสารวิทยาลัยนครราชสีมา, 12*(1), 89-100.

พระมหานิรุต ญาณวุฑฺโฒ และ พระมหาอภิวัชร์ อภิวชฺชโร. (2565). นักการเมืองท้องถิ่นในระบบราชการ. *วารสารสหวิทยาการนวัตกรรมปริทรรศน์ (Journal of Interdisciplinary Innovation Review), 5*(1), 177-194.

รัชยา ภักดีจิตต์. (2562). *ธรรมาภิบาล เพื่อการบริหารภาครัฐและภาคเอกชน = Good governance, public and private management* (พิมพ์ครั้งที่ 3). กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

วลัยลักษณ์ ไพรสณฑ์. (2561). สมรรถนะการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนตำบลองค์การบริหารส่วนตำบลจังหวัดหนองคาย. *วารสารบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา, 11*(1), 27-34.

วาสนา เก้าเอี้ยน. (2562). *แนวทางการพัฒนาสมรรถนะการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่พัสดุโรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 3 จังหวัดพระนครศรีอยุธยา* [วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์]. มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา.

วิศิษฐ์ ฤทธิบุญไชย. (2560). รูปแบบสุขภาวะในองค์การ ธรรมาภิบาล และหลักเศรษฐกิจแบบพอเพียงเพื่อเสริมสร้างสมรรถนะ และการเป็นสมาชิกที่ดี ของพนักงานในตลาดสี่มุมเมือง. ใน *งานประชุมวิชาการระดับชาติ ครั้งที่ 9* (น.710-722). มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม.

สำนักนายกรัฐมนตรี. (2542). *การบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี พ.ศ. 2542*. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์วิญญูชน.

Boyatzis, R. E. (1982). *The Competent Manager: A model of Effective Performance*. New York: John Wiley and Sons Inc.

McClelland, D. C. (1973). Testing for Competence Rather than Intelligence. *American Psychologists, 28*(1), 1-14.

Spencer, L.M. and Spencer S. M. (1993). *Competence at work*. New York: John Wiley.

Yamane, T. (1973). *Statistics : An Introductory Analysis* (3rd ed). Singapore: Harper International Editor.

Yukl, G. (1998). *Leadership in organizations* (4th ed.). Prentice –Hill.

การประเมินผลโครงการพัฒนาวิชาชีพ กรณีร้านหับเผย ของเรือนจำจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ กรมราชทัณฑ์กระทรวงยุติธรรม

Evaluation of Profession Development Project; Hubpaey Coffeeshop the Department Of Corrections, Ministry of Justice

ภาณุพงศ์ สังขาชาติ[1] และรัชยา ภักดีจิตต์[2]

Panupong Sangkhachat[1] and Rachaya Pakdeejit[2]

นักศึกษาปริญญาโท หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ[1]

อาจารย์ประจำหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ[2]

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์[1,2]

E-mail: panupong.san@rmutr.ac.th[1], Rachaya_pa@yahoo.co.th[2]

บทคัดย่อ

งานวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ดังนี้ (1) เพื่อประเมินระดับ การประเมินผลโครงการพัฒนาวิชาชีพ กรณีร้านหับเผย ของเรือนจำจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ กรมราชทัณฑ์ กระทรวงยุติธรรม (2) เพื่ออธิบายความสัมพันธ์ ระหว่างประสิทธิผลการประเมินผลโครงการพัฒนาวิชาชีพ กรณีร้านหับเผย ของเรือนจำจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ กรมราชทัณฑ์ กระทรวงยุติธรรม กับปัจจัยที่มีผลต่อการนำนโยบายไปปฏิบัติ (3) เพื่อนำเสนอแนวทางและพยากรณ์ การประเมินผลโครงการพัฒนาวิชาชีพ กรณีร้านหับเผย ของเรือนจำจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ กรมราชทัณฑ์ กระทรวงยุติธรรม การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ กลุ่มตัวอย่าง 300 คน เป็นประชาชนที่มาใช้บริการร้านหับเผยเรือนจำจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม การวิเคราะห์ข้อมูลใช้สถิติ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียรสัน และสมการถดถอยเชิงพหุ พบว่า (1) การประเมินผลโครงการพัฒนาวิชาชีพ กรณีร้านหับเผย ของเรือนจำจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ กรมราชทัณฑ์ กระทรวงยุติธรรม อยู่ในระดับมาก (2) ด้านความสัมพันธ์ระหว่างประสิทธิผลการประเมินผลโครงการพัฒนาวิชาชีพ กรณีร้านหับเผย ของเรือนจำจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ กรมราชทัณฑ์ กระทรวงยุติธรรม กับปัจจัยที่มีผลต่อการนำนโยบายไปปฏิบัติ พบว่าเป็นเชิงบวกในระดับสูงอย่างมีนัยสำคัญ และ (3) ด้านการพยากรณ์ ปัจจัยที่มีผลต่อการประเมินผลโครงการพัฒนาวิชาชีพ กรณีร้านหับเผย ของเรือนจำจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ กรมราชทัณฑ์ กระทรวงยุติธรรม สามารถพยากรณ์และนำเสนอแนวทางการประเมินผลโครงการพัฒนาวิชาชีพ กรณีร้านหับเผย ของเรือนจำจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ กรมราชทัณฑ์ กระทรวงยุติธรรม ได้ร้อยละ 76.5

คำสำคัญ: การประเมินผลโครงการพัฒนาวิชาชีพ เรือนจำจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ กรมราชทัณฑ์กระทรวงยุติธรรม ร้านหับเผย

Abstract

The objectives of this research were to (1) Verified evaluation of profession development Project ; Hubpaey coffeeshop the Department of Corrections, Ministry of Justice (2) explain correlation between evaluation of profession development Project ; Hubpaey coffeeshop the Department of Corrections, Ministry of Justice with affecting factors. (3) to forecast and present approach of evaluation of profession development Project; Hubpaey coffeeshop the Department of Corrections, Ministry of Justice. This was quantitative approached 300 Prachuap Khiri Khan residents were sample. Questionaries was data collection tools. Analytical Statistics were percentages mean standard deviation Pearson coefficient and multiple regression. Findings were as follows: (1) evaluation of profession development Project; Hubpaey coffeeshop the Department of Corrections was highest level. (2) correlation between evaluation of profession development Project; Hubpaey coffeeshop the Department of Corrections with affecting factors was statistical positive at .01 (3) affecting factors could forecast evaluation of profession development Project; Hubpaey coffeeshop the Department of Corrections at 76.5 percent affecting factors were policy implementation and people participation

Keywords: Evaluation profession development, department of corrections, ministry of justice, Hubpaey coffeeshop

บทนำ

ปัญหาและความสำคัญของปัญหา

การฝึกวิชาชีพผู้ต้องขัง เป็นหนึ่งในกระบวนการสำคัญที่มุ่งเน้นการฟื้นฟูและพัฒนาศักยภาพของผู้ต้องขัง เพื่อให้พวกเขามีทักษะและความรู้ในการประกอบอาชีพเมื่อพ้นโทษออกไปสู่สังคม การฝึกอบรมดังกล่าวไม่ได้เพียงแค่เป็นการเตรียมความพร้อมให้ผู้ต้องขังมีรายได้เลี้ยงชีพ แต่ยังเป็นการสร้างโอกาสให้พวกเขากลับคืนสู่สังคมได้อย่างมีคุณภาพและลดโอกาสในการกลับไปกระทำผิดซ้ำอีก

การฝึกวิชาชีพเป็นหนึ่งในภารกิจที่กรมราชทัณฑ์มุ่งเน้นให้เรือนจำ/ทัณฑสถานฝึกวิชาชีพให้ผู้ต้องขัง เพื่อให้พวกเขามีความรู้และทักษะที่จำเป็นสำหรับการประกอบอาชีพหลังปล่อยตัว นอกจากนี้ยังมีความร่วมมือจากหลายหน่วยงาน เช่น กรมการจัดหางาน กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน สภาอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย และสภาหอการค้าแห่งประเทศไทย เพื่อสร้างโอกาสและคุณภาพชีวิตที่ดีให้แก่ผู้ต้องขัง โดยการเพิ่มทักษะและความรู้ให้เป็นที่ต้องการของตลาดแรงงาน และสามารถประกอบอาชีพอิสระได้ นอกจากนี้ยังมีการร่วมมือจาก

สถานประกอบการหรือนายจ้างในการให้โอกาสในการฝึกวิชาชีพและการจ้างงานผู้ต้องขังที่ใกล้พ้นโทษด้วย ทำให้พวกเขามีโอกาสในการเริ่มต้นชีวิตใหม่ได้ดีขึ้น

การฝึกวิชาชีพเป็นหนึ่งในภารกิจที่กรมราชทัณฑ์มุ่งเน้นให้เรือนจำ/ทัณฑสถานฝึกวิชาชีพให้ผู้ต้องขัง เพื่อให้พวกเขามีความรู้และทักษะที่จำเป็นสำหรับการประกอบอาชีพหลังปล่อยตัว นอกจากนี้ยังมีความร่วมมือจากหลายหน่วยงาน เช่น กรมการจัดหางาน กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน สภาอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย และสภาหอการค้าแห่งประเทศไทย เพื่อสร้างโอกาสและคุณภาพชีวิตที่ดีให้แก่ผู้ต้องขัง โดยการเพิ่มทักษะและความรู้ให้เป็นที่ต้องการของตลาดแรงงาน และสามารถประกอบอาชีพอิสระได้ นอกจากนี้ยังมีการร่วมมือจากสถานประกอบการหรือนายจ้างในการให้โอกาสในการฝึกวิชาชีพและการจ้างงานผู้ต้องขังที่ใกล้พ้นโทษด้วย ทำให้พวกเขามีโอกาสในการเริ่มต้นชีวิตใหม่ได้ดีขึ้นด้วยกรมราชทัณฑ์ มีภารกิจเกี่ยวกับการควบคุมและแก้ไขพฤตินิสัยผู้ต้องขังและบุคคลที่อยู่ในความควบคุมหรือดูแลตามหน้าที่และอำนาจของกรมฯ โดยมุ่งพัฒนาเป็นองค์กรพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ คือ แก้ไข หรือฟื้นฟูผู้ต้องขังและบุคคลที่อยู่ในความควบคุมหรือดูแลตามหน้าที่และอำนาจของกรมราชทัณฑ์ให้กลับตนเป็นพลเมืองดี มีสุขภาพกายและจิตที่ดี ไม่หวนกลับมากระทำผิดซ้ำ ได้รับการพัฒนาทักษะฝีมือในการประกอบอาชีพที่สุจริตและสามารถดำรงชีวิตในสังคมภายนอกได้อย่างปกติ โดยสังคมให้โอกาสและการ ยอมรับซึ่งการฝึกวิชาชีพเป็นหนึ่งกระบวนการแก้ไขพัฒนาพฤตินิสัย เพื่อให้ผู้ต้องขังมีวิชาชีพติดตัว สามารถนำไปประกอบอาชีพได้ภายหลังพ้นโทษ ซึ่งในการสร้างโอกาสและคุณภาพชีวิตที่ดีให้แก่ผู้ต้องขัง โดยผ่านกระบวนการฝึกวิชาชีพเพิ่มทักษะความรู้ ความเชี่ยวชาญให้เป็นที่ต้องการของตลาดแรงงาน หรือ สามารถประกอบอาชีพอิสระได้ กรมราชทัณฑ์เพียงหน่วยงานเดียวไม่อาจดำเนินการหรือมอบโอกาสที่ดีแก่ผู้ต้องขังได้ทั้งหมด จำเป็นจะต้องมีหน่วยงานอื่น ๆ ร่วมมือกันดำเนินการเพื่อให้ผู้ต้องขังได้รับโอกาสแก้ไข ปรับปรุงตนเอง และฝึกฝนวิชาชีพ จากหน่วยงานทั้งภาครัฐและเอกชน โดยการสนับสนุนวิทยากรผู้มีความรู้ ความเชี่ยวชาญในสาขาวิชาชีพต่าง ๆ เข้ามาดำเนินการสอน รวมทั้งสนับสนุนวัสดุอุปกรณ์ในการฝึกวิชาชีพ สำหรับผู้ต้องขัง และอีกความร่วมมือหนึ่งที่สำคัญ คือ จากสถานประกอบการหรือนายจ้าง ที่ได้มอบโอกาส ในการเข้าไปฝึกวิชาชีพทั้งในเรือนจำ และในสถานประกอบการ และการให้โอกาสจ้างงานผู้ต้องขังที่ใกล้ พ้นโทษดังนั้น การที่กรมราชทัณฑ์มุ่งให้เรือนจำ/ทัณฑสถาน ฝึกวิชาชีพให้ผู้ต้องขังซึ่งเป็นหนึ่งในกระบวนการแก้ไขพัฒนาพฤตินิสัยผู้ต้องขังในระหว่างที่ถูกคุมขังในเรือนจำเพื่อให้เขาเหล่านั้นได้กลับตัว กลับใจ ปรับเปลี่ยนทัศนคติ สามารถอยู่ในสังคมได้เมื่อพ้นโทษ ผลิตภัณฑ์ที่เกิดจากการฝึกวิชาชีพไม่ว่าจะ เป็นผลิตภัณฑ์ประเภทเครื่องเรือนไม้ที่เป็นงานเฟอร์นิเจอร์ ของตกแต่งบ้าน และผลิตภัณฑ์ประเภทงานผ้าที่เกิดจากฝีมือของผู้ต้องขัง อาหาร เครื่องดื่ม รวมทั้งสินค้าและบริการอื่น ๆ ที่มีมากมาย ผู้วิจัยในฐานะ ข้าราชการกรมราชทัณฑ์จึงทำการศึกษาเรื่อง “การประเมินผลโครงการพัฒนาวิชาชีพ กรณีร้านหับเผย ของเรือนจำจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ กรมราชทัณฑ์กระทรวงยุติธรรม” เพื่อนำความรู้และข้อมูลที่ได้รับมาปรับปรุงผลิตภัณฑ์ให้มีความสวยงาม โดด เด่น มีความเป็นเอกลักษณ์ และตอบสนองความต้องการของผู้บริโภค สามารถสร้างงานสร้างอาชีพให้แก่ ผู้ต้องขัง และผู้ที่พ้นโทษออกไปได้อย่างแท้จริง

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อประเมินผลโครงการพัฒนาวิชาชีพ กรณีร้านหับเผย ของเรือนจำจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ กรมราชทัณฑ์ กระทรวงยุติธรรม

2. เพื่ออธิบายความสัมพันธ์ระหว่างผลการประเมินผลโครงการพัฒนาวิชาชีพ กรณีร้านหับเผย ของเรือนจำจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ กรมราชทัณฑ์ กระทรวงยุติธรรมกับปัจจัยที่มีผลต่อการนำนโยบายคืนคนดีสู่สังคมไปปฏิบัติ

3. เพื่อเสนอแนวทางการพัฒนาวิชาชีพ กรณีร้านหับเผย ของเรือนจำจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ กรมราชทัณฑ์ กระทรวงยุติธรรม

สมมติฐานการวิจัย

1. การประเมินผลโครงการพัฒนาวิชาชีพ กรณีร้านหับเผย ของเรือนจำจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ กรมราชทัณฑ์ กระทรวงยุติธรรม อยู่ในระดับปานกลาง

2. ความสัมพันธ์ระหว่างการประสิทธิผลการประเมินผลโครงการพัฒนาวิชาชีพ กรณีร้านหับเผย ของเรือนจำจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ กรมราชทัณฑ์ กระทรวงยุติธรรมกับปัจจัยที่มีผลต่อการนำนโยบายคืนคนดีสู่สังคมไปปฏิบัติ ไม่เป็นเชิงบวก

3. ปัจจัยที่มีผลต่อการนำนโยบายคืนคนดีสู่สังคมไปปฏิบัติของการประเมินผลโครงการพัฒนาวิชาชีพ กรณีร้านหับเผย ของเรือนจำจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ กรมราชทัณฑ์ กระทรวงยุติธรรม สามารถพยากรณ์และเสนอแนวทางการพัฒนาวิชาชีพ กรณีร้านหับเผย ของเรือนจำจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ กรมราชทัณฑ์ กระทรวงยุติธรรม ไม่เกินร้อยละ 30

การทบทวนวรรณกรรม

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการประเมินประสิทธิผล

Gibson, John, and James (1982) นิยามไว้ว่า ประสิทธิผลเป็นเรื่องของการกระทำใด ๆ ที่มีความมุ่งหมายจะได้รับผลอะไรสักอย่างให้เกิดขึ้น การที่องค์การได้ดำเนินงานใด ๆ โดยการใช้ทรัพยากรต่าง ๆ จนเกิดผลสำเร็จบรรลุตามเป้าหมายต่าง ๆ ที่องค์การตั้งไว้

ประสิทธิผลขององค์การ จะเน้นไปที่ผลรวมขององค์การ ดังที่ Gibson, John, and James (1982) ได้ทำการศึกษาและกำหนดเกณฑ์ ในการประเมินประสิทธิผลขององค์การโดยใช้หลายเกณฑ์ ดังนี้

1) การผลิต (Production) ความสามารถขององค์การในการผลิตสามารถเพิ่มผลผลิตให้มี ปริมาณและคุณภาพตามที่สภาพแวดล้อมต้องการ ความสามารถในการผลิตถือได้ว่าเป็นตัวแปรสำคัญที่จะวัดประสิทธิผลในแง่การบรรลุเป้าหมายขององค์การ

2) ประสิทธิภาพ (Efficiency) อัตราส่วนระหว่างค่าใช้จ่ายและผลประโยชน์ซึ่งเกิดขึ้นในการทำงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์การโดยคำนึงว่าจำเป็นจะต้องใช้ปัจจัยต่าง ๆ เช่น วัตถุดิบ เงิน คน เท่าใดจึงจะสามารถบรรลุเป้าหมาย หรือระดับของผลิตผลที่ต้องการได้

3) ความพึงพอใจ (Satisfaction) การที่องค์การสามารถตอบสนองความต้องการของพนักงานได้มากน้อยเพียงใด ลักษณะของงานอาจเป็นเงื่อนไขที่จะช่วยจูงใจและสร้างความพึงพอใจให้กับผู้ปฏิบัติงานให้สูงขึ้น

4) การปรับเปลี่ยนหรือปรับตัว (Adaptiveness) ความสามารถขององค์การที่จะสนองตอบต่อการเปลี่ยนแปลงทั้งภายในและภายนอกองค์การ

5) การพัฒนา (Development) การที่องค์การเพิ่มพูนสมรรถนะที่จะอยู่รอดได้ในระยะยาว

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับนโยบายและการนำนโยบายไปปฏิบัติ

“นโยบาย” จึงหมายถึง แนวทาง หลักเกณฑ์หรือมาตรการ ที่กำหนดขึ้นโดยผู้มีอำนาจทางการบริหารเพื่อใช้ในการดำเนินงานหรือนำไปปฏิบัติให้บรรลุเป้าหมายในการแก้ไขปัญหาหรือเพื่อตอบสนองความต้องการขององค์การและประชาชนตามที่คาดหวังไว้ ตามขอบเขตอำนาจหน้าที่ และความรับผิดชอบ ซึ่งปกติแล้วนโยบายจะประกอบ ด้วยกระบวนการต่าง ๆ ได้แก่ การชี้ประเด็นปัญหา การค้นหาและรวบรวมข้อมูลปัญหา การทำข้อเสนอนโยบาย การกำหนดแนวนโยบาย การนำนโยบายไปปฏิบัติ การประเมินนโยบายและการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงนโยบาย (มยุรี อนุมานราชธน, 2549)

Van Meter & Van Horn (1975) ได้เสนอแนวคิดไว้ว่า การนำนโยบายไปปฏิบัติหมายความรวมถึงการดำเนินการโดยบุคคลหรือกลุ่มบุคคลในภาครัฐหรือเอกชน ซึ่งการดำเนินการดังกล่าวให้เกิดความสำเร็จโดยตรงตามวัตถุประสงค์จากการตัดสินใจกระทำก่อนหน้านั้นแล้ว

การนำนโยบายไปปฏิบัติ

ความหมายของการนำนโยบายไปปฏิบัติ

การศึกษาและทำความเข้าใจในความหมายและการนิยาม “การนำนโยบาย ไปปฏิบัติ” จะช่วยให้ผู้ศึกษาและผู้ที่เกี่ยวข้องมีความรู้ความเข้าใจในสาระสำคัญและขอบเขตที่ชัดเจนยิ่งขึ้น ซึ่งนิยามของการนำนโยบายไปปฏิบัติได้มีนักวิชาการได้ให้ความหมายไว้หลากหลายดังนี้

กล้า ทองขาว (2534) ได้ให้ความหมายของการนำนโยบายไปปฏิบัติว่า หมายถึง การดำเนินการโดยบุคคลหรือกลุ่มบุคคลในภาครัฐหรือเอกชน ซึ่งการดำเนินการดังกล่าวมุ่งหวังที่จะก่อให้เกิดความสำเร็จโดยตรงตามวัตถุประสงค์ของนโยบายที่ได้ตัดสินใจกระทำก่อนหน้านั้นแล้ว

แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการมีส่วนร่วมของประชาชน

กิติชัย รัตนะ (2549) ได้กล่าวถึงแนวคิดการมีส่วนร่วม ว่าการมีส่วนร่วม จะเกิดขึ้นได้ต้องอยู่บนรากฐานของกระบวนการที่ประชาชนมีความสมัครใจที่จะเข้ามามีส่วนร่วม ในการกำหนดการเปลี่ยนแปลงเพื่อตัวประชาชนเอง และจะมีการจัดสรรแบ่งปันผลประโยชน์จาก การดำเนินการในเรื่องนั้นๆ อย่างเท่าเทียมและเป็นธรรมภายใต้ฉันทามติที่ทุกฝ่ายเห็นพ้องต้องกัน การมีส่วนร่วมเป็นกระบวนการที่จะเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อการตัดสินใจนั้นมีผลกระทบที่สำคัญต่อการเปลี่ยนแปลงสภาพแวดล้อมโดยรอบ โดยเฉพาะก่อให้เกิดประโยชน์ที่

ประชาชนจะได้รับ ซึ่งผลมาจากการมีส่วนร่วมเหล่านั้น โดยบทบาทของผู้มีส่วนเกี่ยวข้องสามารถเข้ามาแสดงบทบาทได้ทั้งใน 2 ลักษณะ คือ การมีส่วนร่วมโดยทางตรง และการมีส่วนร่วมผ่านตัวแทน

อมรรัตน์ ชัยขรรค์เมือง (2548) ได้กล่าวว่าการมีส่วนร่วมเกิดจากแนวคิดที่ประชาชนมีความรู้สึกเป็นเจ้าของควบคู่ไปกับสิทธิ เสรีภาพ และโอกาสในการเข้ามามีส่วนร่วมในการปกครองภายใต้ระบบประชาธิปไตยแบบมีส่วนร่วม ในการกำหนดชีวิตด้วยตนเอง ทั้งในด้านเศรษฐกิจ สังคม และการเมืองในท้องถิ่นของตนตามหลักการกระจายอำนาจอันนำไปสู่การพึ่งตนเองได้

Cohen & Uphoff (1981, อ้างถึงใน สมบัติ นามบุรี, 2562) กล่าวว่าการมีส่วนร่วม หมายถึง สมาชิกของชุมชนต้องเข้ามามีส่วนเกี่ยวข้องใน 4 มิติ ได้แก่ 1) การมีส่วนร่วมการตัดสินใจว่าควรทำอะไรและทำอย่างไร 2) การส่วนร่วมเสียสละในการพัฒนารวมทั้งลงมือปฏิบัติตามที่ได้ตัดสินใจ 3) การมีส่วนร่วมในการแบ่งปันผลประโยชน์ที่เกิดขึ้นจากการดำเนินงาน 4) การมีส่วนร่วมในการประเมินผลโครงการ

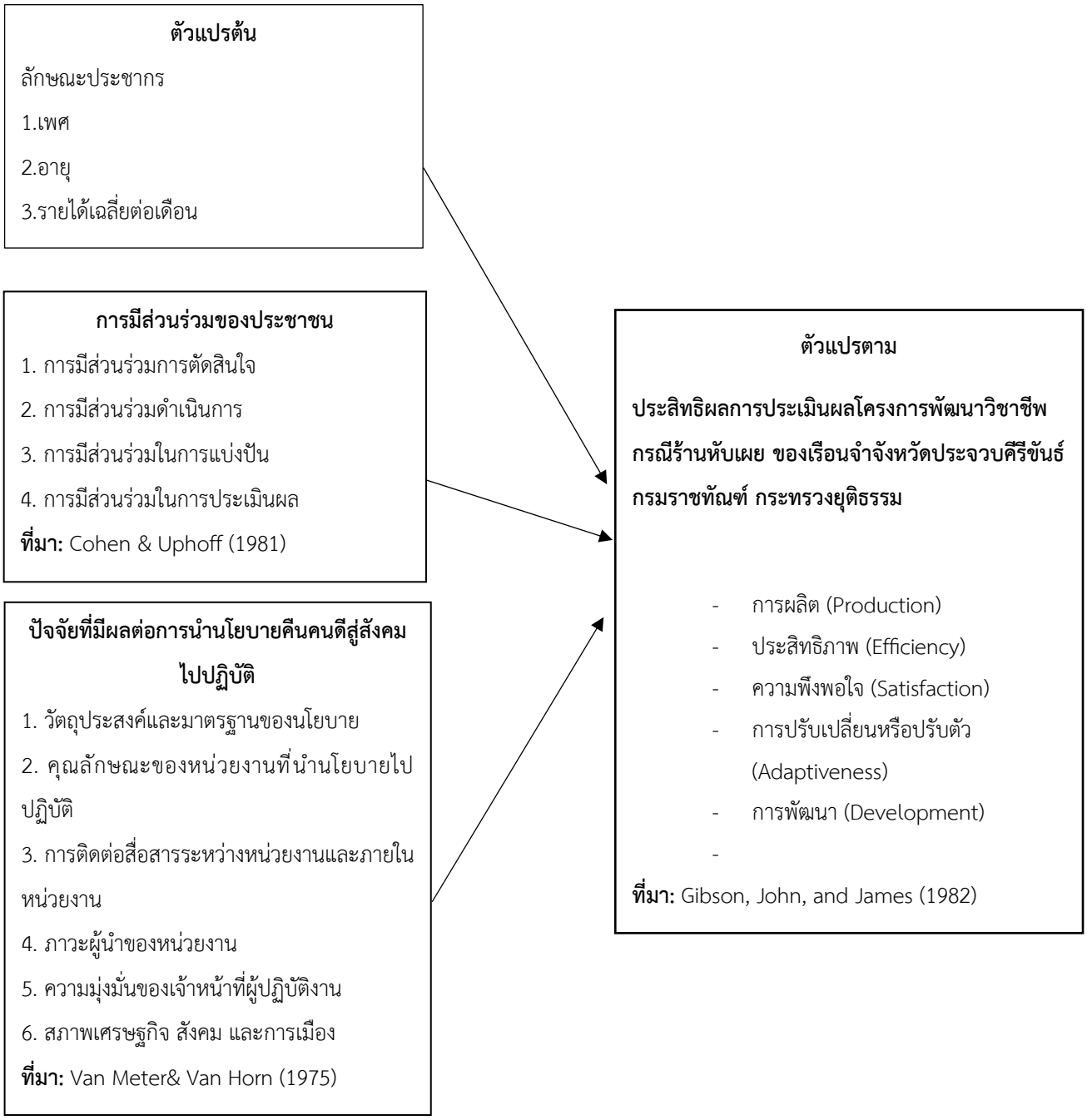
จากแนวคิดดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยพอสรุปได้ว่า แนวคิดการมีส่วนร่วมของประชาชน เป็นแนวคิดที่ต่างไปจากแนวคิดเดิมในเรื่องการมีส่วนร่วมทางการเมือง ซึ่งแนวคิดการมีส่วนร่วมของประชาชนนี้เป็นการมีส่วนร่วมในกระบวนการบริหารภาครัฐ ที่อยู่บนรากฐานของความสมัครใจที่จะเข้ามามีส่วนร่วมในการกำหนดการเปลี่ยนแปลงเพื่อตัวประชาชนเอง

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการคืนคนดีสู่สังคม

ศรีสมบัติ โชคประจักษ์ชัด และทองใหญ่ อัยยะวรากูล (2558) ได้กล่าวว่า แนวโน้มของกระบวนการปฏิบัติต่อผู้กระทำความผิดของประเทศไทยในปัจจุบัน มีทิศทางที่แตกต่าง ออกไปจากอดีต จากเดิมที่มุ่งเน้นการลงโทษผู้กระทำผิดอย่างรุนแรงเพื่อให้เกิดความเข็ดหลาบและเกรงกลัวที่จะกลับมากระทำความผิดอีก แปรเปลี่ยนเป็นการให้ความสำคัญกับการพัฒนาพฤตินิสัย เพื่อให้ผู้กระทำความผิด กลับตนเป็นคนดีก่อนกลับคืนสู่สังคมและไม่หวนกลับมากระทำผิดอีก ซึ่งปรัชญาการปฏิบัติต่อผู้กระทำผิดดังกล่าวนี้ถูกสะท้อน ผ่านวิสัยทัศน์ของหน่วยงานที่มีภารกิจหลักในด้านการปฏิบัติต่อผู้กระทำความผิด ได้แก่ กรมราชทัณฑ์ ซึ่งมุ่งมั่นที่จะ “เป็นองค์กรที่มีประสิทธิภาพ ในการควบคุม แก้ไขและพัฒนาพฤตินิสัยผู้ต้องขัง เพื่อคืนคนดี มีคุณค่าสู่สังคม” และกรมคุมประพฤติที่มีวิสัยทัศน์ “เป็นมืออาชีพในการป้องกันสังคม โดยการแก้ไขฟื้นฟูผู้กระทำผิดในชุมชน เพื่อคืนคนดี สู่สังคมอย่างยั่งยืน” จนกระทั่งรัฐบาลได้มีนโยบายการลดความเหลื่อมล้ำของสังคม และการสร้างโอกาสการเข้าถึงบริการของรัฐในการคืนคนดีสู่สังคมโดยการจัดทำโครงการพัฒนาอาชีพเพื่อคืนคนดีสู่สังคม เพื่อให้ความรู้ทางด้านวิชาชีพแก่ผู้ต้องขังและนำความรู้ไปถ่ายทอดในการพัฒนาทักษะและแนวความคิดในการประกอบอาชีพ เป็นการฝึกอาชีพให้แก่นักโทษที่จะได้รับการอภัยโทษ เพื่อการนำไปประกอบอาชีพภายหลังการพ้นโทษอันเป็นความรู้ในการประกอบอาชีพหรือการเพิ่มรายได้เสริม เพื่อให้ความสุขทางด้านจิตใจแก่ผู้ต้องขัง ส่งเสริมการกลับสู่สังคมอย่างเป็นสุข และเป็นที่ยอมรับของสังคม

กรอบแนวคิด

ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นแนวทางในการกำหนดกรอบแนวคิดการวิจัย ดังนี้



รูปที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย (Conceptual Framework)

ระเบียบวิธีการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ใช้เครื่องมือวัด คือ แบบสอบถาม เพื่อทำการศึกษาวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นประชาชนที่มีอายุ 20 ปีขึ้นไป ที่มาใช้บริการร้านหับเผย เรือนจำจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ จำนวน 300 คน โดยได้ออกแบบเครื่องมือการวิจัยดังกล่าวโดยใช้แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งปรับจากเครื่องมือการวิจัยในลักษณะเดียวกัน เพื่อให้ได้คำถามที่มีความสอดคล้องกับบริบทของประชากรที่ศึกษามากที่สุด

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวของผู้ใช้บริการในพื้นที่อาศัยอยู่ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ จำนวน 14,538 คน ประชากรกลุ่ม กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ สุ่มจากประชาชนที่ประชาชนที่มีอายุ 20 ปีขึ้นไป ที่มาใช้บริการร้านหับเผย เรือนจำจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ได้จำนวน 389 คน เก็บตัวอย่างได้ 300 คน คิดเป็นร้อยละ 80 โดยการศึกษาครั้งนี้เก็บรวบรวมข้อมูลประชาชนที่ประชาชนที่มีอายุ 20 ปีขึ้นไป ที่มาใช้บริการร้านหับเผย เรือนจำจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ โดยมีขั้นตอนการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างการคำนวณของ ทาโร่ ยามาเน่ Yamane (1973) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 โดยมีความคลาดเคลื่อนในการสุ่ม (e) 5%

ผลการศึกษา

จากการศึกษาการประเมินผลโครงการพัฒนาวิชาชีพ กรณีร้านหับเผย ของเรือนจำจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ กรมราชทัณฑ์ กระทรวงยุติธรรม โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.20 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ความคิดเห็นจากระดับค่าเฉลี่ยมากที่สุดลงไปหาน้อยสุดตามเกณฑ์การประเมิน พบว่า ความพึงพอใจของโครงการอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.34 รองลงมาคือ ประสิทธิภาพของโครงการอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.21 รองลงมาคือ การผลิตอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.19 รองลงมาคือการพัฒนาอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.17 และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ การปรับเปลี่ยนหรือปรับตัวอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.12 ตามลำดับ

ปัจจัยที่มีผลต่อการนำนโยบายไปปฏิบัติการประเมินผลโครงการพัฒนาวิชาชีพ กรณีร้านหับเผย ของเรือนจำจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ กรมราชทัณฑ์ กระทรวงยุติธรรม พบว่าในภาพรวมอยู่ในระดับมากมีค่าเฉลี่ย 4.13 ด้านที่มากที่สุดได้แก่ การติดต่อสื่อสารระหว่างหน่วยงานและภายในหน่วยงาน อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.21 รองลงมาคือคุณลักษณะของกรมราชทัณฑ์ที่นำนโยบายไปปฏิบัติอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.17 รองลงมาคือภาวะผู้นำของหน่วยงานอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.16 รองลงมาคือความมุ่งมั่นของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.13 รองลงมาคือสภาพเศรษฐกิจสังคม และการเมืองอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.08 และความคิดเห็นที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือวัตถุประสงค์และมาตรฐานของนโยบายอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.04

ปัจจัยที่มีผลต่อการนำนโยบายไปคืนคนดีสู่สังคมไปปฏิบัติการประเมินผลโครงการพัฒนาวิชาชีพ กรณีร้านหับเผย ของเรือนจำจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ กรมราชทัณฑ์ กระทรวงยุติธรรม ด้านการมีส่วนร่วมของประชาชน อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.19 ด้านที่มากที่สุดได้แก่การมีส่วนร่วมของชุมชนด้านความคิดการ

ตัดสินใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.24 รองลงมาคือด้านส่วนร่วมในการประเมินผลและรับผลประโยชน์อยู่ในระดับมากมีค่าเฉลี่ย 4.20 รองลงมาคือการมีส่วนร่วมของชุมชนด้านการรับรู้ข้อมูลข่าวสารอยู่ในระดับมากมีค่าเฉลี่ย 4.17 และด้านที่น้อยที่สุดได้แก่ ด้านการมีส่วนร่วมของชุมชนด้านการวางแผนและดำเนินการอยู่ในระดับมากมีค่าเฉลี่ย 4.15

สมมติฐานที่ 1 การประเมินผลโครงการพัฒนาวิชาชีพ กรณีร้านหับเผย ของเรือนจำจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ กรมราชทัณฑ์ กระทรวงยุติธรรม อยู่ในระดับปานกลาง ผลการทดสอบพบว่า การประเมินโครงการพัฒนาวิชาชีพ กรณีร้านหับเผย ของเรือนจำจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ กรมราชทัณฑ์ กระทรวงยุติธรรม อยู่ในระดับมากอยู่ในระดับระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.20 จึงปฏิเสธสมมติฐานศูนย์และยอมรับสมมติฐานแย้งว่า การประเมินผลโครงการพัฒนาวิชาชีพ กรณีร้านหับเผย ของเรือนจำจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ กรมราชทัณฑ์ กระทรวงยุติธรรมอยู่ในระดับมาก

สมมติฐานที่ 2 ความสัมพันธ์ระหว่างประสิทธิผลการประเมินผลโครงการพัฒนาวิชาชีพ กรณีร้านหับเผย ของเรือนจำจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ กรมราชทัณฑ์ กระทรวงยุติธรรมกับปัจจัยที่มีผลต่อการนำนโยบายคืนคนดีสู่สังคมไปปฏิบัติของการประเมินผลโครงการพัฒนาวิชาชีพ กรณีร้านหับเผย ของเรือนจำจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ กรมราชทัณฑ์ กระทรวงยุติธรรม ไม่เป็นเชิงบวก ผลการทดสอบพบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างประสิทธิผลการประเมินผลโครงการพัฒนาวิชาชีพ กรณีร้านหับเผย ของเรือนจำจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ กรมราชทัณฑ์ กระทรวงยุติธรรมกับปัจจัยที่มีผลต่อการนำนโยบายคืนคนดีสู่สังคมไปปฏิบัติของการประเมินผลโครงการพัฒนาวิชาชีพ กรณีร้านหับเผย ของเรือนจำจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ กรมราชทัณฑ์ กระทรวงยุติธรรม เป็นเชิงบวกในระดับสูงอย่างมีนัยสำคัญ จึงปฏิเสธสมมติฐานศูนย์และยอมรับสมมติฐานแย้งว่า ความสัมพันธ์ระหว่างประสิทธิผลการประเมินผลโครงการพัฒนาวิชาชีพ กรณีร้านหับเผย ของเรือนจำจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ กรมราชทัณฑ์ กระทรวงยุติธรรมกับปัจจัยที่มีผลต่อการนำนโยบายคืนคนดีสู่สังคมไปปฏิบัติของการประเมินผลโครงการพัฒนาวิชาชีพ กรณีร้านหับเผย ของเรือนจำจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ กรมราชทัณฑ์ กระทรวงยุติธรรม เป็นเชิงบวกระดับสูงอย่างมีนัยสำคัญ

สมมติฐานที่ 3 ปัจจัยที่มีผลต่อการนำนโยบายคืนคนดีสู่สังคมไปปฏิบัติของการประเมินผลโครงการพัฒนาวิชาชีพ กรณีร้านหับเผย ของเรือนจำจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ กรมราชทัณฑ์ กระทรวงยุติธรรม สามารถพยากรณ์และเสนอแนวทางการพัฒนาวิชาชีพ กรณีร้านหับเผย ของเรือนจำจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ กรมราชทัณฑ์ กระทรวงยุติธรรม ไม่เกินร้อยละ 30 ผลการทดสอบพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการนำนโยบายคืนคนดีสู่สังคมไปปฏิบัติของการประเมินผลโครงการพัฒนาวิชาชีพ กรณีร้านหับเผย ของเรือนจำจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ กรมราชทัณฑ์ กระทรวงยุติธรรม สามารถพยากรณ์และนำเสนอแนวทางการพัฒนาวิชาชีพ กรณีร้านหับเผย ของเรือนจำจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ กรมราชทัณฑ์ กระทรวงยุติธรรม ได้ร้อยละ 76.5 โดยมีตัวแปรพยากรณ์ด้านสภาพเศรษฐกิจ สังคม และการเมือง ด้านความมุ่งมั่นของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ด้านคุณลักษณะของหน่วยงานที่นำนโยบายไปปฏิบัติ ด้านภาวะผู้นำของหน่วยงาน และด้านการติดต่อสื่อสารระหว่างหน่วยงานและภายในหน่วยงาน

อภิปรายผลการวิจัย

1. การประเมินผลโครงการพัฒนาวิชาชีพ กรณีร้านหับเผย ของเรือนจำจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ กรมราชทัณฑ์กระทรวงยุติธรรม โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.20 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านโดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย พบว่า ความพึงพอใจของโครงการอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.34 รองลงมาคือ ประสิทธิภาพของโครงการอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.21 รองลงมาคือ การผลิตอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.19 รองลงมาคือการพัฒนาอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.17 และด้านที่น้อยที่สุดได้แก่ คือด้านการปรับเปลี่ยนหรือปรับตัวอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.12 สอดคล้องกับ ปิยะวัฒน์ ปิ่นเจริญ (2565) ได้ศึกษาเรื่อง แนวทางการพัฒนาการดำเนินการของ“ศูนย์แคร์” กรมราชทัณฑ์ การวิจัยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษากระบวนการทำงาน วิเคราะห์สภาพปัญหาและอุปสรรคที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินการ และแนวทางการพัฒนาการดำเนินการของศูนย์แคร์ กรมราชทัณฑ์ การศึกษาใช้วิธีการวิจัยเชิงคุณภาพผ่านการสัมภาษณ์เชิงลึกผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับศูนย์แคร์ทั้งหมด 29 คน ซึ่งประกอบด้วย ผู้อำนวยการกองพฤตินิสัย ผู้ปฏิบัติงานศูนย์แคร์ในเรือนจำ 4 แห่ง คือ ทัณฑสถานหญิงพิษณุโลก เรือนจำกลางคลองเปรม เรือนจำกลางนครสวรรค์ และเรือนจำพิเศษกรุงเทพมหานคร จำนวน 16 คน หน่วยงานเครือข่ายที่ปฏิบัติงานร่วมกับศูนย์แคร์ จำนวน 7 คน และผู้พ้นโทษที่ได้รับความช่วยเหลือจากศูนย์แคร์ จำนวน 5 คน ผลการศึกษาพบว่า 1) กระบวนการทำงานของศูนย์แคร์ กรมราชทัณฑ์ แบ่งออกเป็น 3 ขั้นตอน คือ กระบวนการก่อนปล่อยตัว กระบวนการในวันปล่อยตัว และกระบวนการภายหลังปล่อยตัว 2) ปัญหาและอุปสรรคสำคัญที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินการของศูนย์แคร์ ได้แก่ ปัญหาด้านบุคลากร ปัญหาด้านการให้ข้อมูลของผู้ต้องขัง ปัญหาด้านสังคม และปัญหาด้านข้อกฎหมาย และ 3) แนวทางการพัฒนาการดำเนินการของศูนย์แคร์ คือ การเพิ่มบุคลากร ในตำแหน่งนักสังคมสงเคราะห์ในเรือนจำ/ทัณฑสถานที่ยังขาดแคลน การให้ผู้พ้นโทษที่ได้รับความช่วยเหลือ จากศูนย์แคร์เข้ามาบรรยายถึงประโยชน์ที่จะได้รับในการให้ข้อมูลที่ถูกต้อง การจัดทำสื่อหรือกิจกรรมเพื่อ เผยแพร่ตัวอย่างของผู้พ้นโทษที่สามารถกลับตัวได้ เพื่อให้สังคมเปลี่ยนทัศนคติ และการแก้ข้อกฎหมายเพื่อให้ผู้พ้นโทษได้มีโอกาสประกอบกิจการของตัวเองหรือได้รับการจ้างงานมากขึ้น

2. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยที่มีผลต่อการนำโครงการพัฒนาวิชาชีพ กรณีร้านหับเผย ของเรือนจำจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ไปปฏิบัติ ด้านตัวแบบการนำนโยบายคืนคนดีสู่สังคมไปปฏิบัติ พบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.13 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าความคิดเห็นที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ การติดต่อสื่อสารระหว่างหน่วยงานและภายในหน่วยงาน อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.21 รองลงมาคือ คุณลักษณะของกรมราชทัณฑ์ที่นำนโยบายไปปฏิบัติอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.17 รองลงมาคือ ภาวะผู้นำของหน่วยงานอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.16 รองลงมาคือ ความมุ่งมั่นของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.13 รองลงมาคือ สภาพเศรษฐกิจ สังคม และการเมือง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.08 และความคิดเห็นที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ วัตถุประสงค์และมาตรฐานของนโยบาย อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.04 ตามลำดับ สอดคล้องกับ สุวรรณี กิตติวานิช และคณะ (2564) เรื่องการพัฒนาอาชีพผู้ต้องขังเรือนจำจังหวัดระนอง เพื่อการดำรงชีวิตหลังพ้นโทษ พบว่า ความต้องการของผู้ต้องขังที่

มีต่อการพัฒนาอาชีพ มี 4 ด้าน คือ (1) ด้านช่างตัดผม (2) ด้านช่างปูกระเบื้อง (3) ด้านการประกอบอาหาร และ (4) ด้านการเกษตร ผู้ต้องขังมีความต้องการพัฒนาอาชีพ ทั้ง 4 ด้านอาชีพ เนื่องจากเป็นอาชีพอิสระและลงทุนไม่สูง เป็นทั้งอาชีพที่ตลาดแรงงานมีความต้องการมาก โดยมีความต้องการที่จะฝึกทักษะอาชีพกับผู้มีประสบการณ์ที่เป็นมืออาชีพมาให้ความรู้ และฝึกทักษะอาชีพให้เกิดความชำนาญ สามารถพัฒนาเป็นอาชีพหลักที่ยั่งยืน เมื่อพ้นโทษออกไปสามารถประกอบอาชีพในการเลี้ยงตนเองและ ครอบครัวได้สำหรับข้อเสนอแนะการพัฒนาอาชีพผู้ต้องขัง ทั้ง 4 ด้านอาชีพ มีข้อเสนอแนะให้มี บุคลากรที่มีความรู้ความชำนาญเฉพาะและมีประสบการณ์ที่เป็นมืออาชีพ มีเทคนิคใหม่ ๆ ใน การฝึกอาชีพ เพื่อช่วยให้มีความชำนาญ ซึ่งหากได้รับการพัฒนาที่ดีแล้ว ผู้ต้องขังจะมีอาชีพหลัก ในการดำรงชีวิตหลังพ้นโทษ สามารถมีอาชีพเลี้ยงตนเองและครอบครัวได้ ไม่กลับมากระทำผิดอีกต่อไป

3. ปัจจัยสำคัญต่อการมีส่วนร่วมของชุมชน ในการนำนโยบายไปปฏิบัติ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.19 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าความคิดเห็นที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ด้านการมีส่วนร่วมของชุมชนด้านความคิดการตัดสินใจ อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.24 รองลงมาคือ ด้านส่วนร่วมในการประเมินผลและรับผลประโยชน์ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.20 รองลงมาคือ การมีส่วนร่วมของชุมชนด้านการรับรู้ข้อมูลข่าวสารอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.17 และความคิดเห็นที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ ด้านการมีส่วนร่วมของชุมชนด้านการวางแผนและดำเนินการอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.15 สอดคล้องกับ ยศพนต์ สุธรรม และคณะ (2561) ได้ศึกษาเรื่อง รูปแบบการมีส่วนร่วมเพื่อคืนคนดีสู่สังคมระหว่างศูนย์ยุติธรรมชุมชนและเรือนจำกลางฉะเชิงเทรา การศึกษามีวัตถุประสงค์ คือ 1) ศึกษาสภาพปัจจุบันและปัญหาของการมีส่วนร่วม เพื่อคืนคนดีสู่สังคมระหว่าง ผลการวิจัยพบว่า 1) สภาพปัจจุบันและปัญหาของการมีส่วนร่วมเพื่อคืนคนดีสู่สังคมระหว่างศูนย์ยุติธรรม ชุมชนและเรือนจำกลางฉะเชิงเทรา คือ สังคมมีทัศนคติในด้านลบต่อผู้ต้องขังที่ได้รับการปล่อยตัว การประสานของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องยังไม่มีประสิทธิภาพ ไม่มีงานรองรับหลังจากที่ผู้ต้องขังที่พ้นโทษ สื่อข่าวสารที่สังคมได้รับเกี่ยวกับผู้ต้องขังที่พ้นโทษเป็นไปในด้านลบตลอดจนปัญหาที่สังคมไม่ตระหนักถึงความจำเป็นของการมีส่วนร่วมในการคืนคนดี 2) รูปแบบที่เหมาะสมในการมีส่วนร่วมเพื่อคืนคนดีสู่สังคมระหว่างศูนย์ยุติธรรมชุมชน และเรือนจำกลางฉะเชิงเทรา ประกอบด้วยการเตรียมความพร้อมก่อนปล่อยในเรื่องการพัฒนาทักษะ ฝีมือแรงงาน การรับรองความประพฤติให้กับผู้ต้องขังที่ได้รับการปล่อยตัว การปลูกฝังคุณธรรมจริยธรรม ทั้งในระหว่างต้องโทษและหลังพ้นโทษ การประสานงานระหว่างเรือนจำและศูนย์ยุติธรรมชุมชน ตลอดจนการเสริมสร้างทัศนคติที่ดีต่อผู้ต้องขัง 3) การประเมินรูปแบบการมีส่วนร่วมเพื่อคืนคนดีสู่สังคมระหว่างศูนย์ยุติธรรมชุมชน และเรือนจำกลางฉะเชิงเทรา พบว่า รูปแบบดังกล่าวสามารถนำไปพัฒนาการมีส่วนร่วมระหว่างศูนย์ ยุติธรรมชุมชนและเรือนจำกลางฉะเชิงเทราในการคืนคนดีสู่สังคมอย่างมีประสิทธิภาพ

ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

1. เสนอให้รัฐบาลกำหนดโครงการที่มีประสิทธิภาพในการการป้องกันการหวนกลับเข้ามาต้องโทษอีก

2. สมควรจะต้องพัฒนาให้ข้าราชการและผู้บริหารเข้าใจความสำคัญของการสื่อสารประสานงานในเชิงลึกเพื่อเข้าถึงจิตใจของผู้ต้องขังที่พยายามกลับตัว

3. ต้องพัฒนาจิตสาธารณะให้กับประชาชนและข้าราชการ

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1. ควรมีการจัดการฝึกอบรมด้านการจัดการด้านอาชีพที่เหมาะสมให้กับผู้ต้องขังที่พยายามกลับตัวเป็นคนดีสอดคล้องกับตลาดแรงงาน

2. ควรมีการประชาสัมพันธ์เพื่อยกย่องเชิดชูหน่วยงานและบุคคลากรที่เป็นต้นแบบของการพัฒนาความเข้าใจของสังคมที่มีต่อผู้ต้องขังที่พยายามกลับตัวเป็นคนดี

3. การสร้างความเข้าใจในการนำโครงการพัฒนาวิชาชีพ กรณีร้านหับเผย ของเรือนจำจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ กรมราชทัณฑ์ กระทรวงยุติธรรม ไปปฏิบัติ

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

1. ทำการวิจัยแบบมีส่วนร่วมกับองค์การเอกชน ภาคประชาชนเพื่อการพัฒนาการตลาดของ โครงการพัฒนาวิชาชีพ กรณีร้านหับเผย ของเรือนจำจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ กรมราชทัณฑ์ กระทรวงยุติธรรม

2. ทำการวิจัยเพื่อเพิ่มความรู้ความเข้าใจในการสร้างองค์ความรู้การนำนโยบายคืนคนดีสู่สังคมของกรมราชทัณฑ์ กระทรวงยุติธรรม

บรรณานุกรม

กล้า ทองขาว. (2534). *การวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จของการนำนโยบายสาธารณะไปปฏิบัติ: กรณีศึกษานโยบายรณรงค์เพื่อการเรียนรู้หนังสือแห่งชาติ* [วิทยานิพนธ์ปริญญาดุษฎีบัณฑิต, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์]. https://repository.nida.ac.th/items/cb9998fa-fb71-44ed-8210-dd4c5c67d956/full.

กิติชัย รัตนะ. (2549). *การมีส่วนร่วมในการจัดการลุ่มน้ำ*. กรุงเทพฯ: ภาควิชาอนุรักษ์วิทยา คณะวนศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

ปิยะวัฒน์ ปิ่นเจริญ (กรกฎาคม-ธันวาคม 2565). แนวทางการพัฒนาการดำเนินการของ “ศูนย์แคร์” กรมราชทัณฑ์. *วารสารสังคมศาสตร์วิจัย*, *13*(2), 19.

มยุรี อนุมานราชธน. (2549). *นโยบายสาธารณะ.* กรุงเทพมหานคร: เอ็กเปอร์เน็ท.

ยศพนต์ สุธรรม, ศิริวัฒน์ จิระเดชประไพ, ปรีชา ดิลกวุฒิสิทธิ์, และ ปกรณ์ มณีปกรณ์. (มกราคม 2561). รูปแบบการมีส่วนร่วมเพื่อคืนคนดีสู่สังคมระหว่างศูนย์ยุติธรรมชุมชน และเรือนจำกลางฉะเชิงเทรา. *วารสารวิจัยราชภัฏกรุงเก่า*, *5*(1), 25.

ศรีสมบัติ โชคประจักษ์ชัด และ ทองใหญ่ อัยยะวรากูล. (กันยายน-ธันวาคม 2558). แนวทางการพัฒนาพฤตินิสัยผู้กระทำผิด ของประเทศไทย. *วารสารกระบวนการยุติธรรม*, *8*(3), 90.

สมบัติ นามบุรี. (มกราคม-เมษายน 2562). ทฤษฎีการมีส่วนร่วมในงานรัฐประศาสนศาสตร์. *วารสารวิจัยวิชาการ*, *2*(1), 183. https://so06.tci-thaijo.org/index.php/jra/article/view/179213.

สุวรรณี กิตติวานิช, จักรวาล สุขไมตรี, บารมีบุญ แสงจันทร์, และ สัณหณัฐ จักรภัทรวงศ์. (มีนาคม-เมษายน 2565). การพัฒนาอาชีพผู้ต้องขังเรือนจำจังหวัดระนอง เพื่อการดำรงชีวิตหลังพ้นโทษ. *วารสารรัฐศาสตร์รอบรู้และสหวิทยาการ*, *5*(2), 49-50.

อมรรัตน์ ชัยขรรค์เมือง. (2548). *การมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนาชุมชนย่อยภายในเขตเทศบาล : ศึกษากรณี เทศบาลตำบลแหลมฉบัง อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี*. ชลบุรี: วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา.

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

Gibson, J. H., John, M. I., & James H.D. (1982). *Organizations: Behavior structure and Processes* (4th ed.), Austin, TX : Business Publications.

Van Meter, D. S. & Van Horn, C. E. (1975). “The Policy Implementation Process: A Conceptual Framework”. *Administration & Society, 6*(4), 463.

Yamane, T. (1973). *Statistics : An Introductory Analysis* (3rd ed). Singapore : Harper International Editor.

ปัจจัยที่ผลต่อความก้าวหน้าในการรับราชการของข้าราชการองค์การบริหารส่วนตำบล ในเขตจังหวัดสมุทรสงคราม

Affecting Factors on Furtherance Career Management Local Government Officer Attach to Subdistrict Administration Organization City District Samutsongkram Province

ดวงใจ คันทรักษา[1] และรัชยา ภักดีจิตต์[2]

Duangjai Kantaraksa[1] and Rachaya Pakdeejit[2]

นักศึกษาปริญญาโท หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ[1]

อาจารย์ประจำ หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ[2]

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์[1,2]

E-mail: duangjai.kan@rmutr.ac.th[1]

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์สามประการ (1) เพื่อประเมินปัจจัยที่มีผลต่อความก้าวหน้าในการรับราชการของข้าราชการองค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสงคราม (2) เพื่ออธิบายความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่มีผลต่อความก้าวหน้าในการรับราชการของข้าราชการองค์การบริหารส่วนตำบลกับความก้าวหน้าในการรับราชการของข้าราชการองค์การบริหารส่วนตำบล (3) เพื่อนำเสนอรูปแบบความก้าวหน้าในการรับราชการของข้าราชการองค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสงคราม การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล กลุ่มตัวอย่าง คือ ข้าราชการองค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสงคราม จำนวน 131 คน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สหสัมพันธ์เพียร์สัน และสมการถดถอยเชิงพหุ ผลการวิเคราะห์พบว่า (1) ปัจจัยที่มีผลต่อความก้าวหน้าในการรับราชการของข้าราชการองค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสงคราม พบว่า อยู่ในระดับมาก (2) ปัจจัยที่มีผลต่อความก้าวหน้าในการรับราชการของข้าราชการองค์การบริหารส่วนตำบลกับความก้าวหน้าในการรับราชการของข้าราชการองค์การบริหารส่วนตำบล พบว่า มีความสัมพันธ์เชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญ (3) ปัจจัยที่มีผลต่อความก้าวหน้าในการรับราชการของข้าราชการ สามารถพยากรณ์และนำเสนอตัวแบบความก้าวหน้าในการรับราชการของข้าราชการองค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสงครามได้ร้อยละ 43.1 ปัจจัยพยากรณ์ประกอบด้วยกำหนดเป้าหมายก่อนการทำงาน ความพยายามและความสามารถทำให้งานบรรลุเป้าหมาย การเรียนรู้การจัดองค์การ ใช้ปัญหาและอุปสรรคมาเป็นบทเรียนฝึกฝนตนเอง ยอมสละเวลาส่วนตัวเพื่อให้งานสำเร็จ

คำสำคัญ: ปัจจัยที่มีผล ความก้าวหน้าในการรับราชการ ข้าราชการองค์การบริหารส่วนตำบล จังหวัดสมุทรสงคราม

Abstract

This research consist of three objectives to (1) explore Affecting factors on furtherance career management local government officer attach to Subdistrict Administration Organization City District Samutsongkram Province. (2) explain correlation between explore Affecting factors on furtherance career management local government officer with furtherance career management local government officer attach to Subdistrict Administration Organization. (3) present approaches of furtherance career management local government officer attach to Subdistrict Administration Organization City District Samutsongkram Province. This was quantitative approach , sample were 131 management local government officer attach to Subdistrict Administration calculated by Yamane concepts. Questionaries was data gathering tool. Analytical statistics were mean standard deviation pearson’s coefficiency factor and Multiple Regression. The findings were as follows (1) Affecting factors on furtherance career management local government officer attach to Subdistrict Administration Organization was high level. (2) Affecting factors on furtherance career management local government officer with furtherance career management local government officer were statistical positive correlation. (3) affecting factors on furtherance career management local government officer attach to Subdistrict Administration Organization could forecast furtherance of career management local government officer at 43.1, significant factors were Set goals before work, effort and ability to achieve work goal organization objective obstruction and barrier learning lesson in obstruction and barrier devoted to success of organization.

Keywords : Affecting factors, progress in government service, government officer subdistrict administrative organization, Samutsongkram Province

บทนำ

การจัดการความก้าวหน้าอาชีพ Career Path Management การจัดการเตรียมความพร้อมเมื่อเริ่มต้นทำงานในตำแหน่งใด จากตำแหน่งนี้จะเติบโตไปเป็นตำแหน่งใดได้บ้างและเมื่อสูงสุดแล้วต้องการเป็นตำแหน่งอะไรก้าวหน้าในการรับราชการได้อย่างไรซึ่งเมื่อกำหนดเป้าหมายแล้วจะต้องมีการวางแผนเส้นทางความก้าวหน้าในอาชีพอย่างไรวิธีการเข้าสู่เป้าหมายนั้นได้อย่างไรด้วย ส่วนเส้นทางความก้าวหน้าในสายอาชีพ (Career Path) หมายถึง เส้นทางความก้าวหน้าในการทำงาน เช่น การเลื่อนขั้น การเลื่อนตำแหน่งจากระดับล่างสุด ไปจนถึงสูงสุด เช่น การเลื่อนตำแหน่งจากเจ้าพนักงานการเงินและบัญชีไปจนถึงระดับผู้อำนวยการกองคลัง การเลื่อนจากตำแหน่งเจ้าพนักงานธุรการไปจนถึงระดับหัวหน้าสำนักปลัดองค์การ

บริหารส่วนตำบล เป็นต้น ซึ่งการได้เลื่อนตำแหน่งหรือมีเส้นทางความก้าวหน้าในสายอาชีพจะเป็นแรงจูงใจให้กับบุคลากรในการทำงานสร้างประโยชน์แก่องค์การเพราะบุคลากรจะรู้ถึงแนวทางความก้าวหน้าของตนเองในองค์การสิ่งเหล่านี้จะช่วยสร้างขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรและทำให้บุคลากรขยันและตั้งใจปฏิบัติงานมากขึ้น เพื่อให้ตนเองสามารถเจริญก้าวหน้าตามตำแหน่งงานหรือสายงานได้อย่างเหมาะสมไม่ว่าจะเป็นอาชีพข้าราชการทหารหรือข้าราชการพลเรือนหน่วยงานต่าง ๆ และรวมถึงข้าราชการท้องถิ่นโดยการวางแผนอาชีพ (Career Planning) นับเป็นเครื่องมือหนึ่ง ที่องค์การสามารถนำมาใช้ในการพัฒนาทุนมนุษย์ขององค์การต่อยอดจากการพัฒนารายบุคคล (Individual Development) ที่มุ่งเน้นพัฒนาบุคคลให้เกิดผลลัพธ์ในระยะสั้น ในขณะที่การวางแผนทางเดินสายอาชีพจะมุ่งเน้นการพัฒนาบุคลากรให้เกิดผลลัพธ์ในระยะยาวซึ่งจะต้องมีการวิเคราะห์ความจำเป็นรายบุคคลในส่วนของความสนใจ ค่านิยม ความรู้ และความสามารถเพื่อที่จะนำไปวางแผนพัฒนาให้บุคคลมีความรู้ ทักษะและสมรรถนะที่เหมาะสมกับตำแหน่งงานหรือสายงานในอนาคตได้ (ภัทรพิลาส กาญจนกุลดิษฐ, 2564)

โดยที่แนวคิดและหลักการวางแผนทางก้าวหน้าในสายอาชีพ (Career Path) นั้นเป็นการวางแผนการพัฒนาเพื่อการแต่งตั้งข้าราชการให้ดำรงตำแหน่งสำคัญ โดยยึดหลักความรู้ ความสามารถ ประสบการณ์และผลงาน เพื่อการเตรียมความพร้อมกำลังคนคุณภาพของส่วนราชการและ เป็นการกำหนดเกณฑ์มาตรฐานเพื่อคัดกรองคนดี คนเก่ง โดยพิจารณาจากผลสัมฤทธิ์ที่เกิดขึ้นจากการทำงานจากประสบการณ์ในการทำงานในหน่วยงาน หรือหน่วยงานที่มีความจำเป็นสำหรับใช้เป็นประสบการณ์ในการปฏิบัติหน้าที่เมื่อจะดำรงตำแหน่งสำคัญของส่วนราชการนั้นและเป็นการจูงใจให้บุคลากรในส่วนราชการเกิดการพัฒนาตนเองอย่างเป็นระบบโดยตั้งใจปฏิบัติภารกิจที่ได้รับมอบหมายและสร้างผลงานที่เป็นที่ยอมรับพร้อมกับเสนอตนในการสับเปลี่ยนหน้าที่เพื่อให้ได้รับประสบการณ์ในการทำงานที่หลากหลายรวมทั้งยังเป็นการส่งเสริมให้ส่วนราชการวางแผนและกำหนดบุคลากรให้บรรจุลงในตำแหน่งที่เหมาะสม (เทศบาลโพธิ์ประทับช้าง, 2559)

ด้วยเหตุนี้เองผู้วิจัยได้เห็นถึงความสำคัญของปัญหาและสนใจศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความก้าวหน้าในการรับราชการของข้าราชการองค์การบริหารส่วนตำบล ในเขตจังหวัดสมุทรสงคราม โดยมุ่งไปที่วิเคราะห์ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยที่มีผลต่อความก้าวหน้าในสายอาชีพข้าราชการเพื่อที่จะได้ทราบสาเหตุและสภาพปัญหาที่แท้จริงและนำข้อมูลที่ได้มาใช้เป็นแนวทางในการแก้ไขปัญหาภายในองค์กร ทั้งนี้ เพื่อนำไปสู่การพัฒนาด้านการบริหารงานทรัพยากรมนุษย์ที่มีประสิทธิภาพให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายตามนโยบายบริหารและพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของหน่วยงานซึ่งไปสู่ความสำเร็จในชีวิตการรับราชการและเพิ่มขีดความสามารถในการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตจังหวัดสมุทรสงคราม

วัตถุประสงค์การวิจัย

(1) เพื่อประเมินความก้าวหน้าในการรับราชการของข้าราชการองค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสงคราม (2) เพื่ออธิบายความสัมพันธ์ระหว่างความก้าวหน้าในการรับราชการของข้าราชการองค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสงครามกับปัจจัยที่มีผลความก้าวหน้าในการรับราชการ

ของข้าราชการองค์การบริหารส่วนตำบล (3) เพื่อนำเสนอรูปแบบความก้าวหน้าในการรับราชการของข้าราชการองค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสงคราม

สมมติฐานการวิจัย

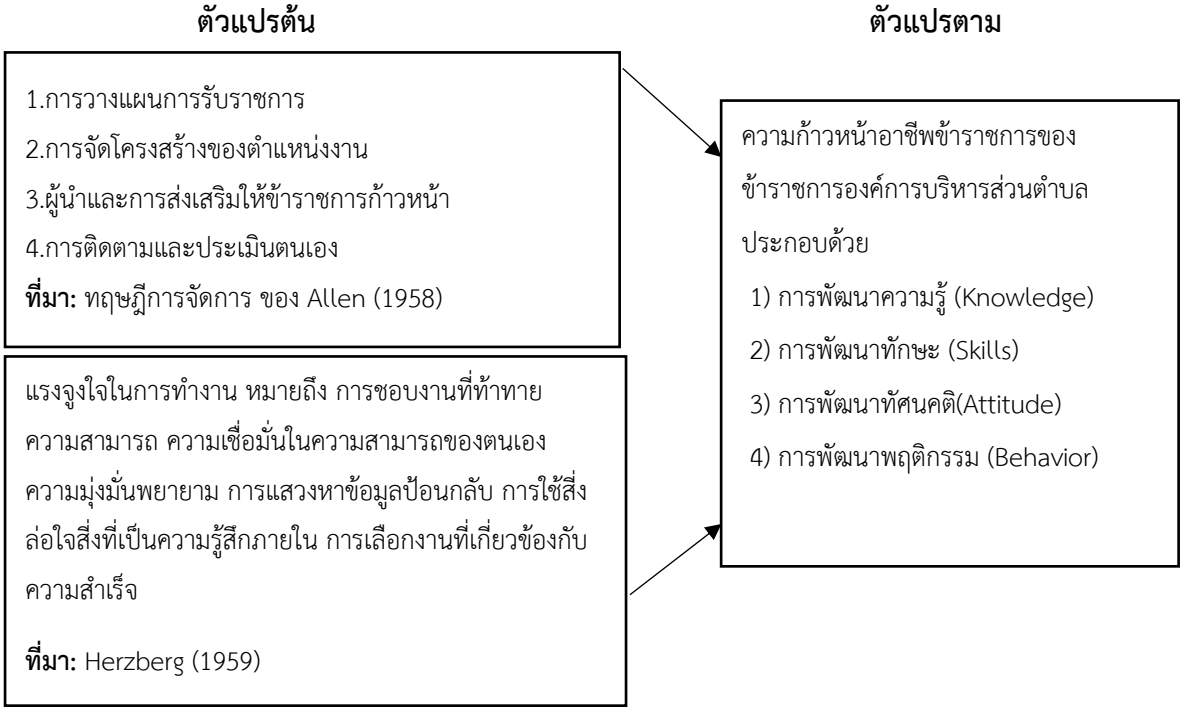
(1) ความก้าวหน้าในการรับราชการของข้าราชการขององค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสงคราม อยู่ในระดับปานกลาง (2) ความสัมพันธ์ระหว่างความก้าวหน้าในการรับราชการของข้าราชการองค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสงครามกับปัจจัยที่มีผลต่อความก้าวหน้าในการรับราชการ ไม่เป็นเชิงบวก (3) ปัจจัยที่มีผลต่อความก้าวหน้าในการรับราชการของข้าราชการองค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสงคราม สามารถพยากรณ์และนำเสนอตัวแบบความก้าวหน้าในการรับราชการของข้าราชการองค์การบริหารส่วนตำบล ได้ไม่เกิน ร้อยละ 30

การทบทวนวรรณกรรม

ในการศึกษาวิจัย เรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความก้าวหน้าในการรับราชการของข้าราชการองค์การบริหารส่วนตำบลในเขตจังหวัดสมุทรสงครามครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาวรรณกรรม เอกสาร แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยข้อง ดังนี้ แนวคิดและทฤษฎีการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ แนวคิดและทฤษฎีการจัดการ แนวคิดและทฤษฎีเส้นทางความก้าวหน้าในการรับราชการของ Career Path แนวคิดและทฤษฎีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ณัฐชา กันทะสอน (2566) ได้ศึกษาถึง ปัจจัยที่มีผลต่อความก้าวหน้าในสายอาชีพข้าราชการตามนโยบายบริหารและพัฒนาทรัพยากรบุคคล : กรณีศึกษา เทศบาลเมืองบางแก้ว จังหวัดสมุทรปราการ ผลการวิจัยพบว่า มีปัจจัยที่มีผลต่อความก้าวหน้าในสายอาชีพข้าราชการในด้านลักษณะงานที่ทำ ได้ทำงานตามมาตรฐานตำแหน่งประจำสายงานของตัวเอง ไม่มีการสั่งงานอื่น ทำให้งานที่ออกมามีประสิทธิภาพพึงพอใจในงานที่ออกมา ทำให้มีแรงจูงใจในการทำงาน ผู้บริหารมองเห็นความสามารถ และมีโอกาสในการประเมินเลื่อนขั้นมากขึ้น ในส่วนของปัญหาและอุปสรรคของปัจจัยที่มีผลต่อความก้าวหน้าในสายอาชีพข้าราชการ ได้แก่ด้านลักษณะงานที่ทำขั้นตอนงานมีมากแต่ยังขาดประสิทธิภาพ เนื่องจากขั้นตอนงานมีมากทำให้เกิดความล่าช้าในการปฏิบัติงาน ทำให้ไม่สามารถแก้ไขหรือป้องกันเหตุเฉพาะหน้าได้ทันท่วงที ด้านโอกาสก้าวหน้าในงานการทำงานที่มีการเปลี่ยนระบบบ่อยครั้ง เปลี่ยนคณะผู้บริหารบ่อยครั้ง เกิดการเปลี่ยนแปลงนโยบายใหม่ บุคลากรส่วนใหญ่ไม่ได้รับการพัฒนาศักยภาพและความสามารถส่วนบุคคล ทักษะประสบการณ์ในการทำงาน ความสามารถในการทำงานไม่ถูกใจผู้ประเมิน และแนวทางในการแก้ไขปัญหาหรืออุปสรรคที่มีผลต่อความก้าวหน้าในสายอาชีพข้าราชการ คือ อยากให้ทางหน่วยงานมีการปรับเงินเดือนตามระเบียบให้เป็น เปอร์เซ็นต์ตามฐานเงินเดือน มีกำลังใจในการปฏิบัติหน้าที่ และเพิ่มเติมการใช้ระบบออนไลน์เพื่อลดขั้นตอนและระยะเวลาในการยื่นดำเนินการ ปฏิบัติงานอย่างตรงไปตรงมา สร้างผลงานที่ดี ต้องรู้สิทธิของตนจึงสามารถใช้สิทธิได้อย่างเต็มที่ ไม่สานต่อ เกศริน ตรีสุวรรณ (2562) ได้ศึกษาถึง ปัจจัยที่มีผลต่อความก้าวหน้าของอาชีพข้าราชการส่วนท้องถิ่นใน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ผลการวิจัย พบว่า ความก้าวหน้า

ในอาชีพของข้าราชการส่วนท้องถิ่น โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากและเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีด้านที่อยู่ในระดับมาก คือ ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่ประกอบด้วย การพิจารณาเลื่อนตำแหน่ง องค์การมีการวางกรอบอัตรากำลังรองรับการเติบโตของข้าราชการอย่างเพียงพอและการเลื่อนตำแหน่งมีความเหมาะสม และด้านความก้าวหน้าในเงินเดือน ประกอบด้วย การได้รับเงินเดือนทำให้เกิดแรงจูงใจในการปฏิบัติหน้าที่และความพอใจในระดับอัตราเงินเดือนที่ได้รับและมีด้านที่อยู่ในระดับปานกลาง คือ ด้านความก้าวหน้าในการพัฒนาตนเอง ประกอบด้วย การสนับสนุนให้ศึกษาต่อและการฝึกอบรมสัมมนาและปัจจัยด้านระบบการบริหารบุคคลภาครัฐคุณภาพการทำงานและผู้บริหาร มีผลกับความก้าวหน้าของอาชีพข้าราชการส่วนท้องถิ่นในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับสถิติ .05

กรอบแนวคิดการวิจัย



รูปที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย (Conceptual Framework)

ระเบียบวิธีการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลกลุ่มตัวอย่าง คือ ข้าราชการองค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสงคราม จำนวน 131 คน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์สัมประสิทธิสหสัมพันธ์เพียร์สัน และสมการถดถอยเชิงพหุ

ผลการศึกษาและอภิปรายผล

ปัจจัยที่มีผลต่อความก้าวหน้าในการรับราชการของข้าราชการองค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสงคราม ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.01 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านโดยเรียงลำดับความคิดเห็นจากระดับค่าเฉลี่ยมากที่สุดลงไปหาน้อยสุดตามเกณฑ์การประเมิน พบว่า ด้านการพัฒนาทัศนคติ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.10 รองลงมาคือ ด้านการพัฒนาทักษะ มีค่าเฉลี่ยเท่ากันที่ 4.04 รองลงมาคือ ด้านการพัฒนาความรู้ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.02 และ ด้านการพัฒนาพฤติกรรม อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย = 3.76 ตามลำดับ

ปัจจัยภายในที่มีผลต่อความก้าวหน้าอาชีพข้าราชการของข้าราชการองค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสงคราม ด้านแรงจูงใจ ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.08 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านโดยเรียงลำดับความคิดเห็นจากระดับค่าเฉลี่ยมากที่สุด ลงไปหาน้อยสุดตามเกณฑ์การประเมิน พบว่า ข้อ 4 ใช้ปัญหาและอุปสรรคมาเป็นบทเรียนฝึกฝนตนเอง อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.24 รองลงมา คือ ข้อ 3 นำประสบการณ์ และความผิดพลาดในอดีตมาเตือนตนเองในการทำงานครั้งต่อไป อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.21 และ ข้อ 1 กำหนดเป้าหมายก่อนการทำงานใช้ความพยายามและความสามารถในการทำงานให้บรรลุเป้าหมาย อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.15 และ ข้อ 2 เมื่อมีงานที่แปลกใหม่เข้ามาจะเสนอตัวเข้ารับการทำงานอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.59 ตามลำดับ

ปัจจัยภายนอกที่มีผลต่อความก้าวหน้าอาชีพข้าราชการของข้าราชการองค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสงคราม ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.88 และ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านโดยเรียงลำดับความคิดเห็นจากระดับค่าเฉลี่ยมากที่สุด ลงไปหาน้อยสุดตามเกณฑ์การประเมิน พบว่า ด้านการวางแผน อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.97 รองลงมา คือ ด้านภาวะผู้นำ มีค่าเฉลี่ยเท่ากันที่ 3.90 รองลงมา คือ ด้านการติดตามประเมินผล อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.83 และ ด้านการเรียนรู้โครงสร้างการจัดองค์กร อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.82 ตามลำดับ

การทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 H0 : ความก้าวหน้าในการรับราชการของข้าราชการขององค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสงคราม อยู่ในระดับปานกลาง Ha : ความก้าวหน้าในการรับราชการของข้าราชการขององค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสงคราม อยู่ในระดับมาก พบว่า ความก้าวหน้าในการรับราชการของข้าราชการขององค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสงคราม ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.01 และ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านโดยเรียงลำดับความคิดเห็นจากระดับค่าเฉลี่ยมากที่สุด ลงไปหาน้อยสุดตามเกณฑ์การประเมิน พบว่าด้านการพัฒนาทัศนคติ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.10 รองลงมาคือ ด้านทักษะมีค่าเฉลี่ยเท่ากันที่ 4.04 รองลงมา คือ ด้านการพัฒนาความรู้ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.02 และด้านการพัฒนาพฤติกรรมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย = 3.76 ตามลำดับ ผู้วิจัยสรุปปฏิเสธสมมติฐานศูนย์และยอมรับสมมติฐานแย้งว่าความก้าวหน้าในการรับราชการของข้าราชการขององค์การ

บริหารส่วนตำบล อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสงคราม อยู่ในระดับมาก สมมติฐานที่ 2 H0 : ความสัมพันธ์ระหว่างความก้าวหน้าในการรับราชการของข้าราชการองค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสงคราม กับ ปัจจัยที่มีผลต่อความก้าวหน้าในการรับราชการ ไม่เป็นเชิงบวก Ha :ความสัมพันธ์ระหว่างความก้าวหน้าในการรับราชการของข้าราชการองค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสงคราม กับปัจจัยที่มีผลต่อความก้าวหน้าในการรับราชการ เป็นเชิงบวก พบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างความก้าวหน้าในการรับราชการของข้าราชการองค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสงคราม กับปัจจัยที่มีผลต่อความก้าวหน้าในการรับราชการ พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการจัดการความก้าวหน้าในการรับราชการทุกตัวสัมพันธ์กับความก้าวหน้าในการรับราชการ เป็นเชิงบวก ในระดับปานกลางค่อนข้างสูง จึงปฏิเสธสมมติฐานศูนย์และยอมรับสมมติฐานแย้งว่าความสัมพันธ์ระหว่างความก้าวหน้าในการรับราชการของข้าราชการองค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสงคราม กับ ปัจจัยที่มีผลต่อความก้าวหน้าในการรับราชการเป็นเชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 สมมติฐานที่ 3 H0 : ปัจจัยที่มีผลต่อความก้าวหน้าในการรับราชการของข้าราชการองค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสงคราม สามารถพยากรณ์และนำเสนอตัวแบบความก้าวหน้าในการรับราชการของข้าราชการองค์การบริหารส่วนตำบล ได้ไม่เกิน ร้อยละ 30 Ha : ปัจจัยที่มีผลต่อความก้าวหน้าในการรับราชการของข้าราชการองค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสงคราม สามารถพยากรณ์และนำเสนอตัวแบบความก้าวหน้าในการรับราชการของข้าราชการองค์การบริหารส่วนตำบล ได้เกิน ร้อยละ 30 ผลการทดสอบปัจจัยที่มีผลต่อความก้าวหน้าในการรับราชการของข้าราชการองค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสงคราม สามารถพยากรณ์และนำเสนอตัวแบบความก้าวหน้าในการรับราชการของข้าราชการองค์การบริหารส่วนตำบล ได้ร้อยละ 43.1 เกินร้อยละ 30

การอภิปรายผล

ความก้าวหน้าในการรับราชการของข้าราชการองค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสงคราม ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับ ภัทรพิลาส กาญจนกุลดิษฐ (2564) ปัจจัยที่มีผลต่อเส้นทางความก้าวหน้าในสายอาชีพข้าราชการองค์การบริหาร ส่วนจังหวัด : กรณีศึกษาองค์การบริหารส่วนจังหวัดลำพูน ความรู้ความสามารถ วุฒิการศึกษาในระดับปริญญาโท-เอก ที่ตรงกับมาตรฐานกำหนดตำแหน่งสามารถลดระยะเวลาการครองงานในสายบริหารได้ความชำนาญในงานที่ปฏิบัติ ระยะเวลาการครองอายุราชการ การฝึกอบรมและประสบการณ์ในการทำงาน ล้วนเป็นปัจจัยสำคัญ ที่มีผลต่อเส้นทางความก้าวหน้าในสายอาชีพข้าราชการองค์การบริหารส่วนจังหวัดลำพูน

ปัจจัยภายในที่มีผลต่อความก้าวหน้าอาชีพข้าราชการของข้าราชการองค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสงคราม ด้านแรงจูงใจ ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับ ชัญญา ธนพัฒน์ (2558) อุปสรรคต่อความก้าวหน้าสู่ตำแหน่งบริหารของผู้หญิง ในองค์การภาครัฐของไทยในเชิงแสดงถึงแรงจูงใจของผู้บริหารหญิงอยู่เพียงระดับปานกลาง

ปัจจัยภายนอกที่มีผลต่อความก้าวหน้าอาชีพข้าราชการของข้าราชการองค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสงคราม ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับ เกศริน ตรีสุวรรณ (2562) ปัจจัยทีมีผลต่อความก้าวหน้าของอาชีพข้าราชการส่วนท้องถิ่นในจังหวัดพระนครศรีอยุธยาที่ประกอบด้วย การสนับสนุนให้ศึกษาต่อ และการฝึกอบรมสัมมนา และ ปัจจัยด้านระบบการบริหารบุคคลภาครัฐ คุณภาพการทำงานและผู้บริหาร และ Rajab (2021) การวางแผนเส้นทางอาชีพ และตัวแปรภายนอก มีผลต่อตัวแปรภายในของการวางแผนเส้นทางอาชีพ นอกจากนั้นยังพบว่า ปัจจัยอื่นเช่นภาวะผู้นำ สถานภาพทางการเงินขององค์การการจูงใจ สมรรถนะของพนักงาน

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

1. จากความก้าวหน้าในการรับราชการของข้าราชการองค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสงคราม ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก องค์การบริหารส่วนตำบล ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสงคราม ควรจัดการฝึกอบรมหรือจัดการให้การศึกษาในเรื่องพฤติกรรมที่เหมาะสมในการอยู่ร่วมกันในองค์การและการให้บริการประชาชนและการให้โอกาสข้าราชการได้มีโอกาสพัฒนาความรู้ด้วยการสนับสนุนการศึกษา ดังพระราชดำรัสของ พลเรือเอกพระเจ้าบรมวงศ์เธอกรมหลวงชุมพรเขตอุดมศักดิ์ ที่ประทานให้กับราชนาวีไทย ว่า เหล็กในคนสำคัญกว่าเหล็กในเรือ จังหวัดสมุทรสงคราม เป็นเมืองทหารเรือ ควรนำไปพิจารณา

2. ปัจจัยภายในที่มีผลต่อความก้าวหน้าอาชีพข้าราชการของข้าราชการองค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสงคราม ด้านแรงจูงใจ ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก องค์การบริหารส่วนตำบล ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสงคราม ควรพัฒนาการสร้างแรงจูงใจให้กับข้าราชการโดยเฉพาะด้านเมื่อมีงานที่แปลกใหม่เข้ามา จะเสนอตัวเข้ารับการทำงาน เพราะเป็นการแสดงออกถึงการเสียสละความสุขส่วนตนเพื่องานของส่วนรวมและนำประสบการณ์ และความผิดพลาดในอดีตมาเตือนตนเองในการทำงานครั้งต่อไปเพื่อพัฒนาตนเองให้มีขีดความสามารถในการแข่งขัน (3)ปัจจัยภายนอกที่มีผลต่อความก้าวหน้าอาชีพข้าราชการของข้าราชการองค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสงคราม ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก องค์การบริหารส่วนตำบล ในเขตอำเภอเมืองสมุทรสงคราม จังหวัดสมุทรสงคราม ควรเปิดเผยคุณลักษณะเฉพาะตำแหน่ง ให้ข้าราชการได้รับทราบเพื่อการจัดการตนเองให้เพรียบพร้อมในการเข้าสู่ตำแหน่งที่ตนเองเหมาะสมตั้งแต่เริ่มเข้ารับราชการดังเช่น แนวทางรับราชการของเหล่าทัพที่แสดงรายละเอียด การเข้าสู่ตำแหน่งหรือ หน่วยงาน มหาวิทยาลัยที่เสนอแนวทางเข้าสู่ตำแหน่งทางวิชาการ (4)และจากสมการพยากรณ์ความก้าวหน้าในการรับราชการข้าราชการองค์การบริหารส่วนตำบล ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสงคราม ควรนำข้อเสนอแนะไปสู่การปฏิบัติเพื่อพัฒนาทรัพยากรมนุษย์และพัฒนาองค์การ

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1. หน่วยงานควรมีนโยบายการฝึกอบรมหรือจัดให้การศึกษาในเรื่องพฤติกรรมที่เหมาะสมในการอยู่ร่วมกันภายในองค์การ

2. ควรให้โอกาสข้าราชการได้มีโอกาสพัฒนาความรู้ด้วยการสนับสนุนด้านการศึกษาของข้าราชการ

3. ควรพัฒนาการสร้างแรงจูงใจให้กับข้าราชการโดยเฉพาะด้านเมื่อมีงานที่แปลกใหม่เข้ามาจะเสนอตัวเข้ารับการทำงาน เพราะเป็นการเสียสละความสุขส่วนตัวเพื่อส่วนรวม (4)ควรเปิดเผยคุณลักษณะเฉพาะตำแหน่ง ให้ข้าราชการได้รับทราบเพื่อการจัดการตนเองให้เพรียบพร้อมในการเข้าสู่ตำแหน่งที่ตนเองเหมาะสมตั้งแต่เริ่มเข้ารับราชการ

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

ควรขยายขอบเขตการวิจัย ปัจจัยที่มีผลต่อความก้าวหน้าในการรับราชการของข้าราชการองค์การบริหารส่วนตำบล เพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการวิจัย เป็นแนวทางให้กับข้าราชการองค์การบริหารส่วนตำบลได้มีความก้าวหน้าในการรับราชการมากยิ่งขึ้น และควรมีการสัมภาษณ์เชิงลึกข้าราชการเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อความก้าวหน้าในการรับราชการ

บรรณานุกรม

เกศริน ตรีสุวรรณ. (2562). *ปัจจัยที่มีผลต่อความก้าวหน้าของอาชีพข้าราชการส่วนท้องถิ่นในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา* [วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา]. http://etheses.aru.ac.th/PDF/1256291968_01.PDF

ชัญญา ธนพัฒน์. (2558). *อุปสรรคต่อความก้าวหน้าสู่ตำแหน่งบริหารของผู้หญิงในองค์กรภาครัฐของไทย* [การค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์]. https://ethesisarchive.library.tu.ac.th/thesis/2015/TU_2015_5702036277_3358_2090.pdf

ณัฐชา กันทะสอน. (2566). *ปัจจัยที่มีผลต่อความก้าวหน้าในสายอาชีพข้าราชการตามนโยบายบริหารและพัฒนาทรัพยากรบุคคล : กรณีศึกษา เทศบาลเมืองบางแก้ว จังหวัดสมุทรปราการ* [วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง]. https://www3.ru.ac.th/mpa-abstract/index.php/abstractData/viewIndex/695

เทศบาลโพธิ์ประทับช้าง. (2559). *คู่มือความเจริญก้าวหน้าในสายอาชีพข้าราชการส่วนท้องถิ่น*. https://www.pptc.go.th/plan/operation-manual/1

ภัทรพิลาส กาญจนกุลดิษฐ. (2564). *ปัจจัยที่มีผลต่อเส้นทางความก้าวหน้าในสายอาชีพข้าราชการองค์การบริหารส่วนจังหวัด : กรณีศึกษาองค์การบริหารส่วนจังหวัดลำพูน* [วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง]. https://www3.ru.ac.th/mpa-abstract/files/2564_1649653429_6314830063.pdf

Allen, L. A. (1958). *Management and Organization*. New York : McGraw-Hill Book.

Herzberg, F. (1959) The Motivation to Work. John Wiley & Sons, New York.

Rajab, M. (2021). Factors Affecting Career Planning: Skilland Experience (Literature Review of Human Resources Management. *Dinasti International Journal of Digital Business Management*, *2*(6), 1070-1078.

การจัดการขยะขององค์การบริหารส่วนตำบลเกาะหลัก อำเภอเมืองประจวบคีรีขันธ์ จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

Waste Management of Koh Lak Subdistrict Administrative Organization Mueang Prachuap Khiri Khan District Prachuap Khiri Khan Province

ชินวัต เกษมสุขไพศาล[1] และรัชยา ภักดีจิตต์[2]

Chinnawat Kasaemsukpaisal[1] and Rachaya Pakdeejit[2]

นักศึกษา หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต[1]

อาจารย์ประจำ หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต[2]

วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์[1,2]

E-mail: chinnawat.kas@rmutr.ac.th[1]

บทคัดย่อ

งานวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ดังนี้ (1) เพื่อประเมินการจัดการขยะขององค์การบริหารส่วนตำบลเกาะหลัก จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ (2) เพื่ออธิบายความสัมพันธ์ระหว่าง การจัดการขยะขององค์การบริหารส่วนตำบลเกาะหลัก จังหวัดประจวบคีรีขันธ์กับปัจจัยที่มีผลต่อการจัดการขยะ (3) เพื่อนำเสนอแนวทางการจัดการขยะขององค์การบริหารส่วนตำบลเกาะหลัก จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล กลุ่มตัวอย่าง คือ ประชาชนในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลเกาะหลัก จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ จำนวน 400 คน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ สถิติ ร้อยละ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าเฉลี่ย การวิเคราะห์สหสัมพันธ์ เพียรสัน สมการถดถอยเชิงพหุ ผลการวิเคราะห์พบว่า (1) ด้านการจัดการขยะขององค์การบริหารส่วนตำบลเกาะหลัก จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ อยู่ในระดับปานกลาง (2) ความสัมพันธ์ระหว่าง การจัดการขยะขององค์การบริหารส่วนตำบลเกาะหลัก จังหวัดประจวบคีรีขันธ์กับปัจจัยที่มีผลต่อการจัดการขยะ พบว่า มีความสัมพันธ์เชิงบวก อย่างมีนัยสำคัญ (3) ด้านแนวทางการจัดการขยะขององค์การบริหารส่วนตำบลเกาะหลัก จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการจัดการขยะสามารถพยากรณ์การจัดการขยะได้ร้อยละ 39.4 โดยมีตัวแปรที่มีอำนาจการพยากรณ์ประกอบด้วย การวางแผน การร่วมตัดสินใจ การร่วมดำเนินการและ การจัดการองค์การ

คำสำคัญ: การจัดการขยะ องค์การบริหารส่วนตำบลเกาะหลัก ปัจจัยที่มีผลต่อการจัดการขยะ

Abstract

This research aimed to; (1) to explore waste management of Koh Lak Subdistrict Administration Organization Prachuap Khiri Khan Province (2) to explain correlation between waste management of Koh Lak Subdistrict Administration Organization with affecting factors.

(3) to purpose approach of waste management of Koh Lak Subdistrict Administration Organization. This was quantitative approach, 400 sample retrieved from residents of Koh Lak Subdistrict Administration Organization. Questionaries were data collection mean, mean standard deviation Pearson’s coefficient and Multiple Regression were analytical statistics. Findings were as follows; (1) waste management of Koh Lak Subdistrict Administration Organization was moderate level. (2) correlation between waste management of Koh Lak Subdistrict Administration Organization with affecting factors was significant positive correlation. (3) affecting factors could forecast waste management of Koh Lak Subdistrict Administration Organization at 39.4 percent, approach of waste management could be consisted of significant factors, planning, decision making operation participation and organization.

Keywords: waste management Koh Lak Subdistrict Administration Organization Prachuap Khiri Khan Province

บทนำ

ปัญหาและความสำคัญของปัญหา

ประเทศไทยกำลังประสบภาวะวิกฤติของมลพิษด้านสิ่งแวดล้อมมาก โดยเฉพาะมลพิษที่เกิดจากจำนวนขยะมูลฝอยที่ตกค้างในปริมาณที่เพิ่มขึ้นในทุก ๆ ปี กลายเป็นปัญหาระดับชาติ ทุกภาคส่วนต้องหันมาให้ความ สนใจ ช่วยกันหาแนวทางแก้ไขปัญหาขยะกันอย่างเร่งด่วน จากข้อมูลของกรมควบคุมมลพิษในปี พ.ศ. 2565 พบว่า ประเทศไทยมีขยะมูลฝอยเกิดขึ้น 25.70 ล้านตัน หรือ 70,411 ตัน/วัน กระจายตัว ตามภูมิภาคต่าง ๆ มีอัตราการเกิดขยะมูลฝอย เมื่อเทียบกับจำนวนประชากรตามทะเบียนราษฎร์ปี พ.ศ. 2565 ของกรมการปกครอง เฉลี่ยเท่ากับ 1.07 กิโลกรัม/คน/วัน เมื่อพิจารณาปริมาณขยะมูลฝอยที่เกิดขึ้น ขยะมูลฝอยมีปริมาณเพิ่มขึ้นเมื่อเทียบกับปีที่ผ่านมา (24.98 ล้านตัน) ร้อยละ 3 เนื่องจากในปี พ.ศ. 2563 - 2564 ประเทศไทยอยู่ในช่วงล็อคดาวน์ซึ่งมีการจำกัด กิจกรรมของประชาชน รวมถึงการเดินทางทั้งภายในประเทศและระหว่างประเทศเพื่อป้องกันการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรน่า (COVID-19) เมื่อสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรน่า (COVID-19) ได้คลี่คลายลงจากจำนวนของผู้ติดเชื้อที่มีแนวโน้มลดลง ทำให้รัฐบาลได้มีประกาศมาตรการคลายล็อคดาวน์ ประกอบกับมาตรการกระตุ้นการท่องเที่ยวภายในประเทศและเริ่มเปิดประเทศ ส่งผลให้ประชาชนกลับมาดำเนินชีวิตตามปกติมากขึ้น และวิถีการดำเนินชีวิตประชาชนบางส่วนยังคงพฤติกรรมการซื้อและบริโภค ในบริการสั่งซื้อสินค้าและอาหารผ่านระบบออนไลน์ ทำให้ขยะมูลฝอยประเภทบรรจุภัณฑ์พลาสติกแบบ ใช้ครั้งเดียวทิ้ง (Single use plastic) ยังคงมีปริมาณสูง รวมทั้งนักท่องเที่ยวเริ่มทยอยกลับมาเที่ยวในประเทศไทยเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง จากปี 2564 จำนวนนักท่องเที่ยวประมาณ 400,000 คน เป็น 11 ล้านคน ในปี 2565 (กองเศรษฐกิจการการท่องเที่ยวและกีฬา, 2565) ทำให้ภาพรวมปริมาณขยะมูล

ฝอยที่เกิดขึ้นมีปริมาณเพิ่มขึ้นเช่นกัน รายละเอียดปริมาณขยะมูลฝอยและอัตราการเกิดขยะมูลฝอยดังแสดงในตารางที่ 1 และรูปที่ 1

ตารางที่ 1 ปริมาณและอัตราการเกิดขยะมูลฝอยที่เกิดขึ้น ปี พ.ศ. 2561 – 2565

ปี พ.ศ.	ปริมาณขยะมูลฝอยที่เกิดขึ้น (ล้านตัน)	อัตราการเกิดขยะมูลฝอย (กิโลกรัม/คน/วัน)
2561	27.93	1.15
2562	28.71	1.18
2563	25.37	1.05
2564	24.98	1.03
2565	25.70	1.07*

หมายเหตุ : * เป็นตัวเลขอัตราการเกิดขยะมูลฝอยเมื่อเทียบกับประชากรตามทะเบียนราษฎร์ ปี พ.ศ. 2565

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในแต่ละพื้นที่ได้สร้างการตระหนักรู้เกี่ยวกับการจัดการขยะ “แยกก่อนทิ้ง” เพื่อขับเคลื่อนการจัดการขยะมูลฝอยให้เกิดผลอย่างเป็นรูปธรรม ด้วยการให้ประชาชนรับรู้และเกิดการมีส่วนร่วมในการจัดการขยะในครัวเรือนด้วยการคัด “แยกขยะก่อนทิ้ง” และหมู่บ้าน/ชุมชน มีการจัดการขยะอินทรีย์ การจัดการขยะที่นำกลับมาใช้ใหม่ได้ ขยะอันตรายและการคัดแยกขยะแยกตามประเภทอย่างถูกต้องตามแนวทางที่กำหนด โดยการลด คัดแยกขยะมูลฝอยและของเสียอันตรายชุมชนใช้หลักการ 3Rs โดย Reduce คือ การใช้น้อยหรือลดปริมาณการใช้ในปัจจุบันให้อยู่ในสัดส่วนที่พอเหมาะ เป็นการลดปริมาณขยะมูลฝอยที่เกิดจากตัวเรา คิดก่อนซื้อ ลดการเกิดขยะมูลฝอย มีแนวการปฏิบัติ คือ 1) เตรียมภาชนะในการบรรจุอาหารเพื่อหลีกเลี่ยงการรับถุงหรือภาชนะพลาสติกจากร้านค้า 2) หลีกเลี่ยงการซื้อสินค้าหรือผลิตภัณฑ์ที่มีหีบห่อบรรจุหลายชั้น 3) หลีกเลี่ยงการซื้อสินค้าหรือผลิตภัณฑ์ชนิดที่ใช้ครั้งเดียว มีอายุการใช้งานสั้น ไม่ได้มาตรฐาน 4) ควรเลือกสินค้าหรือผลิตภัณฑ์ที่มีบรรจุภัณฑ์ขนาดใหญ่ซึ่งใช้ทรัพยากรน้อยกว่าเมื่อเทียบกับน้ำหนักของผลิตภัณฑ์ 5) เลือกใช้สินค้า Reuse คือ การใช้ซ้ำ การนำของเสียบรรจุภัณฑ์หรือวัสดุเหลือใช้กลับมาใช้ในอีกรูปลักษณะโดยไม่ผ่านขบวนการแปรรูป และ 6) Recycle คือ การคัดแยกขยะมูลฝอยเพื่อนำไปแปรรูปใช้ใหม่ ทั้งนี้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถจัดทำธนาคารขยะมูลฝอยรีไซเคิลหรือธนาคารขยะฌาปนกิจ เป็นกิจกรรมที่ส่งเสริมให้มีการนำขยะมูลฝอยรีไซเคิลมาสร้างรายได้ผ่านการฝากกับธนาคารโดยเก็บในรูปแบบของการสะสมในสมุดบัญชีธนาคาร ซึ่งสามารถถอนเป็นเงินสดหรือแลกเป็นของรางวัลที่ต้องการได้ โดยจัดเก็บและรวบรวมไว้เพื่อประสานให้ร้านเข้ามารับซื้อ

ด้วยเหตุนี้ผู้วิจัยซึ่งปฏิบัติงานอยู่ในองค์การบริหารส่วนตำบลเกาะหลัก ตระหนักและเล็งเห็นความสำคัญของปัญหาขยะเป็นอย่างมาก จึงอยากจะศึกษาเกี่ยวกับการจัดการขยะขององค์การบริหารส่วนตำบลเกาะหลัก จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ เพื่อเป็นข้อเสนอแนะหรือแนวทางในการแก้ไขปัญหา นำเสนอคณะ

ผู้บริหารใช้เป็นข้อมูลในการพัฒนาพื้นที่ตำบลเกาะหลัก โดยหาข้อมูลจากประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่ปกครองขององค์การบริหารส่วนตำบลเกาะหลัก พบว่าบริบทของพื้นที่นั้นกว้างทำให้การหมุนเวียน มาเก็บขยะในแต่ละหมู่บ้านช้าบ้าง ทำให้เกิดขยะตกค้าง บางส่วนทำลายด้วยวิธีการเทรวมกันกลางแจ้งแล้วเผาหรือฝังกลบ บางส่วนประชาชนมักง่ายทิ้งไม่ลงถังหรือถังขยะเต็มล้นถังส่งกลิ่นเหม็นเกิดผลกระทบกับผู้ที่อาศัย และบ้านเรือนใกล้เคียง ปัญหาด้านสิ่งแวดล้อมอื่น ๆ ตามมา

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อประเมินการจัดการขยะขององค์การบริหารส่วนตำบลเกาะหลัก จังหวัดประจวบคีรีขันธ์
2. เพื่ออธิบายความสัมพันธ์ระหว่าง การจัดการขยะขององค์การบริหารส่วนตำบลเกาะหลัก จังหวัดประจวบคีรีขันธ์กับปัจจัยที่มีผลต่อการจัดการขยะ
3. เพื่อนำเสนอแนวทางการจัดการขยะขององค์การบริหารส่วนตำบลเกาะหลัก จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

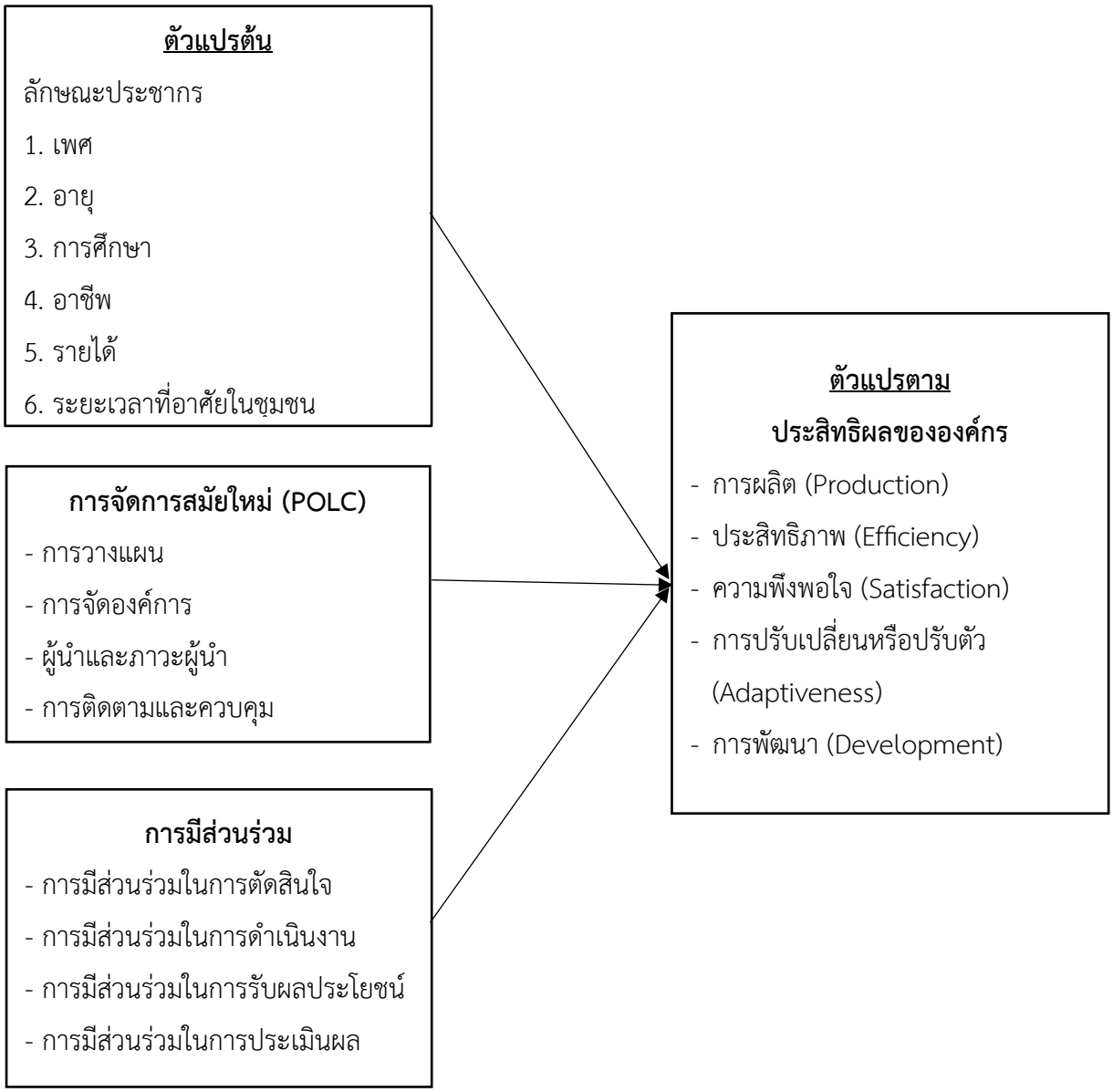
สมมติฐานการวิจัย

1. การจัดการขยะขององค์การบริหารส่วนตำบลเกาะหลัก จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ อยู่ในระดับปานกลาง
2. ความสัมพันธ์ระหว่าง การจัดการขยะขององค์การบริหารส่วนตำบลเกาะหลัก จังหวัดประจวบคีรีขันธ์กับปัจจัยที่มีผลต่อการจัดการขยะไม่เป็นเชิงบวก
3. ปัจจัยที่มีผลต่อการจัดการขยะขององค์การบริหารส่วนตำบลเกาะหลักสามารถพยากรณ์การจัดการขยะขององค์การบริหารส่วนตำบลเกาะหลัก จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ได้เกินร้อยละ 30

การทบทวนวรรณกรรม

การทบทวนวรรณกรรมงานวิจัยเรื่อง การจัดการขยะขององค์การบริหารส่วนตำบลเกาะหลัก จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ทบทวนเอกสาร แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องดังนี้ แนวคิดและทฤษฎีการจัดการสมัยใหม่ (POLC) แนวคิดและทฤษฎีการจัดการขยะตามหลักการ 3R แนวคิดและทฤษฎีการมีส่วนร่วมในการจัดการขยะ แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการจัดการขยะ แนวคิดเกี่ยวกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และอำนาจหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลเกาะหลัก งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

กรอบแนวคิด



รูปที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย (Conceptual Framework)

ระเบียบวิธีการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ เป็นวิจัยเชิงปริมาณ กลุ่มตัวอย่างได้แก่ประชาชน ในพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลเกาะหลัก จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ จำนวน 400 คนทำการรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถาม และการวิเคราะห์ข้อมูลด้วย สถิติ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียรสันและสมการถดถอยเชิงพหุ

ผลการศึกษาและอภิปรายผล

สรุปผลการศึกษา

ผลการศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะประชากรของผู้ตอบแบบสอบถาม การจัดการขยะขององค์การบริหารส่วนตำบลเกาะหลัก จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีจำนวน 214 คน คิดเป็นร้อยละ 53.5 อายุระหว่าง 51 - 65 ปี มีจำนวน 222 คน คิดเป็นร้อยละ 55 ส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 175 คน คิดเป็นร้อยละ 43.8 ประกอบอาชีพ ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ จำนวน 128 คน คิดเป็นร้อยละ 32.0 มีรายได้ 18,000 – 20,000 บาท จำนวน 215 คน คิดเป็นร้อยละ 53.8 และส่วนใหญ่อาศัยในชุมชน 5 - 10 ปี จำนวน 234 คน คิดเป็นร้อยละ 58.5

ผลการวิเคราะห์การจัดการขยะขององค์การบริหารส่วนตำบลเกาะหลัก อำเภอเมืองประจวบคีรีขันธ์ จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

ผลการวิเคราะห์การจัดการขยะขององค์การบริหารส่วนตำบลเกาะหลัก อำเภอเมืองประจวบคีรีขันธ์ จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ พบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายด้านพบว่าด้านความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยมากเป็นอันดับแรก รองลงมาคือ ด้านประสิทธิภาพ ด้านการผลิต ด้านการปรับเปลี่ยน และด้านการพัฒนา โดยทั้งหมดอยู่ในระดับปานกลาง ตามลำดับ

แบบสอบถามปัจจัยที่มีผลต่อการจัดการขยะขององค์การบริหารส่วนตำบล เกาะหลัก อำเภอเมืองประจวบคีรีขันธ์ จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

ผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อการจัดการขยะขององค์การบริหารส่วนตำบล เกาะหลัก อำเภอเมืองประจวบคีรีขันธ์ จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ พบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายด้านพบว่าด้านการวางแผนมีค่าเฉลี่ยมากที่สุดเป็นอันดับแรก รองลงมาคือ ด้านการควบคุมและติดตามผล ด้านภาวะผู้นำและด้านการจัดองค์กร โดยทั้งหมดอยู่ในระดับปานกลาง ตามลำดับ

แบบสอบถามด้านการมีส่วนร่วมของชุมชนต่อการจัดการขยะขององค์การบริหารส่วนตำบลเกาะหลัก อำเภอเมืองประจวบคีรีขันธ์ จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

ผลการวิเคราะห์ด้านการมีส่วนร่วมของชุมชนต่อการจัดการขยะขององค์การบริหารส่วนตำบลเกาะหลัก อำเภอเมืองประจวบคีรีขันธ์ จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ พบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านการมีส่วนร่วมในประเมินผลมีค่าเฉลี่ยมากที่สุดเป็นอันดับแรก อยู่ในระดับมาก รองลงมาคือ ด้านการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ ด้านการมีส่วนร่วมในการรับผลประโยชน์และด้านการมีส่วนร่วมในการดำเนินงาน โดยทั้งหมดอยู่ในระดับปานกลาง ตามลำดับ

ผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 การจัดการขยะขององค์บริหารส่วนตำบลเกาะหลัก อยู่ในระดับปานกลาง

การทดสอบ พบว่า การจัดการขยะขององค์บริหารส่วนตำบลเกาะหลัก ภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ด้านที่มากที่สุดได้แก่ ด้านความพึงพอใจ รองลงมาด้านประสิทธิภาพ และด้านที่น้อยที่สุดได้แก่ ด้านการพัฒนาอยู่ในระดับปานกลาง จึงยอมรับสมมติฐานศูนย์

สมมติฐานที่ 2 ความสัมพันธ์ระหว่างการจัดการขยะในชุมชนขององค์การบริหารส่วนตำบลเกาะหลักกับปัจจัยที่มีผลต่อการจัดการขยะ ไม่เป็นเชิงบวก

การทดสอบ พบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างการจัดการขยะในชุมชนขององค์การบริหารส่วนตำบลเกาะหลักกับปัจจัยที่มีผลต่อการจัดการขยะ เป็นเชิงบวก ระดับต่ำถึงปานกลาง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.01 จึงปฏิเสธสมมติฐานศูนย์และยอมรับสมมติฐานแย้ง

สมมติฐานที่ 3 ปัจจัยที่มีผลต่อการจัดการขยะขององค์การบริหารส่วนตำบลเกาะหลักสามารถพยากรณ์และนำเสนอแนวทางการจัดการขยะเกินร้อยละสามสิบ

การทดสอบ พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการจัดการขยะขององค์การบริหารส่วนตำบลเกาะหลักสามารถพยากรณ์และนำเสนอแนวทางการจัดการขยะ ไม่เกินเกินร้อยละสามสิบเก้าจุดสี่ส่วนที่เหลือเป็นปัจจัยอื่น ๆ

สมการประกอบด้วย การจัดการขยะ (y) = 2.316 ค่าคงที่ +.068 การร่วมตัดสินใจ +.157 การจัดการวางแผน +.069 การร่วมดำเนินการ +.203 การจัดองค์การ

อภิปรายผล

การจัดการขยะขององค์การบริหารส่วนตำบลเกาะหลัก อำเภอเมืองประจวบคีรีขันธ์ จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยพบว่าด้านความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยมากเป็นอันดับแรก รองลงมาคือ ด้านประสิทธิภาพ ด้านการผลิต ด้านการปรับเปลี่ยน และด้านการพัฒนา ซึ่งอธิบายได้ว่า การจัดการขยะในชุมชนด้วยการมีส่วนร่วมจะช่วยลดปริมาณขยะ ลดภาระของ อบต. ประชาชนพึงพอใจในความสะอาดและเป็นระเบียบของชุมชน สามารถดัดแปลงขยะให้นำกลับมาใช้ใหม่ และประชาชนสามารถใช้พื้นที่สาธารณะทำกิจกรรมอย่างสะดวก ประเมินผลระดับการจัดการขยะขององค์การบริหารส่วนตำบลเกาะหลักออกมาอยู่ในระดับปานกลาง สอดคล้องกับ ณิชาภา หมื่นภักดี (2563) รูปแบบพฤติกรรมการจัดการขยะมูลฝอยของชนกลุ่มน้อยในจังหวัดเพชรบุรี

ปัจจัยที่มีผลต่อการจัดการขยะขององค์การบริหารส่วนตำบลเกาะหลัก อำเภอเมืองประจวบคีรีขันธ์ จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยพบว่าด้านการวางแผนมีค่าเฉลี่ยมากที่สุดเป็นอันดับแรก รองลงมาคือ ด้านการควบคุมและติดตามผล ด้านภาวะผู้นำ และด้านการจัดองค์กร ดังนั้น อบต. จะต้องให้ความสำคัญกับชุมชนในการวางแผนการนำขยะไปกลบฝัง ให้ชุมชนร่วมกันในการจัดการแหล่งฝังกลบ มีวางแผนการลดปริมาณขยะของครัวเรือน และมีการวางแผนพัฒนาสภาพแวดล้อมร่วมกัน ทำให้การประเมินผลระดับการจัดการขยะขององค์การบริหารส่วนตำบลเกาะหลัก ออกมาอยู่ในระดับปานกลาง สอดคล้องกับ สยามราช หอมหวล (2562) ศึกษาเรื่อง การบริหารการกำจัดขยะมูลฝอยชุมชนของกรุงเทพมหานคร มีวัตถุประสงค์ เพื่อพรรณนาลักษณะการบริหารการกำจัดขยะมูลฝอยชุมชนของกรุงเทพมหานคร ระบุปัญหาในการกำจัดขยะมูลฝอยชุมชน และ สร้างแนวทางในการบริหารการกำจัดขยะมูลฝอยชุมชน ผลการศึกษาพบว่า 1) การบริหารการกำจัดขยะมูลฝอยชุมชนของกรุงเทพมหานครมีการดำเนินการ ด้านการวางแผน โดยมีการดำเนินงานตามนโยบายรัฐบาล มาตรการทางกฎหมาย

หลักการบริหารหลักการสามอาร์ และ แนวคิดขยะเหลือศูนย์ ด้านการจัดองค์การมีการจัดองค์การตามวิธีการกำจัดขยะมูลฝอยชุมชน ด้านการสั่งการมีการสั่งการเป็นลายลักษณ์อักษร ด้านการประสานงานมีการหารือระหว่างหน่วยงานทั้งภาครัฐและเอกชน และ ด้านการควบคุม มีการควบคุมเอกชนหรือผู้รับจ้างที่เข้าดำเนินการกำจัดขยะ 2) ปัญหาในการกำจัดขยะมูลฝอยชุมชน ได้แก่คนในชุมชนเพิ่มมากขึ้นและขาดจิตสำนึกในการทิ้งขยะในที่ที่เหมาะสม และไม่มีการคัดแยกขยะตามประเภทของขยะรวมถึงเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานไม่เข้าใจในเนื้อหาของกฎหมายใหม่ที่เปลี่ยนแปลงบ่อยและมีเนื้อหาบางส่วนทับซ้อนกัน และ 3) แนวทางในการบริหารการกำจัดขยะมูลฝอยชุมชน ได้แก่ หน่วยงานที่เกี่ยวข้องของกรุงเทพมหานครควรมีการวางแผนจัดการมูลฝอยตั้งแต่ต้นทาง กลางทางและปลายทางอย่างมีประสิทธิภาพ ดำเนินการปรับโครงสร้างองค์การ โดยเพิ่มจำนวนเจ้าหน้าที่ให้มีความเหมาะสมกับปริมาณงาน การนำเทคโนโลยีมาใช้ในการสั่งการ การให้ทุกภาคส่วนเข้ามามีส่วนร่วมรับผิดชอบการจัดการขยะมูลฝอยชุมชน และ ใช้กฎหมายควบคุมอย่างเคร่งครัด

ผลการวิเคราะห์ด้านการมีส่วนร่วมของชุมชนต่อการจัดการขยะขององค์การบริหารส่วนตำบลเกาะหลัก อำเภอเมืองประจวบคีรีขันธ์ จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ด้านการมีส่วนร่วมในประเมินผลมีค่าเฉลี่ยมากที่สุดเป็นอันดับแรก รองลงมาคือ ด้านการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ ด้านการมีส่วนร่วมในการรับผลประโยชน์และด้านการมีส่วนร่วมในการดำเนินงาน ซึ่งอธิบายได้ว่าเมื่อการจัดการขยะเป็นความคาดหวังของชุมชน ในขณะเดียวกัน อบต. ก็ให้ประชาชนในชุมชนมีส่วนร่วมในประเมินแปรเปลี่ยนพฤติกรรมการกำจัดขยะ มีส่วนร่วมการแสดงความคิดเห็นต่อการจัดการขยะ และมีส่วนร่วมการสังเกตุแปรเปลี่ยนพฤติกรรมการจัดการขยะ จึงส่งผลให้การประเมินผลด้านการมีส่วนร่วมของชุมชนต่อการจัดการขยะขององค์การบริหารส่วนตำบลเกาะหลัก อำเภอเมืองประจวบคีรีขันธ์ จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ออกมาในระดับปานกลาง สอดคล้องกับ กนกวรรณ สุขชนะ (2564) ศึกษาเรื่อง แนวทางพัฒนาการมีส่วนร่วมในการจัดการขยะมูลฝอยในพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลศาลาลัย อำเภอสามร้อยยอด จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ผลการศึกษาพบว่า (1) ด้านกระบวนการมีส่วนร่วมในการจัดการขยะมูลฝอยในพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลศาลาลัย พบว่า ประกอบด้วย (ก) การมีส่วนร่วมในกระบวนการตัดสินใจ เน้นการเปิดโอกาสให้ทุกภาคส่วนร่วมกันวิเคราะห์ปัญหา และแนวทางในการตัดสินใจร่วมกัน (ข) การมีส่วนร่วมในกระบวนการดำเนินการ เน้นการประชุมปรึกษาหารือ โดยบูรณาการการทำงานกับทุกภาคส่วน (ค) การมีส่วนร่วมในการรับผลประโยชน์ เน้นการสร้างการรับรู้เกี่ยวกับการรักษาผลประโยชน์ส่วนตน และผลประโยชน์ส่วนรวมและ (ง) การมีส่วนร่วมในการประเมินผล เน้นการติดตามประเมินผลอย่างต่อเนื่อง (2) ด้านปัญหาและอุปสรรคของการมีส่วนร่วมในการจัดการขยะมูลฝอย พบว่า มีปัญหาที่สำคัญ คือ คนในชุมชนขาดความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับการจัดการขยะมูลฝอย และ (3) ด้านแนวทางพัฒนาการมีส่วนร่วมในการจัดการขยะมูลฝอยที่สำคัญ พบว่า ควรเปิดโอกาสให้ทุกภาคส่วนร่วมแสดงความคิดเห็นก่อนการตัดสินใจมากขึ้น

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1. ชุมชนควรกำหนดนโยบายการจัดการขยะแบบเหลือศูนย์ให้ชัดเจน

2. ภาครัฐต้องมีนโยบายที่ชัดเจนในการทำให้หน่วยงานภาครัฐมีการกำหนดและนำนโยบายการจัดการขยะชุมชนไปปฏิบัติ

3. ภาครัฐต้องมีนโยบายที่ชัดเจนในการทำให้ผู้คนในชุมชนเพิ่มพูนความสามารถทางเทคโนโลยีและสมรรถนะการจัดการขยะ

บรรณานุกรม

กองเศรษฐกิจการการท่องเที่ยวและกีฬา. (2565, 15 มิถุนายน). *จำนวนนักท่องเที่ยวในประเทศไทย.* https://secretary.mots.go.th/policy

กนกวรรณ สุขชนะ. (2564). *แนวทางพัฒนาการมีส่วนร่วมในการจัดการขยะมูลฝอยในพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลศาลาลัย อำเภอสามร้อยยอด จังหวัดประจวบคีรีขันธ์* [การศึกษาอิสระปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร]. RCIM. https://www.rcim.in.th/course-rcim/วิจัย-วิชาการ/ผลงานวิจัย-นักศึกษา/student-research-results-rcim-2561-2565/

ณิชาภา หมื่นภักดี. (2563). รูปแบบพฤติกรรมการจัดการขยะมูลฝอยของชนกลุ่มน้อยในจังหวัดเพชรบุรี. *วารสารสถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม, 7*(1), 357-368.

สยามราช หอมหวล. (2562). *การบริหารการกำจัดขยะมูลฝอยชุมชนของกรุงเทพมหานคร* [การศึกษาอิสระหลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์]. RCIM. https://www.rcim.in.th/course-rcim/วิจัย-วิชาการ/ผลงานวิจัย-นักศึกษา/student-research-results-rcim-2561-2565/

คุณภาพชีวิตของประชาชนในตำบลวังมะนาว อำเภอปากท่อ จังหวัดราชบุรี

Quality of Life of the People in Wang Manao Subdistrict Pak Tho District Ratchaburi Province

สามารถ กิมก่ง[1] และรัชยา ภักดีจิตต์[2]

Samart kimkong[1] and Rachaya Pakdeejit[2]

นักศึกษาปริญญาโท หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ[1]

อาจารย์ประจำ หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ[2]

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์[1,2]

E-mail: Samart.kim@rmutr.ac.th[1]

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 3 ประการ คือ (1) เพื่อประเมินระดับคุณภาพชีวิตของประชาชนในตำบลวังมะนาว อำเภอปากท่อ จังหวัดราชบุรี (2) เพื่อระบุปัญหาคุณภาพชีวิตของประชาชน และ (3) เพื่อเสนอแนวทางในการพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชนในตำบลวังมะนาว อำเภอปากท่อ จังหวัดราชบุรี โดยการวิจัยเชิงผสานวิธี การวิจัยเชิงปริมาณ กลุ่มตัวอย่างที่ จำนวน 400 คนเก็บข้อมูลด้วยการใช้แบบสอบถาม และการวิจัยเชิงคุณภาพ ด้วยวิธีการสัมภาษณ์เชิงลึก ผู้ให้ข้อมูล จำนวน 15 ราย และการสนทนากลุ่ม วิเคราะห์ข้อมูลด้วย สถิติ ร้อยละ ค่า เฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์เนื้อหา ผลการวิจัย (1) ระดับคุณภาพชีวิตโดยรวมของประชาชน พบว่า ด้านสุขภาพร่างกาย มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.22 ด้านจิตใจมีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.43 ด้านความสัมพันธ์ทางสังคมมีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.18 และด้านสิ่งแวดล้อมมีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.41 (2) ปัญหาคุณภาพชีวิตของประชาชน ได้แก่ ปัญหาด้าน ด้านสุขภาพร่างกาย ด้านจิตใจ ด้านความสัมพันธ์ทางสังคม และด้านสภาพแวดล้อม และ (3) แนวทางการพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชนในตำบลวังมะนาว อำเภอปากท่อ จังหวัดราชบุรี ประกอบด้วย (ก) การให้ความรู้เรื่องภาวะสุขภาพ การดูแลตัวเองทั้งด้านร่างกายและจิตใจ (ข) การดูแลสุขภาพคนกลุ่มเปราะบาง เช่นผู้สูงอายุ เด็กปฐมวัย และเด็กวัยเรียน (ค) การจัดให้มีการรวมกลุ่มประชาชน เพื่อส่งเสริมและสนับสนุนสมาชิกในกิจกรรมต่าง ๆ ร่วมกัน (ง) การกำหนดเป็นนโยบายในการเสริมสร้างสิ่งแวดล้อมทรัพยากรธรรมชาติที่เอื้อต่อการมีสุขภาพดีของประชาชน

คำสำคัญ: คุณภาพชีวิต ของประชาชน ในตำบลวังมะนาว อำเภอปากท่อ จังหวัดราชบุรี

Abstract

This research aimed to (1) evaluated the level of quality of life of people in Wang Manao Subdistrict Pak Tho District Ratchaburi Province. (2) identify the problem of quality of life of people. (3) propose the approach to develop quality of life of people in Wang Manao Subdistrict Pak Tho

District Ratchaburi Province .This was mixed method approach; quantitative research 400 were sample. Questionaries were data collection tools and in-depth interview 15 key informants and focus group technique involving local people. Analytical statistics were percent standard deviation mean and content analysis he results showed that the 1) the level of quality of life of people in Wang Manao Subdistrict Pak Tho District Ratchaburi Province in term of physical health was at 3.22 ; in term of mental health was at 3.43; in term of social relation was at 3.18; in term of environment was at 3.41 . (2) the problem of quality of life of people are physical health, mental health, social relation and environment problem and 3) the approach to develop quality of life of people in Wang Manao Subdistrict Pak Tho District Ratchaburi Province are consist of (1) health literacy ; health physical and mental (2) health care for vulnerable group ; aging ;childhood; school age child (3) gathering of the people for community participation (4) policy formulation for conserving natural resource and environment

Keywords: Quality of life, people, Wang Manao subdistrict Pak Tho district, Ratchaburi Province

บทนำ

แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคม แห่งชาติ ฉบับที่ 13 ได้ให้ ความสำคัญกับนโยบายของภาครัฐในการดำเนินการยกระดับศักยภาพของผู้คนทั้งในระดับชุมชนท้องถิ่นถึงระดับชาติ ระดับชนบทเชื่อมถึงระดับเมือง อันจะนำไปสู่การลดระดับความเหลื่อมล้ำ และการยกระดับคุณภาพชีวิตของประชาชนอย่างเท่าเทียม การสนับสนุนการเพิ่มผลิตภาพแรงงานและเสริมสร้างรายได้สูงขึ้น และการสร้างโอกาส ทางเศรษฐกิจและสังคมโดยเฉพาะอย่างยิ่งการสนับสนุนในเรื่องการสร้างอาชีพ รายได้ และให้ความช่วยเหลือ การพัฒนาคุณภาพชีวิตที่เชื่อมโยงการเพิ่มผลิตภาพสำหรับประชากรทุกกลุ่ม อาทิกลุ่มผู้ด้อยโอกาส สตรี เกษตรกร และผู้สูงอายุ รวมถึงกลุ่มแรงงานนอกระบบ จึงเป็นเรื่องสำคัญในสถานการณ์ปัจจุบัน (สำนักงานสภาพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, 2566) เพื่อลดเหลื่อมล้ำของสังคมไทย ที่มีความแตกต่างระหว่างเมืองและชนบท ระหว่างภูมิภาค ระหว่างกรุงเทพมหานคร หัวเมืองใหญ่และเมืองรอง ทั้งในแง่ภูมิศาสตร์การคมนาคมเข้าถึงยาก และในแง่สังคมกลุ่มคน และปัจเจกบุคคล

จากกระแสการพัฒนาที่ยั่งยืน (Sustainable Development) คือการพัฒนาที่คำนึงถึงมิติคุณภาพชีวิตของมนุษย์ เพื่อให้มีความเป็นอยู่ที่ดีทั้งในปัจจุบันและอนาคต และมิติการรักษาสภาพทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ภายใต้ยุทธศาสตร์ การขับเคลื่อนการพัฒนาประเทศไทยด้วยโมเดลเศรษฐกิจ BCG พ.ศ. 2564 - 2569 ที่มีวิสัยทัศน์คือ “เศรษฐกิจเติบโตอย่างมีคุณภาพและยั่งยืน ประชาชนมีคุณภาพชีวิตที่ดี รักษาและฟื้นฟูทรัพยากรและความหลากหลายทางชีวภาพ ด้วยการใช้ความรู้ เทคโนโลยี และนวัตกรรม”

(สำนักงานสภาพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, 2566) การพัฒนาคุณภาพชีวิตจึงมีความสำคัญเป็นอย่างมาก

ตำบลวังมะนาวตั้งอยู่ทางทิศใต้ของอำเภอปากท่อ ซึ่งเป็นอำเภอหนึ่งของจังหวัดราชบุรี เป็นประตูเชื่อมต่อไปยังภาคใต้ ตำบลวังมะนาว มีระยะทางห่างจากอำเภอปากท่อประมาณ 3 กิโลเมตร มีเนื้อที่ประมาณ 27 ตารางกิโลเมตร หรือประมาณ 16,875 ไร่ ภูมิประเทศ พื้นที่ส่วนใหญ่เป็นที่ราบลุ่ม ลาดเอียงจากทิศตะวันตกไปทางทิศตะวันออก เหมาะแก่การเกษตรกรรมและเลี้ยงสัตว์ พื้นที่ตำบลวังมะนาวเป็นชุมชนชนบทและมีความเป็นชุมชนกึ่งเมืองในบางพื้นที่ ดังจะเห็นได้จากถนนเพชรเกษม ที่ทางหลวงแผ่นดินหมายเลข 4 ตัดผ่านหมู่ที่ 3 และหมู่ที่ 5, ถนนพระราม 2 (ธนบุรี-ปากท่อ) และทางหลวงแผ่นดินหมายเลข 35 ตัดผ่านหมู่ที่ 1, 2 และ 3 และมาตัดถนนเพชรเกษม ตรงจุดสามแยกวังมะนาว ประชาชนในพื้นที่ตำบลวังมะนาวมีวิถีชีวิตวัฒนธรรมประเพณีท้องถิ่นไทย เป็นชาวพุทธ มีศาสนสถานวัดที่เก่าแก่ วัดวังมะนาว วัดวัดสว่างอารมณ์ วัดมณีลอย และ วัดเขาหลาว นอกจากนั้นแล้วยังมีวิถีชีวิตของชาติพันธุ์ไทย-จีน ที่คงอยู่มายาวนาน มีศาลเจ้าอาม่าเขาหลาว ซึ่งเป็นวิถีชีวิตความเป็นอยู่วัฒนธรรมและประเพณีท้องถิ่นชาติพันธุ์ ไทย - จีน การให้การดูแลประชาชนของภาครัฐให้มีชีวิตความเป็นอยู่ สังคมที่เป็นสุข มีคุณภาพชีวิตที่ดีจึงเป็นสิ่งสำคัญ

จากความสำคัญของแนวคิดในการพัฒนาคุณภาพชีวิตที่ดี และทิศทางในการพฒนาประเทศ เพื่อช่วยให้สมาชิกทุกคนในสังคมสังคมกินดีอยู่ดี มีความสุขสมบูรณ์ ประกอบกับผู้ศึกษาในฐานะที่เป็นผู้บริหารขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ปฏิบัติหน้าที่ในพื้นที่ จึงมีความสนใจที่จะศึกษาถึงเพื่อประเมินระดับคุณภาพชีวิตของประชาชน วิเคราะห์ปัญหาคุณภาพชีวิตของประชาชน นำไปสู่การเสนอแนวทางในการพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชน เป็นไปตามแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 13 (พ.ศ.2566-2570) และแผนยุทธศาสตร์ของชาติ 20 ปีเพื่อการเจริญเติบโตที่ยั่งยืน ต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อประเมินระดับคุณภาพชีวิตของประชาชนในตำบลวังมะนาว อำเภอปากท่อ จังหวัดราชบุรี
2. เพื่อระบุปัญหาคุณภาพชีวิตของประชาชนในตำบลวังมะนาว อำเภอปากท่อ จังหวัดราชบุรี
3. เพื่อเสนอแนวทางในการพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชนในตำบลวังมะนาว อำเภอปากท่อ จังหวัดราชบุรี

การทบทวนวรรณกรรม

แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับการพัฒนาที่ยั่งยืน (Sustainable Development Goals; SDG)

การพัฒนาที่ยั่งยืนได้รับการยอมรับมากขึ้น แนวคิดของการพัฒนาที่ยั่งยืนที่เผยแพร่โดย International Union for the Conservation of Nature and Natural Resources (ICUN) ในปี ค.ศ. 1980 กลายเป็นศูนย์กลางในความคิดเกี่ยวกับสภาวะแวดล้อม ที่กล่าวถึงสภาวะแวดล้อม การเติบโตและการพัฒนาทางเศรษฐกิจ ซึ่งจากความหมายดังกล่าวนำไปสู่ดัชนีชี้วัดการพัฒนาที่ยั่งยืน (Sustainable Development

Index: SDI) ที่หลากหลายซึ่งหมายถึงความสามารถที่อยู่ได้อย่างยั่งยืน (Sustainability) การปรับปรุงคุณภาพชีวิตของมนุษย์โดยมีชีวิตอยู่ภายในขีดความสามารถที่ต่อเนื่องในการรองรับระบบนิเวศน์ (WCED, 1987) ความหมายการพัฒนาที่ยั่งยืนซึ่งเป็นที่ยอมรับอย่างกว้างขวาง ประกอบด้วย 3 มิติ คือ มิติสภาพทรัพยากร เพื่อให้มีทรัพยากรคงเหลือไว้ให้คนรุ่นหลังใช้มิติสภาวะแวดล้อมและระบบนิเวศน์ที่สะอาดและสุขอนามัยที่ดีทั้งในปัจจุบันและในอนาคต และมิติคุณภาพชีวิต เพื่อให้มีความเป็นอยู่ที่ดี ทั้งในปัจจุบันและอนาคต องค์ประกอบทั้ง 3 มิติ เป็น 5 มิติ คือ 1) มิติการพัฒนาบุคลากร (personal development) 2) มิติสภาวะแวดล้อมที่สะอาด (Clean environment) 3) มิติสังคมที่มีความสมดุลที่ดี (well-balanced society) 4) มิติการใช้ทรัพยากรอย่างยั่งยืน (sustainable use of resources) และ5) มิติโลกที่ยั่งยืน (sustainable world) แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพชีวิต ตามกรอบขององค์การอนามัยโลก (The Whoqol Group, 1995) กล่าวว่า คุณภาพชีวิตของแต่ละบุคคลขึ้นอยู่กับบริบททางสังคมวัฒนธรรม และค่านิยมในเวลานั้น ๆ มีความสัมพันธ์กับจุดมุ่งหมาย ความคาดหวัง และมาตรฐานที่แต่ละคนกำหนดขึ้น ซึ่งประกอบด้วย 4 มิติ ดังนี้

1. ด้านสุขภาพกาย (Physical Domain) คือ การรับรู้สภาพทางด้านร่างกายของบุคคล ซึ่งมีผลต่อชีวิตประจำวัน การรับรู้สภาพความสมบูรณ์แข็งแรงของร่างกาย ความรู้สึกสุขสบายไม่มีความเจ็บปวด การรับรู้ถึงความสามารถที่จะจัดการกับความเจ็บป่วยทางร่างกายได้ การรับรู้ถึงพละกำลังในการดำเนินชีวิตประจำวัน การรับรู้ถึงความเป็นอิสระที่ไม่ต้องพึ่งพาผู้อื่น

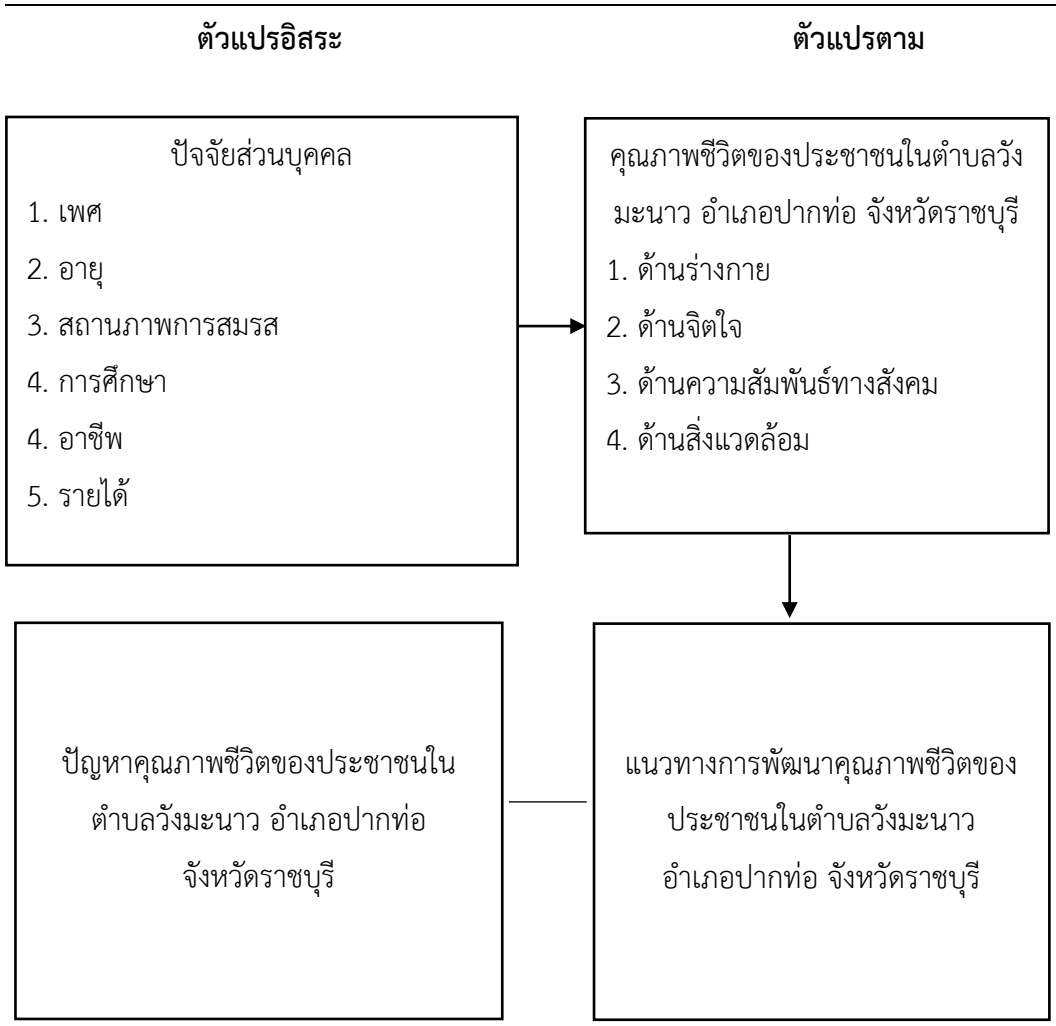
2. ด้านจิตใจ (Psychological Domain) คือ การรับรู้สภาพทางจิตใจของตนเอง เช่น การรับรู้ความรู้สึกทางบวกที่บุคคลมีต่อตนเอง การรับรู้ภาพลักษณ์ของตนเอง การรับรู้ถึง ความรู้สึก ภาคภูมิใจในตนเอง การรับรู้ถึงความมั่นใจในตนเอง การรับรู้ถึงความคิด ความจำ สมาธิ และการตัดสินใจ

3. ด้านความสัมพันธ์ทางสังคม (Social Relationships) คือ การรับรู้เรื่องความสัมพันธ์ของตนกับบุคคลอื่น การรับรู้ถึงการที่ได้รับความช่วยเหลือจากบุคคลอื่นในสังคม การรับรู้ว่าตนได้เป็นผู้ให้ความช่วยเหลือบุคคลอื่นในสังคมด้วย รวมทั้งการรับรู้ในเรื่องอารมณ์ทางเพศ หรือการมีเพศสัมพันธ์

4. ด้านสิ่งแวดล้อม (Environment) คือ การรับรู้เกี่ยวกับสิ่งแวดล้อมที่มีผลต่อการดำเนินชีวิต การรับรู้ว่าตนมีชีวิตอยู่อย่างอิสระ มีความปลอดภัยและมั่นคงในชีวิต อยู่ในสิ่งแวดล้อมทางกายภาพที่ดี ปราศจากมลพิษต่าง ๆ การคมนาคมสะดวก สถานบริการทางสุขภาพและสังคมสงเคราะห์ ข่าวสาร

กรอบแนวคิดการวิจัย

ในการศึกษาวิจัยเรื่องคุณภาพชีวิตของประชาชนในตำบลวังมะนาว อำเภอปากท่อ จังหวัดราชบุรี ได้มีกรอบในการศึกษาตามแนวคิดคุณภาพชีวิตของประชาชน ตามแนวคิดขององค์การอนามัยโลก (WHOQOL-BREF-Thai) ดังนี้



รูปที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย (Conceptual Framework)

ระเบียบวิธีการวิจัย

การวิจัยเชิงครั้งนี้เป็นการวิจัยผสานวิธี การวิจัยเชิงปริมาณด้วยวิธีการสำรวจ ประชากรที่ใช้ในการวิจัยเชิงปริมาณได้แก่ ประชาชนในเขตพื้นที่ตำบลวังมะนาว อำเภอปากท่อ จังหวัดราชบุรี เดือนกรกฎาคม 2567 ถึง เดือนสิงหาคม 2567 จำนวน 4,902คน กลุ่มตัวอย่างที่ จำนวน 400 คนเก็บข้อมูลด้วยการ ใช้แบบสอบถาม และการวิจัยเชิงคุณภาพ ด้วยวิธีการสัมภาษณ์เชิงลึก ผู้ให้ข้อมูล จำนวน 15 ราย และการสนทนากลุ่มประชาชาชนในเขตพื้นที่ตำบลวังมะนาว อำเภอปากท่อ จังหวัดราชบุรี

การวิจัยนี้เชิงคุณภาพ ด้วยวิธีการสัมภาษณ์เชิงลึก ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key Informants) ในการสัมภาษณ์เชิงลึกในครั้งนี้ ประกอบด้วย 3 กลุ่ม คือ

1. ผู้บริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตพื้นที่ตำบลวังมะนาว ได้แก่ ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลวังมะนาว/ผู้บริหารฝ่ายปกครองในตำบลวังมะนาว (กำนัน 1 ท่านผู้ใหญ่บ้าน 6 ท่าน)

2. บุคคลากรหน่วยงานภาครัฐที่ดูแลด้านสาธารณสุข คุณภาพชีวิตของประชาชนในตำบลวังมะนาว ได้แก่ ผู้อำนวยการโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล 1 ท่าน

3. ผู้นำชุมชน /หรือปราชญ์ชาวบ้าน หมู่บ้านละ 1 ท่าน (7 หมู่บ้าน รวม 7 ท่าน)

กลุ่มเป้าหมายในการสนทนากลุ่ม (Focus Group Discussion)

กลุ่มเป้าหมายในการสนทนากลุ่ม ผู้วิจัยใช้วิธีการกำหนดเลือกกลุ่มเป้าหมายในการสนทนากลุ่มด้วยวิธีเฉพาะเจาะจง โดยลือกจากตัวแทนประชนของ 7 หมู่บ้าน ได้แก่ หมู่บ้าน ต้นกระโดง ห้วยโรง วังมะนาว ไร่กงสี เขาหลาว ห้วยน้อย ถ้ำหอบ ของตำบลวังมะนาว อำเภอปากท่อ จังหวัดราชบุรี โดยผู้วิจัยเป็นผู้ดำเนินการสนทนากลุ่ม (Moderator)

ผลการศึกษาและอภิปรายผล

จากผลการศึกษาวิจัยคุณภาพชีวิตของคุณภาพชีวิตของประชาชนในตำบลวังมะนาว อำเภอปากท่อ จังหวัดราชบุรี ผลการศึกษาวิจัยสรุปได้ดังนี้

ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

1. ผลการศึกษาวิจัย พบว่า กลุ่มตัวอย่างเป็นเพศหญิงมากที่สุด จำนวน 299 คน คิดเป็นร้อยละ 74.80 อายุอยู่ในช่วง 60 ปีขึ้นไป มากที่สุด จำนวน 253 คน คิดเป็นร้อยละ 63.30 ระดับประถมศึกษา จำนวน 286 คน คิดเป็นร้อยละ 71.50 สถานภาพสมรส สมรส 222 คน คิดเป็นร้อยละ 55.50 อาชีพเกษตรกร จำนวน 183 คน คิดเป็นร้อยละ 45.80

2. ระดับคุณภาพชีวิตโดยรวมของประชาชน พบว่า ด้านสุขภาพร่างกาย มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.22 ด้านจิตใจมีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.43 ด้านความสัมพันธ์ทางสังคมมีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.18 และด้านสิ่งแวดล้อมมีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย เท่ากับ เท่ากับ 3.41

3. ปัญหาคุณภาพชีวิตของประชาชน ได้แก่ ปัญหาด้าน ด้านสุขภาพร่างกาย ด้านจิตใจ ด้านความสัมพันธ์ทางสังคม และด้านสภาพแวดล้อม

4. แนวทางการพัฒนาคุณภาพชีวิตของของคุณภาพชีวิตของประชาชนในตำบลวังมะนาว อำเภอปากท่อ จังหวัดราชบุรี จากการศึกษาวิจัยทั้งเชิงปริมาณ และการศึกษาเชิงคุณภาพโดยการสัมภาษณ์เชิงลึกผู้ให้ข้อมูลสำคัญ และการสนทนากลุ่ม กลุ่มเป้าหมายที่เป็นประชาชนในเขตพื้นที่ ตำบลวังมะนาว โดยให้เสนอแนวทางการพัฒนาคุณภาพชีวิต ตามแนวคิดคุณภาพชีวิตของ WHO ดังนี้

1. แนวทางการพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชนในตำบลวังมะนาว อำเภอปากท่อ จังหวัดราชบุรี ด้านร่างกาย ประกอบด้วย

1.1 การให้ความรู้เรื่องภาวะสุขภาพ การดูแลตัวเอง

1.2 การส่งเสริมสุขภาพเช่นส่งเสริมการออกกำลังกาย เพื่อให้เขามีสุขภาพดีตลอดไป การแนะนำให้เข้ารับการตรวจสุขภาพในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลวังมะนาว หรือสถานที่ใกล้เคียง

1.3 การดูแลสุขภาพคนกลุ่มเปราะบาง เช่นผู้สูงอายุ เด็กปฐมวัย และเด็กวัยเรียน ซึ่งในเขตพื้นที่ตำบลวังมะนาวจะมีความร่วมมืออย่างเป็นทางการระหว่างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และฝ่ายปกครอง

1.4 แนวทางในการส่งเสริมคุณภาพชีวิตด้านร่างกายอย่างต่อเนื่อง เน้นการมีส่วนร่วมของประชาชน การทำประชาคมในพื้นที่อย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่อง

2. แนวทางการพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชนในตำบลวังมะนาว อำเภอปากท่อ จังหวัดราชบุรี ด้านจิตใจ ประกอบด้วยแนวทาง

2.1 การจัดให้มีการดูแลจิตใจด้วยการประเมินความเครียด ประเมินภาวะซึมเศร้าให้กับกลุ่มผู้สูงอายุ กลุ่มผู้ป่วยติดเตียงที่มีความเสี่ยงต้องได้รับการส่งต่อเพื่อการดูแลบำบัด และฟื้นฟูจิตใจ มีช่องทางการเข้าถึงบริการให้คำปรึกษาและการดูแลจากหน่วยงานส่งเสริมสุขภาพ

2.2 การจัดให้มีการดูแลจิตใจ การให้คำปรึกษา เพื่อลดความเครียด ความวิตกกังวล โดยแนวทางการพัฒนาคุณภาพชีวิตประชาชนด้านจิตใจนั้น สิ่งที่ประชาชนกลุ่มเปราะบางที่เป็นผู้สูงอายุ หรือผู้ป่วยติดเตียง หรือผู้สูงอายุที่อยู่โดยลำพัง นั้นมีความเครียด ความวิตกกังวล หน่วยงานภาครัฐ เจ้าหน้าที่ของกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อมของ อบต.วังมะนาว ควรเข้าไปดูแลช่วยเหลือ จัดกิจกรรมส่งเสริมสุขภาะ การจัดกิจกรรมคลายเครียด และฝึกทักษะการจัดการความเครียดด้วยตนเอง

2.3 การพัฒนาด้านจิตใจของกลุ่มเปราะบางโดยเฉพาะผู้สูงอายุ เกษตรกรสูงวัย ผู้มีรายได้น้อย เช่น อาชีพรับจ้าง การฝึกฝนอาชีพ อาจทำร่วมกับกระทรวงพัฒนาสังคมและความมั่นคงของสำนักงานเกษตรอำเภอและผู้นำชุมชน

3. แนวทางการพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชนในตำบลวังมะนาว อำเภอปากท่อ จังหวัดราชบุรี ด้านสัมพันธภาพทางสังคม ประกอบด้วยแนวทาง ดังนี้

3.1 การจัดให้มีการรวมกลุ่มประชาชน เพื่อส่งเสริมและสนับสนุนสมาชิกในกิจกรรมต่าง ๆ ร่วมกัน เช่นจัดตั้งเป็นชมรมผู้สูงอายุ การดูแลกลุ่มเปราะบาง หรือการดูแลผู้สูงอายุในครอบครัว การจัดให้มีโรงเรียนผู้สูงอายุของ อบต. วังมะนาว

3.2 การจัดประชุมกลุ่มของประชาชนในชุมชน เช่นอาจมีการตั้งชมรมเกษตรกรสูงวัย กลุ่มฝึกฝนอาชีพร่วมกับกระทรวงพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ เพื่อให้ประชาชนมีสัมพันธภาพที่ดีต่อกันการจัดกิจกรรมการสร้างภูมิคุ้มกันในครอบครัว ส่งเสริมให้ประชาชน หรือเกษตรกรในพื้นที่ได้รับสิทธิทางสังคม เช่น สิทธิการรักษาพยาบาล

3.3 การจัดกิจกรรมให้ประชาชนได้ทำร่วมกันบ่อยๆ รวมถึงทำกิจกรรมสร้างภูมิคุ้มกันในครอบครัว หากครอบครัวดีแล้ว เชื่อว่าการมีสัมพันธภาพที่ดีกับเพื่อนบ้าน กลุ่มในชุมชน

4. แนวทางการพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชนในตำบลวังมะนาว อำเภอปากท่อ จังหวัดราชบุรี ด้านสิ่งแวดล้อม ประกอบด้วย

4.1 กำหนดเป็นนโยบายในการเสริมสร้างสิ่งแวดล้อมทรัพยากรธรรมชาติที่เอื้อต่อการมีสุขภาพดี นำไปสู่การมีคุณภาพชีวิตที่ดี ได้แก่ การดูแลความสะอาด การกำจัดขยะมูฝอย การระบบสาธารณูปโภค ที่เหมาะสม การมีถนน การคมนาคมที่สะอาด เป็นระเบียบและปลอดภัย

4.2 กำหนดแผนการใช้ทรัพยากรธรรมชาติที่ชัดเจน การวางแผนการใช้ทรัพยากรธรรมชาติตามศักยภาพของทรัพยากรนั้น ๆ ก่อให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด โดยมีการปฏิบัติตามนโยบายการควบคุมมลภาวะของสิ่งแวดล้อมในชุมชน การกำจัดขยะ รวมทั้งความร่วมมือจากประชาชนใน

4.3 การจัดให้มีหรือประสานพื้นที่ตำบลวังมะนาว การให้บริการสาธารณะได้รับการบริการที่ส่งเสริมคุณภาพชีวิต การมีห้องน้ำที่เหมาะสมได้ใช้สะดวก การจัดโครงการรณรงค์ให้ประชาชนเกิดการตระหนักถึงความสำคัญในการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

การอภิปรายผล การประเมินระดับคุณภาพชีวิตของของประชาชนในตำบลวังมะนาว อำเภอปากท่อ จังหวัดราชบุรี ตามแนวคิดของ WHO ที่วัดระดับคุณภาพชีวิต 4 ด้านได้แก่ ด้านร่างกาย ด้านจิตใจ ด้านสิ่งแวดล้อม และด้านสัมพันธภาพทางสังคม พบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับดี เมื่อจำแนกเป็นรายด้านพบว่า ด้านสุขภาพร่างกาย มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.22 มี ด้านจิตใจมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.43 ด้านความสัมพันธ์ทางสังคม มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.18 ด้านสิ่งแวดล้อมมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.41 ซึ่งผลการศึกษาครั้งนี้เป้นไปในทิศทางเดียวกันกับการศึกษาของ อนรรฆ อิสเฮาะ (2562) ได้ศึกษาคุณภาพชีวิตของประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลสะกอม อำเภอเทพา จังหวัดสงขลา ผลการศึกษาพบว่าคุณภาพชีวิต โดยภาพรวมอยู่ในระดับดี เมื่อจำแนกเป็นรายด้านพบว่า คุณภาพชีวิตด้านสิ่งแวดล้อม มีค่าเฉลี่ยสูงสุด เท่ากับ 4.00 รองลงมาคือ คุณภาพชีวิตด้านจิตใจ ด้านความสัมพันธ์ทางสังคม และคุณภาพชีวิตด้านร่างกาย ตามลำดับ

จากผลการศึกษาวิจัยสามารถกำหนดเป็นแนวทางในการพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชนในตำบลวังมะนาว อำเภอปากท่อ จังหวัดราชบุรี ดังนี้

1. แนวทางการพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชนในตำบลวังมะนาว อำเภอปากท่อ จังหวัดราชบุรี ด้านร่างกาย

1.1 การให้ความรู้เรื่องภาวะสุขภาพ การดูแลตัวเอง การตรวจสุขภาพประจำปี การตรวจคัดกรองโรคเรื้อรัง ได้แก่ เบาหวาน ความดันโลหิตสูง และตรวจเลือดหาระดับสารพิษในเลือด หากพบความเสี่ยงหรือพบโรคต้องเข้ากระบวนการรักษา

1.2 การจัดให้มีการส่งเสริมสุขภาพเช่นส่งเสริมการออกกำลังกาย ในรายที่ไม่ป่วยต้องได้รับการส่งเสริมสุขภาพเพื่อให้เขามีสุขภาพดีตลอดไป

1.3 การดูแลสุขภาพคนกลุ่มเปราะบาง เช่นผู้สูงอายุ เด็กปฐมวัย และเด็กวัยเรียน ซึ่งในเขตพื้นที่ตำบลวังมะนาวจะมีความร่วมมืออย่างเป็นทางการระหว่างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และฝ่ายปกครอง รวมทั้งโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลวังมะนาว

1.4 แนวทางในการส่งเสริมคุณภาพชีวิตด้านร่างกายของประชาชนอย่างจริงจัง และต่อเนื่อง รวมถึงการเน้นการมีส่วนร่วมของประชาชนในการนำแนวทางการพัฒนาคุณภาพชีวิตไปปฏิบัติ การทำประชาคมในพื้นที่อย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่อง

2. แนวทางการพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชนในตำบลวังมะนาว อำเภอปากท่อ จังหวัดราชบุรี ด้านจิตใจ ประกอบด้วยแนวทาง

2.1 การจัดให้มีการดูแลจิตใจด้วยการประเมินความเครียด ประเมินภาวะซึมเศร้าให้กับกลุ่มผู้สูงอายุ กลุ่มผู้ป่วยติดเตียงที่มีความเสี่ยงต้องได้รับการส่งต่อเพื่อการดูแลบำบัด และฟื้นฟูจิตใจ มีช่องทางการเข้าถึงบริการ

2.2 การจัดให้มีการดูแลจิตใจ การให้คำปรึกษา เพื่อลดความเครียด ความวิตก หน่วยงานภาครัฐ เจ้าหน้าที่ของกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อมของ อบต. วังมะนาว ควรเข้าไปดูแลช่วยเหลือ จัดกิจกรรมส่งเสริมสุขภาพ จัดช่องทางการติดต่อ หรือโทรศัพท์ฮอตไลน์ให้คำปรึกษา

2.3 การพัฒนาด้านจิตใจของกลุ่มเปราะบางโดยเฉพาะผู้สูงอายุ เกษตรกรสูงวัย ผู้มีรายได้น้อย เช่น อาชีพรับจ้าง การฝึกฝนอาชีพ อาจทำร่วมกับกระทรวงพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ เกษตรอำเภอ และผู้นำชุมชน

3. แนวทางการพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชนในตำบลวังมะนาว อำเภอปากท่อ จังหวัดราชบุรี ด้านสิ่งแวดล้อมประกอบด้วย

3.1 กำหนดเป็นนโยบายในการเสริมสร้างสิ่งแวดล้อมทรัพยากรธรรมชาติที่เอื้อต่อการมีสุขภาพดี นำไปสู่การมีคุณภาพชีวิตที่ดี การกำจัดขยะมูฝอย การระบบสาธารณูปโภคที่เหมาะสม การมีถนนการคมนาคมที่สะอาด เป็นระเบียบและปลอดภัย

3.2 กำหนดแผนการใช้ทรัพยากรธรรมชาติที่ชัดเจน การวางแผนการใช้ทรัพยากรธรรมชาติตามศักยภาพของทรัพยากรนั้น ๆ เป็นสิ่งที่ควรกระทำเป็นอย่างยิ่ง ก่อให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด โดยมีการปฏิบัติตามนโยบายการควบคุมมลภาวะของสิ่งแวดล้อมในชุมชน รวมทั้งความร่วมมือจากประชาชน

4. แนวทางการพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชนในตำบลวังมะนาว อำเภอปากท่อ จังหวัดราชบุรี ด้านสัมพันธภาพทางสังคม ประกอบด้วยแนวทาง ดังนี้

4.1 การจัดให้มีการรวมกลุ่มประชาชน เพื่อส่งเสริมและสนับสนุนสมาชิกในกิจกรรมต่าง ๆ ร่วมกัน เช่นจัดตั้งเป็นชมรมผู้สูงอายุ การดูแลกลุ่มเปราะบาง หรือการดูแลผู้สูงอายุในครอบครัว การจัดให้มีโรงเรียนผู้สูงอายุของ อบต. วังมะนาว

4.2 การจัดประชุมกลุ่มของประชาชนในชุมชน เช่นอาจมีการตั้งชมรมเกษตรกรสูงวัย กลุ่มฝึกฝนอาชีพร่วมกับกระทรวงพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ เพื่อให้ทุกคนรู้จักกัน มีสัมพันธภาพที่ดีต่อกัน

4.3 การจัดกิจกรรมให้ประชาชนได้ทำร่วมกันบ่อยๆ รวมถึงทำกิจกรรมสร้างภูมิคุ้มกันในครอบครัว หากครอบครัวดีแล้ว เชื่อว่าการมีสัมพันธภาพที่ดีกับเพื่อนบ้าน กลุ่มในชุมชน

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

หน่วยงานภาครัฐทั้งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตพื้นที่ ตำบลวังมะนาว ได้แก่ อบต. วังมะนาว และฝ่านปกครอง ได้แก่สำนักงานตำบล ควรมีการกำหนดแนวทาง การพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชน ให้ครอบคลุมตามแนวคิดของ WHO ที่วัดระดับคุณภาพชีวิต 4 ด้านได้แก่ ด้านร่างกาย ด้านจิตใจ ด้านสิ่งแวดล้อม และด้านสัมพันธภาพทางสังคม โดยการมีส่วนร่วมของประชาชนในเขตพื้นที่

ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติ

อบต.วังมะนาว และฝ่ายปกครอง ได้แก่ ตำบล ควรมีการกำหนดแนวทาง การพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชน โดยการมีส่วนร่วมของประชาชนในเขตพื้นที่ ในการนำแนวทางการพัฒนาคุณภาพชีวิตไปปฏิบัติทางภาครัฐ ได้แก่ อบต.วังมะนาว โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล รวมถึงควรมีการการทำประชาคมในพื้นที่อย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่อง

บรรณานุกรม

สำนักงานสภาพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. (2566, 30 พฤษภาคม). *การขับเคลื่อนการพัฒนาเศรษฐกิจด้วยโมเดลเศรษฐกิจ* BCG. NAC2022. https://www.nstda.or.th/nac/2022/seminar/economic-development-driven-with-the-bcg-economic-model-in-the-field-of-the-area-based-integrated-agriculture-in-pilot-provinces-ratchaburi-and-chanthaburi/index.html

อนรรฆ อิสเฮาะ. (2562). *คุณภาพชีวิตของประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลสะกอม อำเภอเทพา จังหวัดสงขลา* [สารนิพนธปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์]. https://kb.psu.ac.th/psukb/bitstream/2016/12343/2/อนรรฆ%20อิสเฮาะ.pdf

WCED. (1987). *Report of The World Commission on Environment and Development*. Oxford University Press.

The Whoqol Group. (1995). The World Health Organization Quality of Life Assessment (WHOQOL). *Social Sciences Medicine*, *41*(10), 1403-1409.

การจัดการพัฒนาวิสาหกิจชุมชน ผู้ปลูกทุเรียนถ้ำเสือ ในพื้นที่อำเภอแก่งกระจาน จังหวัดเพชรบุรี

Managerial Development of Community Enterprise, Durian Thamsua Agriculturist KaengKrachan District Phetchaburi Province

รัชธรรมนูญ ภูมิประเทศ[1] และรัชยา ภักดีจิตต์[2]

Rachtammanoon Phoomiprathet[1] and Ratcaya Pakdechit[2]

นักศึกษาปริญญาโท หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ[1]

อาจารย์ประจำ หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ[2]

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์[1, 2]

E-mail: rachtammanoon.pho@rmutr.ac.th[1]

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์สามประการ (1) เพื่อประเมินการจัดการพัฒนาวิสาหกิจชุมชน ผู้ปลูกทุเรียนถ้ำเสือ ในพื้นที่อำเภอแก่งกระจาน จังหวัดเพชรบุรี (2) เพื่ออธิบายความสัมพันธ์ระหว่าง การพัฒนาวิสาหกิจชุมชนผู้ปลูกทุเรียนถ้ำเสือกับปัจจัยที่มีผลต่อการพัฒนาวิสาหกิจชุมชนผู้ปลูกทุเรียนถ้ำเสือ (3) เพื่อนำเสนอและพยากรณ์แนวทางการ การจัดการพัฒนาวิสาหกิจชุมชน ผู้ปลูกทุเรียนถ้ำเสือ ในพื้นที่อำเภอแก่งกระจาน จังหวัดเพชรบุรีการวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล กลุ่มตัวอย่าง คือ เกษตรกรผู้ปลูกทุเรียนจำนวน 236 คน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานสหสัมพันธ์ เพียร์สัน และสมการถดถอยเชิงพหุผลการวิจัย (1) ด้านการจัดการพัฒนาวิสาหกิจชุมชน ผู้ปลูกทุเรียนถ้ำเสือ ในพื้นที่อำเภอแก่งกระจาน จังหวัดเพชรบุรีในระดับมาก (2) ด้านความสัมพันธ์ระหว่าง การพัฒนาวิสาหกิจชุมชนผู้ปลูกทุเรียนถ้ำเสือกับปัจจัยที่มีผลต่อการพัฒนาวิสาหกิจชุมชนผู้ปลูกทุเรียนถ้ำเสือพบว่ามีความสัมพันธ์เชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญและ (3) ด้านแนวทางการจัดการพัฒนาวิสาหกิจชุมชน ผู้ปลูกทุเรียนถ้ำเสือในพื้นที่อำเภอแก่งกระจาน จังหวัดเพชรบุรีพบว่าปัจจัยที่มีผลต่อการจัดการพัฒนาวิสาหกิจชุมชน สามารถพยากรณ์แนวทางการจัดการพัฒนาวิสาหกิจชุมชนผู้ปลูกทุเรียนถ้ำเสือ ในพื้นที่อำเภอแก่งกระจานได้ร้อยละ 75.3 ประกอบด้วยการจัดการวางแผน ผู้นำและภาวะผู้นำ การมีส่วนร่วมประเมินผล การจัดองค์การ

คำสำคัญ: การจัดการ การพัฒนาวิสาหกิจชุมชนผู้ปลูกทุเรียนถ้ำเสือ อำเภอแก่งกระจาน จังหวัดเพชรบุรี

Abstract

The objectives of this research were to (1) verified managerial development of community enterprise, Durian Thamsua agriculturist KaengKrachan District Phetchaburi Province. (2) explain correlation between managerial development of community enterprise,

Durian Thamsua agriculturist with affecting factors.(3) forecast and present approach of managerial development of community enterprise, Durian Thamsua agriculturist This was quantitative approach , sample was 236 Durian Thamsua agriculturist .Questionaries were data collection mean, mean standard deviation Pearson’s coefficient and Multiple Regression were analytical statistics. Findings were as follows; (1) management of managerial development of community enterprise, Durian Thamsua agriculturist KaengKrachan District was high level.(2) correlation between managerial development of community enterprise, Durian Thamsua agriculturist KaengKrachan District with affecting factors was significant positive correlation. (3) affecting factors could forecast managerial development of community enterprise, Durian Thamsua agriculturist KaengKrachan District at 75.3 percent , affective factors were planning leader and leadership participation in evaluation organizing.

Keywords: Managerial development community enterprise, Durian Thamsua agriculturist KaengKrachan district, Phetchaburi Province

บทนำ

ชุมชนรูปแบบนี้จึงทำให้เกิดเป็นเศรษฐกิจที่สำคัญภายในชุมชนและสามารถขยายออกสู่ชุมชนอย่างเป็นรูปธรรม วิสาหกิจชุมชน คือหนึ่งในรูปแบบของการรวมตัวกันของคนในชุมชน ตั้งแต่ 7 คนขึ้นไปโดยมีหลักในการดำเนินงานคือ ชุมชนจะเป็นเจ้าของและเป็นผู้ดำเนินการโดยชุมชนเอง กระบวนการผลิตสินค้าหรือบริการจะเน้นการใช้ทรัพยากรที่มีอยู่ในชุมชนร่วมกับภูมิปัญญาท้องถิ่นผสมผสานกับภูมิปัญญาสากล และจะจำหน่ายทั้งภายใน และภายนอกชุมชน หัวใจหลักของการดำเนินการจะอยู่บนพื้นฐานของการพึ่งตนเองและความพอเพียง การรวมตัวของคนภายใน

ทุเรียนเป็นผลไม้ที่มีความสำคัญทางเศรษฐกิจค่อนข้างสูง และให้ผลตอบแทนดีได้ เกษตรกรมีการจัดการสวน วางแผนการผลิต และการตลาดได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทุเรียนถ้ำเสือยังคงมีแนวโน้มที่ขยายการส่งออกได้อีกมาก การควบคุมคุณภาพให้อยู่ในระดับที่ดี มาตรฐานเป็นสิ่งที่ต้องคำนึงถึงมากที่สุด เพื่อสร้างความเชื่อมั่นให้ผู้ซื้อนั้นเป็นสิ่งที่ต้องคำนึงถึงมากที่สุด

ชุมชนหมู่บ้านถ้ำเสือ ตำบลแก่งกระจาน อำเภอแก่งกระจาน จังหวัดเพชรบุรี เป็นชุมชนเล็ก ๆ ที่ซ่อนตัวอยู่ท่ามกลางขุนเขาต้นแม่น้ำเพชรบุรี บนพื้นที่ 4,000 กว่าไร่ ที่มีความอุดมสมบูรณ์ความเขียวขจีของต้นไม้ใหญ่ และชุมชนบ้านเรือนที่ตั้งอยู่ใจกลางธรรมชาติ โดยมีแม่น้ำเพชรบุรีไหลผ่านสร้างความชุ่มชื้นอุดมสมบูรณ์ให้กับป่าชุมชนผืนนี้ ชาวบ้านส่วนใหญ่มีอาชีพหลักคือทำเกษตร ทำไร่ทำสวน เริ่มทำการปลูกทุเรียนจากสายพันธุ์ทุเรียนหมอนทองดั้งเดิม ซึ่งสมเด็จพระศรีนครินทราบรมราชชนนี ฯ ทรงพระราชทานให้แก่ตำรวจตระเวนชายแดน เพื่อนำไปให้ประชาชนนำไปปลูกครั้งแรกในเขตพื้นที่ตำบลห้วยสัตว์ใหญ่

อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ เมื่อวันที่ 19 พฤษภาคม พ.ศ.2509 ต่อมาในปี พ.ศ. 2510 พระบาทสมเด็จพระบรมชนกาธิเบศร มหาภูมิพลอดุลยเดชมหาราช บรมนาถบพิตร ทรงพระกรุณาโปรดเกล้า ฯ ให้หน่วยงานภาครัฐ ฯ จัดหาพื้นที่ว่างเปล่าในเขตจังหวัดเพชรบุรี และประจวบคีรีขันธ์ มาจัดสรรให้ราษฎรชาวเขาเผ่ากะเหรี่ยงในเขตพื้นที่บ้านป่าละอู และบ้านป่าเด็ง ที่ไม่มีที่ทำกิน ในรูปแบบของสหกรณ์ โดยให้มีสิทธิครอบครองชั่วลูกชั่วหลาน แต่ไม่ให้มีการโอนกรรมสิทธิ์ให้

จากสายพันธุ์ทุเรียนหมอนทอง ที่นำมาปลูกในเขตพื้นที่ป่าที่ดินมีความอุดมสมบูรณ์ ทำให้เกิดทุเรียนหมอนทองเฉพาะถิ่น ที่มีชื่อเรียกติดปากว่า “ทุเรียนป่าละอู” ซึ่งเป็นทุเรียนที่มีคุณภาพดี มีลักษณะที่ต่างไปจากทุเรียนหมอนทอง ซึ่งปลูกในท้องถิ่นอื่น ๆ ที่โด่งดังอยู่ก่อน เช่น ทุเรียนจันทบุรี และทุเรียนระยอง ปัญหาที่พบได้แก่ปัญหาภัยธรรมชาติ เช่น ภัยแล้ง น้ำท่วม แต่ปัญหาที่สำคัญได้แก่การนำทุเรียนที่อื่นมาสวมสิทธิเพื่อให้ได้ราคาขายที่สูงหรือการนำทุเรียนอ่อนมาจำหน่าย

แนวทางการจัดการเพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันโดยการใช้ แนวคิดวิสาหกิจชุมชนเป็นแนวคิดฐานรากสู่ฐานบนเช่นเดียวกับแนวคิดธุรกิจชุมชนที่ต้องการพึ่งพาตนเองจากครอบครัวสู่ชุมชนแล้วสร้างเป็นเครือข่าย โดยหลักสำคัญคือการนำความสัมพันธ์ดั้งเดิมที่พึ่งพากันและกันภายในชุมชนท้องถิ่น มาเป็นภูมิคุ้มกันสร้างสรรค์พลังที่เป็นประโยชน์มากกว่ามุ่งหวังเพียงกำไรอย่างเดียว

ผู้วิจัยจึงมีวัตถุประสงค์จะวิจัยการจัดการพัฒนาวิสาหกิจชุมชน ผู้ปลูกทุเรียนถ้ำเสือในพื้นที่อำเภอแก่งกระจาน จังหวัดเพชรบุรีโดยจะใช้แนวคิดทฤษฎีการจัดการ Allen (1958) และทฤษฎีการมีส่วนร่วม Cohen and Uphoff (1981) เป็นหลักเพื่อการตรวจสอบการจัดการพัฒนาวิสาหกิจ และแสวงหาแนวทางที่เหมาะสมในการสนับสนุน การพัฒนาวิสาหกิจชุมชนด้วยทฤษฎีการวัดความสำเร็จด้วย Balanced Score Card, Kaplan and Norton (1992)

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อประเมินการจัดการพัฒนาวิสาหกิจชุมชน ผู้ปลูกทุเรียนถ้ำเสือ ในพื้นที่อำเภอแก่งกระจาน จังหวัดเพชรบุรี

2. เพื่ออธิบายความสัมพันธ์ระหว่างการพัฒนาวิสาหกิจชุมชนผู้ปลูกทุเรียนถ้ำเสือกับปัจจัยที่มีผลต่อการพัฒนาวิสาหกิจชุมชนผู้ปลูกทุเรียนถ้ำเสือ ในพื้นที่อำเภอแก่งกระจาน จังหวัดเพชรบุรี

3. เพื่อนำเสนอและพยากรณ์แนวทางการจัดการพัฒนาวิสาหกิจชุมชน ผู้ปลูกทุเรียนถ้ำเสือ ในพื้นที่อำเภอแก่งกระจาน จังหวัดเพชรบุรี

สมมติฐานการวิจัย

1. การจัดการพัฒนาวิสาหกิจชุมชน ผู้ปลูกทุเรียนถ้ำเสือในพื้นที่อำเภอแก่งกระจาน จังหวัดเพชรบุรี อยู่ในระดับปานกลาง

2. ความสัมพันธ์ระหว่างการพัฒนาวิสาหกิจชุมชนผู้ปลูกทุเรียนถ้ำเสือกับปัจจัยที่มีผลต่อการพัฒนาวิสาหกิจชุมชนผู้ปลูกทุเรียนถ้ำเสือไม่เป็นเชิงบวก

3. ปัจจัยที่มีผลต่อการพัฒนาวิสาหกิจชุมชนสามารถพยากรณ์และนำเสนอแนวทางการจัดการพัฒนาวิสาหกิจชุมชน ผู้ปลูกทุเรียนถ้ำเสือ ในพื้นที่อำเภอแก่งกระจาน จังหวัดเพชรบุรีได้ไม่เกินร้อยสามสิบ

ขอบเขตการวิจัย

ขอบเขตด้านตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา

- ตัวแปรต้น

โดยผู้วิจัยจะใช้แนวคิดทฤษฎีการจัดการ Allen (1958) และทฤษฎีการมีส่วนร่วม Cohen & Uphoff (1981) เป็นหลักเพื่อตรวจสอบการจัดการพัฒนาวิสาหกิจ และแสวงหาแนวทางที่เหมาะสมในการสนับสนุน

- ตัวแปรตาม

ได้แก่ การพัฒนาวิสาหกิจชุมชนด้วยทฤษฎีการวัดความสำเร็จด้วย Balanced Score Card, Kaplan and Norton (1992)

ขอบเขตด้านประชากร การศึกษาครั้งนี้จะศึกษาจากประชากรพื้นที่ ชุมชนถ้ำเสือ อำเภอแก่งกระจาน จังหวัดเพชรบุรีจำนวน 575 คน คำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่างได้ 236 คนจากแนวคิดของ Yamane (1975)

การทบทวนวรรณกรรม

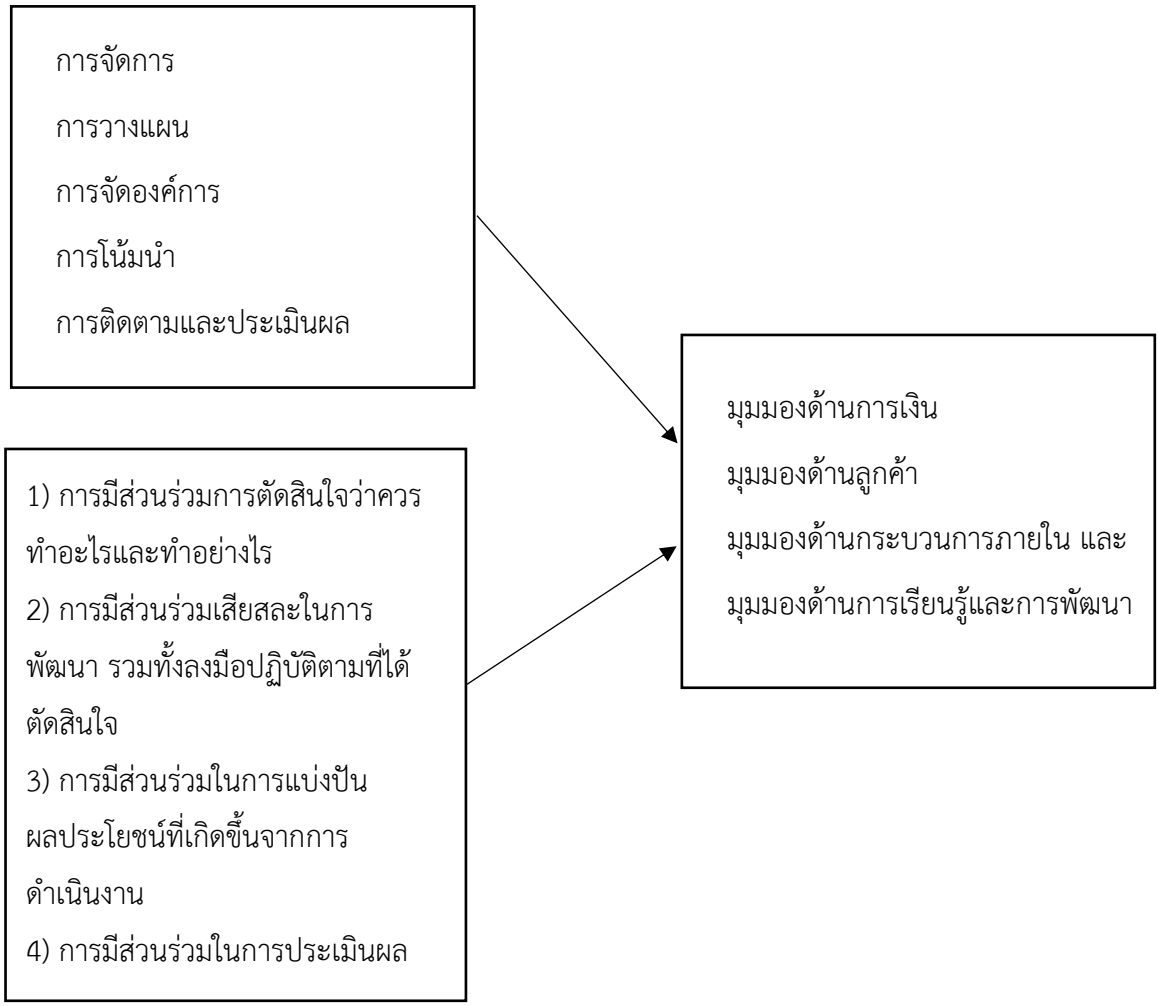
ผู้วิจัยทำการทบทวนวรรณกรรมจากแนวคิดและทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องประกอบด้วย แนวคิดและทฤษฎีวิสาหกิจชุมชน แนวคิดและทฤษฎีการจัดการ แนวคิดและทฤษฎีการมีส่วนร่วม แนวคิดและทฤษฎี Balanced Score Card, Kaplan and Norton (1992) บริบทจังหวัดเพชรบุรี งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง กรอบความคิดการวิจัย ทฤษฎีการจัดการที่สร้างประสิทธิภาพให้กับองค์กร ถือว่าเป็นทฤษฎีการจัดการสมัยใหม่ในยุคเริ่มแรกที่ยังคงนิยมใช้มาจนถึงปัจจุบัน POLC เป็นทฤษฎีการจัดการที่ใส่ใจกระบวนการตั้งแต่เริ่มต้นจนจบ เริ่มตั้งแต่การวางแผน การปฏิบัติการ ไปจนถึงการประเมินผลจุดเด่นอย่างหนึ่งของ POLC ก็คือการให้ความสำคัญกับภาวะการเป็นผู้นำซึ่งนี่ถือเป็นตัวแปรสำคัญในการบริการจัดการการทำงานให้มีประสิทธิภาพ

ข้อดีของ POLC ก็คือการใส่ใจการสร้างมาตรฐานในทุกรายละเอียด เน้นปฏิบัติตามมาตรฐานที่วางไว้อย่างเคร่งครัด ส่งผลดีต่อการประเมินผลที่ชัดเจน สามารถวัดประสิทธิภาพของการทำงานได้ดี ในขณะที่องค์การ ไม่ว่าจะเป็นภาครัฐหรือเอกชนในยุคนี้ทุกภาคส่วนต่างก็หันมาใส่ใจในการจัดการบริหารองค์กรกันทั้งสิ้น ถึงแม้ว่าศาสตร์นี้จะเพิ่งมีหลักการเป็นจริงเป็นจังมาเพียงร้อยกว่าปีก็ตาม แต่ก็มีทฤษฎีเกี่ยวกับการจัดการองค์กรเกิดขึ้นมากมาย หนึ่งในทฤษฎีน่าสนใจที่เราหยิบมานำเสนอในวันนี้ก็คือ POLC ทฤษฎีการจัดการสมัยใหม่ยุคเริ่มต้นที่ทำให้การทำงานเป็นระบบ ตลอดจนมีประสิทธิภาพ และยังคงนิยมใช้มาถึงปัจจุบัน

(Allen, 1958) และทฤษฎีการมีส่วนร่วมของ Cohen & Uphoff (1981) การมีส่วนร่วม หมายถึง สมาชิกของชุมชนต้องเข้ามามีส่วนเกี่ยวข้องใน 4 มิติ ได้แก่ 1) การมีส่วนร่วมการตัดสินใจว่าควรทำอะไรและทำอย่างไร 2) การมีส่วนร่วมเสียสละในการพัฒนา รวมทั้งลงมือปฏิบัติตามที่ได้ตัดสินใจ 3) การมีส่วนร่วมในการแบ่งปันผลประโยชน์ที่เกิดขึ้นจากการดำเนินงาน 4) การมีส่วนร่วมในการประเมินผล

สรุปว่า การมีส่วนร่วม หมายถึง การเปิดโอกาสให้ประชาชนทุกภาคส่วนร่วมมือกันการตัดสินใจในการดำเนินกิจกรรม การติดตามตรวจสอบ และการประเมินผลร่วมกันเป็นไปอย่างมีอิสรภาพ และเสมอภาค จึงนำผลที่ได้มาปรับปรุงแก้ไขพัฒนางานเพื่อพัฒนาหรือใช้ความคิดสร้างสรรค์ และความเชี่ยวชาญของแต่ละคนในการแก้ปัญหาของชุมชนและพัฒนางานในกลุ่มให้มีความโปร่งใสและให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น การวัดความสำเร็จด้วย Balanced Score Card, Kaplan and Norton (1992) แนวคิดการวัดผลการปฏิบัติงานแบบดุลยภาพจากมุมมองด้านการเงิน มุมมองด้านลูกค้า มุมมองด้านความพึงพอใจของลูกค้า มุมมองด้านกระบวนการปฏิบัติงานภายใน และ มุมมองด้านการเรียนรู้และพัฒนา Kaplan & Norton (1992)

กรอบความคิดการวิจัย



รูปที่ 1 กรอบแนวคิด

ระเบียบวิธีวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ กลุ่มตัวอย่างได้แก่กลุ่มเกษตรกรผู้เป็นสมาชิก วิสาหกิจชุมชนบ้านถ้ำเสือ อำเภอแก่งกระจานจังหวัดเพชรบุรีจำนวน 236 คน ทำการรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามและสถิติที่ใช้ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน และสมการถดถอยเชิงพหุ

ผลการวิจัย

การจัดการพัฒนาวิสาหกิจชุมชนผู้ปลูกทุเรียนถ้ำเสือ ในพื้นที่อำเภอแก่งกระจาน จังหวัดเพชรบุรี ภาพรวมพบว่าอยู่ในระดับมากมีค่าเฉลี่ย 4.03 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อโดยเรียงลำดับความคิดเห็นจากระดับค่าเฉลี่ยมากที่สุดลงไปหาน้อยสุด ตามเกณฑ์การประเมินพบว่าด้านกระบวนการภายใน อยู่ในระดับมากมีค่าเฉลี่ย 4.13 รองลงมา คือ ด้านการเงินอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.32 และน้อยที่สุด คือ ด้านมุมมองจากลูกค้าอยู่ในระดับมากมีค่าเฉลี่ย 3.7

ปัจจัยที่มีผลต่อการจัดการพัฒนาวิสาหกิจชุมชนผู้ปลูกทุเรียนถ้ำเสือ ในพื้นที่อำเภอแก่งกระจาน จังหวัดเพชรบุรี ด้านการมีส่วนร่วม ภาพรวมพบว่าอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.05 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อโดยเรียงลำดับความคิดเห็นจากระดับค่าเฉลี่ยมากที่สุดลงไปหาน้อยสุดตามเกณฑ์การประเมินปัจจัยที่มีผลมากที่สุดได้แก่ เริ่มจากด้านการมีส่วนร่วมในการรับผลประโยชน์ อยู่ในระดับมากมีค่าเฉลี่ย 4.34 รองลงมาด้านร่วมคิดร่วมตัดสินใจ มีค่าเฉลี่ย 4.38 อยู่ในระดับมาก4.04 และระดับที่น้อยที่สุดได้แก่ ด้านร่วมกันดำเนินการ มีค่าเฉลี่ย 3.81 อยู่ในระดับมาก

ปัจจัยที่มีผลต่อการจัดการพัฒนาวิสาหกิจชุมชนผู้ปลูกทุเรียนถ้ำเสือ ในพื้นที่อำเภอแก่งกระจาน จังหวัดเพชรบุรีด้านการจัดการภาพรวมอยู่ที่ระดับมากที่สุดมีค่าเฉลี่ย 4.23 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อโดยเรียงลำดับความคิดเห็นจากระดับค่าเฉลี่ยมากที่สุดลงไปหาน้อยสุด ตามเกณฑ์การประเมินพบว่าด้านผู้นำและภาวะผู้นำ อยู่ที่ระดับมากที่สุดมีค่าเฉลี่ย 4.31 รองลงมาได้แก่การวางแผน อยู่ที่ระดับมากที่สุดมีค่าเฉลี่ย 4.27 และระดับน้อยที่สุดได้แก่ ด้านการจัดองค์การอยู่ที่ระดับมากมีค่าเฉลี่ย 4.01

การทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่1 การจัดการพัฒนาวิสาหกิจชุมชน ผู้ปลูกทุเรียนถ้ำเสือ ในพื้นที่อำเภอแก่งกระจาน จังหวัดเพชรบุรี อยู่ในระดับปานกลาง

Ho; การจัดการพัฒนาวิสาหกิจชุมชน ผู้ปลูกทุเรียนถ้ำเสือ ในพื้นที่อำเภอแก่งกระจาน จังหวัดเพชรบุรี อยู่ในระดับปานกลาง

Ha; การจัดการพัฒนาวิสาหกิจชุมชน ผู้ปลูกทุเรียนถ้ำเสือ ในพื้นที่อำเภอแก่งกระจาน จังหวัดเพชรบุรี อยู่ในระดับมาก

ผลการทดสอบพบว่าการจัดการพัฒนาวิสาหกิจชุมชนผู้ปลูกทุเรียนถ้ำเสือ ในพื้นที่อำเภอแก่งกระจาน จังหวัดเพชรบุรี ภาพรวมพบว่าอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.03 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อโดยเรียงลำดับ

ความคิดเห็นจากระดับค่าเฉลี่ยมากที่สุดลงไปหาน้อยสุด ตามเกณฑ์การประเมินพบว่า ด้านกระบวนการภายในอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.13 รองลงมาคือ ด้านการเงินอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.32 และน้อยที่สุดด้านมุมมองจากลูกค้าอยู่ในระดับมากมีค่าเฉลี่ย 3.7 จึงปฏิเสธสมมติฐานศูนย์และยอมรับสมมติฐานแย้งว่าการจัดการพัฒนาวิสาหกิจชุมชน ผู้ปลูกทุเรียนถ้ำเสือ ในพื้นที่อำเภอแก่งกระจาน จังหวัดเพชรบุรี อยู่ในระดับมาก

สมมติฐานที่ 2ความสัมพันธ์ระหว่าง การจัดการพัฒนาวิสาหกิจชุมชน ผู้ปลูกทุเรียนถ้ำเสือ ในพื้นที่อำเภอแก่งกระจาน จังหวัดเพชรบุรี กับปัจจัยที่มีผลต่อการจัดการวิสาหกิจชุมชนไม่เป็นเชิงบวก

H0; ความสัมพันธ์ระหว่าง การจัดการพัฒนาวิสาหกิจชุมชน ผู้ปลูกทุเรียนถ้ำเสือ ในพื้นที่อำเภอแก่งกระจาน จังหวัดเพชรบุรี กับปัจจัยที่มีผลต่อการจัดการวิสาหกิจชุมชนไม่เป็นเชิงบวก

Ha; ความสัมพันธ์ระหว่าง การจัดการพัฒนาวิสาหกิจชุมชน ผู้ปลูกทุเรียนถ้ำเสือ ในพื้นที่อำเภอแก่งกระจาน จังหวัดเพชรบุรี กับปัจจัยที่มีผลต่อการจัดการวิสาหกิจชุมชนเป็นเชิงบวก

ผลการทดสอบ ความสัมพันธ์ระหว่าง การจัดการพัฒนาวิสาหกิจชุมชน ผู้ปลูกทุเรียนถ้ำเสือ ในพื้นที่อำเภอแก่งกระจาน จังหวัดเพชรบุรี กับปัจจัยที่มีผลต่อการจัดการวิสาหกิจชุมชนเป็นเชิงบวกทุกด้านในระดับสูงอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .01 จึงปฏิเสธสมมติฐานศูนย์และยอมรับสมมติฐานแย้งว่าความสัมพันธ์ระหว่าง การจัดการพัฒนาวิสาหกิจชุมชนผู้ปลูกทุเรียนถ้ำเสือ ในพื้นที่อำเภอแก่งกระจาน จังหวัดเพชรบุรี กับปัจจัยที่มีผลต่อการจัดการวิสาหกิจชุมชนเป็นเชิงบวก

สมมติฐานที่ 3 ปัจจัยที่มีผลต่อการจัดการพัฒนาวิสาหกิจชุมชน สามารถพยากรณ์และนำเสนอรูปแบบการจัดการพัฒนาวิสาหกิจชุมชน ผู้ปลูกทุเรียนถ้ำเสือ ในพื้นที่อำเภอแก่งกระจาน จังหวัดเพชรบุรี

ตารางที่ 1 ปัจจัยที่มีผลต่อการจัดการพัฒนาวิสาหกิจชุมชน สามารถพยากรณ์และนำเสนอรูปแบบ การจัดการพัฒนาวิสาหกิจชุมชน ผู้ปลูกทุเรียนถ้ำเสือ ในพื้นที่อำเภอแก่งกระจาน จังหวัดเพชรบุรีได้ร้อยละ 75.3 ด้วยการใช้ Stepwise Linear Regression Analysis

การพยากรณ์	**B**	**Std error**	**Beta**	**T**
ค่าคงที่	.756	.164		4.108
การจัดการวางแผน	.095	.162	.162	1.750
ผู้นำและภาวะผู้นำ	.246	.037	.350	6.578
การมีส่วนร่วมประเมินผล	.287	.057	.251	5.849
การจัดองค์การ	.163	.067	.211	2.428

R= .870 est= 1.93 R2= .757 R2 Adj= .753 Sig= .000* F=186.481

จากตารางพบว่าปัจจัยที่มีผลต่อการจัดการพัฒนาวิสาหกิจชุมชน สามารถพยากรณ์และนำเสนอรูปแบบ การจัดการพัฒนาวิสาหกิจชุมชน ผู้ปลูกทุเรียนถ้ำเสือ ในพื้นที่อำเภอแก่งกระจาน จังหวัดเพชรบุรีได้

ร้อยละ 75.3 ตัวแปรที่มีอำนาจพยากรณ์ ประกอบด้วย การจัดการวางแผน ผู้นำและภาวะผู้นำ และการมีส่วนร่วมประเมินผลการจัดองคการ

การอภิปรายผล

การจัดการพัฒนาวิสาหกิจชุมชน ผู้ปลูกทุเรียนถ้ำเสือ ในพื้นที่อำเภอแก่งกระจาน จังหวัดเพชรบุรี ภาพรวมพบว่า อยู่ในระดับมากมีค่าเฉลี่ย 4.03 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อโดยเรียงลำดับความคิดเห็นจากระดับค่าเฉลี่ยมากที่สุดลงไปหาน้อยสุด ตามเกณฑ์การประเมินพบว่า ด้านกระบวนการภายใน อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.13 รองลงมาคือ ด้านการเงินอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.32 และน้อยที่สุด ด้านมุมมองจากลูกค้าอยู่ในระดับมากมีค่าเฉลี่ย 3.7 กลุ่มวิสาหกิจชุมชน สอดคล้องกับงานของ ธนบดี พัสนา ชัยรัตน์ วงศ์กิจรุ่งเรือง และกนิษฐา แย้มโพธิ์ใช้ (2564) ที่ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างความรู้เกี่ยวกับทุเรียน พฤติกรรมการทำสวนทุเรียนกับคุณภาพชีวิตเกษตรกรชาวสวนทุเรียนในเขตพื้นที่ อำเภอท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี ผลการศึกษาพบว่า ความรู้เกี่ยวกับทุเรียน อยู่ในระดับมาก พฤติกรรมการทำสวนทุเรียน อยู่ในระดับปานกลาง คุณภาพชีวิตของเกษตรกรชาวสวนทุเรียน อยู่ในระดับมาก ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่าความรู้เกี่ยวกับทุเรียนมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับคุณภาพชีวิตของเกษตรกรชาวสวนทุเรียนอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนพฤติกรรมการทำสวนทุเรียน มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับคุณภาพชีวิตของเกษตรกร ชาวสวนทุเรียนอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ปัจจัยที่มีผลต่อการจัดการพัฒนาวิสาหกิจชุมชนผู้ปลูกทุเรียนถ้ำเสือ ในพื้นที่อำเภอแก่งกระจาน จังหวัดเพชรบุรี ด้านการมีส่วนร่วมภาพรวมพบว่าอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.05 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อโดยเรียงลำดับความคิดเห็นจากระดับค่าเฉลี่ยมากที่สุดลงไปหาน้อยสุด ตามเกณฑ์การประเมินปัจจัยที่มีผลมากที่สุดได้แก่ เริ่มจากด้านการมีส่วนร่วมในการรับผลประโยชน์ อยู่ในระดับมากมีค่าเฉลี่ย 4.34 รองลงมาด้านร่วมคิดร่วมตัดสินใจมีค่าเฉลี่ย 4.38 อยู่ในระดับมาก 4.04 และระดับที่น้อยที่สุดได้แก่ ด้านร่วมกันดำเนินการ มีค่าเฉลี่ย 3.81 อยู่ในระดับมากสอดคล้องกับธนิศร ยืนยง (2561) การวิจัยครั้งนี้เพื่อศึกษาการมีส่วนร่วมของประชาชนที่ส่งผลต่อการพัฒนาท้องถิ่นในจังหวัด ผลการศึกษาพบว่า 1) การมีส่วนร่วมของประชาชนที่ส่งผลต่อการพัฒนาท้องถิ่นในจังหวัดเพชรบุรี ภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านเรียงตามลำดับจากมากไปน้อย ดังนี้ การมีส่วนร่วมในการรับผลประโยชน์ อยู่ในระดับมาก การมีส่วนร่วมในการดำเนินงาน อยู่ในระดับมาก การมีส่วนร่วมในการประเมินผลอยู่ในระดับปานกลาง และการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจอยู่ในระดับปานกลาง ตามลำดับ 2) การพัฒนาท้องถิ่นของประชาชนในจังหวัดเพชรบุรี ภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็น รายด้านเรียงตามลำดับจากมากไปน้อย ดังนี้ การอนุรักษ์ฟื้นฟูทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม อยู่ในระดับมาก การเสริมสร้างศักยภาพชุมชนให้มีความเข้มแข็ง พัฒนาและส่งเสริมความรู้และทักษะในการประกอบอาชีพให้สังคมมีความสงบสุข อยู่ในระดับมาก การส่งเสริมการบริการทางการแพทย์ ศูนย์สุขภาพแบบองค์รวม อยู่ในระดับมาก และการพัฒนาเส้นทางท่องเที่ยว แหล่งท่องเที่ยว สิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับปานกลาง ตามลำดับ 3) การมีส่วนร่วมของประชาชนมี

ความสัมพันธ์กับการพัฒนาท้องถิ่น ในระดับสูง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยการมีส่วนร่วมของประชาชนในการรับผลประโยชน์ ส่งผลต่อการพัฒนาท้องถิ่น เป็นอันดับแรก คิดเป็นร้อยละ 84.40

ปัจจัยที่มีผลต่อการจัดการพัฒนาวิสาหกิจชุมชนผู้ปลูกทุเรียนถ้ำเสือ ในพื้นที่อำเภอแก่งกระจาน จังหวัดเพชรบุรีด้านการจัดการ ภาพรวมอยู่ที่ระดับมากที่สุดมีค่าเฉลี่ย 4.23 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับความคิดเห็นจากระดับค่าเฉลี่ยมากที่สุดลงไปหาน้อยสุด ตามเกณฑ์การประเมินพบว่าด้านผู้นำและภาวะผู้นำ อยู่ที่ระดับมากที่สุดมีค่าเฉลี่ย 4.31 รองลงมาได้แก่การวางแผนอยู่ที่ระดับมากที่สุดมีค่าเฉลี่ย 4.27 และที่น้อยที่สุดได้แก่ ด้านการจัดองค์การอยู่ที่ระดับมากมีค่าเฉลี่ย 4.01 กลุ่มวิสาหกิจชุมชน สอดคล้องกับจิราพร เปี้ยสินธุ และคณะ (2563) ที่ทำการศึกษากลยุทธ์เพื่อยกระดับคุณภาพการบริหารจัดการวิสาหกิจชุมชนพัฒนาคุณภาพทุเรียนบ้านบา ตูปูเต๊ะ (ธารโต) แบ่งออกเป็น 3 ประเด็น ได้แก่ 1) โครงสร้างองค์กร 2) การพัฒนาระบบการจัดการสมาชิก และ 3) การบริหารจัดการแผนพัฒนาผลการวิจัยพบว่าด้านโครงสร้างวิสาหกิจชุมชนพัฒนาคุณภาพทุเรียนบ้านบาตูปูเต๊ะ (ธารโต) บริหารจัดการกลุ่มเพื่อยกระดับการบริหารจัดการโดยใช้กระบวนการ ชูรอ ในการกำหนดแกนนำและรูปแบบการปรึกษาหารือในการหาข้อสรุปและแนวทางในการดำเนินการของกลุ่มใช้กระบวนการ นาซีฮัต ในการกระชับความสัมพันธ์ของกลุ่มภายใต้แนวคิดการตักเตือนกันเพื่อให้เกิดการถ่ายทอดเจตนารมณ์ของกลุ่มจากรุ่นสู่รุ่นโดยใช้กระบวนการ มุ ฮาซาบะห์ ตรวจสอบประเมินผลการดำเนินงานที่ต่อเนื่องเพื่อประเมินความสำเร็จและค้นหาข้อผิดพลาด เพื่อป้องกันความผิดพลาดซ้ำที่อาจก่อให้เกิดการสูญเสียหรือความเสียหายใด ๆ ด้านการพัฒนาระบบสมาชิก วิสาหกิจชุมชนพัฒนาคุณภาพทุเรียนบ้านบาตูปูเต๊ะ (ธารโต) ใช้ระบบมูร็อบบีย์หรือระบบพี่เลี้ยงเพื่อขยายฐานสมาชิกเป็นกลไกที่สำคัญโดยใช้ประสบการณ์ความสำเร็จเป็นต้นแบบให้กับสมาชิกใหม่ ตลอดจนทำหน้าที่กำกับติดตามการดำเนินงานให้ได้มาตรฐานตามที่กำหนดไว้ โดยใช้รูปแบบการเรียนรู้ภายในกลุ่มสมาชิกด้วยระบบฮาลาเกาะฮฺ เป็นกลไกกระตุ้นการค้นคว้าหาความรู้ใหม่ของสมาชิก และสร้างให้สมาชิกมีส่วนร่วมในการแสดงบทบาทการเป็นผู้ถ่ายทอดองค์ความรู้และการพัฒนานวัตกรรมให้กับสมาชิกทุกระดับ

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะจากความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่าง วิสาหกิจชุมชนผู้ปลูกทุเรียน หรือ เกษตรกรผู้ปลูกทุเรียนในชุมชนถ้ำเสือ อำเภอแก่งกระจาน จังหวัดเพชรบุรี คือ เกษตรกรควรได้รับความรู้เกี่ยวกับด้านการจัดการ และการวางแผน เพื่อเพิ่มมุมมองด้านการเงิน มุมมองด้านลูกค้า มุมมองด้านกระบวนการภายใน และมุมมองด้านการเรียนรู้และการพัฒนา

บรรณานุกรม

ธนบดี พัสนา, ชัยรัตน์ วงศ์กิจรุ่งเรือง, และกนิษฐา แย้มโพธิ์ใช้. (ธันวาคม 2564). ความสัมพันธ์ระหว่างความรู้เกี่ยวกับ ทุเรียน พฤติกรรมการทำสวนทุเรียน กับคุณภาพชีวิตเกษตรกรชาวสวนทุเรียน ในเขตพื้นที่อำเภอท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี. *วารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ วไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์*, *16*(2), 65-79.

ธนิศร ยืนยง. (พฤษภาคม - สิงหาคม 2561). การมีส่วนร่วมของประชาชนที่ส่งผลต่อการพัฒนาท้องถิ่นในจังหวัดนครนายก. *วารสารมหาจุฬานาครทรรศน์*, *5*(2), 119-133.

จิราพร เปี้ยสินธุ, จารุวัจน์ สองเมือง, มะเสาวดี ไสสากา, สุมาลี กรดกลางกั้น และอรรถพล อุดลย์ศาสน์ (กรกฎาคม - ธันวาคม 2563). กลยุทธ์เพื่อยกระดับคุณภาพการบริหารจัดการวิสาหกิจชุมชนพัฒนาคุณภาพทุเรียนบ้านบา ตูปูเต๊ะ ธารโตวารสารบัณฑิตวิทยาลัย. *วารสาร AL-NUR มหาวิทยาลัยฟาฏอนี*, *15*(29), 143-160.

Allen, Louis A. (1958). *Management and organization.* New York: McGraw-Hill Inc.

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

Kaplan, R. S., & Norton, D. P. (1992, January-February). The Balanced Scorecard: Measures That Drive Performance. *Harvard Business Review, 70*(1), 71–79.

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

การจัดการการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม ชุมชนหัวบ้าน อำเภอเมืองประจวบคีรีขันธ์ จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

Cultural Tourism Management: Hua Baan Community Mueang District Prachuap Khiri Khan Province

กมลทิพย์ สุริยะฉันทนานนท์[1] และสุเชาวน์ มีหนองหว้า[2]

Kamontip Suriyachantananon[1] and Suchao Meenongwa[2]

นักศึกษา[1], อาจารย์ที่ปรึกษา[2]

วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์[1, 2]

E-mail: kamonthip.sur@rmutr.ac.th[1], suchao.mee@rmutr.ac.th[2]

บทคัดย่อ

งานวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ดังนี้ (1) เพื่อพรรณนาการจัดการการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม ชุมชนหัวบ้าน อำเภอเมืองประจวบคีรีขันธ์ จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ (2) เพื่ออธิบายความสัมพันธ์ระหว่างการจัดการการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม ชุมชนหัวบ้าน อำเภอเมืองประจวบคีรีขันธ์ จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ กับปัจจัยที่มีผลต่อการจัดการการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม และ (3) เพื่อนำเสนอแนวทางการจัดการการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมชุมชนหัวบ้าน อำเภอเมืองประจวบคีรีขันธ์ จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ดำเนินการวิจัยโดยเก็บข้อมูลจากชุมชนหัวบ้าน อำเภอเมืองประจวบคีรีขันธ์ จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ จำนวน 300 คน เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ โดยใช้แบบสอบถามในการวิธีการเก็บข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์สัมประสิทธิสหสัมพันธ์ และสมการถดถอยเชิงพหุ ผลการวิจัยประกอบด้วย (1) การจัดการการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม ชุมชนหัวบ้าน อำเภอเมืองประจวบคีรีขันธ์ จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ พบว่าในภาพรวมอยู่ในระดับมาก (2) ความสัมพันธ์ระหว่างการจัดการการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม ชุมชนหัวบ้าน อำเภอเมืองประจวบคีรีขันธ์ จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ กับปัจจัยที่มีผลต่อการจัดการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม พบว่ามีความสัมพันธ์เชิงบวก (3) ปัจจัยที่มีผลต่อการจัดการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม สามารถพยากรณ์การจัดการการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม ชุมชนหัวบ้าน อำเภอเมืองประจวบคีรีขันธ์ จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ได้ร้อยละ 72.2 ตัวแปรพยากรณ์ ได้แก่ การวางแผน ผู้นำและภาวะผู้นำ การมีส่วนร่วมตัดสินใจ การมีส่วนร่วมการดำเนินงาน และการติดตามประเมินผล

คำสำคัญ: การจัดการ การท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม ชุมชนหัวบ้าน อำเภอเมืองประจวบคีรีขันธ์ จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

Abstract

The objectives of this research are as follows: (1) to describe the management of cultural tourism in the Hua Baan community, Mueang District, Prachuap Khiri Khan Province (2) to explain the relationship between the management of cultural tourism in the Hua Baan

community, Mueang District, Prachuap Khiri Khan Province, and the factors influencing the management of cultural tourism and (3) to propose guidelines for the management of cultural tourism in the Hua Baan community, Mueang District, Prachuap Khiri Khan Province. The research was conducted by collecting data from 300 individuals in the Hua Baan community, Mueang District, Prachuap Khiri Khan Province. This is a quantitative research using questionnaires for data collection. The statistics used for data analysis included percentages, means, standard deviations, correlation coefficients, and multiple regression equations. The research results revealed the following: (1) The overall management of cultural tourism in the Hua Baan community, Mueang District, Prachuap Khiri Khan Province, was found to be at a high level. (2) There was a positive relationship between the management of cultural tourism in the Hua Baan community, Mueang District, Prachuap Khiri Khan Province, and the factors influencing cultural tourism management. (3) The factors affecting cultural tourism management were able to predict 72.2% of the management of cultural tourism in the Hua Baan community, Mueang District, Prachuap Khiri Khan Province. The predictive variables included planning, leadership and leadership qualities, decision-making participation, operational participation, and monitoring and evaluation.

Keywords: Management, cultural tourism, Hua baan community, Mueang district, Prachuap Khiri Khan Province

บทนำ

ในปัจจุบัน กระทรวงวัฒนธรรมได้ปรับบทบาทจากกระทรวงด้านสังคมสู่กระทรวงที่มีบทบาทด้านสังคมกึ่งเศรษฐกิจ โดยมุ่งเน้นการสร้างความเข้มแข็งให้แก่ระบบเศรษฐกิจฐานรากของชุมชน ผ่านการสนับสนุนอุตสาหกรรมสร้างสรรค์และการท่องเที่ยว นโยบาย OFOS (One Family One Soft Power) ของรัฐบาลมุ่งสร้างงานและรายได้ให้กับชุมชน โดยเฉพาะการใช้ทุนทางวัฒนธรรมในการพัฒนาเส้นทางท่องเที่ยวที่สะท้อนอัตลักษณ์ของแต่ละชุมชน (กระทรวงวัฒนธรรม, 2566)

โครงการต่าง ๆ ที่กระทรวงวัฒนธรรมได้ดำเนินการมีเป้าหมายเพื่อปรับเปลี่ยนค่านิยมและวัฒนธรรมของประชาชน โดยมุ่งหวังให้คนไทยมีศักยภาพสูงและสร้างความภาคภูมิใจต่ออัตลักษณ์ทางวัฒนธรรม ซึ่งจะนำไปสู่ความมั่นคงในชีวิต (กลุ่มขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ ยุทธศาสตร์ชาติ และการสร้างความสามัคคีปรองดอง (ป.ย.ป.) ในกระทรวงวัฒนธรรม, 2566) ยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี (2561-2580) ให้ความสำคัญกับการพัฒนาศักยภาพการแข่งขันด้านการท่องเที่ยว โดยเฉพาะการส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมและการสร้างสรรค์ (สำนักงานสภาพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, 2563)

จังหวัดประจวบคีรีขันธ์มีพันธกิจในการพัฒนาให้เป็นเมืองท่องเที่ยวที่มีเอกลักษณ์เป็นที่ยอมรับในระดับนานาชาติ โดยเฉพาะในชุมชนหัวบ้านซึ่งเป็นศูนย์กลางการปกครองในอดีต มีประวัติศาสตร์ที่สำคัญเกี่ยวกับสงครามโลกครั้งที่ 2 และได้รับการประกาศให้เป็นถนนสายวัฒนธรรม ซึ่งเป็น 1 ใน 11 ถนนสายวัฒนธรรม เมื่อปี พ.ศ. 2560 โดยกรมส่งเสริมวัฒนธรรม ใช้ชื่อว่า “ถนนสายวัฒนธรรมสู้ศึก” (กรมส่งเสริมวัฒนธรรม, 2560) ในปี พ.ศ. 2566 ได้รับคัดเลือกให้เป็นตลาดบกแห่งที่ 2 จากโครงการ “10 ตลาดบก 6 ตลาดน้ำ สืบสานวัฒนธรรมไทย” ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 โดยกรมส่งเสริมวัฒนธรรม กระทรวงวัฒนธรรม เพื่อพัฒนาตลาดบกสืบสานวัฒนธรรมไทยยกระดับและกระตุ้นเศรษฐกิจชุมชน สร้างอาชีพ สร้างรายได้ ให้กับชุมชนจากการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ (กรุงเทพธุรกิจ, 2566) และในปี พ.ศ. 2567 ถือเป็นช่วงเวลาสำคัญของชุมชนหัวบ้านเป็นอย่างยิ่ง เนื่องจากชุมชนหัวบ้านได้รับคัดเลือกให้เป็น 1 ใน 10 สุดยอดชุมชนต้นแบบ “เที่ยวชุมชน ยลวิถี” ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 (กระทรวงวัฒนธรรม, 2567) และด้วยชุมชนมีการอนุรักษ์สถาปัตยกรรมและวัฒนธรรมท้องถิ่นที่เป็นเอกลักษณ์ ซึ่งสามารถนำมาใช้ในการดึงดูดนักท่องเที่ยวได้ จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ได้ตระหนักถึงความสำคัญของทุนทางวัฒนธรรมที่ชุมชมมี และได้จัดสรรงบประมาณเพื่อการพัฒนาด้านการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม ภายใต้โครงการพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวที่เป็นเอกลักษณ์ของจังหวัด กิจกรรมย่อย 3 พัฒนาศักยภาพการท่องเที่ยวถนนสายวัฒนธรรมสู้ศึก ชุมชนหัวบ้าน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 โดยได้รับการบรรจุไว้ในแผนปฏิบัติราชการประจำปี จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 ซึ่งมีสำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดประจวบคีรีขันธ์เป็นหน่วยงานดำเนินการ (จังหวัดประจวบคีรีขันธ์, 2567)

อย่างไรก็ตาม แม้ว่าชุมชนจะมีการจัดตั้งคณะกรรมการและบุคลากร เพื่อจัดการการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม รวมไปถึงได้รับการสนับสนุนจากหลายภาคส่วนทั้งภาครัฐและภาคเอกชน แต่การท่องเที่ยวในชุมชนกลับไม่เป็นที่นิยมนัก ปัญหาที่สำคัญประกอบด้วยความร่วมมือของคนในชุมชน การขาดระบบขนส่งสาธารณะ และการประชาสัมพันธ์ที่ไม่ต่อเนื่องและทั่วถึง ดังนั้น ควรให้ความสำคัญกับการประสานความร่วมมือ และสร้างความรู้ความเข้าใจ นำไปสู่การตระหนักถึงคุณค่าของทุนทางวัฒนธรรมที่สามารถสร้างรายได้ให้แก่ตนเองได้ รวมถึงการส่งเสริมการท่องเที่ยวอย่างจริงจังจากภาครัฐและภาคเอกชน โดยการให้คนในชุมชนมีส่วนร่วมทุกขั้นตอนของการดำเนินงานโครงการต่าง ๆ เพื่อส่งเสริมให้คนในชุมชนมีส่วนร่วมในการดึงทุนทางวัฒนธรรมตามวิถีชีวิตที่มีเอกลักษณ์ มาใช้เป็นเครื่องมือในการดึงดูดความสนใจของนักท่องเที่ยว

เหตุผลดังกล่าวข้างต้น ผู้ศึกษาจึงต้องการศึกษา การจัดการการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม ชุมชนหัวบ้าน อำเภอเมืองประจวบคีรีขันธ์ จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ เพื่อเป็นแนวทางในการแก้ปัญหาการจัดการการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม เพื่อตอบสนองความต้องการของชุมชนและการพัฒนาการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมให้มีการบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพและยั่งยืน นำไปสู่การพัฒนาคุณภาพชีวิตให้คนในชุมชนท้องถิ่นจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ สังคม และประเทศชาติต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อพรรณนาการจัดการการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม ชุมชนหัวบ้าน อำเภอเมือประจวบคีรีขันธ์ จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

2. เพื่ออธิบายความสัมพันธ์ระหว่างการจัดการการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม ชุมชนหัวบ้าน อำเภอเมืองประจวบคีรีขันธ์ จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ กับปัจจัยที่มีผลต่อการจัดการการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม

3. เพื่อนำเสนอแนวทางการจัดการการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม ชุมชนหัวบ้าน อำเภอเมืองประจวบคีรีขันธ์ จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

การทบทวนวรรณกรรม

ความหมายของการจัดการ

การจัดการ หมายถึง กระบวนการของกลุ่มบุคคลในการปฏิบัติหน้าที่ หรือดำเนินกิจกรรมตามแนวทางที่วางแผนไว้ตามลำดับ เพื่อบรรลุผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ (กิจจา บานชื่น, 2559) โดยมีหลักดังนี้ การวางแผนการจัดองค์กร การบังคับบัญชา การประสานงาน และการควบคุม และควรมีลักษณะยืดหยุ่นสามารถปรับปรุงแก้ไขตามสถานการณ์ หรือปรับเปลี่ยนลำดับการทำงานได้เสมอ ส่งผลให้การปฏิบัติงานเกิดประสิทธิผลมากขึ้น

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการจัดการ

Louis A. Allen ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับการจัดการ โดยเน้นถึงการวางแผน การจัดองค์กร การบังคับบัญชา การประสานงาน และการควบคุม ซึ่งเป็นองค์ประกอบสำคัญในการบริหารจัดการเพื่อบรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมาย นอกจากนี้ เขายังยืนยันถึงความสำคัญของการสื่อสารและการพัฒนาทีมงาน เพื่อสร้างสภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อการทำงานร่วมกันอย่างมีประสิทธิภาพ การใช้กลยุทธ์ที่ยืดหยุ่นช่วยให้องค์กรสามารถปรับตัวได้ตามสถานการณ์ต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น (Allen, 1958)

แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม

การท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมจะเกิดขึ้นในพื้นที่ที่มีองค์ประกอบอย่างน้อย 1 ใน 4Hs ได้แก่ 1) พื้นที่ประเภทที่มีแหล่งเป็นมรดก (Heritage) ทำให้เกิดการท่องเที่ยวในทางวัฒนธรรมหรือโบราณคดี 2) พื้นที่ประเภทที่มีแหล่งความเป็นประวัติศาสตร์ (History) จะเป็นแหล่งให้เกิดการท่องเที่ยวทางวัฒนธรรมที่เป็นประวัติศาสตร์ 3) พื้นที่ประเภทที่มีปรากฏเป็นร่องรอยชุมชนการอยู่อาศัย (Habitat) เป็นองค์ประกอบที่สำคัญ สามารถเป็นแหล่งท่องเที่ยวทางวัฒนธรรมชุมชน วิถีชีวิต และ 4) พื้นที่ประเภทที่มีงานศิลปหัตถกรรม (Handicraft) จะเป็นแหล่งท่องเที่ยวทางวัฒนธรรมประเภทงานศิลปะ ประเพณี (Smith, 1996)

ความหมายของการมีส่วนร่วมของชุมชน

การมีส่วนร่วมของชุมชน เป็นกระบวนการเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนเกี่ยวข้องในการดำเนินงานพัฒนา ร่วมคิดร่วมตัดสินใจ แก้ปัญหาของตนเอง ดำเนินงานเรื่องใดเรื่องหนึ่งร่วมกัน ให้บรรลุวัตถุประสงค์ หรือนโยบายการพัฒนาที่กำหนดไว้ (อุทัย บุญประเสริฐ, 2542)

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการมีส่วนร่วมของชุมชน

Cohen and Uphoff เสนอแนวคิดเกี่ยวกับการมีส่วนร่วมของชุมชนว่าเป็นกระบวนการที่ช่วยให้ประชาชนมีส่วนร่วมในกิจกรรมการพัฒนา โดยเน้นว่าการมีส่วนร่วมนี้ไม่เพียงแต่เป็นการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจเท่านั้น แต่ยังรวมถึงการมีส่วนร่วมในกระบวนการต่าง ๆ เช่น การวางแผน การดำเนินงาน และการประเมินผล โครงสร้างและลักษณะการมีส่วนร่วมนี้ช่วยสร้างความรู้สึกของเจ้าของกิจกรรมในชุมชน นอกจากนี้ยังช่วยเพิ่มประสิทธิภาพและความยั่งยืนของโครงการพัฒนาต่าง ๆ โดยชุมชนจะมีบทบาทในการกำหนดทิศทางและวัตถุประสงค์ที่สอดคล้องกับความต้องการและปัญหาของตนเอง (Cohen & Uphoff, 1981)

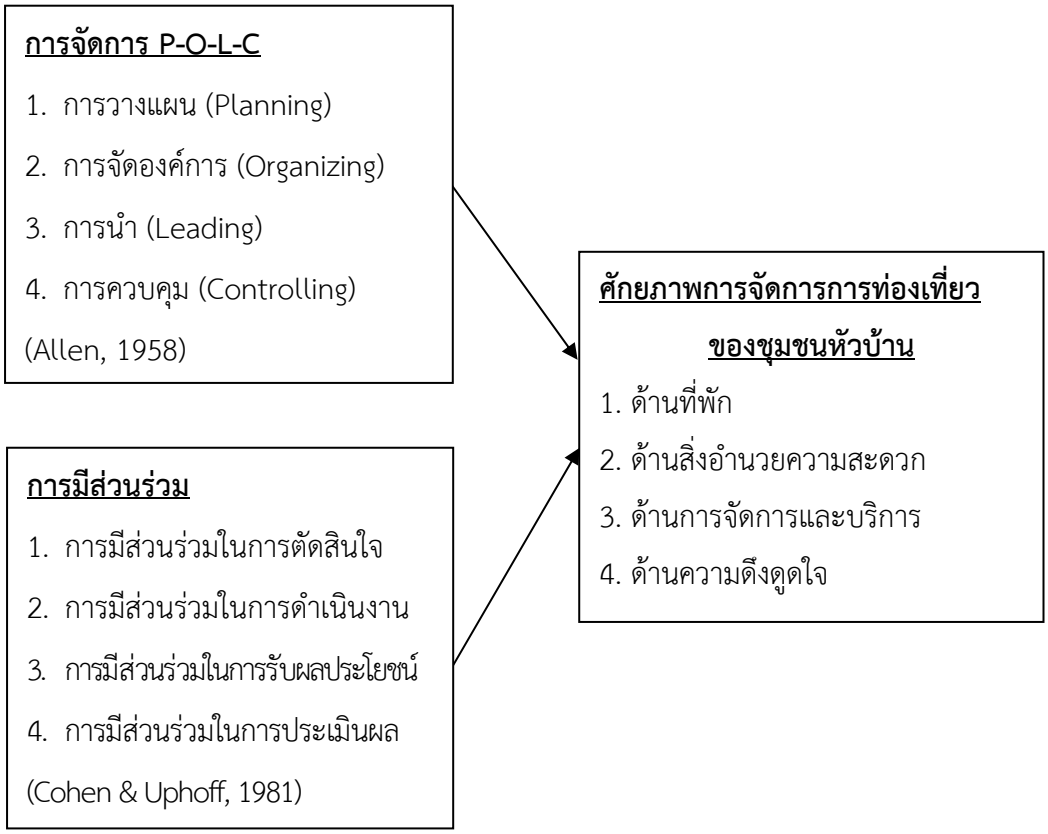
ความหมายของศักยภาพการจัดการการท่องเที่ยว

ศักยภาพการจัดการท่องเที่ยวในพื้นที่สามารถแบ่งออกเป็นหลายด้าน เช่น ด้านที่พัก ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านการจัดการและบริการ ด้านความดึงดูดใจ และด้านความสามารถในการเข้าถึงแหล่งท่องเที่ยว (Smith, 2020) โดยความเพียงพอด้านทรัพยากรสนับสนุนการปฏิบัติงาน เช่น ระบบการให้บริการสาธารณะของชุมชน เช่น รถยนต์สาธารณะ ถนน ระบบไฟฟ้า และระบบประปา ถือเป็นปัจจัยสำคัญในการอำนวยความสะดวกให้กับนักท่องเที่ยว (Jones, 2019)

แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับศักยภาพการจัดการการท่องเที่ยว

ทฤษฎีศักยภาพการจัดการการท่องเที่ยวของชุมชน เน้นการพัฒนาและการจัดการทรัพยากรที่มีอยู่ในชุมชนเพื่อเสริมสร้างประสบการณ์การท่องเที่ยวที่ดีและยั่งยืน ได้แก่ 1) ด้านที่พัก ศักยภาพในการจัดการที่พักมีคุณภาพและความหลากหลาย สามารถตอบสนองความต้องการของนักท่องเที่ยว เช่น โรงแรม โฮมสเตย์ และบริการที่พักในรูปแบบต่าง ๆ (Williams, 2018) 2) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น การขนส่ง สาธารณูปโภค และบริการพื้นฐานอื่น ๆ ที่ช่วยอำนวยความสะดวกให้นักท่องเที่ยว ซึ่งสำคัญต่อการสร้างความพึงพอใจ (Jones, 2020) 3) ด้านการจัดการและบริการ ที่มีประสิทธิภาพช่วยให้การดำเนินงานได้อย่างราบรื่น (Smith, 2019) และ 4) ด้านความดึงดูดใจ ความดึงดูดใจของแหล่งท่องเที่ยวในชุมชน เช่น วัฒนธรรมประเพณี และกิจกรรมที่น่าสนใจ มีบทบาทในการดึงดูดนักท่องเที่ยวและสร้างความประทับใจในความเป็นเอกลักษณ์ของชุมชน (Brown, 2021).

กรอบแนวคิด



รูปที่ 1 กรอบแนวคิด

ระเบียบวิธีการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ชาวบ้านในชุมชนหัวบ้าน อำเภอเมืองประจวบคีรีขันธ์ จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ จำนวน 300 คนสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์สัมประสิทธิสหสัมพันธ์ และสมการถดถอยเชิงพหุ

ผลการวิจัย

การจัดการการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม ชุมชนหัวบ้าน อำเภอเมืองประจวบคีรีขันธ์ จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ พบว่าในภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.86 ด้านที่มากที่สุด ได้แก่ ด้านความดึงดูดใจ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.01 รองลงมา ได้แก่ ด้านการจัดการและบริการ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.94 ด้านที่น้อยที่สุด ได้แก่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.57

ปัจจัยที่มีผลต่อการจัดการการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม ชุมชนหัวบ้าน อำเภอเมืองประจวบคีรีขันธ์ จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ด้านการจัดการ พบว่าในภาพรวม อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.89

ด้านที่มากที่สุด ได้แก่ การติดตามประเมินผล อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.91 รองลงมา ได้แก่ ด้านผู้นำและภาวะผู้นำ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.90 ด้านที่น้อยที่สุด ได้แก่ ด้านการวางแผน อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.86

ปัจจัยที่มีผลต่อการจัดการการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม ชุมชนหัวบ้าน อำเภอเมืองประจวบคีรีขันธ์ จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ด้านการมีส่วนร่วม พบว่าในภาพรวม อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.90 ด้านที่มากที่สุด ได้แก่ การมีส่วนร่วมในการรับผลประโยชน์ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.99 รองลงมา ได้แก่ การมีส่วนร่วมในการดำเนินงาน อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.91 ด้านที่น้อยที่สุด ได้แก่ การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.83

การทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 การจัดการการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม ชุมชนหัวบ้าน อำเภอเมืองประจวบคีรีขันธ์ จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ อยู่ในระดับปานกลาง พบว่า การจัดการการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม ชุมชนหัวบ้าน อยู่ในระดับมาก จึงปฏิเสธสมมติฐานศูนย์ และยอมรับสมมติฐานแย้งว่า การจัดการการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม ชุมชนหัวบ้าน อำเภอเมืองประจวบคีรีขันธ์ จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ อยู่ในระดับมาก

สมมติฐานที่ 2 ความสัมพันธ์ระหว่างการจัดการการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม ชุมชนหัวบ้าน อำเภอเมืองประจวบคีรีขันธ์ จังหวัดประจวบคีรีขันธ์กับปัจจัยที่มีผลต่อการจัดการการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม ไม่เป็นเชิงบวก ผลการทดสอบพบว่า ความสัมพันธ์เป็นเชิงบวก จึงปฏิเสธสมมติฐานศูนย์ และยอมรับสมมติฐานแย้งว่า ความสัมพันธ์ระหว่างการจัดการการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม ชุมชนหัวบ้าน อำเภอเมืองประจวบคีรีขันธ์ จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ กับปัจจัยที่มีผลต่อการจัดการการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมเป็นเชิงบวก

สมมติฐานที่ 3 ปัจจัยที่มีผลต่อการจัดการการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม สามารถพยากรณ์และนำเสนอแนวทางการจัดการการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม ชุมชนหัวบ้าน อำเภอเมืองประจวบคีรีขันธ์ จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ผลการทดสอบพบว่า ปัจจัยที่มีผลปัจจัยที่มีผลต่อการจัดการการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม สามารถพยากรณ์และนำเสนอแนวทางการจัดการการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม ชุมชนหัวบ้าน อำเภอเมืองประจวบคีรีขันธ์ ได้ร้อยละ 72.2 โดยมีตัวแปรพยากรณ์ ได้แก่ การวางแผน ผู้นำและภาวะผู้นำ การมีส่วนร่วมตัดสินใจ การมีส่วนร่วมดำเนินการ และการติดตามประมวลผล

การอภิปรายผล

การจัดการการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม ชุมชนหัวบ้าน อำเภอเมืองประจวบคีรีขันธ์ จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ อยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับเจษฎา ความคุ้นเคย และชวลีย์ ณ ถลาง (2565) ได้ศึกษาเรื่อง แนวทางการจัดการการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมตามอัตลักษณ์ของกลุ่มจังหวัดภาคกลางปริมณฑล ผลการวิจัยพบว่า ศักยภาพการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมของกลุ่มจังหวัดภาคกลางปริมณฑล มีเอกลักษณ์ และมีความงดงามทางศิลปวัฒนธรรม โดยชุมชนมีความสัมพันธ์กันสูง สามารถเข้าถึงได้สะดวก

มีความปลอดภัยและมีกิจกรรมการท่องเที่ยวในแหล่งวัฒนธรรม รวมทั้งมีการดูแลรักษาสภาพและ ฟื้นฟูแหล่งท่องเที่ยว และการก่อตั้งองค์กรหรือโครงการอนุรักษ์แหล่งท่องเที่ยว และสิริวิชญา คำชมภู (2564) ได้ศึกษาเรื่อง แนวทางการพัฒนาการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมของจังหวัดบุรีรัมย์ในฐานะเมืองรอง ผลการวิจัยพบว่า บุรีรัมย์มีศักยภาพมากพอที่จะพัฒนาให้เป็นเมืองรองเป้าหมายทางด้านการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม เพราะบุรีรัมย์ได้ถูกกำหนดให้อยู่เขตการพัฒนาการท่องเที่ยว อารยธรรมอีสานใต้ และมีความโดดเด่นของทรัพยากรการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมหลักที่เป็นสถาปัตยกรรมแบบปราสาทหิน ของอาณาจักรขอมโบราณ แหล่งท่องเที่ยวที่มีคุณค่าทางประวัติศาสตร์ วัฒนธรรม และสังคมของเมืองบุรีรัมย์มีอยู่จริงจับต้องได้ มีประวัติศาสตร์ เรื่องราววิถีชีวิตของชุมชนเพื่อการศึกษาเรียนรู้บนพื้นฐานของความรับผิดชอบ และการอนุรักษ์ มรดกทางวัฒนธรรมโดยชุมชนในท้องถิ่นมีส่วนร่วมในการบริหารจัดการการท่องเที่ยวบุรีรัมย์ มีการอาศัยอยู่รวมกันของ 4 กลุ่มชาติพันธุ์ใหญ่ ซึ่งทำให้มีวัฒนธรรม ประเพณีที่หลากหลาย นอกจากนี้บุรีรัมย์ยังมีผู้นำที่มีความพร้อมในการพัฒนาจังหวัดอย่างต่อเนื่อง เพื่อการรองรับจำนวนนักท่องเที่ยวที่เพิ่มมากขึ้น และมีการพัฒนาระบบคมนาคมของจังหวัดเพื่อความ สะดวกให้ผู้ที่เดินทางมาท่องเที่ยว

ความสัมพันธ์ระหว่างการจัดการการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม ชุมชนหัวบ้าน อำเภอเมืองประจวบคีรีขันธ์ จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ กับ ปัจจัยที่มีผลต่อการจัดการการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม ไม่เป็นเชิงบวก ผลการทดสอบพบว่า ความสัมพันธ์เป็นเชิงบวก สอดคล้องกับสุเทพ สุดเอี่ยม และคณะ (2561) ได้ศึกษาเรื่อง การท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมในจังหวัดสุราษฎร์ธานี เพื่อการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน ผลการวิจัยพบว่า พฤติกรรมการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมในจังหวัดสุราษฎร์ธานี โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก รองลงมาคือด้านความประทับใจ มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ส่วนด้านการแลกเปลี่ยนทางวัฒนธรรมมีค่าเฉลี่ยต่ำสุดระดับมาก การจัดการการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมในจังหวัดสุราษฎร์ธานีเพื่อการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน ประกอบด้วย 4 ด้าน คือ ด้านการสร้างสิ่งดึงดูดใจนักท่องเที่ยว ด้านการจัดกิจกรรมการ ท่องเที่ยว ด้านการบริหารจัดการ และด้านการมีส่วนร่วมของชุมชนท้องถิ่น ในแต่ละเส้นทางการท่องเที่ยวประกอบด้วย แผนที่ท่องเที่ยวและรายละเอียดของเส้นทางท่องเที่ยว เช่น แหล่งท่องเที่ยว ข้อมูลแหล่งท่องเที่ยว กิจกรรมการท่องเที่ยว จุดพักรับประทานอาหาร และจุดพักแรม และสโรชา อมรพงษ์มงคล (2561) ได้ศึกษาเรื่อง การจัดการการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมในมิติความจริงแท้ และการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ กรณีศึกษา: เมืองมัลลิกา ร.ศ.124 จังหวัดกาญจนบุรี จากผลการศึกษาพบว่า การจัดการของเมือง มัลลิกามีข้อเด่นในด้านของการจัดการองค์กรและการควบคุมแต่ยังขาดการจัดการด้านการวางแผนและการเป็นผู้นำ

ปัจจัยที่มีผลปัจจัยที่มีผลต่อการจัดการการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม สามารถพยากรณ์และนำเสนอแนวทางการจัดการการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม ชุมชนหัวบ้าน อำเภอเมืองประจวบคีรีขันธ์ ได้ร้อยละ 72.2 โดยมีตัวแปรพยากรณ์ ได้แก่ การวางแผน ผู้นำและภาวะผู้นำ การมีส่วนร่วมตัดสินใจ การมีส่วนร่วมดำเนินการ และการติดตามประมวลผล สอดคล้องกับสราวรรณ์ เรืองกัลปวงศ์ และอรรนพ เรืองกัลปวงศ์ (2558) ได้ศึกษาเรื่องการจัดการการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมแบบมีส่วนร่วมของชุมชนเกาะเกร็ด อำเภอปากเกร็ด

จังหวัดนนทบุรี ผลการวิจัยพบว่า 1) ปัจจัยสภาพแวดล้อมในภาพรวมอยู่ในระดับมาก 2) ปัจจัยภาวะผู้นำในภาพรวมอยู่ในระดับมาก 3) การจัดการการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมแบบมีส่วนร่วมของชุมชนในภาพรวมอยู่ในระดับมาก 4) ปัจจัยที่ส่งผลต่อการจัดการการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมแบบมีส่วนร่วม ได้แก่ ด้านการสร้างแรงบันดาลใจ ด้านการมีอิทธิพลอย่างมีอุดมการณ์ และด้านการกระตุ้นทางปัญญา โดยปัจจัยทั้ง 3 ด้านอธิบายการผันแปรของการจัดการการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมแบบมีส่วนร่วมของชุมชนเกาะเกร็ด อำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี ได้ร้อยละ 69.1 และสอดคล้องกับสรวัทธ์ รุ่งเรือง (2562) ได้ศึกษาเรื่อง ความสำเร็จของการนำนโยบายการจัดการการท่องเที่ยวเมืองรอง กรณีศึกษาการจัดการทรัพยากรการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม อำเภอบ้านแหลม จังหวัดเพชรบุรี ผลการวิจัยพบว่า ความสำเร็จของการนำนโยบายไปปฏิบัติ ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จของการนำนโยบายไปปฏิบัติ มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จของการนำนโยบาย และปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จของการนำนโยบายไปปฏิบัติ พยากรณ์ความสำเร็จของการนำนโยบายการจัดการท่องเที่ยวเมืองรองกรณีศึกษาการจัดการทรัพยากรการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมของอำเภอบ้านแหลม จังหวัดเพชรบุรี ได้ร้อยละ 50.2

ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

1. ศักยภาพการจัดการการท่องเที่ยวของชุมชนหัวบ้าน ฯ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก เรื่องความเพียงพอและคุณภาพของรถยนต์สาธารณะ เหมาะสม กับการให้บริการนักท่องเที่ยว มีค่าเฉลี่ยต่ำกว่าปัจจัยอื่น จึงเสนอแนะให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง สนับสนุนงบประมาณ และปรับปรุงโครงสร้างพื้นฐาน ระบบขนส่งสาธารณะ รวมถึงสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ให้คลอบคลุมและเพียงพอต่อการรองรับนักท่องเที่ยว ทำการสำรวจความต้องการของนักท่องเที่ยวและชุมชน เพื่อประเมินปริมาณและประเภทของการบริการที่จำเป็นและระบุสาเหตุของความไม่เพียงพอ เช่น จำนวนรถยนต์ที่มีอยู่ สภาพรถ ความสามารถในการให้บริการในช่วงเวลาที่มีนักท่องเที่ยวสูง โดยการเพิ่มจำนวนและความหลากหลายของรถยนต์ สำรวจความเป็นไปได้ในการเพิ่มจำนวนรถยนต์สาธารณะ เช่น การร่วมมือกับผู้ประกอบการท้องถิ่น และให้บริการที่หลากหลาย เสนอให้มีบริการประเภทต่าง ๆ เช่น รถตู้ รถจักรยาน หรือบริการเช่ารถ เพื่อให้ตรงตามความต้องการของนักท่องเที่ยว สร้างความร่วมมือกับชุมชน ส่งเสริมให้ชาวบ้านเข้ามามีส่วนร่วมในการให้บริการ เช่น การขับรถหรือเป็นคนกลางในการจัดการ และสนับสนุนธุรกิจท้องถิ่นในการให้บริการรถยนต์สาธารณะ รวมไปถึงพัฒนาคุณภาพการบริการอบรมผู้ขับขี่ จัดฝึกอบรมเพื่อพัฒนาทักษะการบริการและการสร้างประสบการณ์ที่ดีให้กับนักท่องเที่ยว ปรับปรุงสภาพรถยนต์ ตรวจสอบและบำรุงรักษารถยนต์ให้มีความสะอาดและปลอดภัยอยู่เสมอ ตลอดจนปรับปรุงระบบการจัดการ สร้างระบบจองล่วงหน้า ใช้เทคโนโลยีในการสร้างระบบจองรถออนไลน์เพื่อให้ผู้ใช้บริการสามารถจองได้ง่ายและสะดวก

2. ปัจจัยที่มีผลต่อการจัดการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมด้านการจัดการ เรื่องการวางแผน ในห้อข้อชุมชนมีแผนการอำนวยความสะดวกอย่างใดอย่างหนึ่งหรือหลายอย่าง ได้แก่ สถานที่พัก อาหาร มัคคุเทศก์

มีค่าเฉลี่ยต่ำกว่าปัจจัยอื่น สะท้อนถึงคุณภาพหรือการบริการที่ยังไม่มีประสิทธิภาพ จึงต้องพัฒนาแผนการอำนวยความสะดวกให้มีประสิทธิภาพ และสามารถตอบสนองต่อความต้องการของนักท่องเที่ยว โดยสร้างความรู้และทักษะในการเป็นเจ้าภาพที่ดี เพื่ออำนวยความสะดวก สามารถให้ความรู้ และดูแลนักท่องเที่ยวได้ พัฒนาและปรับปรุงที่พักให้ได้รับความสะดวกสบาย ส่งเสริมการจัดการร้านอาหารให้มีความสะอาดและปลอดภัย ตลอดจนนำเสนออาหารพื้นถิ่นที่เป็นเอกลักษณ์

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1. พัฒนาด้านการวางแผน ควรมีการวางแผนที่ชัดเจน เน้นการสร้างความเข้าใจ คำนึงถึงความต้องการของชุมชนและนักท่องเที่ยว ควรร่วมมือกับภาคส่วนต่าง ๆ นอกจากนี้ควรมีการวางแผนที่ยั่งยืนเพื่อป้องกันผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นกับชุมชนในระยะยาว

2. ควรมีการพัฒนาผู้นำท้องถิ่นให้มีภาวะผู้นำที่สามารถบริหารจัดการ สามารถนำชุมชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยการฝึกอบรมให้ผู้นำมีทักษะ ด้านการจัดการ การสื่อสาร และการแก้ไขปัญหาเพื่อให้สามารถทำงานได้อย่างราบรื่น

3. เสริมสร้างแนวทางการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ เปิดโอกาสให้คนในชุมชนได้มีส่วนร่วมในทุกกระบวนการ เพื่อสร้างความโปร่งใสและความรับผิดชอบร่วมกัน เปิดพื้นที่รับฟังความคิดเห็นและมีส่วนร่วมในการตัดสินใจเรื่องที่ส่งผลต่อวิถีชีวิตของตนเอง จะช่วยสร้างความเชื่อมั่นและความรู้สึกเป็นเจ้าของร่วมกัน

4. ควรสนับสนุนให้คนในชุมชนมีส่วนร่วมในการดำเนินการจัดการการท่องเที่ยว เช่น การจัดการแหล่งท่องเที่ยว การจัดการทรัพยากรทางวัฒนธรรม และการเป็นมัคคุเทศก์ท้องถิ่น เพื่อให้มีส่วนร่วมในกระบวนการทั้งหมด และได้รับประโยชน์โดยตรงจากการท่องเที่ยว

5. ควรมีระบบการติดตามและประเมินผลการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง โดยจัดตั้งกลุ่มติดตามผลหรือคณะกรรมการจากทั้งหน่วยงานและชุมชน เพื่อประเมินความสำเร็จ และผลกระทบของการท่องเที่ยว รวมถึงปรับปรุงให้เหมาะสมกับสถานการณ์ และควรเป็นระบบที่เปิดเผยและโปร่งใส เพื่อสร้างความมั่นใจให้กับทุกฝ่าย

ข้อเสนอแนะการทำวิจัยต่อไป

1. ควรศึกษาประเด็นเรื่องความยั่งยืนของการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมในระยะยาว โดยเน้นการประเมินว่าชุมชนมีความพร้อมในการรักษาทรัพยากรทางวัฒนธรรมและธรรมชาติอย่างไร ศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม การวิเคราะห์วิธีการสร้างสมดุลระหว่างการอนุรักษ์และการพัฒนา รวมถึงการป้องกันการทำลายสิ่งแวดล้อม และการเปลี่ยนแปลงทางวัฒนธรรม

2. ควรศึกษาประเด็นเรื่องความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่เคยมาท่องเที่ยว จะช่วยให้เข้าใจถึงปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจ และมีแนวโน้มที่จะกลับมาท่องเที่ยวในชุมชนอีก ซึ่งจะทำให้เข้าใจปัจจัยนั้น ๆ และสามารถนำไปปรับปรุงการจัดการท่องเที่ยว การบริการ และประสบการณ์การท่องเที่ยวให้ตรงกับความคาดหวังของนักท่องเที่ยว

บรรณานุกรม

กรมส่งเสริมวัฒนธรรม. (2560, 5 มิถุนายน). *“สู้ศึก คึกคัก” ถนนสายวัฒนธรรมที่บอกเล่าเรื่องราวมรดกวัฒนธรรมท้องถิ่น*. ข่าวประชาสัมพันธ์. http://www.culture.go.th/culture_th/ewt_news.php?nid=1847&filename=i

กระทรวงวัฒนธรรม. (2567, 22 สิงหาคม). *ข่าวดี! วธ.ประกาศ 10 สุดยอดชุมชนต้นแบบ “เที่ยวชุมชน ยลวิถี" ปีที่ 4.* ข่าวเด่น วธ. https://www.m-culture.go.th/th/db_115_mculture_th60_11/77386

กรุงเทพธุรกิจ. (2566, 2 ตุลาคม). คุณภาพ*เที่ยว'ตลาดสู้ศึกคึกคัก'ประจวบคีรีขันธ์ เส้นทางสมัยสงครามโลกครั้งที่ 2. https://www.bangkokbiznews.com/health/social/1091503*

กลุ่มขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ ยุทธศาสตร์ชาติ และการสร้างความสามัคคีปรองดอง (ป.ย.ป.) ในกระทรวงวัฒนธรรม. (2566). *แผนปฏิบัติราชการ ระยะ 5 ปี (พ.ศ. 2566 - 2570) ของกระทรวงวัฒนธรรม*. (ม.ป.ท.). https://stg.m-culture.go.th/th/annual-action-plan

กิจจา บานชื่น. (2559). *หลักการจัดการ*. กรุงเทพมหานคร: ซีเอ็ดยูเคชั่น.

จังหวัดประจวบคีรีขันธ์. (2567). *แผนปฏิบัติราชการประจำปีของจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567*. แผนพัฒนาจังหวัด. https://www.prachuapkhirikhan.go.th/_2018/news_project.

เจษฎา ความคุ้นเคย และชวลีย์ ณ ถลาง. (กันยายน - ธันวาคม 2565). แนวทางการจัดการการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมตามอัตลักษณ์ ของกลุ่มจังหวัดภาคกลางปริมณฑล. *วารสารบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์, 16*(3), 47-48.

สรวัทธ์ รุ่งเรือง. (2562). *ความสำเร็จของการนำนโยบายการจัดการการท่องเที่ยวเมืองรอง กรณีศึกษาการจัดการทรัพยากรการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม อำเภอบ้านแหลม จังหวัดเพชรบุรี* [วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, ไม่ได้ตีพิมพ์]. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์

สราวรรณ์ เรืองกัลปวงศ์ และอรรนพ เรืองกัลปวงศ์. (2558). *รายงานการวิจัยเรื่องการจัดการการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมแบบมีส่วนร่วมของชุมชนเกาะเกร็ด อำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี.* กรุงเทพมหานคร: สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต

สโรชา อมรพงษ์มงคล. (2561). *การจัดการการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมในมิติความจริงแท้ และการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ กรณีศึกษา: เมืองมัลลิกา ร.ศ.124 จังหวัดกาญจนบุรี* [วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปะศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์]. TU Digital Collections. https://digital.library.tu.ac.th/tu_dc/frontend/Info/item/dc:148846

สำนักงานสภาพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. (2563, 8 มีนาคม). *แผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ (พ.ศ. 2566 - 2580) (ฉบับแก้ไขเพิ่มเติม).* http://nscr.nesdc.go.th/wp-content/uploads/2023/03/masterplan_updated2023_080363.pdf

สิริวิชญา คำชมภู. (2564). *แนวทางการพัฒนาการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมของจังหวัดบุรีรัมย์ในฐานะเมืองรอง.* [วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยพะเยา], University of Phayao Digital Collections. https://updc.up.ac.th/handle/123456789/802

สุเทพ สุดเอี่ยม, สุภาภรณ์ โสภา, สุขอุษา นุ่นทอง และอำพล ปุญญา. (2561). การท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมในจังหวัดสุราษฎร์ธานีเพื่อการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน [รายงานการวิจัย มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย]. DSpace JSPUI. http://mcuir.mcu.ac.th:8080/jspui/handle/123456789/378

อุทัย บุญประเสริฐ. (2542). *การมีส่วนร่วมของชุมชนในการพัฒนาท้องถิ่น*. กรุงเทพฯ: สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ.

Brown, T. (2021). *Community tourism: Enhancing local experiences*. New York, NY: Routledge.

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

Jones, A. (2019). *Community tourism development: A comprehensive guide*. New York, NY: Springer.

Jones, A. (2020). *Facilities and services in tourism management*. London: Sage Publications.

Louis A. Allen. (1958). *Management and organization*. New York: McGraw-Hill Inc.

Smith, J. (2019). *Effective management in the tourism sector*. Boston, MA: Pearson.

Smith, J. (2020). *Tourism management: Principles and practices*. London: Routledge.

Smith, V. L. (1996). Indigenous tourism: The four Hs. In I. R. B. T. H. (Eds.) (Ed.), *Tourism and indigenous people*. London: International Thomson Business Press.

Williams, R. (2018). *The hospitality and tourism industry: A comprehensive guide*. Oxford: Oxford University Press.

การจัดการการให้บริการน้ำประปาในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลเกาะหลัก อำเภอเมืองประจวบคีรีขันธ์ จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

Management of Water Supply Services in the Area of the Koh Lak Sub-District Administration Organization Prachuap Khiri Khan City Prachuap Khiri Khan Province

ปวิธ ทับแพ[1] และสุเชาวน์ มีหนองหว้า[2]

Prawit Thappae[1] and Suchao Meenongwah[2]

นักศึกษา หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต[1]

อาจารย์ประจำ หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต[2]

วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์[1, 2]

E-mail: Prawit.Tha@rmutr.ac.th[1]

บทคัดย่อ

งานวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ดังนี้ (1) เพื่อประเมินการจัดการ การให้บริการน้ำประปาในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลเกาะหลัก อำเภอเมืองประจวบคีรีขันธ์ จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ (2) เพื่ออธิบายความสัมพันธ์ระหว่างการจัดการ การให้บริการน้ำประปา ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลเกาะหลัก อำเภอเมืองประจวบคีรีขันธ์ จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ กับปัจจัยที่มีผลต่อการจัดการ คุณภาพการให้บริการสาธารณะเป็นอย่างไร (3) เพื่อนำเสนอแนวทางการจัดการ การให้บริการน้ำประปา ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลเกาะหลัก อำเภอเมืองประจวบคีรีขันธ์ จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือ ในการเก็บรวบรวมข้อมูล กลุ่มตัวอย่างคือ ประชาชนในเขตพื้นที่ องค์การบริหารส่วนตำบลเกาะหลัก จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ จำนวน 300 คน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ สถิติร้อยละ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าเฉลี่ย การวิเคราะห์สหสัมพันธ์เพียรสันสมการ ถดถอยเชิงพหุผลการวิเคราะห์พบว่า (1) การจัดการ การให้บริการน้ำประปา ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลเกาะหลัก อำเภอเมืองประจวบคีรีขันธ์ จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ อยู่ในระดับปานกลาง (2) ความสัมพันธ์ระหว่าง การจัดการการให้บริการน้ำประปา ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลเกาะหลัก อำเภอเมืองประจวบคีรีขันธ์ จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ กับปัจจัยที่มีผลต่อการจัดการ คุณภาพการให้บริการสาธารณะ ไม่เป็นเชิงบวก (3) ปัจจัยที่มีผลต่อการจัดการ การให้บริการน้ำประปา และนำเสนอการจัดการ การให้บริการน้ำประปาในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลเกาะหลัก อำเภอเมืองประจวบคีรีขันธ์ จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ พบว่าปัจจัยที่มีผลต่อการจัดการ การบริการน้ำประปา สามารถพยากรณ์การจัดการ การบริการน้ำประปา ได้ร้อยละ 39.4 โดยมีตัวแปรที่มีอำนาจการพยากรณ์ ประกอบด้วย การวางแผน การร่วมตัดสินใจ การร่วมดำเนินการและการจัดการองค์การ

คำสำคัญ: การจัดการ การบริการน้ำประปาในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลเกาะหลัก อำเภอเมืองประจวบคีรีขันธ์ จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

Abstract

The objectives of this study are as follows: (1) To evaluate the management of water supply services in the Koh Lak Sub-district Administrative Organization. (2) To explain the relationship between the management of water supply services in the Koh Lak Sub-district Administrative Organization. (3) To present guidelines for the management of water supply services in the area of Koh Lak Sub-district Administrative Organization. Mueang Prachuap Khiri Khan District, Prachuap Khiri Khan ProvinceThis research is a quantitative research. Use questionnaires as a tool to collect data. The sample group is people in the area of the Koh Lak Sub-district Administrative Organization, Prachuap Khiri Khan Province. The statistics used in the data analysis included statistics, percentages, standard deviations, Mean Correlation Analysis Pearson Multiple regression equationsThe results of the analysis showed that (1) the management and provision of water supply services in the Koh Lak Sub-district Administrative Organization area. Mueang Prachuap Khiri Khan District, Prachuap Khiri Khan Province is at a moderate level. (2) The relationship between the management and provision of water supply services in the Koh Lak Sub-district Administrative Organization Mueang Prachuap Khiri Khan District, Prachuap Khiri Khan Province and the factors affecting The management of the quality of public services is not positive. (3) Factors affecting management. Water Supply Service and Presentation Management of Water Supply Service in Koh Lak Sub-district Administrative Organization Mueang Prachuap Khiri Khan District, Prachuap Khiri Khan Province It was found that the factors affecting the management of Water supply services can forecast management. Water supply services were 39.4 percent, with variables with forecasting power including: planning Decision-making Collaboration and Organizational Management.

Keywords: Management of water supply services in the area of Koh Lak Sub-district administration, Organization Mueang Prachuap Khiri Khan District, Prachuap Khiri Khan Province

บทนำ

ปัญหาและความสำคัญของปัญหา

ปัจจุบันทรัพยากรน้ำในประเทศไทย ต้องประสบปัญหาทั้งด้านปริมาณน้ำ ส่งผลให้ประชาชน ในพื้นที่ห่างไกล อาจได้รับผลกระทบจากปัญหา ดังกล่าวกระทรวงมหาดไทยในฐานะที่มีอำนาจหน้าที่ ในการกำกับดูแลการประปานครหลวง และการประปาส่วนภูมิภาค ซึ่งเป็นรัฐวิสาหกิจในสังกัดที่มีภารกิจ ในการให้บริการน้ำประปาสาธารณูปโภค ที่สำคัญยิ่งต่อการดำรงชีวิต ของพี่น้องประชาชนจึงได้นำนโยบาย ของรัฐบาลที่ให้

ความสำคัญ กับการบริหารจัดการทรัพยากรน้ำการลด ความเหลื่อมล้ำของสังคม และการสร้างโอกาสการเข้าถึงบริการของรัฐ มาสู่การปฏิบัติอย่างเป็นรูปธรรม โดยการพัฒนาการให้บริการน้ำประปา ให้มีน้ำเพียงพอทั่วถึงทุกพื้นที่ เพื่อให้ประชาชนได้ใช้น้ำประปา ที่สะอาดและปลอดภัย เพื่อความอยู่ดีมีสุขของคนไทยทุกคน

พื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลเกาะหลัก เป็นตำบลหนึ่งในอำเภอเมืองประจวบคีรีขันธ์ จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ปัจจุบันตั้งอยู่ ณ เลขที่ 196 บ้านหนองขาม ถนนเพชรเกษม - หนองขาม หมู่ที่ 3 จำนวนหมู่บ้าน 11 หมู่บ้านคือบ้านหนองกก, บ้านหนองหูช้าง, บ้านหนองขาม, บ้านหนองบัว, บ้านดอนทราย, บ้านทุ่งเคล็ด, บ้านหนองไม้แก่น, บ้านหนองแก, บ้านมะขามโพรง, บ้านดอนเหียง, บ้านหนองกะเพรา ด้วยนโยบายการบริหารงาน ขององค์การบริหารส่วนตำบลเกาะหลัก ด้านการพัฒนา ด้านโครงสร้างพื้นฐาน ความปลอดภัย ความเป็นระเบียบเรียบร้อย และความสงบอย่างยั่งยืน มีนโยบายที่สำคัญที่จะจัดให้มีสิ่งสาธารณูปโภค สาธารณูปการ และโครงสร้างพื้นฐานที่จำเป็นสำหรับ หมู่บ้านอย่างทั่วถึงเพียงพอ และมีมาตรฐานสามารถใช้ประโยชน์ ได้อย่างถาวรตั้งแต่เส้นทางคมนาคม แหล่งน้ำไฟฟ้า ประปา ระบบระบายน้ำ โดยเน้นโครงการที่จะดำเนินการ ได้เมื่อมีงบประมาณเพียงพอ และโครงการขนาดใหญ่ที่ต้องขอรับการสนับสนุน จากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และโครงการที่จำเป็นเร่งด่วน ซึ่งไม่ได้คาดการณ์ไว้ล่วงหน้า เช่น เมื่อเกิดเหตุอุทกภัย วาตภัย และอัคคีภัย เพื่อเป็นการแก้ไขปัญหา ความเดือดร้อนของประชาชน และให้ประชาชนได้รับความสะดวก มีความปลอดภัยในชีวิต และทรัพย์สินซึ่งโดยทั่วไป แล้วจะมีเพียง 3 หมู่บ้าน ที่เป็นประปาส่วนภูมิภาค ที่เหลือจะเป็นประปาหมู่บ้าน มีระบบการจัดการน้ำประปา ได้ทำการต่อท่อน้ำประปาดิบ ให้แต่ละครัวเรือนมีการตรวจสอบ ระบบท่อน้ำประปาอยู่เป็นประจำ เพื่อให้แน่ใจว่าน้ำที่เดินไปตามท่อ นั้นเพียงพอต่อการใช่ของครัวเรือน (องค์การบริหารส่วนตำบลเกาะหลัก) ด้านที่พักอาศัยสถานประกอบการ ร้านค้าจำนวนมากในปัจจุบัน การผลิตน้ำประปา ไม่สามารถให้บริการน้ำประปา ได้เพียงพอ ต่อความต้องการของผู้ใช้น้ำ เนื่องจากประสบปัญหาการขาดแคลนน้ำ เพื่อจะนำมาใช้ในครัวเรือน การผลิตน้ำประปา ปัญหากำลังผลิตไม่เพียงพอ ความต้องการของประชาชน การอุดหนุนงบประมาณ จากรัฐบาลไม่เพียงพอ บุคลากรที่มีความชำนาญ เฉพาะด้านมีไม่เพียงพอ เนื่องจากอัตราค่าจ้างไม่จูงใจ มีระบบค่าตอบแทนต่ำ การดำเนินงานของการประปาไม่คล่องตัว เนื่องจากมีกฎระเบียบที่ใช้ปฏิบัติ เช่นเดียวกับภาคราชการ ปัญหาปริมาณน้ำสูญเสียอยู่ในเกณฑ์สูงระบบท่อส่งน้ำเก่า การวางท่อจ่ายน้ำใหม่ ให้ชุมชนไม่สามารถดำเนินการด้ในคราวเดียวกัน ต้องทยอยเปลี่ยน เพื่อให้มีผลกระทบต่อผู้ใช้น้ำ เดิมน้อยที่สุดกระบวนการลดการสูญเสียน้ำ จึงเป็นภาระหนักการประปามีท่อเก่า เป็นจำนวนมาก ประกอบกับจำนวนพนักงาน ไม่พอกับการบำรุงรักษาท่อจ่ายน้ำ สอดคล้องกับปัญหาของงานประปา ในพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลเกาะหลัก ที่พบว่าการประปาองค์การบริหารส่วนตำบลเกาะหลัก ประสบปัญหาด้านบุคลากร ในการปฏิบัติงานมีน้อย ทำให้ภาระงานตกอยู่ที่พนักงานมากเกินไป การให้บริการที่จุดรับบริการชำระค่าบริการ มีช่องให้บริการน้อยทำให้การชำระค่าบริการบางครั้ง ยังต้องรอคิวนานขาด การดูแลเอาใจใส่จากพนักงาน ที่ให้บริการอีกทั้ง ยังรับแจ้งปัญหาเกี่ยวกับน้ำประปา ได้รับการตอบรับช้าการ ซ่อมแซมจุดที่ชำรุดล่าช้า ทำให้น้ำไม่เพียงพอต่อการอุปโภค และบริโภค เนื่องจากพนักงานบางท่าน ยังขาดความชำนาญ ในการซ่อมบำรุงงานประปา ดังนั้นจากปัญหาดังกล่าว จะเห็น

ได้ว่าปัญหาที่เกิดขึ้นมีความสอดคล้องกับงานประปาใน พื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลเกาหลัก อำเภอเมืองประจวบคีรีขันธ์ จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ซึ่งควรมีปรับปรุงการบริการ ให้มีระบบการบริการที่ดี เพื่อให้เกิดการขับเคลื่อนนโยบาย และนำไปปฏิบัติได้อย่างมีประสิทธิภาพ เกิดประโยชน์สูงสุดต่อประชาชน ในฐานะผู้วิจัยจึงเห็นความจำ เป็นที่จะศึกษาการจัดการการ ให้บริการของงานประปาในพื้นที่ องค์การบริหารส่วนตำบลเกาะหลัก อำเภอเมืองประจวบคีรีขันธ์ จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ เพื่อจะได้พัฒนาและปรับปรุงการจัดการ การให้บริการ ได้แก่ความเป็นรูปธรรม ของบริการความเชื่อถือไว้วางใจ ได้การตอบสนองการให้ความเชื่อมั่น และการรู้จักเข้าใจของงานประปา ในพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลเกาะหลัก อำเภอเมืองประจวบคีรีขันธ์ จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ เพื่อให้สามารถอำนวยการให้บริการ แก่ผู้มารับบริการด้วยความยุติธรรม และเสมอภาค จนทำให้ผู้มารับบริการรู้สึกเชื่อถือไว้วางใจ และมีความเชื่อมั่นที่ จะมารับบริการจากงานประปาในพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลเกาะหลัก อำเภอเมืองประจวบคีรีขันธ์ จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ซึ่งจะช่วยขจัดปัญหาความเดือดร้อน ของผู้มารับบริการให้ดีขึ้น ลดขั้นตอนการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ เพื่อความสะดวกของผู้มารับบริการ ในทุกครั้งที่มารับบริการ และตอบสนองความต้องการของประชาชน ได้อย่างแท้จริง

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อประเมินการจัดการ การให้บริการน้ำประปาในเขต องค์การบริหารส่วนตำบลเกาะหลัก อำเภอเมืองประจวบคีรีขันธ์ จังหวัดประจวบคีรีขันธ์
2. เพื่ออธิบายความสัมพันธ์ระหว่าง การจัดการ การให้บริการน้ำประปาในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลเกาะหลัก อำเภอเมืองประจวบคีรีขันธ์ จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ กับปัจจัยที่มีผล ต่อการจัดการคุณภาพการให้บริการสาธารณะ เป็นอย่างไร
3. เพื่อนำเสนอ แนวทางการจัดการ การให้บริการน้ำประปาในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลเกาะหลัก อำเภอเมืองประจวบคีรีขันธ์ จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

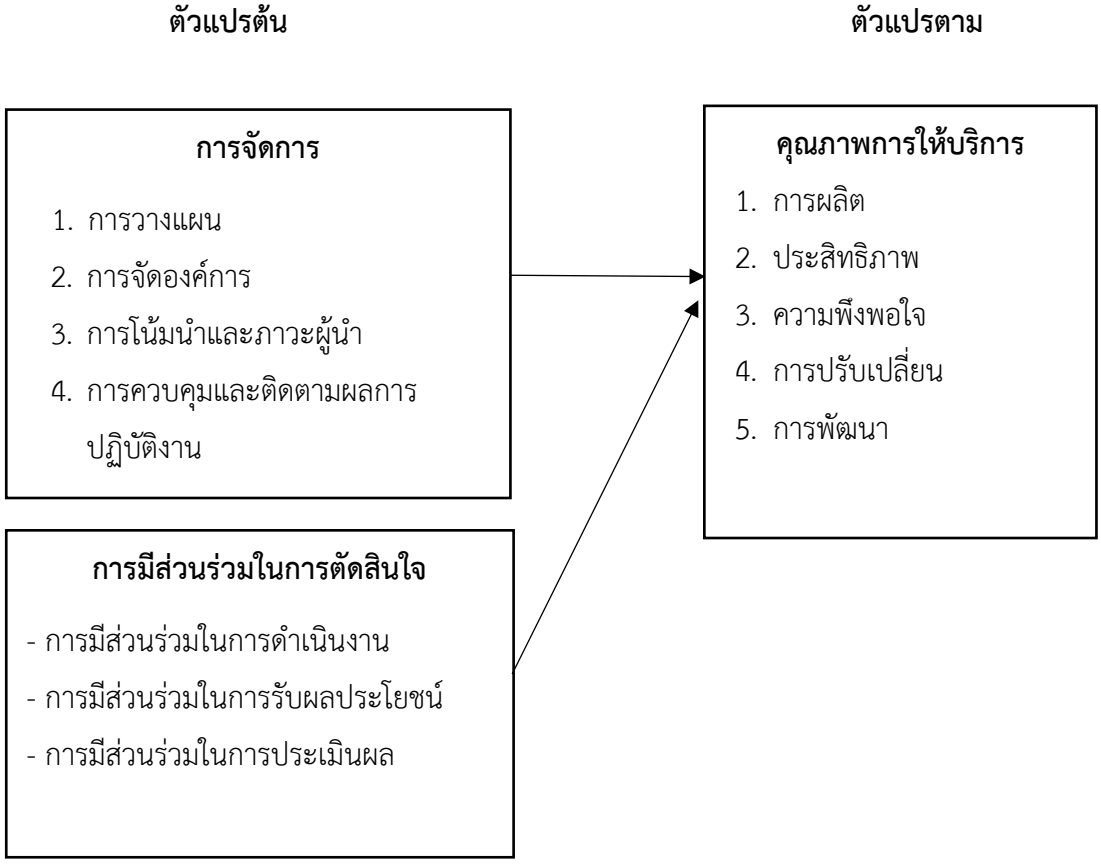
สมมติฐานการวิจัย

1. การจัดการ การให้บริการน้ำประปา ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลเกาะหลัก อำเภอเมืองประจวบคีรีขันธ์ จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ อยู่ในระดับปานกลาง
2. ความสัมพันธ์ระหว่าง การจัดการ การให้บริการน้ำประปา ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลเกาะหลัก อำเภอเมืองประจวบคีรีขันธ์ จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ กับปัจจัยที่มีผล ต่อการจัดการคุณภาพการให้บริการสาธารณะไม่เป็นเชิงบวก
3. ปัจจัยที่มีผลต่อ การจัดการ การให้บริการน้ำประปา และนำเสนอการจัดการ การให้บริการน้ำประปา ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลเกาะหลัก อำเภอเมืองประจวบคีรีขันธ์ จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

การทบทวนวรรณกรรม

การทบทวนวรรณกรรม งานวิจัยการจัดการ การให้บริการน้ำประปาในเขต องค์การบริหารส่วนตำบลเกาะหลัก อำเภอเมืองประจวบคีรีขันธ์ จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ทบทวนเอกสาร แนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังนี้ แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการจัดการ แนวคิดการมีส่วนร่วมจัดการน้ำประปาในชุมชน แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิผลการให้บริการ แนวคิดเกี่ยวกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และอำนาจหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลเกาะหลัก งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

กรอบแนวคิดการวิจัย



รูปที่ 1 กรอบแนวคิด

ระเบียบวิธีการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ เป็นวิจัยเชิงปริมาณ กลุ่มตัวอย่างได้แก่ประชาชน ในพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลเกาะหลัก จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ จำนวน 300 คน ทำการรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถาม และการวิเคราะห์ข้อมูลด้วย สถิติ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน สัมประสิทธิสหสัมพันธ์เพียรสันและสมการถดถอยเชิงพหุ

ผลการศึกษาและอภิปรายผล

1. สรุปผลการศึกษาผลการศึกษาข้อมูล เกี่ยวกับลักษณะประชากร ของผู้ตอบแบบสอบถาม การจัดการการให้บริการน้ำประปา และนำเสนอการจัดการ การให้บริการน้ำประปา ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลเกาะหลัก อำเภอเมืองประจวบคีรีขันธ์ จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ พบว่าส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีจำนวน 187 คน คิดเป็นร้อยละ 62.3 อายุส่วนใหญ่ ระหว่าง 36 - 50 ปี มีจำนวน 154 คน คิดเป็นร้อยละ 50.5 รายได้ต่อเดือน กลุ่มรายได้ต่อเดือนส่วนใหญ่ 18,001 - 20,000 บาท จำนวน 164 คน คิดเป็นร้อยละ 53.3 ระยะเวลาอยู่อาศัยส่วนใหญ่ กลุ่ม 5 - 10 ปี มากที่สุดจำนวน 209 คน คิดเป็นร้อยละ 68.5

ผลการวิเคราะห์การจัดการ การให้บริการน้ำประปาในเขต องค์การบริหารส่วนตำบลเกาะหลัก อำเภอเมืองประจวบคีรีขันธ์ จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

ผลการวิเคราะห์การจัดการ การให้บริการน้ำประปาในเขต องค์การบริหารส่วนตำบลเกาะหลัก อำเภอเมืองประจวบคีรีขันธ์ จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ พบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่าด้านความพึงพอใจ มีค่าเฉลี่ยมากเป็นอันดับแรก รองลงมา คือ ด้านประสิทธิภาพ ด้านการผลิต ด้านการปรับเปลี่ยน และด้านการพัฒนา โดยทั้งหมดอยู่ในระดับปานกลาง ตามลำดับ

แบบสอบถามปัจจัยที่มีผล ต่อการจัดการ การให้บริการน้ำประปา ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลเกาะหลัก อำเภอเมืองประจวบคีรีขันธ์ จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

ผลการวิเคราะห์ปัจจัย ที่มีผลต่อการจัดการ การให้บริการน้ำประปาในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลเกาะหลัก อำเภอเมืองประจวบคีรีขันธ์ จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ พบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ด้านการวางแผน มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดเป็นอันดับแรก รองลงมาคือ ด้านการควบคุมและติดตามผล ด้านภาวะผู้นำ และด้านการจัดองค์กร โดยทั้งหมดอยู่ในระดับปานกลาง ตามลำดับ

แบบสอบถามด้านการมีส่วนร่วม ของชุมชนต่อการจัดการ การให้บริการน้ำประปา ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลเกาะหลัก อำเภอเมืองประจวบคีรีขันธ์ จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

ผลการวิเคราะห์ด้านการมีส่วนร่วม ของชุมชนต่อการจัดการ การให้บริการน้ำประปา ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลเกาะหลัก อำเภอเมืองประจวบคีรีขันธ์ จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ พบว่าโดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านการมีส่วนร่วมในประเมินผล มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดเป็นอันดับแรก อยู่ในระดับมาก รองลงมาคือ ด้านการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ ด้านการมีส่วนร่วมในการรับผลประโยชน์ และด้านการมีส่วนร่วมในการดำเนินงาน โดยทั้งหมดอยู่ในระดับปานกลาง ตามลำดับผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 การจัดการ การให้บริการน้ำประปา ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลเกาะหลัก อยู่ในระดับปานกลาง

การทดสอบพบว่าการจัดการ การให้บริการน้ำประปา ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลเกาะหลัก ภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ด้านที่มากที่สุดได้แก่ ด้านความพึงพอใจ รองลงมาด้านประสิทธิภาพ และด้านที่น้อยที่สุดได้แก่ ด้านการพัฒนา อยู่ในระดับปานกลาง จึงยอมรับสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 2 ความสัมพันธ์ระหว่าง การจัดการ การให้บริการน้ำประปาในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลเกาะหลัก กับปัจจัยที่มีผลต่อการจัดการ การบริการน้ำประปา ไม่เป็นเชิงบวก

การทดสอบ พบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างการจัดการ การให้บริการน้ำประปา ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลเกาะหลัก กับปัจจัยที่มีผลต่อการจัดการ การบริการน้ำประปา เป็นเชิงบวก ระดับต่ำถึงปานกลาง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 จึงปฏิเสธสมมติฐานศูนย์ และยอมรับสมมติฐานแย้ง

สมมติฐานที่ 3 ปัจจัยที่มีผลต่อการจัดการ การให้บริการน้ำประปา ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลเกาะหลัก สามารถพยากรณ์ และนำเสนอแนวทางการจัดการ การบริการน้ำประปา เกินร้อยละสามสิบ

การทดสอบ พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการจัดการ การให้บริการน้ำประปา ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลเกาะหลัก สามารถพยากรณ์ และนำเสนอแนวทางการจัดการ การบริการน้ำประปา ไม่เกินเกินร้อยละสามสิบเก้าจุดสี่ ส่วนที่เหลือเป็นปัจจัยอื่น ๆ

สมการประกอบด้วย การจัดการการบริการน้ำประปา (y) = 2.316 ค่าคงที่+.068 การร่วมตัดสินใจ +.157 การจัดการวางแผน +.069 การร่วมดำเนินการ +.203 การจัดองค์การ

2. อภิปรายผล การจัดการ การให้บริการน้ำประปา ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลเกาะหลัก อำเภอเมืองประจวบคีรีขันธ์ จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยพบว่าด้านความพึงพอใจ มีค่าเฉลี่ยมากเป็นอันดับแรก รองลงมาคือ ด้านประสิทธิภาพ ด้านการผลิต ด้านการปรับเปลี่ยน และด้านการพัฒนา ซึ่งอธิบายได้ว่า การจัดการ การให้บริการน้ำประปา ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลเกาะหลัก ของอบต. ประชาชนพึงพอใจ ในการบริการน้ำประปา และประชาชนสามารถใช้พื้นที่สาธารณะ ทำกิจกรรมอย่างสะดวก ประเมินผลระดับ การจัดการ การบริการน้ำประปา ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลเกาะหลัก ออกมาอยู่ในระดับปานกลาง สอดคล้องกับ สุชาดา แป้นคุ้มญาติ (2563) 1) เพื่อประเมินระดับประสิทธิผลในการจัดการ การให้บริการสาธารณะ ด้านโครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลศาลาลัย 2) เพื่อเปรียบเทียบประสิทธิผลในการจัดการ การให้บริการสาธารณะด้านโครงสร้างพื้นฐาน ขององค์การบริหารส่วนตำบลศาลาลัย จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล และ 3) เพื่อทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างการจัดการและประสิทธิผลในการการจัดการ ให้บริการสาธารณะด้านโครงสร้างพื้นฐาน ขององค์การบริหารส่วนตำบลศาลาลัย การวิจัยนี้เป็นการวิจัยปริมาณ กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 369 คน ได้แก่ ประชาชนในพื้นที่รับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลศาลาลัย เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าที ค่าความแปรปรวนแบบทางเดียว และค่าสหสัมพันธ์เพียร์สันผลการวิจัยประกอบด้วย 1) ด้านระดับประสิทธิผลในการจัดการการ ให้บริการสาธารณะด้านโครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลศาลาลัย พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด 2) ด้านการเปรียบเทียบประสิทธิผล ในการจัดการการ ให้บริการสาธารณะ ด้านโครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลศาลาลัย จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลพบว่า ประชาชนที่มีการศึกษาแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อประสิทธิผลในการจัดการการให้บริการสาธารณะด้านโครงสร้างพื้นฐานแตกต่างกันและ (3) ด้านปัจจัยที่มีผลต่อการจัดการ การบริการน้ำประปา ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลเกาะหลัก อำเภอเมืองประจวบคีรีขันธ์

จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยพบว่าด้านการวางแผนมีค่าเฉลี่ยมากที่สุดเป็นอันดับแรก รองลงมาคือ ด้านการควบคุมและติดตามผล ด้านภาวะผู้นำ และด้านการจัดองค์กร ดังนั้น อบต.จะต้องให้ความสำคัญ กับชุมชนในการวางแผนการจัดการ น้ำประปา วางแผนการบริการ และมีการวางแผนพัฒนาร่วมกัน ทำให้การประเมินผลระดับการจัดการ การบริการน้ำประปาขององค์การบริหารส่วนตำบลเกาะหลัก ออกมาอยู่ในระดับปานกลาง สอดคล้องกับ อภิชาต สุขสุเมฆ และนิตยา สินเธาว์ (2563) 1) ศึกษาระดับคุณภาพการให้บริการ ของงานประปาในพื้นที่ องค์การบริหารส่วนตำบลวังก์พง อำเภอปราณบุรี จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ 2) ศึกษาปัจจัยในการให้บริการ ของงานประปาในพื้นที่ องค์การบริหารส่วนตำบลวังก์พง 3) ศึกษาปัจจัยในการให้บริการ ของงานประปา มีความสัมพันธ์เชิงเหตุ - ผลกับคุณภาพการให้บริการงานประปาในพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลวังก์พง กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ตัวแทนครัวเรือนที่มาใช้บริการงานประปาในพื้น ที่องค์การบริหารส่วนตำบลวังก์พง อำเภอปราณบุรี จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ จำนวน 122 คน วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ค่าสถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ค่าร้อยละค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติเชิงอนุมาน โดยใช้สถิติค่าไคสแควร์ และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ ผลการศึกษาพบว่า 1) คุณภาพการให้บริการของงานประปา ในพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลวังก์พง อำเภอปราณบุรี จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ในภาพรวมและรายด้านมีคุณภาพ การให้บริการอยู่ในระดับมาก เรียงตามลำดับดังนี้การตอบสนอง การรู้จักและเข้าใจ การให้ความเชื่อมั่น ความเป็นรูปธรรม ของบริการและความเชื่อถือ ไว้วางใจได้ 2) ปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพการให้บริการของงานประปาในพื้นที่ องค์การบริหารส่วนตำบลวังก์พง พบว่าในภาพรวม และรายด้านมีการปฏิบัติอยู่ในระดับมากเรียงตามลำดับ ดังนี้การปฏิบัติงาน ของเจ้าหน้าที่ภาวะผู้นำกระบวนการ/ขั้นตอน การให้บริการและการประชาสัมพันธ์ 3) ปัจจัยในการให้บริการของงานประปา ในภาพรวมด้านภาวะผู้นำด้านการประชาสัมพันธ์ และด้านการปฏิบัติงาน ของเจ้าหน้าที่มีความสัมพันธ์เชิงเหตุ - ผล กับการคุณภาพการให้บริการ ของงานประปาในพื้นที่ องค์การบริหารส่วนตำบลวังก์พง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .001 และปัจจัยในการให้บริการของงานประปา ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ มีความสัมพันธ์เชิงเหตุ - ผลกับคุณภาพการให้บริการของงานประปา ในพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลวังก์พง

ผลการวิเคราะห์ ด้านการมีส่วนร่วมของชุมชน ต่อการจัดการ การบริการน้ำประปา ขององค์การบริหารส่วนตำบลเกาะหลัก อำเภอเมืองประจวบคีรีขันธ์ จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านการมีส่วนร่วมในประเมินผล มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด เป็นอันดับแรก รองลงมาคือ ด้านการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ ด้านการมีส่วนร่วมในการรับผลประโยชน์ และด้านการมีส่วนร่วมในการดำเนินงาน ซึ่งอธิบายได้ว่า เมื่อการจัดการการบริการน้ำประปา เป็นความคาดหวังของชุมชน ในขณะเดียวกัน อบต. ก็ให้ประชาชนในชุมชน มีส่วนร่วมในประเมิน แปรเปลี่ยนพฤติกรรมการบริการ มีส่วนร่วมการแสดงความคิดเห็น ต่อการจัดการน้ำประปา และมีส่วนร่วมการสังเกตุแปรเปลี่ยนพฤติกรรมการจัดการน้ำประปา จึงส่งผลให้การประเมินผลด้านการมีส่วนร่วมของชุมชน ต่อการจัดการการบริการน้ำประปาขององค์การบริหารส่วนตำบลเกาะหลัก อำเภอเมืองประจวบคีรีขันธ์ จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ออกมาในระดับปานกลาง สอดคล้องกับ อำนวย บุญรัตนไมตรี (2559) บทความถึงแสดงเนื้อหาสาระ ที่คลอบคลุมขอบข่าย ความหมาย

การจัดทำบริการสาธารณะ หลักเกณฑ์การจัดทำบริการสาธารณะ องค์กรจัดทำบริการสาธารณะ การจัดสรรอำนาจหน้าที่ ระหว่างรัฐกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น การแบ่งความรับผิดชอบ การจัดทำบริการสาธารณะและทางเลือกการจัดทำบริการสาธารณะ ด้วยการทบทวน วรรณกรรมของนักวิชาการ ทั้งในประเทศและต่างประเทศ การจัดทำบริการสาธารณะต้องร่วมมือกันระหว่าง องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และการจัดทำบริการสาธารณะ ด้วยวิธีการที่รัฐหรือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มอบให้เอกชนดำเนินการแทน เพื่อประโยชน์สูงสุดของประชาชน

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1. ชุมชนควรกำหนดนโยบาย การจัดการ การบริการน้ำประปาให้ชัดเจน

2. ภาครัฐต้องมีนโยบายที่ชัดเจน ในการทำให้หน่วยงานภาครัฐ มีการกำหนดและนำนโยบายการจัดการการบริการน้ำประปาไปปฏิบัติ

3. ภาครัฐต้องมีนโยบาย ที่ชัดเจนในการทำให้ผู้คน ในชุมชนเพิ่มพูนความสามารถทางเทคโนโลยี และสมรรถนะการจัดการน้ำประปา

บรรณานุกรม

สุชาดา แป้นคุ้มญาติ. (พฤษภาคม-สิงหาคม 2563). เรื่องประสิทธิผลการจัดการ การให้บริการสาธารณะด้านโครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลศาลาลัย อำเภอสามร้อยยอด จังหวัดประจวบคีรีขันธ์. *วารสารวิชาการ การจัดการภาครัฐและเอกชน, 2*(2), 85-94.

อภิชาต สุขสุเมฆ และนิตยา สินเธาว์. (2563). *คุณภาพการให้บริการของงานประปา ในพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลวังก์พง อำเภอปราณบุรี จังหวัดประจวบคีรีขันธ์* [วิทยานิพนธรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยนานาชาติแสตมฟอร์ด]. file:///C:/Users/Admin/Downloads/lawarathjo,+%7B$userGroup%7D,+E-Journal3-

อำนวย บุญรัตนไมตรี. (2559). แนวคิดการจัดทำบริการสาธารณะของรัฐและองค์กรปกครองท้องถิ่น.*วารสารการเมืองการปกครอง*, *6*(1), 25-37.

การมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นเทศบาลตำบลไร่ใหม่ อำเภอสามร้อยยอด จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

Public Participation in the Development Plan of Rai Mai Subdistrict Municipality, Sam Roi Yot District, Prachuap Khiri Khan Province

วิลันดา พรหมแก้ว[1] และสุเชาวน์ มีหนองหว้า[2]

Wilunda Promgaew[1] and Suchao Meenongwah[2]

นักศึกษาปริญญาโท หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต[1]

อาจารย์ประจำ หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต[2]

วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์[1,2]

E-mail: Wilunda.pro@rmutr.ac.th[1]

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ 3 ประการ (1) เพื่อประเมินผลประสิทธิผลจากการมีส่วนร่วมของประชาชนในการทำแผนพัฒนาท้องถิ่นเทศบาลตำบลไร่ใหม่ อำเภอสามร้อยยอด จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ (2) เพื่ออธิบายความสัมพันธ์ระหว่างประสิทธิผลจากการมีส่วนร่วมของประชาชนในการทำแผนพัฒนาท้องถิ่นเทศบาลตำบลไร่ใหม่ อำเภอสามร้อยยอด จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ กับปัจจัยที่มีผลต่อการมีส่วนร่วมของประชาชนในการทำแผนพัฒนาท้องถิ่น (3) เพื่อพยากรณ์และนำเสนอ แนวทางของการมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นเทศบาลตำบลไร่ใหม่ อำเภอสามร้อยยอด จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 376 คน ได้แก่ ประชาชนที่มีอายุ 18 ปีขึ้นไปที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลตำบลไร่ใหม่ โดยใช้แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าสหสัมพันธ์เพียร์สัน และการถดถอยเชิงพหุ ผลการวิจัย (1) ประสิทธิผลจากการมีส่วนร่วมของประชาชนในการทำแผนพัฒนาท้องถิ่นเทศบาลตำบลไร่ใหม่ อำเภอสามร้อยยอด จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ พบว่าอยู่ในระดับมาก (2) ปัจจัยที่มีผลต่อการมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นเทศบาลตำบลไร่ใหม่และประสิทธิผลจากการมีส่วนร่วมของประชาชนในการทำแผนพัฒนาท้องถิ่นเทศบาลตำบลไร่ใหม่ อำเภอสามร้อยยอด จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ มีความสัมพันธ์เชิงบวกระดับสูง และ (3) ปัจจัยในการมีส่วนร่วมของประชาชนในการทำแผนพัฒนาท้องถิ่นส่งผลต่อประสิทธิผลจากการมีส่วนร่วมของประชาชนในการทำแผนพัฒนาท้องถิ่นเทศบาลตำบลไร่ใหม่ อำเภอสามร้อยยอด จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

คำสำคัญ: ประสิทธิผล การมีส่วนร่วม แผนพัฒนาท้องถิ่น

Abstract

This research has three objectives: (1) to evaluate the effectiveness of public participation in the development plan of Rai Mai Sub-district Municipality, Sam Roi Yot District, Prachuap Khiri Khan Province; (2) to explain the relationship between the effectiveness of public participation in the development plan of Rai Mai Sub-district Municipality, Sam Roi Yot District, Prachuap Khiri Khan Province and the factors affecting public participation in the development plan; and (3) to forecast and propose guidelines for public participation in the development plan of Rai Mai Sub-district Municipality, Sam Roi Yot District, Prachuap Khiri Khan Province. This research is a quantitative research with 376 samples, consisting of people aged 18 and over living in Rai Mai Sub-district Municipality. A questionnaire was used to analyze the data. The statistics used for data analysis were frequency, percentage, mean, standard deviation, Pearson’s correlation coefficient, and multiple regression. The results of the research were (1) the effectiveness of public participation in the development plan of Rai Mai Sub-district Municipality, Sam Roi Yot District, Prachuap Khiri Khan Province was at a high level. (2) Factors affecting public participation in the development plan of Rai Mai Sub-district Municipality and the effectiveness of public participation in the development plan of Rai Mai Sub-district Municipality, Sam Roi Yot District Prachuap Khiri Khan Province has a high level of positive relationship and (3) the factor of public participation in making local development plans affects the effectiveness of public participation in making local development plans of Rai Mai Subdistrict Municipality, Sam Roi Yot District, Prachuap Khiri Khan Province at a statistically significant level of .01.

Keywords: Effectiveness, participation, local development plan

บทนำ

การมีส่วนร่วมของประชาชนนั้นถือเป็นหลักสากลที่ได้รับการยอมรับในนานาอารยประเทศจนมีความสำคัญและเป็นเรื่องที่จำเป็นในการปกครองประเทศของโลกประชาธิปไตย ปัจจุบันประเทศไทยของเราได้ให้ความสนใจต่อหลักการมีส่วนร่วมเพื่อพัฒนาประเทศในแต่ละด้าน ทั้งด้านการเมืองสังคม เศรษฐกิจ และวัฒนธรรม เพื่อเข้าสู่ระบอบประชาธิปไตยแบบมีส่วนร่วม รวมถึงการเปลี่ยนแปลงการบริหารงานภาครัฐภายใต้แนวคิดการบริหารภาครัฐแบบมีส่วนร่วม (Participatory Governance) และแนวคิดตามหลักการธรรมาภิบาล (Good Governance) โดยที่ภาครัฐต้องเปิดโอกาสให้ประชาชนและผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องทุกภาคส่วนได้ร่วมรับรู้ ร่วมคิด ร่วมตัดสินใจ ร่วมทำงาน และร่วมรับผลที่เกิดจากการมีส่วนร่วม ไปจนกระทั่งถึงร่วมตรวจสอบ เพื่อสร้าง

ความโปร่งใสและเพิ่มคุณภาพการตัดสินใจของหน่วยงานภาครัฐให้ดีขึ้น และเป็นที่ยอมรับร่วมกันของทุกฝ่าย (ธนิศร ยืนยง, 2561) ดังนั้น การสร้างกระบวนการมีส่วนร่วมของประชาชน จึงเป็นสิ่งที่จะต้องให้ความสำคัญหรือคำนึงถึง คือ ระดับการมีส่วนร่วมของประชาชน เนื่องจากจะนำไปสู่การกำหนดทิศทางในการสร้างกระบวนการมีส่วนร่วมที่สะท้อนถึงบทบาทและอิทธิพลของประชาชน โดยยิ่งระดับการมีส่วนร่วมของประชาชนสูงมากเท่าใด บทบาทของประชาชนและการอุทิศตัวของประชาชนในกิจกรรมที่เข้ามามีส่วนร่วมก็ยิ่งสูงมากขึ้นเท่านั้น และบทบาทภาครัฐก็จะน้อยลงตามไปด้วย (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร), 2560)

เทศบาลตำบลไร่ใหม่ ได้จัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น (พ.ศ.2566 - 2570) ขึ้น เพื่อใช้เป็นกรอบและแนวทางในการบริหารงานและการแก้ไขปัญหา ตลอดจนสนองต่อความต้องการของประชาชนในเขตเทศบาลตำบลไร่ใหม่ โดยมีการดำเนินการตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาเทศบาลตำบลไร่ใหม่ โดยเสนอรูปแบบแผนงาน โครงการในช่วงระยะเวลา 5 ปี คือ ตั้งแต่ ปี พ.ศ.2566 - 2570 เพื่อแก้ไขสภาพปัญหา และความต้องการของประชาชนในเขตเทศบาลตำบลไร่ใหม่ โดยกำหนดยุทธศาสตร์การพัฒนาเทศบาลตำบลไร่ใหม่ไว้ 4 ยุทธศาสตร์ ประกอบด้วย ยุทธศาสตร์ที่ 1 พัฒนาโครงสร้างพื้นและสิ่งอำนวยความสะดวก ยุทธศาสตร์ที่ 2 ส่งเสริมความมั่นคงและสังคมคุณภาพตามวิถีหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง ยุทธศาสตร์ที่ 3 พัฒนามาตรฐานการปฏิบัติราชการขององค์กรให้มีความเป็นเลิศ ยุทธศาสตร์ที่ 4 บริหารจัดการทรัพยากรธรรมชาติละสิ่งแวดล้อม ซึ่งแผนพัฒนาท้องถิ่น (พ.ศ.2566 - 2570) ของเทศบาลตำบลไร่ใหม่ เป็นเครื่องมือช่วยให้ เทศบาลตำบลไร่ใหม่ สามารถดำเนินการพัฒนาเทศบาลตำบลไร่ใหม่ให้บรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยได้รับความร่วมมือจากหน่วยงานต่าง ๆ ที่สนับสนุนเป็นข้อมูล ข้อเสนอแนะ และข้อคิดเห็น สำหรับเป็นแนวทางในการแก้ไขปัญหาความต้องการของประชาชนในเขตเทศบาลตำบลไร่ใหม่ โดยทางเทศบาลตำบลไร่ใหม่ หวังเป็นอย่างยิ่งว่าแผนพัฒนาท้องถิ่น (พ.ศ.2566 - 2570) จะเป็นประโยชน์ในการแก้ไขปัญหา สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนในท้องถิ่น ช่วยให้การดำเนินงานของหน่วยงานในเขตเทศบาลตำบลไร่ใหม่ ตลอดจนการบริหารงาน และการติดตามประเมินผลของผู้บริหารเทศบาลตำบลไร่ใหม่สะดวกมากขึ้น ส่งผลให้คุณภาพชีวิตของประชาชน เศรษฐกิจ และสังคมของเทศบาลตำบลไร่ใหม่ดีขึ้นต่อไป (เทศบาลตำบลไร่ใหม่, 2566)

แต่ในการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นก็ยังพบปัญหาและอุปสรรคในการมีส่วนร่วมของประชาชน เช่น วันทำงานไม่ตรงกัน เสียงประชาสัมพันธ์ไม่ค่อยได้ยินเสียง ผู้นำชุมชนหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องลงพื้นที่น้อย ประชาชนขาดความรู้และหน่วยงานล่าช้า ประชาชนมีอายุมากแล้วไม่สะดวกเข้าร่วมงานกับชุมชนบ่อย ประชาชนขาดความร่วมมือ ไม่มีความรู้เรื่องแผนการพัฒนา คนในชุมชนยังขาดการประสานงานให้มีส่วนร่วมกิจกรรม เป็นต้น (อริสรา หงษาชุม และราเชนทร์ นพณัฐวงศกร, 2566)

จากปัญหาและความสำคัญดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาการมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นเทศบาลตำบลไร่ใหม่ อำเภอสามร้อยยอด จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ แล้วนำผลการวิจัยที่ได้มาประยุกต์ใช้ในการวางแผนปรับปรุง และส่งเสริมสนับสนุนให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นเทศบาลตำบลไร่ใหม่ อำเภอสามร้อยยอด จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ให้มีประสิทธิภาพประสบผลสำเร็จได้ตามที่ต้องการต่อไปในอนาคต

วัตถุประสงค์

1. เพื่อประเมินผลประสิทธิผลจากการมีส่วนร่วมของประชาชนในการทำแผนพัฒนาท้องถิ่นเทศบาลตำบลไร่ใหม่ อำเภอสามร้อยยอด จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

2. เพื่ออธิบายความสัมพันธ์ระหว่างประสิทธิผลจากการมีส่วนร่วมของประชาชนในการทำแผนพัฒนาท้องถิ่นเทศบาลตำบลไร่ใหม่ อำเภอสามร้อยยอด จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ กับปัจจัยที่มีผลต่อการมีส่วนร่วมของประชาชนในการทำแผนพัฒนาท้องถิ่น

3. เพื่อพยากรณ์และนำเสนอ แนวทางของการมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นเทศบาลตำบลไร่ใหม่ อำเภอสามร้อยยอด จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

การทบทวนวรรณกรรม

ทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิผล

Gibson, Ivancevich, & Donnelly (1979) ได้ให้ความเห็นว่า การประเมินสำหรับองค์การโดยทั่วไปน่าจะแบ่งเป็นระยะ ๆ โดยขึ้นอยู่กับระยะเวลาการดำรงขององค์การ ได้แก่

1. เกณฑ์การวัดประสิทธิผลในระยะสั้น ประกอบด้วย

1.1) ผลผลิต (Production) มุ่งวัดที่ผลผลิตเบื้องต้นขององค์การ

1.2) ประสิทธิภาพ (Efficiency) วัดการใช้ทรัพยากรที่ขาดแคลนขององค์การ

1.3) ความพึงพอใจ (Satisfaction) วัดความพึงพอใจของสมาชิกและลูกค้า

2. เกณฑ์การวัดประสิทธิผลในระยะปานกลาง ประกอบด้วย

2.1) การปรับตัว (Addictiveness) วัดการตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงทั้งภายในและภายนอกองค์การ

2.2) การพัฒนา (Development) วัดพันธะผูกพันขององค์การที่มีต่อการขยายสมรรถนะและศักยภาพสำหรับการเจริญเติบโต

3. เกณฑ์การวัดประสิทธิผลในระยะยาว โดยวัดเรื่องการอยู่รอด (Survival) วัดความสามารถในการอยู่รอดและการคงไว้ซึ่งวิธีการสร้างความสมดุลที่เหมาะสม

ทฤษฎีเกี่ยวกับการมีส่วนร่วม

Cohen & Uphoff (1977) ได้กล่าวว่า กระบวนการของการมีส่วนร่วมของประชาชน ประกอบด้วย 4 ขั้นตอน ดังนี้

1. การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ (Decision Making) เป็นการมีส่วนร่วมที่เป็นการแสดงออกด้านความคิดเกี่ยวกับการจัดระบบ หรือกำหนดระบบของโครงการ เป็นการประเมินปัญหาหรือทางเลือกที่จะสามารถเป็นไปได้ที่จะนำไปปฏิบัติเพื่อการพัฒนาโดยการประเมินสภาพที่เป็นอยู่และสาเหตุของปัญหา ซึ่งในขั้นตอนนี้ยังแบ่งย่อยออกเป็น 3 ส่วน ได้แก่

1.1) การมีส่วนร่วมในขั้นต้น (Initial Decision) เป็นการค้นหาความต้องการที่แท้จริงซึ่งเป็นวิธีการที่จะเข้าไปมีส่วนร่วมของโครงการ

1.2) การมีส่วนร่วมในขั้นเตรียมการ (Ongoing Decision) เป็นการหาโอกาสหรือช่องทางในการแก้ปัญหา รวมทั้งลำดับความสำคัญของโครงการที่จะต้องดำเนินการ

1.3) การมีส่วนร่วมในขั้นการตัดสินใจปฏิบัติการ (Operation Decision) เป็นการหาบุคลากรเข้ามาปฏิบัติการ ได้แก่ อาสาสมัคร ผู้ประสานงาน หรือกลุ่มที่รวมตัวกันตามประเพณี เช่น กลุ่มสตรี หรือกลุ่มหนุ่มสาว เพื่อที่จะมีส่วนร่วมในกิจกรรม โดยการเป็นสมาชิกร่วมดำเนินการคัดเลือกผู้นำ และการสร้างพลังอำนาจในองค์กร

2. การมีส่วนร่วมในการปฏิบัติการ (Implementation) เป็นการดำเนินงานตามโครงการและแผนงาน และเป็นการก่อให้เกิดความรู้สึกร่วมในการเป็นเจ้าของกิจกรรมและผลงานที่ปรากฏในขั้นตอนนี้ยังแบ่งออกเป็น 3 ส่วน คือ

2.1) การมีส่วนร่วมในการสละทรัพยากร (Resource Contribution) ได้แก่ การมีส่วนร่วมสละแรงกาย การสละเงิน การให้วัสดุอุปกรณ์ และการให้คำแนะนำ ซึ่งทรัพยากรเหล่านี้จะให้ด้วยความเต็มใจ

2.2) การมีส่วนร่วมในการบริหารและการประสานงาน (Administration and Coordination) จะมีส่วนร่วมโดยวิธีการจ้างบุคคลเข้ามามีส่วนร่วมดำเนินการ การฝึกอบรม ผู้ที่จะเข้าปฏิบัติในโครงการหรือการให้คำปรึกษาในการตัดสินใจเกี่ยวกับโครงการ และเป็นผู้ประสานงานในโครงการด้วย

2.3) การมีส่วนร่วมในการเข้าเป็นผู้ปฏิบัติในโครงการ มักพบว่ามีลักษณะเป็นการบังคับให้เข้าปฏิบัติในโครงการมากที่สุด การมีส่วนร่วมโดยการบังคับให้ปฏิบัติจะต่างจากการให้ความร่วมมือ เพราะการบังคับให้ทำนั้น ผลประโยชน์ (Benefits) จะไม่ใช่เป็นสิ่งที่สำคัญแต่ถ้าเป็นการมีส่วนร่วมด้วยความเต็มใจนั้นจะมีการคำนึงถึงผลประโยชน์ที่จะได้รับหลังเกิดการมีส่วนร่วมด้วย

3. การมีส่วนร่วมรับผลประโยชน์ (Benefits) ยังแบ่งออกได้เป็น 3 ส่วน คือ

3.1) การมีส่วนร่วมรับผลประโยชน์ด้านทรัพย์สิน (Material Benefits) ได้แก่ การมีส่วนร่วมในการเพิ่มผลผลิต รายได้ หรือทรัพย์สิน

3.2) การมีส่วนร่วมรับผลประโยชน์ในด้านสังคม (Social Benefits) ได้แก่ ผลประโยชน์ที่เกิดขึ้นแก่สังคม เช่น โรงเรียน สถานที่สาธารณะ หรือส่วนกลางของชุมชน เช่น การเพิ่มคุณภาพชีวิตการเกิดระบบน้ำประปา

3.3) การมีส่วนร่วมรับผลประโยชน์ในด้านบุคคล (Personal Benefits) ได้แก่ ความนับถือตนเอง พลังอำนาจทางการเมือง ความคุ้มค่าของผลประโยชน์

4. การมีส่วนร่วมในการประเมินผล (Evaluation) แบ่งออกได้เป็น 3 ส่วน คือ

4.1) มีส่วนร่วมในการกำหนดเป้าหมายการประเมิน การมีส่วนร่วมในขั้นตอนนี้ หมายถึงการที่ประชาชนกำหนดว่าจะประเมินอะไร เช่น ความพอเพียง ความพึงพอใจ ประสิทธิผลและยุติธรรม

4.2) มีส่วนร่วมการกำหนดขั้นตอนในกระบวนการประเมินผลขั้นนี้ หมายถึง กำหนดว่าจะประเมินตัวป้อนกระบวนการ ผลผลิต ผลกระทบหรือประเมินทุกขั้นตอนของกระบวนการ

4.3) มีส่วนร่วมในกระบวนการการบริหาร การติดตาม และประเมินผลขั้นตอนนี้ คือ การร่วมปฏิบัติการประเมินผล

ทฤษฎีเกี่ยวกับการจัดการ

ทฤษฎีการจัดการที่สร้างประสิทธิภาพให้กับองค์กร ผู้ที่ให้กำเนิดทฤษฎีนี้ก็คือ Louis A. Allen 1958 (Allen, 1958) Management and Organization ถือว่าเป็นทฤษฎีการจัดการสมัยใหม่ในยุคเริ่มแรกที่ยังคงนิยมใช้มาจนถึงปัจจุบัน POLC เป็นทฤษฎีการจัดการที่ใส่ใจกระบวนการตั้งแต่เริ่มต้นจนจบ เริ่มตั้งแต่การวางแผน การปฏิบัติการ ไปจนถึงการประเมินผลจุดเด่นอย่างหนึ่งของ POLC ก็คือการให้ความสำคัญกับภาวะการเป็นผู้นำซึ่งนี่ถือเป็นตัวแปรสำคัญในการบริการจัดการการทำงานให้มีประสิทธิภาพ ข้อดีของ POLC ก็คือการใส่ใจการสร้างมาตรฐานในทุกรายละเอียด เน้นปฏิบัติตามมาตรฐานที่วางไว้อย่างเคร่งครัด ส่งผลดีต่อการประเมินผลที่ชัดเจน สามารถวัดประสิทธิภาพของการทำงานได้ดี ในขณะที่ องค์การ ไม่ว่าจะเป็นภาครัฐหรือเอกชนในยุคนี้ทุกภาคส่วนต่างก็หันมาใส่ใจในการจัดการบริหารองค์กรกันทั้งสิ้น ถึงแม้ว่าศาสตร์นี้จะเพิ่งมีหลักการเป็นจริงเป็นจังมาเพียงร้อยกว่าปีก็ตาม แต่ก็มีทฤษฎีเกี่ยวกับการจัดการองค์กรเกิดขึ้นมากมาย หนึ่งในทฤษฎีน่าสนใจที่เราหยิบมานำเสนอในวันนี้ก็คือ POLC ทฤษฎีการจัดการสมัยใหม่ยุคเริ่มต้นที่ทำให้การทำงานมีระบบระเบียบ ตลอดจนมีประสิทธิภาพและยังคงนิยมใช้มาถึงปัจจุบัน ประกอบด้วย

1) P – Planning การวางแผน

การวางแผน คือ การกำหนดกิจกรรมตลอดจนภาระกิจต่าง ๆ ที่ต้องปฏิบัติเอาไว้ในแต่ละช่วงเวลา เพื่อให้เป็นแนวทางตลอดจนทิศทางในการปฏิบัติงาน การวางแผนควรต้องมีการกำหนดวัตถุประสงคขั้นตอนที่จะทำให้บรรลุผลตามที่ต้องการ

2) Organizing การจัดการองค์กร

การจัดการองค์กร คือ การกำหนดโครงสร้างตำแหน่ง กำหนดบทบาท หน้าที่ ตลอดจนการทำงานของทุกภาคส่วนให้สอดคล้อง ราบรื่น และไม่ทับซ้อนกัน การจัดการองค์กรยังรวมไปถึงการจัดระเบียบในการทำงานที่จะทำให้การทำงานไม่สะดุด จัดสรรคนให้เหมาะสมกับงาน จัดการงานให้เป็นระบบระเบียบ เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงานมากที่สุด

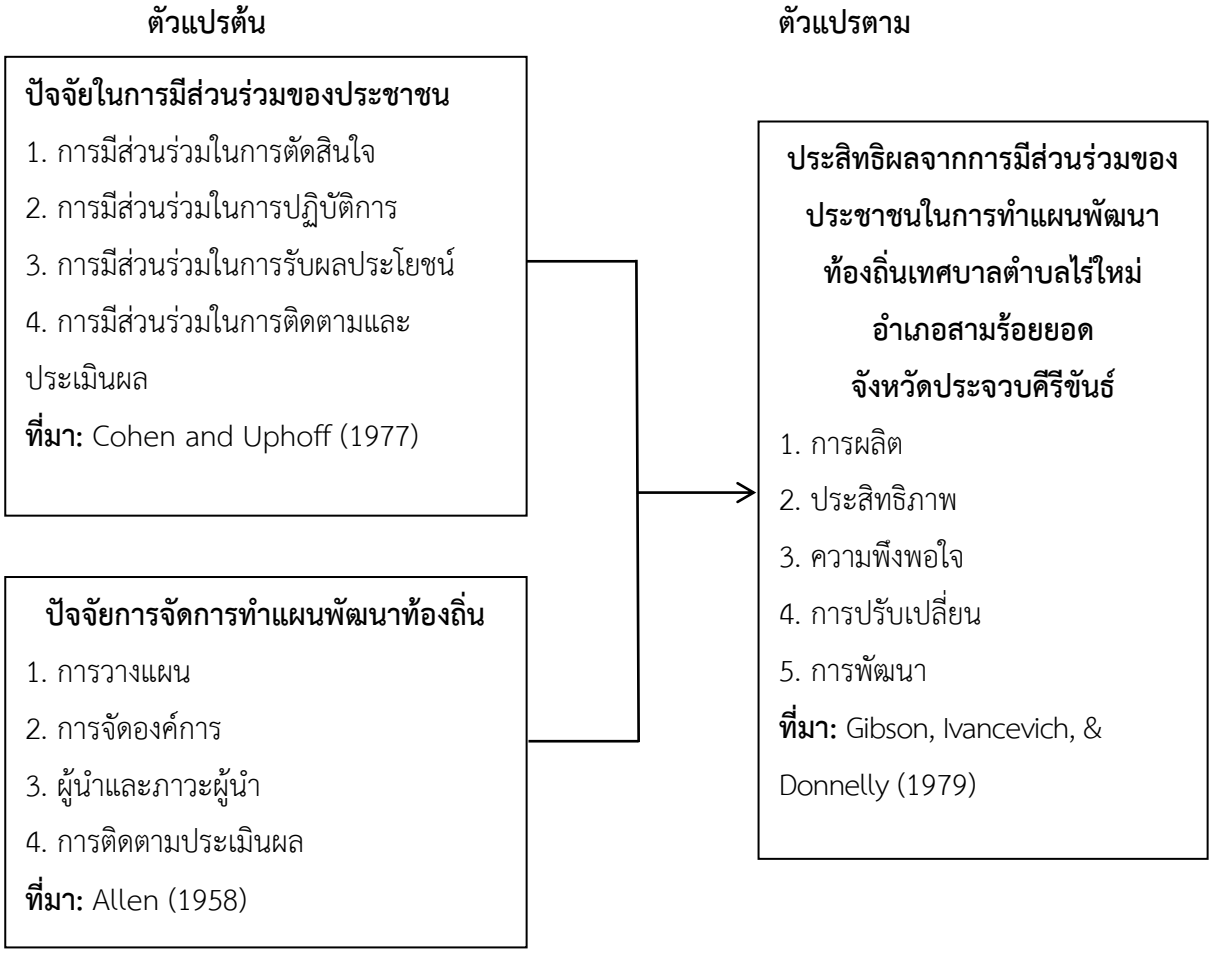
3) Leading ภาวะการเป็นผู้นำ

ภาวะการเป็นผู้นำ คือ ภาวะในการควบคุมการทำงานให้สำเร็จลุล่วง โดยต้องสามารถสร้างแรงจูงใจให้ทุกคนอยากร่วมทำงานได้ ต้องบริหารงานบุคคลได้ดี ต้องเข้าใจการทำงานของตนเองและผู้ใต้บังคับบัญชา รวมถึงมีทักษะในการแก้ไขปัญหาได้ดี และมีการตัดสินใจที่รอบคอบ ฉับไว ดีเยี่ยม สามารถที่จะนำพาทุกคนบรรลุเป้าหมายไปสู่ความสำเร็จได้

4) C – Controlling การควบคุม

การควบคุม คือ การดูแลบุคลากรตลอดจนการทำงานต่าง ๆ ให้เป็นไปตามแผนงานที่วางไว้ ตลอดจนการติดตามประเมินผลว่าการปฏิบัติงานนั้นเป็นไปตามที่วางไว้หรือไม่ บรรลุวัตถุประสงค์หรือเปล่า มีความสำเร็จมากน้อยเพียงไร การควบคุมนั้นยังหมายถึงการจัดการกับปัญหาอย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อให้เกิดผลกระทบกับการทำงานน้อยที่สุดอีกด้วย

กรอบแนวคิด



รูปที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย (Conceptual Framework)

ระเบียบวิธีการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ใช้เครื่องมือวัด คือ แบบสอบถาม เพื่อทำการศึกษาวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นประชาชนที่มีอายุ 18 ปีขึ้นไปที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลตำบลไร่ใหม่ อำเภอสามร้อยยอด จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ จำนวน 376 คน โดยได้ออกแบบเครื่องมือการวิจัยดังกล่าว โดยใช้

แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งปรับจากเครื่องมือการวิจัยในลักษณะเดียวกัน เพื่อให้ได้คำถามที่มีความสอดคล้องกับบริบทของประชากรที่ศึกษามากที่สุด

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ประชาชนที่มีอายุ 18 ปีขึ้นไปที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลตำบลไร่ใหม่ อำเภอสามร้อยยอด จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ จำนวน 6,240 คน

ประชากรกลุ่ม กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ สุ่มจากประชาชนที่มีอายุ 18 ปีขึ้นไปที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลตำบลไร่ใหม่ อำเภอสามร้อยยอด จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ได้จำนวน 376 คน

โดยการศึกษาครั้งนี้เก็บรวบรวมข้อมูลประชาชนที่เป็นประชาชนที่มีอายุ 18 ปีขึ้นไปที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลตำบลไร่ใหม่ อำเภอสามร้อยยอด จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ โดยมีขั้นตอนการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างการคำนวณของ ทาโร่ ยามาเน่ Taro Yamane. (1973) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 โดยมีความคลาดเคลื่อนในการสุ่ม (e) 5%

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย 1) เพศ 2) อายุ 3) ระดับการศึกษา 4) รายได้ และ 5) อาชีพ

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามลักษณะประเมินค่าด้วยมาตรวัด (Rating Scale) ใน 5 ระดับ มีคำตอบ 5 ตัวเลือกโดยเป็นการสอบถามปัจจัยในการมีส่วนร่วมของประชาชนในการทำแผนพัฒนาท้องถิ่น ตามแนวคิดและทฤษฎีการมีส่วนร่วมของ Cohen and Uphoff (1977) ประกอบด้วย 1) การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ 2) การมีส่วนร่วมในการปฏิบัติการ 3) การมีส่วนร่วมในการรับผลประโยชน์ 4) การมีส่วนร่วมในการติดตามและประเมินผล จำนวนทั้งสิ้น 16 ข้อ

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามลักษณะประเมินค่าด้วยมาตรวัด (Rating Scale) ใน 5 ระดับ มีคำตอบ 5 ตัวเลือกโดยเป็นการสอบถามปัจจัยการจัดการทำแผนพัฒนาท้องถิ่น ตามแนวคิดและทฤษฎีการจัดการของ Allen, L. A. (1958) ประกอบด้วย 1) การวางแผน 2) การจัดองค์การ 3) ผู้นำและภาวะผู้นำ 4) การติดตามประเมินผล จำนวนทั้งสิ้น 16 ข้อ

ส่วนที่ 4 แบบสอบถามลักษณะประเมินค่าด้วยมาตรวัด (Rating Scale) ใน 5 ระดับ มีคำตอบ 5 ตัวเลือกโดยเป็นการสอบถามประสิทธิผลจากการมีส่วนร่วมของประชาชนในการทำแผนพัฒนาท้องถิ่นเทศบาลตำบลไร่ใหม่ อำเภอสามร้อยยอด จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ตามแนวคิดและทฤษฎีประสิทธิผลของ Gibson, Ivancevich, & Donnelly (1979) ประกอบด้วย 1) การผลิต 2) ประสิทธิภาพ 3) ความพึงพอใจ 4) การปรับเปลี่ยน และ 5) การพัฒนา จำนวนทั้งสิ้น 20 ข้อ

การวิเคราะห์ข้อมูล

1.สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์คือ สถิติพรรณนา (Descriptive Statistic) ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าความถี่ ค่าเฉลี่ยเลขคณิต และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

2.สถิติเชิงอนุมาณ (Inferential Statistics) ได้แก่

2.1 วิเคราะห์ความสัมพันธ์ ระหว่าง ประสิทธิผลจากการมีส่วนร่วมของประชาชนในการทำแผนพัฒนาท้องถิ่นเทศบาลตำบลไร่ใหม่ อำเภอสามร้อยยอด จังหวัดประจวบคีรีขันธ์กับปัจจัยที่มีผลต่อการมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นเทศบาลตำบลไร่ใหม่ โดยใช้การวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation)

2.2 วิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อการมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นส่งผลต่อประสิทธิผลจากการมีส่วนร่วมของประชาชนในการทำแผนพัฒนาท้องถิ่นเทศบาลตำบลไร่ใหม่ อำเภอสามร้อยยอด จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ โดยใช้การวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุ

ผลการศึกษาและอภิปรายผล

ผลการศึกษา

1. ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า ประชาชนที่มีอายุ 18 ปีขึ้นไปที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลตำบลไร่ใหม่ ผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 42 - 49 ปี จบการศึกษาระดับ มัธยมศึกษา มีรายได้ต่อเดือน 8,000 - 15,000 บาท และประกอบอาชีพ ค้าขาย

2. ประสิทธิผลจากการมีส่วนร่วมของประชาชนในการทำแผนพัฒนาท้องถิ่นเทศบาลตำบลไร่ใหม่ อำเภอสามร้อยยอด จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ อยู่ในระดับมาก ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านการผลิต รองลงมา คือ ด้านประสิทธิภาพ ด้านการปรับเปลี่ยน มี ด้านความพึงพอใจ มี และด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ ด้านการพัฒนา ตามลำดับ

3. ปัจจัยที่มีผลต่อการมีส่วนร่วมของประชาชนในการทำแผนพัฒนาท้องถิ่น มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับประสิทธิผลจากการมีส่วนร่วมของประชาชนในการทำแผนพัฒนาท้องถิ่นเทศบาลตำบลไร่ใหม่ อำเภอสามร้อยยอด จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ โดยรวมและรายด้าน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

4. ปัจจัยในการมีส่วนร่วมของประชาชนในการทำแผนพัฒนาท้องถิ่นส่งผลต่อประสิทธิผลจากการมีส่วนร่วมของประชาชนในการทำแผนพัฒนาท้องถิ่นเทศบาลตำบลไร่ใหม่ อำเภอสามร้อยยอด จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 สามารถทำนายความผันแปรของประสิทธิผลจากการมีส่วนร่วมของประชาชนในการทำแผนพัฒนาท้องถิ่นได้ร้อยละ 72.0 และ ปัจจัยการจัดการทำแผนพัฒนาท้องถิ่นส่งผลต่อประสิทธิผลจากการมีส่วนร่วมของประชาชนในการทำแผนพัฒนาท้องถิ่นเทศบาลตำบลไร่ใหม่ อำเภอสามร้อยยอด จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 สามารถทำนายความผันแปรของประสิทธิผลจากการมีส่วนร่วมของประชาชนในการทำแผนพัฒนาท้องถิ่นได้ร้อยละ 91.3

อภิปรายผล

1. ประสิทธิผลจากการมีส่วนร่วมของประชาชนในการทำแผนพัฒนาท้องถิ่นเทศบาลตำบลไร่ใหม่ อำเภอสามร้อยยอด จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ อยู่ในระดับมาก ซึ่งน่าจะเป็นเพราะ ประชาชนมีส่วนร่วมการทำแผนพัฒนาท้องถิ่นเทศบาลตำบลไร่ใหม่ แล้วได้ผลผลิตเป็นแผนพัฒนาที่มีความเป็นรูปธรรมสามารถปฏิบัติได้จริง และ

สามารถนำไปปฏิบัติได้อย่างมีประสิทธิภาพ สามารถเพิ่มความสามารถในการให้บริการประชาชน ส่งผลต่อการพัฒนาท้องถิ่นที่แท้จริง และสร้างความพึงพอใจให้กับประชาชนในด้านการมีสิ่งก่อสร้างสาธารณะที่ประจักษ์ มีความพอใจในการใช้เงินในกิจกรรมสาธารณะ พอใจในการฝึกอบรมเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการพอใจในคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้นจากการมีส่วนร่วมในการทำแผน การมีส่วนร่วมทำให้มีการปรับเปลี่ยนในแนวคิดการจัดการสาธารณะ ปรับเปลี่ยนให้ประชาชนมีบทบาทมากกว่าเดิม ปรับเปลี่ยนให้ความสัมพันธ์ระหว่างประชาชนกับหน่วยงานภาครัฐ ปรับเปลี่ยนให้ประชาชนรู้จักและเข้าใจหน้าที่พลเมือง ด้านการพัฒนา พัฒนาความรู้ความเข้าใจในการบริหารงานของเทศบาลตำบลไร่ใหม่ พัฒนาการแสดงออกในสิทธิพลเมือง พัฒนาการเป็นเจ้าของอำนาจอธิปไตย พัฒนาการเป็นพลเมืองในระบอบประชาธิปไตย

เมื่อเทียบเคียงกับวรรณกรรมที่ศึกษาพบว่า สมรรรถนะการปฏิบัติหน้าที่ ด้านการปรับเปลี่ยน ของนักการเมืองท้องถิ่น สอดคล้องกับทฤษฎีของ กิ๊บสัน และคณะ (Gibson, Ivancevich, & Donnelly, 1979) ได้ให้ความเห็นว่า การประเมินสำหรับองค์การโดยทั่วไปน่าจะแบ่งเป็นระยะ ๆ โดยขึ้นอยู่กับระยะเวลาการดำรงขององค์การ ได้แก่ 1) เกณฑ์การวัดประสิทธิผลในระยะสั้น ประกอบด้วย 1.1) ผลผลิต (Production) มุ่งวัดที่ผลผลิตเบื้องต้นขององค์การ 1.2) ประสิทธิภาพ (Efficiency) วัดการใช้ทรัพยากรที่ขาดแคลนขององค์การ 1.3) ความพึงพอใจ (Satisfaction) วัดความพึงพอใจของสมาชิกและลูกค้า 2) เกณฑ์การวัดประสิทธิผลในระยะปานกลาง ประกอบด้วย 2.1) การปรับตัว (Addictiveness) วัดการตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงทั้งภายในและภายนอกองค์การ 2.2) การพัฒนา (Development) วัดพันธะผูกพันขององค์การที่มีต่อการขยายสมรรถนะและศักยภาพสำหรับการเจริญเติบโต 3) เกณฑ์การวัดประสิทธิผลในระยะยาว โดยวัดเรื่องการอยู่รอด (Survival) วัดความสามารถในการอยู่รอดและการคงไว้ซึ่งวิธีการสร้างความสมดุลที่เหมาะสม

เมื่อเทียบเคียงกับงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง พบว่า นิตฐพร โพธิ์รักษา, ภมร ขันธะหัตถ์ และ ธนิศร ยืนยง (2566) ศึกษาเรื่องประสิทธิผลการพัฒนาท้องถิ่นในจังหวัดสระบุรี ผลการศึกษาพบว่า ประสิทธิผลการพัฒนาท้องถิ่นในจังหวัดสระบุรี โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก และสอดคล้องกับงานวิจัยของ อรรถเรศน์ ปูระณะสุวรรณ์ และ วรสิทธิ์ เจริญพุฒ (2562) ศึกษาเรื่องประสิทธิผลของการมีส่วนร่วมของประชาชนต่อการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นขององค์การบริหารตำบลคลองเขิน อำเภอเมืองสมุทรสงคราม จังหวัดสมุทรสงคราม ผลการศึกษาพบว่า ประสิทธิผลของการมีส่วนร่วมของประชาชนต่อการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองเขินอำเภอเมืองสมุทรสงคราม จังหวัดสมุทรสงคราม ภาพรวมอยู่ในระดับมาก

2. ปัจจัยที่มีผลต่อการมีส่วนร่วมของประชาชนในการทำแผนพัฒนาท้องถิ่นมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับประสิทธิผลจากการมีส่วนร่วมของประชาชนในการทำแผนพัฒนาท้องถิ่นเทศบาลตำบลไร่ใหม่ อำเภอสามร้อยยอด จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ โดยรวมและรายด้าน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งน่าจะเป็นเพราะการที่ประชาชนเข้าไปมีส่วนในการตัดสินใจ ในการปฏิบัติการ ในการรับผลประโยชน์ ในการติดตามและประเมินผล และเข้าไปมีส่วนร่วมในการจัดการทำแผนพัฒนาท้องถิ่น ทั้งในด้านการวางแผน ด้านการจัดองค์การ ด้านผู้นำและภาวะผู้นำ และด้านการติดตามประเมินผล มากขึ้นจึงทำให้การจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นเทศบาลตำบลไร่ใหม่ อำเภอสามร้อยยอด จังหวัดประจวบคีรีขันธ์มีประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น

เมื่อเทียบเคียงกับงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง พบว่า สอดคล้องกับงานวิจัยของ อรรถเรศน์ ปูระณะสุวรรณ์ และวรสิทธิ์ เจริญพุฒ (2562) ศึกษาเรื่องประสิทธิผลของการมีส่วนร่วมของประชาชนต่อการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นขององค์การบริหารตำบลคลองเขิน อำเภอเมืองสมุทรสงคราม จังหวัดสมุทรสงคราม ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิผลของการมีส่วนร่วมของประชาชนต่อการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นมีความสัมพันธ์เชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญกับประสิทธิผลของการมีส่วนร่วมของประชาชนต่อการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น

3. ปัจจัยในการมีส่วนร่วมของประชาชนในการทำแผนพัฒนาท้องถิ่นส่งผลต่อประสิทธิผลจากการมีส่วนร่วมของประชาชนในการทำแผนพัฒนาท้องถิ่นเทศบาลตำบลไร่ใหม่ อำเภอสามร้อยยอด จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 สามารถทำนายความผันแปรของประสิทธิผลจากการมีส่วนร่วมของประชาชนในการทำแผนพัฒนาท้องถิ่นได้ร้อยละ 72.0 และ ปัจจัยการจัดการทำแผนพัฒนาท้องถิ่นส่งผลต่อประสิทธิผลจากการมีส่วนร่วมของประชาชนในการทำแผนพัฒนาท้องถิ่นเทศบาลตำบลไร่ใหม่ อำเภอสามร้อยยอด จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 สามารถทำนายความผันแปรของประสิทธิผลจากการมีส่วนร่วมของประชาชนในการทำแผนพัฒนาท้องถิ่นได้ร้อยละ 91.3 ตามลำดับ ซึ่งน่าจะเป็นเพราะ ปัจจัยในการมีส่วนร่วมของประชาชนในการทำแผนพัฒนาท้องถิ่น ด้านการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ ด้านการมีส่วนร่วมในการปฏิบัติการ ด้านการมีส่วนร่วมในการรับผลประโยชน์ ด้านการมีส่วนร่วมในการติดตามและประเมินผล และปัจจัยการจัดการทำแผนพัฒนาท้องถิ่น ด้านการวางแผน ด้านการจัดองค์การ ด้านผู้นำและภาวะผู้นำ และด้านการติดตามประเมินผล ส่งผลให้การจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นเทศบาลตำบลไร่ใหม่ อำเภอสามร้อยยอด จังหวัดประจวบคีรีขันธ์มีประสิทธิผลตามที่ตั้งเป้าไว้

เมื่อเทียบเคียงกับงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง พบว่า สอดคล้องกับงานวิจัย นิตฐพร โพธิ์รักษา และคณะ (2566) ศึกษาเรื่องประสิทธิผลการพัฒนาท้องถิ่นในจังหวัดสระบุรี ผลการศึกษาพบว่า หลักการมีส่วนร่วม การร่วมรับผลประโยชน์ที่เกิดขึ้นจากการปฏิบัติงาน การมีส่วนร่วมในการวางแผนการปฏิบัติงาน การร่วมลงมือปฏิบัติในโครงการที่ได้คัดเลือกร่วมกัน พัฒนาพลัง และปฏิบัติการร่วมกัน ส่งผลต่อประสิทธิผลการพัฒนาท้องถิ่น ในจังหวัดสระบุรี มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และ ผู้บริหารท้องถิ่นควรกำหนดกลยุทธ์ในการปฏิบัติงานอย่างเป็นรูปธรรม พร้อมทั้งส่งเสริมการมีส่วนร่วมของของประชาชน เน้นย้ำการปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาลให้กับบุคลากรและพัฒนาศักยภาพบุคลากรอยู่เสมอ จะนำไปสู่การพัฒนาท้องถิ่นอย่างมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผลต่อไป

ข้อเสนอแนะ

การวิจัยครั้งนี้ มีข้อเสนอแนะ 2 ประเด็น คือ ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้ประโยชน์ และข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป ได้แก่

ข้อเสนอแนะสำหรับการนำผลการวิจัยไปใช้

1. ด้านการผลิต ควรมีการลงพื้นที่สอบถามสภาพปัญหา ความต้องของประชาชนในท้องถิ่นเกี่ยวกับการมีส่วนร่วมของประชาชนในการทำแผนพัฒนาท้องถิ่นเทศบาลตำบลไร่ใหม่ อำเภอสามร้อยยอด จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ เพื่อให้สามารถนำไปพัฒนาแผนท้องถิ่นได้ตรงตามความคาดหวังของประชาชนในท้องถิ่นได้อย่างมีประสิทธิภาพ

2. ด้านประสิทธิภาพ ควรเปิดโอกาสและสนับสนุนให้ประชาชนเข้าไปตรวจสอบการทำแผนพัฒนาท้องถิ่นเทศบาลตำบลไร่ใหม่ในทุกขั้นตอน เพื่อให้การจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นเทศบาลตำบลไร่ใหม่เป็นไปด้วยความโปร่งใส

3. ด้านความพึงพอใจ ควรมีการบรรจุประเด็นการพัฒนาสิ่งก่อสร้างสาธารณะในพื้นที่เทศบาลตำบลไร่ใหม่อย่างเป็นรูปธรรม เพื่อให้มีการพัฒนาสิ่งก่อสร้างสาธารณะในเขตเทศบาลตำบลไร่ใหม่ให้เป็นที่ประจักษ์ต่อสายตาประชาชน

4. ด้านการปรับเปลี่ยน ควรมีการเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้าไปมีส่วนร่วมในการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้เทศบาลตำบลไร่ใหม่สามารถนำไปใช้เป็นแนวทางในการป้องกันและแก้ไขการส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นเทศบาลตำบลไร่ใหม่ อำเภอสามร้อยยอด จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ได้อย่างมีประสิทธิภาพและได้ประสิทธิผล

5. ด้านการพัฒนา ควรมีการปรับเปลี่ยนให้ประชาชนมีบทบาทในการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นมากกว่าเดิม เป็นการปรับเปลี่ยนให้ความสัมพันธ์ระหว่างประชาชนกับหน่วยงานภาครัฐ ปรับเปลี่ยนให้ประชาชนรู้จักและเข้าใจหน้าที่พลเมือง พัฒนาความรู้ความเข้าใจในการบริหารงานของเทศบาลตำบลไร่ใหม่ พัฒนาการแสดงออกในสิทธิพลเมือง พัฒนาการเป็นเจ้าของอำนาจอธิปไตย พัฒนาการเป็นพลเมืองในระบอบประชาธิปไตย เพื่อให้สามารถดำเนินการพัฒนาท้องถิ่นตามแผนพัฒนาได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

ข้อเสนอแนะสำหรับการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรทำการศึกษาวิจัยถึงแนวทางการเสริมสร้างการมีส่วนร่วมของประชาชนในการทำแผนพัฒนาท้องถิ่นเทศบาลตำบลไร่ใหม่ อำเภอสามร้อยยอด จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ โดยการลงพื้นที่สัมภาษณ์ประชาชนในท้องถิ่นในเรื่องแนวทางการเสริมสร้างการมีส่วนร่วมของประชาชนในการทำแผนพัฒนาท้องถิ่นเทศบาลตำบลไร่ใหม่ อำเภอสามร้อยยอด จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ แล้วนำข้อมูลต่าง ๆ ที่ได้มาวิเคราะห์ เพื่อทำการศึกษาวิจัยในเชิงคุณภาพร่วมกับเชิงปริมาณ

2. ควรทำการศึกษาวิจัยถึงปัจจัยอื่น ๆ ที่คาดว่าจะส่งผลให้การมีส่วนร่วมของประชาชนในการทำแผนพัฒนาท้องถิ่นเทศบาลตำบลไร่ใหม่ อำเภอสามร้อยยอด จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ให้ประสบผลสำเร็จและคลอบคลุมในทุกด้าน เช่น ความรู้ความเข้าใจ ความผูกพันต่อชุมชน ผู้นำชุมชน การสื่อสาร วิถีชีวิตของประชาชน เป็นต้น

บรรณานุกรม

เทศบาลตำบลไร่ใหม่. (2566). *แผนพัฒนาท้องถิ่น (พ.ศ.2566 - 2570).* ประจวบคีรีขันธ์: เทศบาลตำบลไร่ใหม่ อำเภอสามร้อยยอด จังหวัดประจวบคีรีขันธ์.

ธนิศร ยืนยง. (พฤษภาคม - สิงหาคม 2561). การมีส่วนร่วมของประชาชนที่ส่งผลต่อการพัฒนาท้องถิ่นในจังหวัดนครนายก. *วารสารมหาจุฬานาครทรรศน์, 5*(2), 119-135.

นิตฐพร โพธิ์รักษา, ภมร ขันธะหัตถ์ และ ธนิศร ยืนยง. (กันยายน - ธันวาคม 2566). ประสิทธิผลการพัฒนาท้องถิ่นในจังหวัดสระบุรี. *วารสารวิทยาลัยนครราชสีมา, 17*(3), 143-160.

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร). (2560). *การบริหารราชการแบบมีส่วนร่วม: เทคนิควิธีและการนำไปสู่การปฏิบัติ*. กรุงเทพมหานคร: ศูนย์สื่อและสิ่งพิมพ์แก้วเจ้าจอม มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา.

อรรถเรศน์ ปูระณะสุวรรณ์ และวรสิทธิ์ เจริญพุฒ. (กันยายน-ธันวาคม 2562). ประสิทธิผลของการมีส่วนร่วมของประชาชนต่อการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น ขององค์การบริหารตำบลคลองเขิน อำเภอเมืองสมุทรสงคราม จังหวัดสมุทรสงคราม *วารสารวิชาการ การจัดการภาครัฐและเอกชน, 1*(3), 161-172.

อริสรา หงษาชุม และราเชนทร์ นพณัฐวงศกร. (มกราคม-เมษายน 2566). การมีส่วนร่วมของประชาชนในการบริหารพัฒนาชุมชนเขตพื้นที่บ้านยกกระบัตร ตำบลท่าทราย อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสาคร. *วารสารสถาบันวิจัยพิมลธรรม, 10*(1), 99-109.

Allen, L. A. (1958). *Organization and Management*. New York: McGraw-Hill.

Cohen, J. M. & Uphoff, N. T. (1977). *Rural development participation : concept and measure for project design. implementation and evaluation***.** New York: Cornell University.

Gibson, J. L., Ivancevich, M. J., & Donnelly, H. James. (1979). *Organizational : Behavior, Structure, Process* (3rd ed). Dallas; Texas : Business Publications, Inc.

Yamane, T. (1973). *Statistics : An Introductory Analysis* (3rd ed). Singapore : Harper International Editor.

คุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการ พนักงาน กองบริหารเงินตรา กรมธนารักษ์ กระทรวงการคลัง

Quality of Work Life of Public Official Attached to Currency Department Treasury Division Ministry of Finance

สมิตา แจ่มวรรณา[1] และสุเชาวน์ มีหนองหว้า[2]

Samita Jamwanna[1] and Suchao Menongwa[2]

นักศึกษา หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต[1]

อาจารย์ประจำ หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต[2]

วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยราชมงคลรัตนโกสินทร์[1,2]

E-mail: samita.jam@rmutr.ac.th[1]

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์ (1) เพื่อพรรณนาคุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการ พนักงาน กองบริหารเงินตรา กรมธนารักษ์ กระทรวงการคลัง (2) เพื่ออธิบายความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการ พนักงาน กองบริหารเงินตรา กรมธนารักษ์ กระทรวงการคลัง กับปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงาน และ (3) เพื่อนำเสนอแนวทางการจัดการคุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการ พนักงาน กองบริหารเงินตรา กรมธนารักษ์ กระทรวงการคลัง การศึกษานี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ ดำเนินการวิจัยโดยเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง คือ ข้าราชการสังกัดกองบริหารเงินตรา กรมธนารักษ์ กระทรวงการคลัง จำนวน 157 นาย โดยใช้แบบสอถาม วิเคราะห์ข้อมูลโดยค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ และสมการถดถอยเชิงพหุ ผลการศึกษาพบว่า (1) ด้านคุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการ พนักงาน กองบริหารเงินตรา กรมธนารักษ์ กระทรวงการคลัง ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก (2) ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการ พนักงาน กองบริหารเงินตรา กรมธนารักษ์ กระทรวงการคลัง กับปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงาน มีความสัมพันธ์เชิงบวก และ (3) ปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานพบว่า สามารถพยากรณ์คุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการ พนักงาน กองบริหารเงินตรา กรมธนารักษ์ กระทรวงการคลัง ได้ร้อยละ 65.4 ตัวแปรพยากรณ์ได้แก่ การจัดองค์การ แรงจูงใจ และพฤติกรรมการทำงาน

คำสำคัญ: คุณภาพชีวิตการทำงาน ข้าราชการ กองบริหารเงินตรา กรมธนารักษ์ กระทรวงการคลัง

Abstract

The purposes of this study were (1) to explore quality of work life of Public Official attached to Currency department treasury Division Ministry of Finance, (2) to explain correlation between critical success factors with Quality of work, and (3) to forecast Quality

of work life and present approach to quality of work life of Public Official attached to Currency department treasury Division Ministry of Finance. This study was conducted by a quantitative approach. Data were collected from 157 personnel attached to Currency department treasury Division Ministry of Finance by using questionnaire. The data obtained were analyzed by percentages, mean, standard deviation, Pearson correlation and Multiple regression. The findings revealed that (1) On quality of work life of Public Official attached to Currency department treasury Division was high level, (2) On correlation between critical success factors with quality of work life was positive statistical correlation, and (3) On critical success factors could forecast quality of work life at 65.4 percent and critical factors were organization motivation and behavior.

Keywords: Quality of work life, officers, currency department, treasury division, ministry of finance

บทนำ

คุณภาพชีวิตในการทำงาน (Quality of Working Life) ถือว่าเป็นสิ่งที่สำคัญอย่างยิ่งเพราะคนเป็นทรัพยากรที่มีค่าและมีความสำคัญต่อองค์กร ดังนั้น สภาพแวดล้อมและบรรยากาศในสถานที่ทำงานต้องมีความเหมาะสมและเอื้อต่อการทำงาน คือ ทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีรู้สึกที่ดีต่องาน มีความมั่งคง ทำให้เกิดความสุข โดยจะส่งผลดีทั้งตัวบุคคลและองค์กร เช่น ช่วยเพิ่มผลผลิตขององค์การ เนื่องจากการจัดการคุณภาพชีวิตในองค์การทำให้องค์การมีนโยบายและการวางแผนด้านคุณภาพชีวิต มีการจัดกลยุทธ์การพัฒนาคุณภาพชีวิตการทำงานด้านต่าง ๆ ทั้งในด้านลักษณะงาน บุคลากร และสภาพแวดล้อมที่ดีซึ่งส่งผลโดยตรงและอ้อมต่อการดำเนินงาน ส่งผลให้ผลิตภาพขององค์การเพิ่มขึ้น ช่วยเพิ่มขวัญและกำลังใจของผู้ปฏิบัติงาน เนื่องจากการมีคุณภาพชีวิตการทำงานที่ดีทำให้พนักงานมีความพึงพอใจในงานก่อให้เกิดเป็นแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ทั้งยังส่งผลต่อความผูกพันและจงรักภักดีต่อองค์การ ช่วยปรับปรุงศักยภาพของผู้ปฏิบัติงาน การพัฒนาคุณภาพชีวิตการทำงานด้วยการเปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานเพิ่มพูนทักษะความสามารถของตนเอง ไม่ว่าจะโดยการศึกษา ฝึกอบรมหรือการพัฒนาต่างเป็นการเพิ่มศักยภาพของผู้ปฏิบัติงานให้สูงขึ้น ดังนั้นคุณภาพชีวิตการทำงาน ประกอบด้วย ค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม สภาพการทำงานที่คำนึงถึงความปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ ความมั่นคงและความก้าวหน้าในการทำงาน โอกาสในการพัฒนาสมรรถภาพของบุคคล การบูรณาการทางสังคม หรือการทำงานร่วมกัน ประชาธิปไตยในองค์กร ความสมดุลระหว่างงาน และชีวิตส่วนตัว และลักษณะงานที่เป็นประโยชน์ต่อสังคม สำหรับปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานประกอบด้วยปัจจัยจูงใจ (Motivator factors) เป็นองค์ประกอบหรือปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานโดยตรง เป็นปัจจัยที่จูงใจบุคลากรในหน่วยงานให้เกิดความชื่นชม ยินดีในผลงานและความสามารถของตนเอง ถ้าตอบสนองปัจจัย

เหล่านี้ของผู้ปฏิบัติงานแล้ว จะทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดแรงจูงใจตั้งใจทำงานจนสุดความสามารถ และช่วยเพิ่มประสิทธิภาพของงานได้ ปัจจัยเหล่านี้ได้แก่ ความสำเร็จของงาน (Achievement) หมายถึง การที่บุคคลสามารถทำงานได้เสร็จสิ้นและประสบผลสำเร็จอย่างดี การได้รับการยอมรับนับถือ (Recognition) หมายถึง การได้รับการยอมรับนับถือจากผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน กลุ่มเพื่อน และบุคคลอื่นทั่วไป ซึ่งการยอมรับนับถือนี้บางครั้งอาจแสดงออกในรูปของการยกย่องชมเชย ลักษณะงาน (Work Itself) หมายถึง ความรู้สึกที่ดีและไม่ดีต่อลักษณะงานว่างานนั้นเป็นงานที่จำเจน่าเบื่อหน่าย หรือท้าทายความสามารถ ก่อให้เกิดความคิดริเริ่มสร้างสรรค์หรือเป็นงานที่ยากหรือง่าย ความรับผิดชอบ (Responsibility) หมายถึง ความพึงพอใจที่เกิดขึ้นจากการได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบงานใหม่ ๆ และมีอำนาจในการรับผิดชอบงานอย่างเต็มที่ และความก้าวหน้าในตำแหน่งการงาน (Advancement) หมายถึง การเปลี่ยนแปลงในสถานะหรือตำแหน่งของบุคคลในองค์การ แต่ในกรณีที่บุคคลย้ายตำแหน่งจากแผนกหนึ่งไปยังอีกแผนกหนึ่งขององค์การ โดยไม่มีการเปลี่ยนแปลงสถานะถือเป็นเพียงการเพิ่มโอกาสให้ความรับผิดชอบมากขึ้น เรียกได้ว่า เป็นการเพิ่มความรับผิดชอบ แต่ไม่ใช่ความก้าวหน้าในตำแหน่งการงานอย่างแท้จริง (Walton, 1975)

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อพรรณนาคุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการ พนักงาน กองบริหารเงินตรา กรมธนารักษ์ กระทรวงการคลัง
2. เพื่ออธิบายความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการ พนักงาน กองบริหารเงินตรา กรมธนารักษ์ กระทรวงการคลัง กับปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงาน
3. เพื่อนำเสนอแนวทางการจัดการคุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการ พนักงาน กองบริหารเงินตรา กรมธนารักษ์ กระทรวงการคลัง

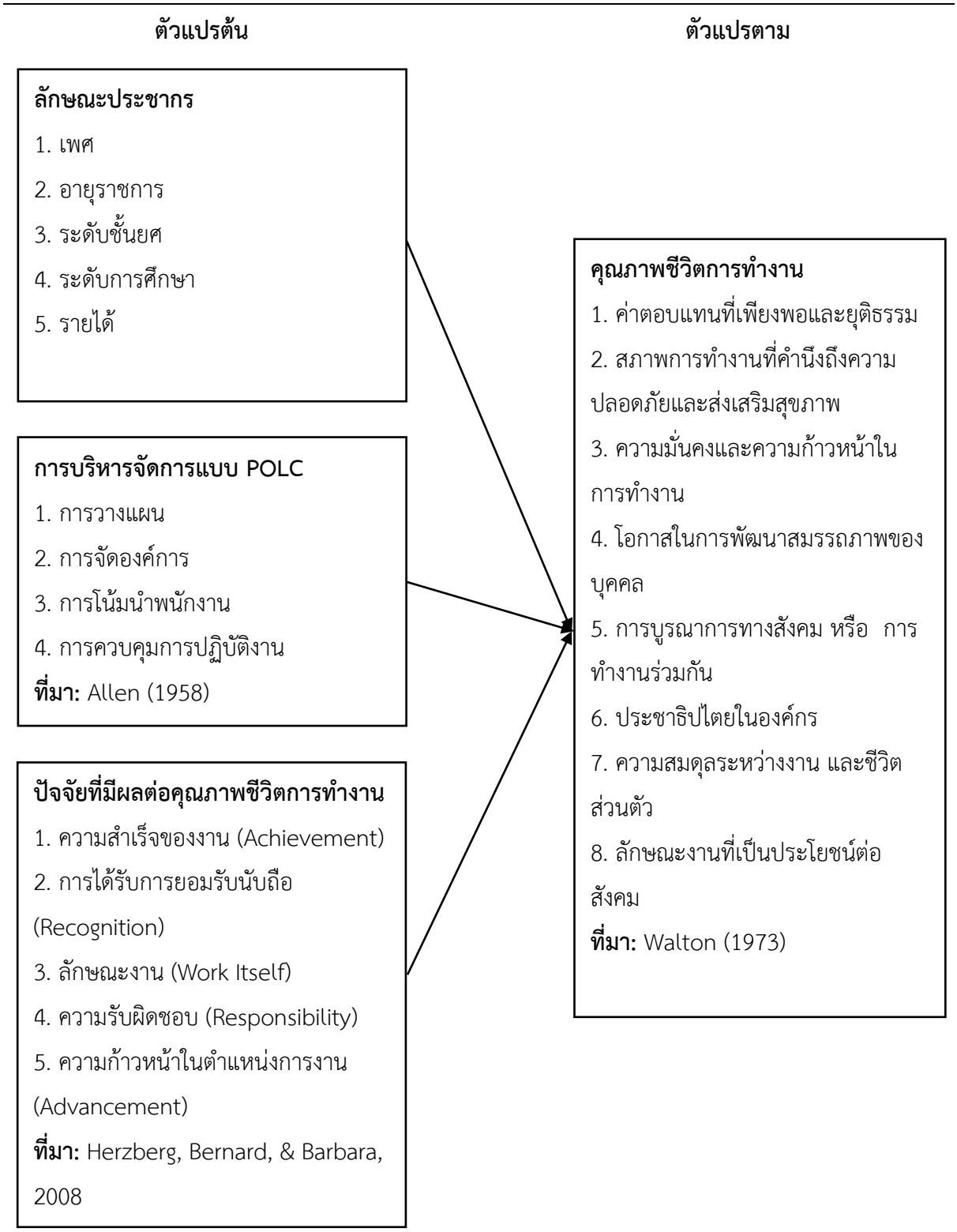
การทบทวนวรรณกรรม

การวิจัยเรื่อง คุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการ พนักงาน กองบริหารเงินตรา กรมธนารักษ์ กระทรวงการคลัง งานวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยทำการทบทวนวรรณกรรม แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง ดังนี้ แนวคิดและทฤษฎีคุณภาพชีวิตการทำงานของ Walton (1973) ทฤษฎีความต้องการของ McClelland’s Needs Theory แนวคิดและทฤษฎีด้านแรงจูงใจ (Herzberg, Bernard, & Barbar., 2008) แนวคิดและทฤษฎีการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ Nadler and Wiggs (1989) ทฤษฎีการจัดการสมัยใหม่ POLC (Allen 1958) และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องของ ไขขวัญ อรัญเวทย์ (2564) ได้ทำการศึกษาเรื่อง อิทธิพลของคุณภาพชีวิตในการทำงานที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่ชลบุรี ผลการวิจัยพบว่า 1) เพศและระยะเวลาในการทำงาน ที่แตกต่างกันจะมีประสิทธิภาพในการทำงานไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 และอายุ รายได้ ระดับการศึกษา สถานภาพ ตำแหน่งงานในการทำงาน ที่แตกต่างกันจะมีประสิทธิภาพในการทำงาน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

2) เพศและระดับการศึกษาที่แตกต่างกันส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์การ ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 และอายุ รายได้ สถานภาพ ระยะเวลาในการทำงาน ตำแหน่งงาน ที่แตกต่างกันส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์การ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

กรอบแนวคิด

กรอบแนวคิดการวิจัยเรื่อง คุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการ พนักงาน กองบริหารเงินตรา กรมธนารักษ์ กระทรวงการคลัง สำหรับกรอบแนวความคิดที่ใช้ในการวิจัยนี้ได้สังเคราะห์กรอบแนวคิดคุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการ พนักงาน กองบริหารเงินตรา กรมธนารักษ์ กระทรวงการคลัง จากแนวคิดและทฤษฎีคุณภาพชีวิตการทำงานของ Walton (1973) ประกอบด้วย ค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม สภาพการทำงานที่คำนึงถึงความปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ ความมั่นคงและความก้าวหน้าในการทำงาน โอกาสในการพัฒนาสมรรถภาพของบุคคล การบูรณาการทางสังคม หรือการทำงานร่วมกัน ประชาธิปไตยในองค์กร ความสมดุลระหว่างงาน และชีวิตส่วนตัว และลักษณะงานที่เป็นประโยชน์ต่อสังคม ทฤษฎีความต้องการของ McClelland’s Needs Theory แนวคิดและทฤษฎีด้านแรงจูงใจ (Herzberg, Bernard, & Barbara, 2008) ประกอบด้วย ความสำเร็จของงาน (Achievement) การได้รับการยอมรับนับถือ (Recognition) ลักษณะงาน (Work Itself) ความรับผิดชอบ (Responsibility) และความก้าวหน้าในตำแหน่งการงาน (Advancement) แนวคิดและทฤษฎีการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ Nadler and Wiggs (1989) ประกอบด้วย การฝึกอบรม การศึกษา และการพัฒนา ทฤษฎีการจัดการสมัยใหม่ POLC (Allen, 1958) ประกอบด้วย การวางแผน การจัดการองค์การ ผู้นำและภาวะผู้นำ และการติดตามประเมินผล สามารถสรุปได้ ดังนี้



รูปที่ 1 กรอบแนวคิด

ที่มา: พัฒนาจากแนวคิดและทฤษฎีคุณภาพชีวิตการทำงานของ Walton (1973) ทฤษฎีความต้องการของ McClelland’s Needs Theory แนวคิดและทฤษฎีด้านแรงจูงใจ (Herzberg, Bernard, & Barbara, 2008)

แนวคิดและทฤษฎีการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ Nadler and Wiggs (1989) ทฤษฎีการจัดการสมัยใหม่ POLC (Allen, 1958)

ระเบียบวิธีการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ ข้าราชการสังกัดกองบริหารเงินตรา กรมธนารักษ์ กระทรวงการคลัง กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ ข้าราชการสังกัดกองบริหารเงินตรา กรมธนารักษ์ กระทรวงการคลัง จำนวน 157 นาย

การสร้างและหาคุณภาพเครื่องมือ

เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล คุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการ พนักงาน กองบริหารเงินตรา กรมธนารักษ์ กระทรวงการคลัง เป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นเองจากการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อแบ่งออกเป็น 4 ตอน คือ

ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับลักษณะประชากรผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check List) ประกอบด้วย เพศ อายุราชการ ระดับชั้นยศ ระดับการศึกษา และรายได้ต่อเดือน

ตอนที่ 2 แบบสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับการบริหารจัดการของข้าราชการ พนักงาน กองบริหารเงินตรา กรมธนารักษ์ กระทรวงการคลัง ประกอบด้วย การวางแผน การจัดองค์การ การโน้มนำพนักงาน และการควบคุมการปฏิบัติงาน

ตอนที่ 3 แบบสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการ พนักงาน กองบริหารเงินตรา กรมธนารักษ์ กระทรวงการคลัง ประกอบด้วย ความสำเร็จของงาน การได้รับการยอมรับนับถือ ลักษณะงาน ความรับผิดชอบ และความก้าวหน้าในตำแหน่งการงาน

ตอนที่ 4 แบบสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการ พนักงานกองบริหารเงินตรา กรมธนารักษ์ กระทรวงการคลัง ประกอบด้วย ประหยัดค่าใช้จ่าย คุ้มค่าแก่การลงทุน ประหยัดเวลา ลดความซับซ้อน ยุ่งยาก เพิ่มมูลค่า ทำน้อย ได้มาก มีประโยชน์ เพิ่มประสิทธิภาพการบริการ และการทำงานเพิ่มการใช้เทคโนโลยีที่เป็นนวัตกรรมที่ทันสมัย เพื่อแก้ไข ปัญหาและอุปสรรคในการให้บริการประชาชน

ตอนที่ 2 ตอนที่ 3 และตอนที่ 4 แบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (Rating scale) แบบลิเคิร์ท (Likert ration scales) คือ น้อยที่สุด = 1, และมากที่สุด = 5

สำหรับการเก็บรวบรวมข้อมูลนั้น มีการแจกแบบสอบถามแก่กลุ่มตัวอย่าง และทำการรวบรวมแบบสอบถามคืนด้วยตัวเอง และนำแบบสอบถามที่ได้รับการตอบทั้งหมด นำไปวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติต่อไป

การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ สถิติเชิงพรรณา ประกอบด้วย ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และสถิติเชิงอ้างอิง ประกอบด้วย สหสัมพันธ์เพียร์สัน และสมการถดถอยเชิงพหุ

ผลการศึกษาและอภิปรายผล

ในการนำเสนอผลการวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้สรุปผลการศึกษาจากผลการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการตอบแบบสอบถามของกลุ่มตัวอย่างในการวิจัย ซึ่งสามารถสรุปผลการวิจัย ได้ดังนี้

ผลการวิเคราะห์คุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการ พนักงาน กองบริหารเงินตรา กรมธนารักษ์ กระทรวงการคลัง

ผลการวิเคราะห์คุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการ พนักงาน กองบริหารเงินตรา กรมธนารักษ์ กระทรวงการคลัง ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.13 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านเพิ่มประสิทธิภาพการบริการประชาชน อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.25 รองลงมาคือ ด้านการจัดการคุณภาพชีวิตการทำงานบรรลุวัตถุประสงค์ อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.22 และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ ด้านลดความซ้ำซ้อนของการทำงาน อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.03 ตามลำดับ

ผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการ พนักงาน กองบริหารเงินตรา กรมธนารักษ์ กระทรวงการคลัง

1. ปัจจัยด้านแรงจูงใจในการทำงาน พบว่า ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.38 ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ นำประสบการณ์และความผิดพลาดในอดีตมาเตือนตนเองในการทำงานครั้งต่อไป อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.55 รองลงมาคือ ใช้ปัญหาและอุปสรรคมาเป็นบทเรียนฝึกฝนตนเอง อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.51 และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ เมื่อมีงานที่แปลกใหม่เข้ามาจะเสนอตัวเข้ารับการทำงาน อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.09 ตามลำดับ

2. ปัจจัยด้านความก้าวหน้าในอาชีพ พบว่า ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.37 ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ เมื่อมีโอกาสในการปฏิบัติงานจะแสดงความสามารถอย่างเต็มที่ อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.49 รองลงมาคือ ได้รับความเชื่อถือและไว้วางใจในงานที่ปฏิบัติ อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.32 และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ ลักษณะงานทำให้มีโอกาสในความก้าวหน้าในการได้เลื่อนขั้นหรือตำแหน่ง อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.09 ตามลำดับ

3. ปัจจัยด้านปัจจัยค่าตอบแทน พบว่า ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.71 ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ปริมาณงานสัมพันธ์กับเงินเดือนที่ได้รับ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.92 รองลงมาคือ ความเหมาะสมของขั้นตอนการทำงานกับปริมาณงาน อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.86 และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ ความพอเพียงของเงินเดือนเปรียบเทียบกับค่าครองชีพปัจจุบัน อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.38 ตามลำดับ

4. ปัจจัยด้านพฤติกรรมการทำงาน พบว่า ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.29 ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.41 รองลงมาคือ ด้านสามารถปรับความเข้าใจกันระหว่างเพื่อนร่วมงาน อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.38 และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ ความสามัคคีระหว่างเพื่อนร่วมงาน อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.15 ตามลำดับ

5. ด้านสิ่งแวดล้อมที่ถูกสุขอนามัยและปลอดภัย พบว่า ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.12 ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ สถานที่ทำงานได้รับการทำความสะอาดสม่ำเสมอ อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.27 รองลงมาคือ ด้านสถานที่ทำงานปลอดมลพิษ ทางเสียง ฝุ่นและรังสี อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.12 และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ ที่ทำงานปราศจากเชื้อโรคอันตราย อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.02 ตามลำดับ

6. ด้านการวางแผน พบว่า ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.11 ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ การกำหนดเป้าหมายของสำนักงาน สร้างกลยุทธ์ เพื่อแนวทางในการดำเนินจัดการคุณภาพชีวิตการทำงาน อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.14 รองลงมาคือ ด้านการนำแผนไปปฏิบัติเป็นไปตามลำดับขั้น อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.11 และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ การนำแผนไปปฏิบัติมีสอดคล้องประสานกันเพื่อให้บรรลุเป้าหมาย อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.10 ตามลำดับ

7. ด้านการจัดองค์การ พบว่า ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.10 ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ การรายงานการติดตามผลการปฏิบัติงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.12 รองลงมาคือ โครงสร้างทางการจัดการคุณภาพชีวิตการทำงานเหมาะสม อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.11 และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ การจัดแบ่งงานและความรับผิดชอบการจัดการคุณภาพชีวิตการทำงานมีประสิทธิผล อยู่ในระดับมากมีค่าเฉลี่ย 4.06 ตามลำดับ

8. ด้านการโน้มนำพนักงาน พบว่า ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.06 ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ มีการประสานงานการติดต่อสื่อสารที่ดี สร้างการจูงใจในการทำงาน อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.11 รองลงมาคือ การจัดการให้พนักงานทำงานอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.10 และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ ผู้บริหารมีภาวะผู้นำเหมาะสม สามารถลดความขัดแย้งและความตรึงเครียดในองค์การ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.01 ตามลำดับ

9. ด้านการควบคุมการปฏิบัติงาน พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.08 ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ การควบคุมติดตามผลการปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.17 รองลงมาคือ เปรียบเทียบผลงานจริงกับเป้าหมายอย่างสม่ำเสมอ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.08 และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ ปรับเป้าหมายอย่างเหมาะสม อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.01 ตามลำดับ

ผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 คุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการ พนักงาน กองบริหารเงินตรา กรมธนารักษ์ กระทรวงการคลัง อยู่ในระดับปานกลาง ผลการทดสอบพบว่า คุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการพนักงานกองบริหารเงินตรา กรมธนารักษ์ กระทรวงการคลัง ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.13 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า เพิ่มประสิทธิภาพการบริการประชาชน อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.25 รองลงมาคือ ด้านการจัดการคุณภาพชีวิตการทำงานบรรลุวัตถุประสงค์ อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.22 และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ ด้านลดความซ้ำซ้อนของการทำงาน อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.03

จึงปฏิเสธสมมติฐานศูนย์และยอมรับสมมติฐานแย้งว่า คุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการ พนักงานกองบริหารเงินตรา กรมธนารักษ์ กระทรวงการคลัง อยู่ในระดับมาก

สมมติฐานที่ 2 ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการ พนักงาน กองบริหารเงินตรา กรมธนารักษ์ กระทรวงการคลัง กับปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงาน เป็นเชิงบวก ผลการทดสอบพบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการ พนักงาน กองบริหารเงินตรา กรมธนารักษ์ กระทรวงการคลัง มีความสัมพันธ์กับปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการ ประกอบด้วย ค่าตอบแทนที่เป็นธรรม สิ่งแวดล้อมที่ถูกสุขอนามัยและปลอดภัย พฤติกรรมของบุคคล แรงจูงใจ ความก้าวหน้าในอาชีพ ด้านการจัดการประกอบด้วย การวางแผน การจัดองค์การ การโน้มนำพนักงาน การควบคุมการปฏิบัติงาน และด้านการทำงานเกี่ยวกับสมรรถนะดิจิทัล มีความสัมพันธ์กับปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการ ในเชิงบวก จึงปฏิเสธสมมติฐานศูนย์และยอมรับสมมิฐานแย้งว่า คุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการ พนักงาน กองบริหารเงินตรา กรมธนารักษ์ กระทรวงการคลัง มีความสัมพันธ์กับปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการ ในเชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญ

สมมติฐานที่ 3 ปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานสามารถพยากรณ์คุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการ พนักงาน กองบริหารเงินตรา กรมธนารักษ์ กระทรวงการคลัง ได้ไม่เกินร้อยละสามสิบ ผลการทดสอบพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานสามารถพยากรณ์คุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการ พนักงาน กองบริหารเงินตรา กรมธนารักษ์ กระทรวงการคลัง ได้เกินร้อยละ 30 ได้ร้อยละ 65.4 โดยมีตัวแปรสำคัญ การจัดองค์การ แรงจูงใจ และพฤติกรรมการทำงาน

อภิปรายผล

ผลการศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการ พนักงาน กองบริหารเงินตรา กรมธนารักษ์ กระทรวงการคลัง สามารถอภิปรายผลได้ดังนี้

1. จากผลการวิจัยพบว่า คุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการ พนักงาน กองบริหารเงินตรา กรมธนารักษ์ กระทรวงการคลัง ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับงานวิจัยของ พรพิมล ปานเงิน (2564) ได้ทำการศึกษาเรื่อง คุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรในระดับผู้ปฏิบัติงาน: กรณีศึกษาสำนักงานการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม พบว่า คุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรในระดับผู้ปฏิบัติงาน: กรณีศึกษาสำนักงานการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก

2. จากผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยที่มีผลคุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการ สอดคล้องกับงานวิจัยของ จิราภรณ์ สอนดี (2564) ได้ทำการศึกษาเรื่อง คุณภาพชีวิตในการทำงานและความผูกพันต่อองค์การของพนักงานมหาวิทยาลัย สายวิชาการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ พบว่า พนักงานมหาวิทยาลัยเป็นทรัพยากรที่ถือได้ว่ามีความสำคัญอย่างยิ่งต่อองค์การ การพัฒนาและส่งเสริมให้พนักงานในองค์การได้มีคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ดีและมีการสร้างขวัญและกำลังใจ และความรู้สึกรักในการทำงานให้กับพนักงานมหาวิทยาลัย จะส่งผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลให้กับองค์การ แนวทางในการส่งเสริมคุณภาพชีวิตในการ

ทำงานสามารถ พิจารณาได้จากองค์ประกอบ 8 ด้าน ได้แก่ ด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม ด้านสิ่งแวดล้อมที่ถูก ลักษณะปลอดภัย ด้านความมั่นคงและความก้าวหน้าในงาน ด้านการพัฒนาความสามารถของบุคคล ด้าน การทำงานร่วมกันและมีมนุษย์สัมพันธ์ ด้านประชาธิปไตยในองค์การ ด้านความสมดุลระหว่างงานกับชีวิต ส่วนตัว และด้านลักษณะงานที่เป็นประโยชน์ต่อสังคม ถ้าผู้บริหารมหาวิทยาลัยเอาใจใส่และวางแผนการบริหารทรัพยากรมนุษย์ภายในองค์การ จะส่งผลดีต่อความผูกพันต่อองค์การของพนักงานซึ่งเป็นแรงผลักดันให้พนักงานปฏิบัติงานให้กับองค์การอย่างเต็มความรู้ความสามารถ เพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่ กำหนดไว้ของมหาวิทยาลัย

3. จากผลการวิจัยพบว่า ด้านแรงจูงใจในการทำงาน มีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการ ในเชิงบวก สอดคล้องกับงานวิจัยของ Al Dalayeen (2017) ได้ทำการศึกษาเรื่อง การศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานธนาคารไคโรอัมมาน พบว่า มีผลกระทบในเชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญต่อคุณภาพชีวิตการทำงาน จากระดับความพึงพอใจของพนักงาน

4. จากผลการวิจัยพบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานมีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการ ในเชิงบวก ในระดับปานกลางค่อนข้างสูงจนถึงระดับสูง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 สอดคล้องกับงานวิจัยของ วัชราภรณ วายลม (2563) ได้ทำการศึกษาเรื่อง การศึกษาคุณภาพชีวิตในการทำงานกับการรักษาความผูกพันตอองคกรของข้าราชการเจเนอเรชั่น X ในสังกัดกระทรวงการคลัง พบว่า ปจจัยคุณภาพชีวิตในการทำงาน มีความสัมพันธกับปัจจัยความผูกพันต่อองค์กรทั้ง 3 ดาน ในเชิงบวก ในระดับต่ำจนถึงระดับสูง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

5. จากผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานสามารถพยากรณ์คุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการ โดยมีตัวแปรสำคัญ การจัดองค์การแรงจูงใจและพฤติกรรมการทำงาน สอดคล้องกับงานวิจัยของ Leitão, Pereira, & Gonçalves (2021) ได้ทำการศึกษาเรื่อง คุณภาพชีวิตการทำงานและการมีส่วนร่วมต่อประสิทธิภาพการทำงาน: การประเมินผลกระทบของผู้ดำเนินรายการของกลุ่มอาการเหนื่อยหน่าย พบว่า การวิจัยค้นพบสองข้อค้นพบหลัก 1. ปัจจัยด้านสุขอนามัย มีอิทธิพลอย่างมีนัยสำคัญต่อผลิตภาพขององค์การ 2. ปัจจัยที่มีผลกระทบได้แก่ ประสิทธิผลที่มีระดับต่ำ ขวัญกำลังใจที่ตกต่ำ มีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงาน

ข้อเสนอแนะ

1. คุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการ พนักงาน กองบริหารเงินตรา กรมธนารักษ์ กระทรวงการคลัง พบว่า ข้าราชการ พนักงาน ให้ความสำคัญกับลดความซ้ำซ้อนของการทำงาน เป็นลำดับสุดท้าย ดังนั้นการลดความซ้ำซ้อนในการทำงานจึงเป็นสิ่งสำคัญที่ผู้ที่ทำงานควรให้ความสำคัญเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและคุณภาพของงานที่ทำ องค์การควรพัฒนาและจัดการอย่างเหมาะสมเพื่อให้บุคลากรนั้นมีความสุขในการทำงาน และสามารถทำงานอย่างมีประสิทธิภาพและเป็นประโยชน์ต่อองค์กรได้

2. ด้านการโน้มนำพนักงาน พบว่า ข้าราชการ พนักงาน ให้ความสำคัญกับผู้บริหารมีภาวะผู้นำเหมาะสม สามารถลดความขัดแย้งและความตรึงเครียดในองค์การ เป็นลำดับสุดท้าย เพราะผู้บริหารเป็นผู้นำในการจัดการความขัดแย้งโดยเปิดใจยอมรับฟังความคิดเห็นจากบุคลากรภายในองค์การ ดังนั้น ผู้บริหารควรสนับสนุนให้บุคลากรทุกฝ่ายมีส่วนร่วมในการแก้ปัญหาขององค์การ เพื่อให้เกิดความร่วมมือ มีการสื่อสารภายในองค์การอย่างมีประสิทธิภาพเพื่อลดปัญหาความขัดแย้งและความตรึงเครียดในองค์การ

3. ด้านสิ่งแวดล้อมที่ถูกสุขอนามัยและปลอดภัย พบว่า ข้าราชการ พนักงาน ให้ความสำคัญกับที่ทำงานปราศจากเชื้อโรคอันตราย เป็นลำดับสุดท้าย ดังนั้น ผู้บริหารควรมีการจัดการที่ทำงานปราศจากเชื้อโรคอันตรายตามหลักการของ DMHTT อย่างเข้มงวดตามมาตรฐานกระทรวงสาธารณสุข เพื่อรับมือโควิด-19 รวมถึงมีการสื่อสารประชาสัมพันธ์การป้องกันให้กับข้าราชการ พนักงาน ในการดูแลป้องกันตนเอง เช่น แนวทางการป้องกันดูแลตนเอง แนวทางเฝ้าระวังและดูแลผู้เดินทางมาจากพื้นที่เสี่ยง พื้นที่ระบาดของโรคโควิด-19 และลดความเสี่ยงจากการแพร่กระจายโรคโควิด-19

4. ด้านความก้าวหน้าในอาชีพ พบว่า ข้าราชการ พนักงาน ให้ความสำคัญกับลักษณะงานทำให้มีโอกาสในความก้าวหน้าในการได้เลื่อนขั้นหรือตำแหน่ง เป็นลำดับสุดท้าย ดังนั้น ผู้บริหารควรปรับปรุงการบริหารจัดการด้านการปฏิบัติงาน โดยเพิ่มโอกาสให้ข้าราชการ พนักงาน มีความก้าวหน้า เช่น จัดให้มีการอบรม หรือศึกษาดูงานที่เกี่ยวข้องกับงานที่รับผิดชอบ รวมถึงมีการให้รางวัลกับบุคลากรดีเด่น และควรกำหนดหลักเกณฑ์ในการเลื่อนตำแหน่งที่ชัดเจนและยุติธรรม

5. ด้านปัจจัยค่าตอบแทน พบว่า ข้าราชการ พนักงาน ให้ความสำคัญกับความพอเพียงของเงินเดือนเปรียบเทียบกับค่าครองชีพปัจจุบัน ดังนั้น ผู้บริหารควรพิจารณาสวัสดิการข้าราชการให้ดำรงชีพตามสมควร โดยสนับสนุนการครองชีพที่ไม่ต้องเพิ่มเงินประจำเดือน กำหนดระดับค่าตอบแทนให้สอดคล้องกับค่าครองชีพและพิจารณาปรับปรุงเงินเดือนและสวัสดิการให้สอดคล้องกับสภาพเศรษฐกิจที่เกิดขึ้นในปัจจุบันและยึดหลักความยุติธรรมในการกำหนดค่าตอบแทน เพื่อแยกให้เห็นว่าผู้ปฏิบัติงานมีความแตกต่างกัน

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1. คุณภาพชีวิตการทำงานเป็นปัจจัยสำคัญของประสิทธิผลการดำเนินงาน รัฐบาลควรให้ความสำคัญในนโยบายด้านสวัสดิการสังคมทุกภาคส่วนมีว่าภาครัฐ ภาคเอกชน หรือชุมชน

2. ผู้บริหารควรกำหนดนโยบายเกี่ยวกับการสร้างคุณภาพชีวิตการทำงานในด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม ให้มีความครอบคลุมมากยิ่งขึ้น เพื่อเป็นการเสริมสร้างคุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการ พนักงาน กองบริหารเงินตรา ให้ดียิ่งขึ้นต่อไป

3. ผู้บริหารควรสนับสนุนส่งเสริมให้บุคลากรได้เข้ารับการศึกษาในระดับที่สูงขึ้น เช่น การสนับสนุนทุนการศึกษาให้แก่บุคลากรทุกระดับตำแหน่งงาน เพื่อสร้างองค์ความรู้ในการพัฒนาประสิทธิภาพการทำงานตลอดจนเพื่อเป็นการเตรียมความพร้อมเพื่อก้าวเข้าสู่ตำแหน่งที่สูงขึ้นต่อไป

ข้อเสนอแนะการวิจัยครั้งต่อไป

1. วิจัยในด้านความเหมาะสมของค่าตอบแทนและสวัสดิการของข้าราชการทุกหน่วยงาน

2. วิจัยความเป็นไปได้ในการนำระบบประกันสังคมที่เหมาะสมเข้ามาแทนที่ระบบบำนาญเพื่อลดภาระงบประมาณของประเทศ

บรรณานุกรม

ไขขวัญ อรัญเวทย์. (กันยายน-ธันวาคม 2564). อิทธิพลของคุณภาพชีวิตในการทำงานที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่ชลบุรี. *วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี, 11*(3), 68-74.

จิราภรณ์ สอนดี. (2564). *คุณภาพชีวิตในการทำงานและความผูกพันต่อองค์การของพนักงานมหาวิทยาลัยสายวิชาการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ* [การค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต], มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี. http://www.repository.rmutt.ac.th/xmlui/handle/123456789/4173.

พรพิมล ปานเงิน. (2564). *คุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรในระดับผู้ปฏิบัติงาน : กรณีศึกษาสำนักงานการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม* [สารนิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์]. มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

วัชราภรณ วายลม. (2563). *การศึกษาคุณภาพชีวิตในการทำงานกับการรักษาความผูกพันต่อองคกรของข้าราชการเจเนอเรชั่น X ในสังกัดกระทรวงการคลัง* [สารนิพนธปริญญาการจัดการมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยมหิดล]. https://archive.cm.mahidol.ac.th/handle/123456789/3854.

Al Dalayeen, B. (2017). A Study on Quality of Work Life among Employees in Cairo Amman Bank. *Journal of Financial Risk Management, 6,* 191-200. https://doi.org/10.4236/jfrm.2017.62014.

Herzberg, F., Bernard, M., & Barbara, B. S. (2008). *The motivation to work* (2nd ed). New York: Psychology Prsa.

Leitão, J., Pereira, D., & Gonçalves, Â. (2021). Quality of Work Life and Contribution to Productivity: Assessing the Moderator Effects of Burnout Syndrome. *International Journal of Environmental Research and Public Health, 18*(5), 2425-2435. https://doi.org/10.3390/ijerph18052425.

Allen, L. A. (1958). *Management and organization*. New York: McGraw-Hill Inc.

Nadler, L. and Wiggs, G. D. (1989). *Managing Human Resource Development*. San Francisco, California: Jossey-Bass.

Walton, R. E. (1973). Quality of Working Life: What is it? *Stone Management Review*, *15*(1), 12-16.

Walton, R. E. (1975). *Quality of working life: problems, projects and the state of the art* . New York: The Free Press, Collier-Macmillan.

การจัดการความเสี่ยงแบบองค์รวมของเทศบาลเมืองหัวหินจังหวัดประจวบคีรีขันธ์

Integrated Risk Management of Hun Hin Municipality Prachuap Khiri Khan Province

ทิวากร สุขศิริ[1] และสุเชาวน์ มีหนองหว้า[2]

Thiwakorn Suksiri[1] and Suchao Meenongwah[2]

นักศึกษา หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต[1]

อาจารย์ประจำ หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต[2]

วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์[1,2]

E-mail: Thiwakorn.suk@rmutr.ac.th[1]

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ 3 ประการ (1) เพื่อประเมินการจัดการความเสี่ยงแบบองค์รวมของเทศบาลเมืองหัวหิน (2) เพื่ออธิบายความสัมพันธ์ระหว่างการจัดการความเสี่ยงแบบองค์รวมของเทศบาลเมืองหัวหินกับปัจจัยที่มีผลต่อการจัดการความเสี่ยงและ (3) เพื่อพยากรณ์และนำเสนอรูปแบบการการจัดการความเสี่ยงแบบองค์รวมของเทศบาลเมืองหัวหิน การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ กลุ่มตัวอย่าง 200 คน เป็นผู้บริหาร สมาชิกสภาเทศบาล ข้าราชการ และพนักงาน สังกัดเทศบาลเมืองหัวหิน เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม การวิเคราะห์ข้อมูลใช้สถิติ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียรสันและสมการถดถอยเชิงพหุผลการวิจัย (1) ด้านการจัดการความเสี่ยงแบบองค์รวมของเทศบาลเมืองหัวหิน พบว่าอยู่ในระดับมาก (2) ด้านความสัมพันธ์ระหว่างการจัดการความเสี่ยงแบบองค์รวมของเทศบาลเมืองหัวหินกับปัจจัยที่มีผลต่อการจัดการความเสี่ยง พบว่าเป็นเชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 (3) ปัจจัยที่มีผลต่อการจัดการความเสี่ยง พยากรณ์การจัดการความเสี่ยงได้ร้อยละ 78.4 ตัวแปรที่มีอำนาจพยากรณ์สูงสุด ประกอบด้วย การสนับสนุนจากผู้บริหารระดับสูง การวัดผลการบริหารความเสี่ยงและความเข้าใจความหมายของความเสี่ยงตรงกัน

คำสำคัญ: การจัดการความเสี่ยง เทศบาลเมืองหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

Abstract

The objectives of this research were (1) to verified Integrated risk management of HunHin Municipality. (2) to explain correlation between Integrated risk management of HunHin Municipality with Risk management affecting factors (3) to forecast and present approach of Integrated risk management of HunHin Municipality. This was quantitative approached sample were 200 executives, members of council, officer and personnel. Questionaries was data collection tools. Analytical Statistics were percentages mean standard deviation Pearson coefficient and Multiple

regression. Findings were as follows: (1) Integrated Risk management of HunHin Municipality was moderate level. (2) correlation between Integrated Risk management of HunHin Municipality with risk management affecting factors was statistical positive at .01 and (3) affecting factors could forecast risk management at 78.4 percent affecting factors were Support from executives risk management evaluation and understanding meaning of risk management.

Keywords: Risk management, HunHin municipality, Prachuapkhirikhan Province

บทนำ

เทศบาลเมืองเป็นการปกครองส่วนท้องถิ่นแบบเทศบาลสำหรับเมืองขนาดกลาง จัดตั้งโดยประกาศกระทรวงมหาดไทยตามพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 โดยเทศบาลเมือง จัดตั้งขึ้นในท้องถิ่นอันเป็นที่ตั้งศาลากลางจังหวัดหรือท้องถิ่นชุมชนที่มีประชากรตั้งถิ่นฐานอยู่ตั้งแต่ 10,000 คนขึ้นไป โดยประชากรเหล่านั้นอยู่หนาแน่นเฉลี่ยไม่ต่ำกว่า 3,000 คน/ตารางกิโลเมตร ทั้งมีรายได้พอสมควรแก่การปฏิบัติหน้าที่อันต้องทำ เทศบาลเมืองมีสมาชิกสภาเทศบาลได้ 18 คน มีคณะเทศมนตรีได้ 3 คน เช่นเดียวกับเทศบาลตำบล ส่วนใหญ่เทศบาลเมืองจะตั้งอยู่ในพื้นที่อำเภอเมืองเพราะเป็นที่ตั้งศาลากลางจังหวัด ดังนั้น ในแต่ละจังหวัดอย่างน้อยจะมีเทศบาลเมือง 1 แห่ง อย่างไรก็ตาม เทศบาลเมืองอาจจัดตั้งขึ้นในท้องถิ่นอำเภออื่นนอกจากอำเภอเมืองก็ได้ เช่นเทศบาลเมืองหัวหิน

ปัจจุบันการดำเนินงานของเทศบาลเมืองจะต้องเผชิญกับสภาพความไม่แน่นอนทั้งปัจจัยภายใน และปัจจัยภายนอกองค์กร ซึ่งก่อให้เกิดเหตุการณ์ทั้งที่เป็นความเสี่ยง และโอกาส (Risk and Opportunities) ต่อเทศบาลเมืองโดยความเสี่ยงจะส่งผลกระทบในเชิงลบ ในขณะที่โอกาสจะเป็นตัวสร้างราคาต่อเทศบาลเมือง ดังนั้น การบริหารจัดการความเสี่ยง จึงเป็นเครื่องมือที่สำคัญที่จะช่วยป้องกัน รักษาและส่งเสริมให้องค์กรสามารถ บรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมายขององค์กร นอกจากนี่การบริหารจัดการความเสี่ยงยังเป็นองค์ประกอบ สำคัญของ การกำกับดูแลกิจการที่ดี (Good Corporate Governance) โดยมุ่งเน้นให้ทุกกระบวนการ ดำเนินงานด้วย ความโปร่งใสมีประสิทธิภาพ ส่งผลที่ดีต่อภาพลักษณ์และการสร้างมูลราคาเพิ่มให้แก่องค์กร ทั้งในระยะสั้นและระยะยาว

เทศบาลเมืองหัวหิน มีที่ตั้งอยู่ในอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ เป็นที่ตั้งของพระราชวังไกลกังวล ศูนย์ราชการอำเภอหรือที่ว่าการอำเภอ ย่านธุรกิจประจำอำเภอหัวหิน และเป็นพื้นที่ท่องเที่ยวตากอากาศที่สำคัญแห่งหนึ่งของประเทศไทยและระดับโลก เช่นเดียวกับเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี นอกจากนี้ เทศบาลเมืองหัวหินยังเป็นเทศบาลที่มีประชากรมากที่สุดในจังหวัดประจวบคีรีขันธ์และในภาคตะวันตกของประเทศไทย และขนาดเทศบาลเมืองหัวหินยังมีขนาดใหญ่กว่า เทศบาลนคร บางแห่งด้วยและเป็นที่ตั้งของเขตพระราชฐาน คือ วังไกลกังวล ซึ่งเป็นที่ประทับ ของพระบาทสมเด็จพระบรมชนกาธิเบศร มหาภูมิพลอดุลยเดชมหาราช

บรมนาถบพิตร และสมเด็จ พระนางเจ้าสิริกิติ์ พระบรมราชินีนาถ พระบรมราชชนนีพันปีหลวง ขณะแปรพระราชฐาน

เทศบาลเมืองหัวหินเป็นเทศบาลหนึ่งที่อาจจะต้องเกิดปัญหาจากการบริหารจัดการของเทศบาล เนื่องจากสาเหตที่เกิดจาก ปัจจัยภายในและปัจจัยภายนอก ขณะที่แนวทางที่จะจัดการแก้ไขปัญหาได้แก่ การบริหารความเสี่ยงขององค์กร คือการบริหารปัจจัยและ ควบคุมกิจกรรมรวมทั้งกระบวนการที่กำหนดขึ้นและนำไปใช้โดย คณะกรรมการฝ่ายบริหารและบุคลากรอื่น ๆ ขององค์กรเพื่อกำหนดกล ยุทธ์และใช้กับหน่วยงานทั้งหมดในองค์กรโดยได้รับการออกแบบมาเพื่อระบุเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นซึ่งอาจมีผลกระทบต่อองค์กร รวมทั้งการบริหาร ความเสี่ยงให้อยู่ภายใต้ระดับความเสี่ยงที่องค์กรยอมรับได้ (Risk Appetite) ประเมินได้ควบคุมได้และตรวจสอบได้อย่างมีระบบทั้งนี้ เพื่อให้ความมั่นใจว่าเทศบาลเมือง จะบรรลุวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้จากภารกิจและพันธกิจที่มีทำให้เทศบาลเมืองหัวหินมีโอกาสเกิดความเสี่ยงทางการบริหารจัดการ ผู้วิจัยมีวัตถุประสงค์ในการทำการวิจัยด้านความเสี่ยงของการจัดการแบบองค์รวมของเทศบาลเมืองหัวหินโดยมีคำถามการวิจัย

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อประเมินการจัดการความเสี่ยงแบบองค์รวมของเทศบาลเมืองหัวหิน
2. เพื่ออธิบายความสัมพันธ์ระหว่าง การจัดการความเสี่ยงแบบองค์รวมของเทศบาลเมืองหัวหินกับปัจจัยที่มีผลต่อการจัดการความเสี่ยง
3. เพื่อพยากรณ์และนำเสนอรูปแบบการการจัดการความเสี่ยงแบบองค์รวมของเทศบาลเมืองหัวหิน

สมมติฐานการวิจัย

1. การจัดการความเสี่ยงแบบองค์รวมของเทศบาลเมืองหัวหินอยู่ในระดับมาก
2. การจัดการความเสี่ยงแบบองค์รวมของเทศบาลเมืองหัวหินไม่มีความสัมพันธ์กับปัจจัยที่มีผลต่อการจัดการความเสี่ยง
3. ปัจจัยที่มีผลต่อการจัดการความเสี่ยงสามารถพยากรณ์และนำเสนอรูปแบบการจัดการความเสี่ยงแบบองค์รวมของเทศบาลเมืองหัวหินได้ไม่เกินร้อยละ 30

ขอบเขตการวิจัย

ขอบเขตด้านเนื้อหา ตัวแปรต้น ประกอบด้วยปัจจัยสำคัญต่อความสำเร็จในการผลักดันการจัดการความเสี่ยง 1) การสนับสนุนจากผู้บริหารระดับสูง 2) ความเข้าใจความหมายของความเสี่ยงตรงกัน 3) กระบวนการบริหารความเสี่ยงดำเนินการอย่างต่อเนื่อง 4) การบริหารการเปลี่ยนแปลงต้องมีการชี้แจง 5) การสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ 6) การวัดผลการบริหารความเสี่ยง 7) การให้ความรู้เรื่องการบริหารความเสี่ยง 8) การติดตามกระบวนการการบริหารความเสี่ยง (วิทยา อินสอน, 2566) และการจัดการตามทฤษฎีของ

(Allen, 1958) ประกอบด้วย การวางแผน การจัดการความเสี่ยง การจัดหน่วยงานที่รับผิดชอบต่อการดำเนินการจัดการความเสี่ยง และผู้นำและภาวะผู้นำของผู้บริหาร การติดตามและประเมินผลการดำเนินการ

ตัวแปรตามประกอบด้วย กรอบหลักการบริหารความเสี่ยงแบบบูรณาการตามแนวทาง COSO: ERM จำนวน 8 องค์ประกอบได้แก่ 1) ความเสี่ยงด้านสภาพแวดล้อมภายใน 2) การกำหนดวัตถุประสงค์เพื่อลดความเสี่ยง 3) การระบุปัจจัยความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นทั้งจากภายนอกและภายในองค์กร 4) การประเมินความเสี่ยงอย่างสม่ำเสมอ 5) การตอบสนองความเสี่ยงทันต่อเหตุการณ์ 6) กิจกรรมการควบคุมที่มีประสิทธิผล 7) สารสนเทศและการสื่อสาร และ 8) การติดตามผล

ขอบเขตด้านประชากร และกลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างคำนวณขนาดจาก ประชากรได้แก่ ผู้บริหารและสมาชิกสภาเทศบาลเมืองหัวหินและข้าราชการ ทุกหน่วยงาน พนักงานราชการ ลูกจ้างประจำ สังกัดเทศบาลเมืองหัวหินจำนวน 200 คน (Yamane, 1973)

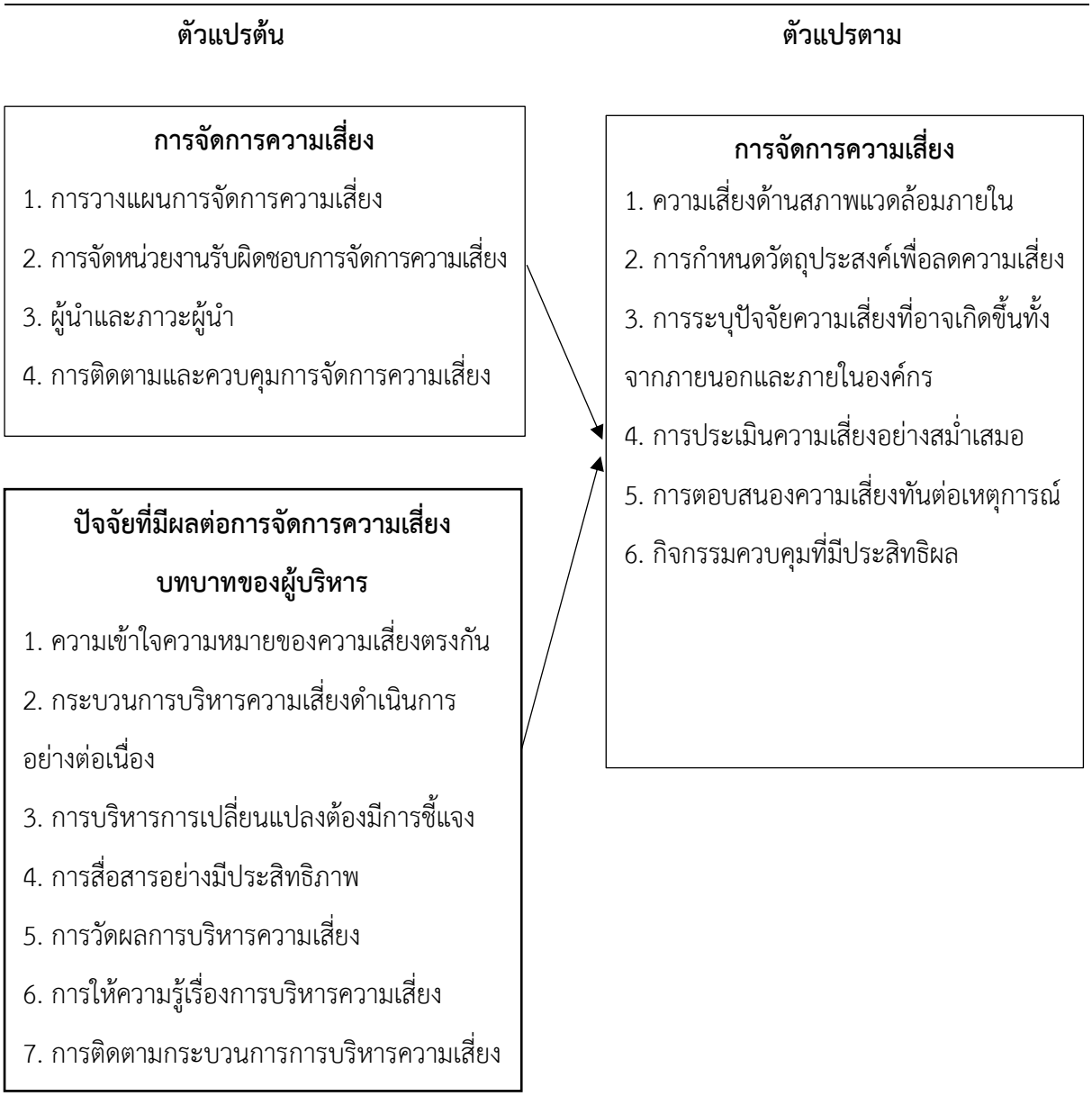
ขอบเขตด้านพื้นที่ พื้นที่บริการของเทศบาลเมืองหัวหิน

แนวคิดและทฤษฎี วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

ผู้วิจัยทำการทบทวนวรรณกรรมในหัวเรื่องต่อไปนี้ เพื่อสร้างความเข้าใจที่ถูกต้องการจัดการเพื่อความเสี่ยงเทศบาลเมืองหัวหิน โดยมุ่งประเด็นไปกรอบหลักการบริหารความเสี่ยงแบบบูรณาการตามแนวทาง COSO: ERM (Integrated Framework) ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จของการจัดการความเสี่ยง แนวคิดและทฤษฎีทางการจัดการ งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง แล้ว สรุปการทบทวนและการสร้างกรอบความคิดการวิจัย ซึ่งผู้วิจัยได้ทบทวนวรรณกรรมโดยลำดับดังต่อไปนี้ เริ่มจากแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับแนวคิด COSO เริ่มจากเหตุการณ์วิกฤตทางการเมืองและเศรษฐกิจของสหรัฐอเมริกา ปี 1970 - 1977 สหรัฐอเมริกาได้ประกาศกฎหมายแนวปฏิบัติเกี่ยวกับความไม่สุจริตในการให้สินบนชาวต่างชาติ (The 1977 Foreign Corrupt Practices Act-FCPA) ซึ่งมีการกำหนดเรื่องการควบคุมภายใน ซึ่งเป็นสาระสำคัญในประกาศดังกล่าว ปี 1985 (ตุลาคม) จัดตั้งองค์กรอิสระ คือ คณะกรรมการเพื่อรายงานการทุจริตแห่งชาติ (National Commission on Fraudulent Financial reporting หรือ Tread way) ปี1987 คณะกรรมการเพื่อการรายงานการทุจริตแห่งชาติได้รับการสนับสนุนจากคณะกรรมการ วิชาชีพอิสระอื่น ๆ จัดตั้ง The Committee of Sponsoring Organization of the Tread way Commission (COSO) ปี 1992 COSO เผยแพร่แนวคิดการควบคุมภายใน COSO Internal Control-integrated Framework กำหนดความหมายและกรอบโครงสร้างการควบคุมภายใน ปี 2004 COSO ได้พัฒนาแนวทางการบริหารความเสี่ยง ที่มีมาตรฐานสากลมากขึ้นเพื่อให้องค์กร สามารถใช้เป็นแนวปฏิบัติด้านการบริหารความเสี่ยง ปี 2013 COSO เริ่มประกาศให้ทราบถึงการปรับปรุง COSO 1992 ตั้งแต่ปลายปี 2010 และประกาศ อย่างเป็นทางการในปี 2013 และจะใช้รูปแบบใหม่

เป็นหลักตั้งแต่ 14 ธันวาคม 2014 (กระทรวงการคลัง, 2563) งานวิจัยที่เกี่ยวข้องทางการจัดการความเสี่ยง (สุนันทภรณ์ พรหมบัว, 2559) การยอมรับเพื่อปฏิบัติตามระบบการควบคุมภายในภายใต้การบริหารความเสี่ยงขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตภาคใต้ของไทย

ผลการวิจัยพบว่า บุคคลซึ่งเป็นตัวแทนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตภาคใต้ของไทยให้การยอมรับต่อทุกปัจจัยด้านสภาพการปฏิบัติงานของบุคคลตามระบบการควบคุมภายในขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตภาคใต้ของไทยโดยรวมในระดับมาก ซึ่งประกอบด้วยกระบวนการดำเนินงานตามหลัก COSO 2013 (ฉบับปรับปรุง) และการรับรู้ถึงประโยชน์และความง่ายที่ได้รับจากระบบการควบคุมภายใน ซึ่งการยอมรับปัจจัยดังกล่าวจะนำไปสู่การยอมรับเพื่อปฏิบัติตามระบบการควบคุมภายในภายใต้การบริหารความเสี่ยงขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตภาคใต้ของไทยรวมทั้งปัจจัยดังกล่าวข้างต้นมีอิทธิพลโดยตรงและมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับการยอมรับเพื่อปฏิบัติตามระบบการควบคุมภายในภายใต้การบริหารความเสี่ยงขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตภาคใต้ของไทย ณ ระดับนัยสำคัญที่ 0.01 โดยปัจจัยดังกล่าวสามารถพยากรณ์การยอมรับเพื่อปฏิบัติตามระบบการควบคุมภาย ในภายใต้การบริหารความเสี่ยงขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตภาคใต้ของไทยโดยรวมได้ถึงร้อยละ 82.10 ซึ่งผลการวิจัยนี้สามารถนำไปใช้ปรับปรุงสภาพการปฏิบัติงานเพื่อให้เป็นไปตามระบบการควบคุมภายในที่มีประสิทธิภาพประสิทธิผล รวมทั้งสามารถบังคับใช้กฎระเบียบข้อบังคับที่เกี่ยวข้องในการบริหารงบประมาณให้เกิดความคุ้มค่าและสร้างความน่าเชื่อถือให้แก่รายงานทางการเงินที่จัดทำขึ้นเพื่อเปิดเผยข้อมูลต่อสาธารณชนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตภาคใต้ของไทยในที่สุด



รูปที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ กลุ่มตัวอย่าง 200 คน เป็นผู้บริหาร สมาชิกสภาเทศบาล ข้าราชการ และพนักงาน สังกัดเทศบาลเมืองหัวหิน เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม การวิเคราะห์ข้อมูลใช้สถิติร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์ความเบี่ยงเบนทางเดียวและ สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียรสัน

ผลการวิจัย

เพศ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 83 คน คิดเป็นร้อยละ 58.9 รองลงมาเป็นเพศชาย จำนวน 58 คน คิดเป็นร้อยละ 41.1

อายุ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ อายุ 31 - 45 ปี มีจำนวน 68 คน คิดเป็นร้อยละ 48.2 รองลงมาคือกลุ่มอายุ 25 - 30 ปี จำนวน 27คน คิดเป็นร้อยละ 19.1 และที่เหลือเป็นกลุ่มอายุน้อยที่สุด 61 - 70 ปีขึ้นไป จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 5.7

การศึกษา กลุ่มตัวอย่าง มีการศึกษาระดับปริญญาตรี มีจำนวน มากที่สุด 86 รายคิดเป้นร้อยละ 43.0 รองลงมาได้แก่ระดับ ปริญญาโท จำนวน 22 ราย คิดเป็นร้อยละ 11.0 และระดับปริญญาเอก น้อยที่สุดจำนวน 5 ราย คิดเป็นร้อยละ 2.5

รายได้ กลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ 15,000 - 25,000 บาท เป็นกลุ่มตัวอย่างที่มากที่สุด จำนวน 80 คน คิดเป็นร้อยละ 58.7 ส่วนกลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ 25,001 - 30,000 บาท มีจำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 24.1 ส่วนที่เหลือเป็นกลุ่มที่มีรายได้ 35,001 - 45,000 บาท จำนวน 12 รายคิดเป็นร้อยละ 8.5

สถานภาพของกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ เป็น ข้าราชการสังกัดเทศบาล จำนวน 103 คน คิดเป็นร้อยละ 73.0 รองลงมาได้แก่ ข้าราชการระดับบริหาร จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 10.5 ถัดมาคือผู้บริหารเทศบาล จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 3.5 มีจำนวนน้อยที่สุด

ความสามารถการจัดการความเสี่ยงแบบองค์รวมของเทศบาลเมืองหัวหินในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 3.58 ด้านที่มากสารสนเทศและการสื่อสาร อยู่ในระดับมาก และกิจกรรมควบคุม มีค่าเฉลี่ย 3.68 อยู่ในระดับมาก และด้านที่น้อยที่สุดได้แก่การกำหนดวัตถุประสงค์ ค่าเฉลี่ย 3.42 อยู่ในระดับมาก

ปัจจัยที่มีผลต่อการจัดการความเสี่ยงแบบองค์รวมของเทศบาลเมืองหัวหินพบว่า ทุกปัจจัยมีผลต่อกลยุทธ์การปรับตัวเพื่อรองรับ การจัดการความเสี่ยงแบบองค์รวมของเทศบาลเมืองหัวหินอยู่ในระดับมากค่าเฉลี่ย 3.41 ด้านที่มีผลมากที่สุด ได้แก่ ด้านการให้ความรู้การบริหารความเสี่ยง อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.65 รองลงมาด้านการติดตามการบริหารความเสี่ยง อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.57 และด้านที่น้อยที่สุดด้านความเข้าใจความหมายของความเสี่ยงตรงกัน อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.21

ปัจจัยที่มีผลต่อการจัดการความเสี่ยงแบบองค์รวมของเทศบาลเมืองหัวหิน ด้านการจัดการความเสี่ยงภาพรวมอยู่ที่ระดับมาก เฉลี่ย 3.60 ด้านที่มีผลต่อการจัดการความเสี่ยงทางการคลังมากที่สุดได้แก่ การติดตามประมวลผลอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.63 รองลงมาภาวะผู้นำอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.61 และด้านที่น้อยที่สุดได้แก่ การจัดองค์การ อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.58

ผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 การจัดการความเสี่ยงแบบองค์รวมของเทศบาลเมืองหัวหิน อยู่ในระดับมาก เฉลี่ย 3.58 ในภาพรวมอยู่ในระดับมากจึงปฏิเสธสมมติฐานศูนย์ยอมรับสมมติฐานแย้งว่าการจัดการความเสี่ยงแบบองค์รวมของเทศบาลเมืองหัวหิน อยู่ในระดับมาก

สมมติฐานที่ 2 การจัดการความเสี่ยงแบบองค์รวมของเทศบาลเมืองหัวหินไม่มีความสัมพันธ์กับปัจจัยที่มีผลต่อการจัดการความเสี่ยงทางการคลังท้องถิ่น

ผลการทดสอบ แสดงให้เห็นว่า ความสัมพันธ์ระหว่าง การจัดการความเสี่ยงแบบองค์รวมของเทศบาลเมืองหัวหิน มีความสัมพันธ์เชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญกับปัจจัยที่มีผลต่อการจัดการความเสี่ยงในระดับมากค่อนข้างสูงถึงระดับสูงมาก อย่างมีนัยสำคัญ จึงปฏิเสธสมมติฐานศูนย์และยอมรับสมมติฐานแย้งว่าการจัดการความเสี่ยงของเทศบาลเมืองหัวหิน มีความสัมพันธ์กับปัจจัยที่มีผลต่อการจัดการความเสี่ยงแบบองค์รวมของเทศบาลเมืองหัวหินอย่างมีนัยสำคัญ

สมมติฐานที่ 3 ปัจจัยที่มีผลต่อการจัดการความเสี่ยงทางการคลังของสามารถพยากรณ์การจัดการความเสี่ยงทางการการคลังท้องถิ่นได้ไม่เกินร้อยละสามสิบ

ผลการทดสอบพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการจัดการความเสี่ยงแบบองค์รวมของเทศบาลเมืองหัวหินสามารถพยากรณ์การจัดการความเสี่ยงได้ร้อยละ 78.4 และมีตัวแปรที่มีอำนาจพยากรณ์สูงสุด ประกอบด้วย การสนับสนุนจากผู้บริหารระดับสูง การวัดผลการบริหารความเสี่ยงและความเข้าใจ ความหมายของความเสี่ยงตรงกัน ทุกตัวแปรมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 จึงปฏิเสธสมมติฐานศูนย์และยอมรับสมมติฐานแย้งว่าปัจจัยที่มีผลต่อ การจัดการความเสี่ยงทางการคลังสามารถพยากรณ์การจัดการความเสี่ยงทางการการคลังท้องถิ่นได้ร้อยละ78.4 และตัวแปรสำคัญได้แก่การสนับสนุนจากผู้บริหารระดับสูง การวัดผลการบริหารความเสี่ยงและความเข้าใจความหมายของความเสี่ยงตรงกัน

การอภิปรายผล

การจัดการความเสี่ยงแบบองค์รวม ที่พบว่า ด้านการจัดการความเสี่ยงแบบองค์รวมสภาพแวดล้อมภายในอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.24 สอดคล้องกับ (Zhao, 2016) ความเสี่ยงทางการคลังของรายได้ของรัฐบาลท้องถิ่นในสาธารณรัฐประชาชนจีนนับตั้งแต่การปฏิรูปการแบ่งปันภาษีในปี 1994 รายได้ของรัฐบาลท้องถิ่นของสาธารณรัฐประชาชนจีน (PRC) ส่งผลต่อการประสบปัญหาความเสี่ยงลดลง บทความนี้ทบทวนการปฏิรูปการคลังและการจัดเก็บภาษีในรัฐบาลกลางและรัฐบาลท้องถิ่นของ People Republic of China และมุ่งเน้นไปที่การประเมินประสิทธิผลของการถ่ายโอนทางการคลัง เราพบว่าในระดับหนึ่งการถ่ายโอนทางการคลังส่งเสริมการสร้างโครงสร้างพื้นฐานในท้องถิ่นอย่างมีนัยสำคัญ การโอนที่ได้รับมอบหมายมีผล แต่การโอนเงินก้อนไม่ได้ ผลลัพธ์แสดงให้เห็นว่าการโอนที่จัดสรรเพิ่มขึ้นทุก ๆ 1% ซึ่งเกี่ยวข้องกับการใช้จ่ายในโครงสร้างพื้นฐานที่เพิ่มขึ้น 5% ในท้องถิ่น การโอนเงินทางการคลังเหล่านี้ยังช่วยเพิ่มขนาดการใช้จ่ายของรัฐบาลท้องถิ่นด้วยเช่นกัน ซึ่งการเพิ่มขึ้น 1% ของการโอนทางการคลังจะช่วยเพิ่มอัตราส่วนของการใช้จ่ายทางการคลังในท้องถิ่นต่อผลิตภัณฑ์มวลรวมในประเทศ 1% นอกจากนี้ยังมีการประเมินความเสี่ยงของแหล่งรายได้การคลังในท้องถิ่นและผลการวิจัยพบว่าการเงินที่ดินพันธบัตรรัฐบาลท้องถิ่นและการโอนเงินทางการคลังจากรัฐบาลกลางไม่ยั่งยืนในระยะยาว ระบบการคลังท้องถิ่นใน People Republic of China จำเป็นต้องให้ความสำคัญกับการปรับปรุงภาษีท้องถิ่นในอนาคต เช่น ภาษีโรงเรือน

Xinran and Lianghai (2017) ความเสี่ยงทางการคลังของรัฐบาลท้องถิ่นและแนวทางแก้ไขภายใต้การปฏิรูปด้านอุปทานในประเทศจีน งานห้าอย่างในปัจจุบันของการปฏิรูปด้านอุปทานของจีนประกอบด้วย การลดกำลังการผลิต การลดปริมาณสต๊อกการลดต้นทุน การลดต้นทุนและการชดเชยจุดอ่อน จะทำให้เกิดความเสี่ยงทางการคลังใหม่ต่อรัฐบาลท้องถิ่นใช้การวิเคราะห์เชิงคุณภาพเพื่อตรวจสอบความเสี่ยงทางการคลังของรัฐบาลท้องถิ่นภายใต้การปฏิรูปด้านอุปทาน ด้วยการวิเคราะห์การเปลี่ยนแปลงที่ได้รับอิทธิพลจากการปฏิรูปด้านอุปทานในทรัพยากรทางการเงินของรัฐบาลท้องถิ่นเราจะพิจารณาว่าช่องว่างระหว่างรายรับและรายจ่ายทางการคลังของรัฐบาลท้องถิ่นจะกว้างขึ้น ซึ่งจะนำไปสู่ความเสี่ยงทางการคลัง 3 ประเภท ได้แก่ ความเสี่ยงด้านหนี้ของรัฐบาลท้องถิ่นความเสี่ยงของโครงการ PPP และความเสี่ยงด้านการบริหารการคลังในพื้นที่ เพื่อแก้ไขความเสี่ยงทางการคลังเหล่านี้เราขอแนะนำว่ารัฐบาลท้องถิ่นจำเป็นต้องปรับปรุงระบบการประเมินความเสี่ยงทางการคลังของรัฐบาลท้องถิ่นเร่งการจัดตั้งแหล่งภาษีในท้องถิ่นปฏิรูปรูปแบบการจัดการพื้นที่จัดเก็บของโครงการ PPP และควบคุมหน่วยงานบริหารราชการส่วนท้องถิ่น Siksamat and Wanitthanankun (2013) ศึกษาเกี่ยวกับองค์ประกอบสำคัญของ การกำหนดนโยบายการคลังและการจัดการความเสี่ยงทางการคลัง ได้แก่ ความโปร่งใส ซึ่งหมายถึง การพัฒนา ให้เกิดหลักปฏิบัติในเรื่องความโปร่งใสตามมาตรฐานนานาชาติ มีความหมายถึง การพัฒนา คุณภาพการรายงานผลทางการคลังในภาพรวมให้โปร่งใส จะช่วยให้เกิดความมั่นคงในความน่าเชื่อถือของคุณภาพและสมรรถณะทางการคลังของประเทศ งานวิชาการชิ้นนี้ มุ่งจะประเมินความโปร่งใสทางการคลังในสามมุมมอง ประกอบด้วย การรายงานผลการคลังการพยากรณ์ทางการคลังและมาตรฐานงบประมาณ ความเสี่ยงทางการคลังและการจัดการความเสี่ยงแม้ว่าความโปรงใสทางการคลังจะเป็นตัวชี้วัดสำคัญ ของความน่าเชื่อถือของคุณภาพและสมรรถณะทางการคลังของประเทศแต่การเฝ้าระวังและติดตามผลจะช่วยทำให้การเข้าสู่ความเป็นมาตรฐานได้อย่างสำคัญข้อแนะนำที่เกี่ยวข้องกับความโปร่งใสเป็นเรื่องที่ต้องพิจารณา

ด้านปัจจัยที่มีผลต่อการจัดการความเสี่ยงของผู้บริหารและนายกเทศมนตรี ได้กล่าวถึงการผลักดันการจัดการความเสี่ยงให้บรรลุผลตามเป้าหมาย ด้วยการกำกับดูแลใกล้ชิดของรองนายกเทศมนตรีผู้รับผิดชอบงานการตรวจสอบภายใน สอดคล้องกับ การวิจัยเชิงปริมาณพบว่าปัจจัยที่มีผลต่อกลยุทธการปรับตัวเพื่อรองรับการจัดการความเสี่ยงทางการคลังของเทศบาลเมืองในภาคตะวันตกของประเทศไทยด้านปัจจัยที่มีผลต่อการจัดการความเสี่ยง ภาพรวมอยู่ที่ระดับมาก เฉลี่ย 3.41 ด้านที่มีผลมากที่สุด ได้แก่ ด้านการให้ความรู้การบริหารความเสี่ยง อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.65 รองลงมาด้าน การติดตามการบริหารความเสี่ยง อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.57 และด้านที่น้อยที่สุดด้าน ความเข้าใจความหมายของความเสี่ยงตรงกัน อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.21 พบว่า สอดคล้องกับ (Dadang, 2017) การบริหารความเสี่ยงในการบริหารการเงินในประเทศกำลังพัฒนาได้กลายเป็นหนึ่งในหัวข้อวิจัยที่น่าสนใจที่สุดในปัจจุบัน ขนาดของบทบาทของภาคการจัดการทางการเงินของรัฐบาลท้องถิ่นไม่ได้มาพร้อมกับการบริหารความเสี่ยงที่เพียงพอ การบริหารความเสี่ยงเป็นส่วนสำคัญของผู้มีอำนาจตัดสินใจ การบริหารความเสี่ยงที่ไม่ดีในการจัดการทางการเงินมักนำไปสู่การสูญเสียความไว้วางใจของสาธารณชนด้วยผลของความล้มเหลวในการบริหารจัดการตามหลักธรรมาภิบาลที่บริสุทธิ์ ในการปรับปรุงการบริหารการเงินของรัฐบาลจำเป็นต้องมีการบริหารความเสี่ยงที่ต้องบริหารจัดการอย่างมีประสิทธิภาพ การศึกษาดำเนินการ

โดยใช้กรณีเดียวโดยใช้วิธีการเชิงคุณภาพผ่านการสัมภาษณ์แบบสอบถามการสังเกตเอกสารและการสนทนากลุ่ม (FGD) งานวิจัยนี้นำเสนอข้อมูลเชิงประจักษ์ในกรณีศึกษาของรัฐบาลท้องถิ่นแห่งหนึ่งในอินโดนีเซียเกี่ยวกับความเสี่ยงของการจัดการการเงินของรัฐบาล ได้แก่ การจัดการการเงินสาธารณะโดยเฉพาะรัฐบาลท้องถิ่นที่ไม่ได้รับการจัดทำแผนที่ผลลัพธ์คาดว่าจะใช้สำหรับการวิจัยในอนาคต งานวิจัยนี้มุ่งเน้นไปที่การใช้มาตรการจัดการความเสี่ยงเป็นทักษะเชิงกลยุทธ์ในการจัดการการเงินระดับภูมิภาค โดยเฉพาะจุดมุ่งหมายคือการค้นหาขอบเขตของขั้นตอนความเสี่ยงเหล่านี้เพื่อทำนายช่วงเวลาที่ไม่เสถียรเป็นระยะ

สำหรับประเทศไทย งานของ (สุนันทภรณ์ พรหมบัว, 2559) การยอมรับเพื่อปฏิบัติตามระบบการควบคุมภายในภายใต้การบริหารความเสี่ยงขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตภาคใต้ของไทย ผลการวิจัยพบว่า บุคคลซึ่งเป็นตัวแทนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตภาคใต้ของไทยให้การยอมรับต่อทุกปัจจัยด้านสภาพการปฏิบัติงานของบุคคลตามระบบการควบคุมภายในขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตภาคใต้ของไทยโดยรวมในระดับมาก ซึ่งประกอบด้วยกระบวนการดำเนินงานตามหลัก COSO 2013 (ฉบับปรับปรุง) และการรับรู้ถึงประโยชน์และความง่ายที่ได้รับจากระบบการควบคุมภายใน ซึ่งการยอมรับปัจจัยดังกล่าวจะนำไปสู่การยอมรับเพื่อปฏิบัติตามระบบการควบคุมภายในภายใต้การบริหารความเสี่ยงขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตภาคใต้ของไทยรวมทั้งปัจจัยดังกล่าวข้างต้นมีอิทธิพลโดยตรงและมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับการยอมรับเพื่อปฏิบัติตามระบบการควบคุมภายในภายใต้การบริหารความเสี่ยงขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตภาคใต้ของไทยระดับนัยสำคัญที่ 0.01 โดยปัจจัยดังกล่าวสามารถพยากรณ์การยอมรับเพื่อปฏิบัติตามระบบการควบคุมภาย ในภายใต้การบริหารความเสี่ยงขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตภาคใต้ของไทยโดยรวมได้ถึงร้อยละ 82.10 ซึ่งผลการวิจัยนี้สามารถนำไปใช้ปรับปรุงสภาพการปฏิบัติงานเพื่อให้เป็นไปตามระบบการควบคุมภายในที่มีประสิทธิภาพประสิทธิผล รวมทั้งสามารถบังคับใช้กฎระเบียบข้อบังคับที่เกี่ยวข้องในการบริหารงบประมาณให้เกิดความคุ้มค่าและสร้างความน่าเชื่อถือให้แก่รายงานทางการเงินที่จัดทำขึ้นเพื่อเปิดเผยข้อมูลต่อสาธารณชนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตภาคใต้ของไทยในที่สุด

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1. ควรมีการการศึกษาและพัฒนาตัวชีวัดความเสี่ยงของเทศบาลให้มากขึ้น และมีความครอบคลุมมิติการการจัดการงานของท้องถิ่นให้มากกว่าปัจจุบัน ทั้งในส่วนตัวชี้วัดความเสี่ยงการจัดการคลังที่ใช้ข้อมูลทางการบัญชีการเงิน (Financial Indication) และควรมีการปรับปรุงให้มีความทันสมัยเหมาะสมกับเหตุการณ์ สามารถใช้เป็นเครื่องมือควบคุมกำกับการการจัดการจัดการการการจัดการงานคลัง และควรมีการศึกษาวิจัยความเสี่ยงทางการจัดการแบบองค์รวม อย่างต่อเนื่อง เพื่อตรวจสอบประสิทธิผลการดำเนินโครงการ การจัดการงานสาธารณะให้กับประชาชนว่าท้องถิ่นดำเนินการสอดคล้องกับความต้องการของประชาชนอย่างทั่วถึงหรือไม่และสร้างเสริมคุณภาพชีวิตของประชาชนได้ตามที่สัญญาไว้ในการรณรงค์หาเสียงเลือกตั้ง

2. ควรปรับปรุงระบบเงินอุดหนุนให้กับเทศบาลให้มีการพัฒนาระบบเงินอุดหนุนจากรัฐบาลเพื่อลดแรงกดดันทางการคลัง ที่แตกต่างจากเงินอุดหนุนเพื่อช่วยลดช่องว่างทางการคลังในแนวนอน โดยจัดสรรให้อุดหนุน

ให้กับเทศบาล / องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ประสบปัญหาแรงกดดันทางการคลังเป็นการเฉพาะตามขนาดของแรงกดดันทางการคลัง โดยไม่จำเป็นต้องจัดสรรเป็นประจำทุกปี ขึ้นอยู่กับความสามารถ ในการจัดการงานคลัง และไม่จำเป็นต้องจัดสรรให้กับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทุกแห่งที่มิได้ประสบปัญหาแรงกดดันทางด้านการคลัง ด้วยการนำปัจจัยสภาพพื้นฐานเศรษฐกิจและสังคมของชุมชนท้องถิ่น และระดับความสามารถในการจัดการงานคลังมาเป็นตัวกำหนดการจัดสรรเงินอุดหนุน รัฐบาลกลางควรปรับปรุง การจัดส่งรายได้ที่ล่าช้า ทำให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นประสบปัญหาเงินสดขาดมือทำให้ เทศบาลมีปัญหาด้านความเข้มแข็งทางการเงิน

3. ควรพัฒนาระบบจัดเก็บภาษีของเทศบาลผู้วิจัยเสนอให้ผู้บริหารเทศบาลเลิกใช้นโยบายประชานิยมทางการคลัง เพื่อสร้างแรงจูงใจทางการเมือง ควรใช้นโยบายการแบบก้าวหน้า เพื่อส่งเสริมความสามารถการจัดการงานคลังอย่างแท้จริง ควรประกวด การทำงานมากกว่าสร้างภาพทางการเมือง รัฐบาลควรพัฒนาการจัดสรรรางวัลความพยายามในการจัดเก็บภาษีให้สอดคล้องกับความเป็นจริง และส่งเสริมความสามารถในการจัดการงานคลังที่แท้จริง

4. เทศบาลควรมีการริเริ่ม กระบวนการจัดทำแผนกลยุทธ์การพัฒนาท้องถิ่น โดยกำหนดให้ประชาชนในชุมชน เป็นผู้มีบทบาทหลักในการตัดสินใจว่าต้องการแผนงานโครงการมิใช่เป็นเพียงตรายางประทับความชอบธรรมให้แก่เทศบาลโดยเทศบาลควรมีบทบาทให้ข้อมูลข่าวสารและสนับสนุนความรู้ในทางเทคนิคหรือวิชาการที่จำเป็น เพื่อให้ประชาชนตัดสินใจเลือกโครงการต่าง ๆ ที่สอดคล้องกับความต้องการของพวกเขา

5. เทศบาลควรลงทุนเพื่อเพิ่มคุณภาพประสิทธิภาพของการบริการสาธารณะเพื่อสร้างรายได้ใหม่ก่อให้เกิดความยั่งยืนทางการเงินโดยเฉพาะการลงทุนในสินทรัพย์ถาวรที่จะสร้างความเจริญให้กับเมือง อาทิ โครงการบริการสาธารณะพื้นฐาน เช่น ตลาดสด โรงผลิตน้ำประปา สถานานุบาล โรงฆ่าสัตว์ ห้องสมุด สวนสาธารณะ โดยที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นไม่ควรรังเกียจการก่อหนี้สาธารณะ เพื่อการลงทุน ซึ่งผ่านการวิเคราะห์ ความสามารถการชำระคืนเงินกู้ พร้อมดอกเบี้ยและได้รับความยินยอมจากประชนชนเป็นสวนใหญ่ เพื่อสร้างรายได้ลดคงามเสี่ยงทางการคลังด้านรายจ่ายเสริมรายได้

ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

1. ทำการวิจัยการจัดการความเสี่ยงด้านการเพิ่มรายได้ด้วยการการปรับปรุงการให้บริการชำระภาษีท้องถิ่น อย่างเป็นระบบและเกิดประสิทธิผลการปฏิบัติอย่างแท้จริง ด้วยการใช้นวตกรรมเทคโนโลยีดิจิทัลมาประยุกต์ใช้ในการจัดเก็บภาษี

2. ทำการวิจัยแนวทางการการจัดเก็บค่าบริการสาธารณะต่าง ๆ รวมถึงพัฒนาแบบฟอร์ม การกรองข้อมูลในการสำแดงภาษี ให้สะดวก ง่ายต่อการเข้าถึงและใช้งานของคนทั่วไปทุกระดับ

บรรณานุกรม

กระทรวงการคลัง. (2563). *คู่มือการจัดการความเสี่ยงกระทรวงการคลัง*. กรุงเทพมหานคร: กระทรวงการคลัง

สุนันทภรณ์ พรหมบัว. (2559). *การยอมรับเพื่อปฏิบัติตามระบบการควบคุมภายในภายใต้การบริหารความเสี่ยงขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตภาคใต้ของไทย* [การค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ไม่ตีพิมพ์]. มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี.

วิทยา อินทร์สอน. (2566, 8 กรกฎาคม). *การบริหารความเสี่ยงในองค์กร.* Thailandindustry. http://www.thailandindustry.com/onlinemag/view2.php?id=553&section=1&issues=26

Allen, L.A. (1958). *Management and organization*. New York, 1958: McGraw-Hill.

Dadang, S. (2017). Factors affecting quality of local government financial statements to getunqualified opinion (WTP) of audit board of the Republic of Indonesia (BPK). *Research Journal of Finance and Accounting, 6*(4) pp.139-157.

Siksamat, S. & Wanitthanankun, J. (2013). Government finance statistics for fiscal transparency and sustainability: A case study of Thailand. Idea. https://econpapers.repec.org/bookchap/bisbisifc/39-41.htm

Xinran, H., & Lianghai, L. (2017). *The Local Government's Fiscal Risks and Their Solutions under Supply-Side Reform in China*. In *Proceedings of the 2017 International Conference on Education Science and Economic Management (ICESEM 2017)*. Atlantis Press. https://doi.org/10.2991/icesem-17.2017.1

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

Zhao, Z. (2016). Advance along the road of socialism with Chinese characteristics (in Chinese), report to the 13th national congress of the Chinese communist party. International Labour Organization. https://labordoc.ilo.org/discovery/fulldisplay?docid=alma992613853402676&context=L&vid=41ILO_INST:41ILO_V1&lang=en&search_scope=MyInst_and_CI&adaptor=Local%20Search%20Engine&tab=Everything&query=sub,exact,political%20party,AND&mode=advanced&offset=70

การจัดการการพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานประมง จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

Managerial Development of Public Service; Prachuap Khiri Khan Fisheries Provincial Office

เกษราภรณ์ บุญมาไล้[1] และวรสิทธิ์ เจริญพุฒ[2]

Ketsaraporn Bunmalai[1] and Vorsit Charernputh[2]

นักศึกษาปริญญาโท หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต[1]

อาจารย์ประจำ หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต[2]

วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์[1,2]

E-mail: ketsaraporn.bun@rmutr.ac.th[1], Worasitc@yahoo.com[2]

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ 3 ประการ (1) เพื่อพรรณนาการจัดการการพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชน (2) เพื่ออธิบายความสัมพันธ์ระหว่างการจัดการการพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานประมงจังหวัดประจวบคีรีขันธ์กับปัจจัยที่มีผลต่อการจัดการการพัฒนาคุณภาพการให้บริการสาธารณะเป็นอย่างไร (3) เพื่อพยากรณ์และนำเสนอแนวทางการจัดการการพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานประมงจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยปริมาณกลุ่มตัวอย่าง 400 คน จากประชาชนในพื้นที่อำเภอเมืองประจวบคีรีขันธ์ ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัย สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ข้อมูล ได้แก่ ร้อยละ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าเฉลี่ย การวิเคราะห์ ค่าที การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว การวิเคราะห์สหสัมพันธ์เพียรสัน การวิเคราะห์สมการถดถอยเชิงพหุ ผลการศึกษา (1) ด้านการจัดการการพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชน พบว่า ความคิดเห็นของผู้มารับบริการ ภาพรวมด้านการผลิต อยู่ในระดับมากที่สุด (2) ความสัมพันธ์ระหว่างการจัดการการพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานประมงจังหวัดประจวบคีรีขันธ์กับปัจจัยที่มีผลต่อการจัดการการพัฒนาคุณภาพการให้บริการสาธารณะ พบว่า มีความสัมพันธ์เชิงบวก อย่างมีนัยสำคัญ (3) การพยากรณ์และนำเสนอแนวทางการจัดการการพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานประมงจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการจัดการการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ ได้ร้อยละ 43.60 โดยมีตัวแปรที่มีอำนาจการพยากรณ์ ประกอบด้วย การวางแผนการพัฒนา และการจัดหน่วยงานในการพัฒนา

คำสำคัญ: การจัดการ การพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชน สำนักงานประมงจังหวัดประจวบคีรีขันธ์

Abstract

This purpose of this study were (1) to verified managerial quality development in public service provision, (2) to explain the correlation between managerial quality development in public service provision with factors affecting (3) to forecast and present proposal of

managerial quality development in public service provision. This research was quantitative approach, sample were 400 residents of Mueang Prachuap Khiri Khan District. Questionnaire was data gathering tool. Analytical statistics were percentage, standard deviation, mean, Pearson correlation analysis, and multiple regression analysis. The findings were as follows; (1) managerial quality development in public service provision were highest level. (2) correlation between managerial quality development in public service provision with factors affecting was significant positive. (3) Affecting factors could forecast verified managerial quality development in public service provision at 43.60%, with the predictive variables including development planning and organizational structuring for development.

Keywords: Management, The development of the quality of public services, Prchuap Khiri Khan Fisheries provincial office

บทนำ

ในปัจจุบัน การให้บริการประชาชนเป็นหน้าที่สำคัญของหน่วยงานทั้งภาครัฐและเอกชน การบริการที่มีคุณภาพไม่เพียงแต่สร้างความพึงพอใจให้กับประชาชน แต่ยังสะท้อนถึงความสามารถในการบริหารจัดการขององค์กรด้วย การพัฒนาคุณภาพการให้บริการจึงเป็นปัจจัยสำคัญที่หน่วยงานต้องให้ความสำคัญ เพื่อให้สามารถตอบสนองต่อความต้องการและความคาดหวังที่หลากหลายของประชาชน การจัดการการพัฒนาคุณภาพการให้บริการนั้นไม่เพียงหมายถึงการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน แต่ยังครอบคลุมถึงการสร้างระบบที่โปร่งใส การมีส่วนร่วมของผู้รับบริการ และการพัฒนาทักษะของบุคลากร เพื่อให้เกิดการสื่อสารที่ดี การตอบสนองที่รวดเร็ว และการสร้างความเชื่อมั่นในระบบการให้บริการขององค์กร ในขณะเดียวกัน การนำเทคโนโลยีสมัยใหม่มาใช้ยังช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการ ทำให้บริการมีความทันสมัยและเข้าถึงง่ายขึ้น ดังนั้นการบริหารจัดการที่ดีและการมุ่งมั่นพัฒนาคุณภาพของบริการจึงมีบทบาทสำคัญในการสร้างความพึงพอใจและความไว้วางใจจากประชาชน ช่วยให้เกิดความสัมพันธ์เชิงบวกระหว่างองค์กรและประชาชน ซึ่งเป็นพื้นฐานของการพัฒนาอย่างยั่งยืน

กรมประมงซึ่งเป็นหน่วยงานของรัฐ สังกัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ ได้ดำเนินการจัดทำแผนปฏิบัติราชการ 5 ปี พ.ศ. 2566 - 2570 ของกรมประมง ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2562 ที่กำหนดให้ส่วนราชการจัดทำแผนปฏิบัติราชการของส่วนราชการเป็นแผน 5 ปี ซึ่งต้องสอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติ แผนแม่บท แผนการปฏิรูปประเทศ แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ นโยบายของคณะรัฐมนตรีที่แถลงต่อรัฐสภา และแผนอื่นที่เกี่ยวข้อง โดยดำเนินการภายใต้วิสัยทัศน์ “ยกระดับการประมงไทยให้แข่งขันได้ โดยใช้ทรัพยากรอย่างสมดุล พร้อมผลักดันงานวิจัยและนวัตกรรมที่สร้างความมั่นคงแก่เกษตรกร” มีความสอดคล้องกับแผนระดับที่ 1 และแผนระดับที่ 2 ซึ่งหนึ่งใน

แผนปฏิบัติราชการที่สำคัญของกรมประมงที่สอดรับกับแผนยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี (พ.ศ. 2561 - 2580) คือ ยุทธศาสตร์ชาติด้านการปรับสมดุลและพัฒนาระบบการบริหารจัดการภาครัฐ โดยมีเป้าหมาย ได้แก่ ภาครัฐมีวัฒนธรรมการทำงานที่มุ่งผลสัมฤทธิ์และผลประโยชน์ส่วนรวม ตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างสะดวก รวดเร็ว โปร่งใส ภาครัฐมีความโปร่งใส ปลอดการทุจริตและประพฤติมิชอบ และกระบวนการยุติธรรมเป็นไปเพื่อประโยชน์ต่อส่วนรวมของประเทศ และได้มีการดำเนินการพัฒนาระบบการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ทั้งในด้านการปรับปรุงขั้นตอนการทำงาน การเพิ่มความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ และการยกระดับทักษะของบุคลากร นอกจากนี้ยังให้ความสำคัญกับการใช้เทคโนโลยีเพื่อช่วยให้ประชาชนสามารถเข้าถึงข้อมูลและบริการต่าง ๆ ได้อย่างสะดวกมากยิ่งขึ้น (แผนปฏิบัติราชการกรมประมง 5 ปี พ.ศ. 2565 - 2570, 2565)

สำนักงานประมงจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ สังกัดกรมประมง กระทรวงเกษตรและสหกรณ์ ซึ่งเป็นหน่วยงานภาครัฐที่มีบทบาทสำคัญในการส่งเสริมและพัฒนาการประมงในพื้นที่จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ โดยเฉพาะการสนับสนุนการทำประมงที่ยั่งยืนและการให้ความรู้แก่ประชาชนในชุมชน บทบาทของสำนักงานประมงจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ไม่เพียงแต่เกี่ยวข้องกับการส่งเสริมการทำประมง แต่ยังรวมถึงการให้บริการประชาชนในด้านคำปรึกษา แนะนำ การอนุญาต การสนับสนุนด้านการบริหารจัดการทรัพยากรประมง และการให้บริการทางวิชาการ ส่งเสริม พัฒนาอาชีพด้านการประมง การแก้ไขปัญหาทางด้านการเพาะเลี้ยงสัตว์น้ำและผลิตภัณฑ์ประมง ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญในการสร้างความเจริญเติบโตของภาคการประมง เพื่อให้การบริการดังกล่าวมีคุณภาพและตอบสนองความต้องการของประชาชนในพื้นที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ (กฎกระทรวงแบ่งส่วนราชการ กระทรวงเกษตรและสหกรณ์ พ.ศ. 2563, 2563)

ผู้วิจัยเป็นข้าราชการสังกัดสำนักงานประมงจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ มีความมุ่งมั่นจะทำการวิจัยเพื่อประเมินการพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนตามแนวคิดการบริการสาธารณะ เพื่อที่จะพยากรณ์ว่าการจัดการการพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนจะบรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้อย่างไร และมีแนวทางการจัดการการพัฒนาอย่างไร

วัตถุประสงค์

1. เพื่อพรรณนาการจัดการการพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชน
2. เพื่ออธิบายความสัมพันธ์ระหว่างการจัดการการพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานประมงจังหวัดประจวบคีรีขันธ์กับปัจจัยที่มีผลต่อการจัดการการพัฒนาคุณภาพการให้บริการสาธารณะเป็นอย่างไร
3. เพื่อพยากรณ์และนำเสนอแนวทางการจัดการการพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานประมงจังหวัดประจวบคีรีขันธ์

สมมติฐานงานวิจัย

1. การจัดการการพัฒนาสู่คุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานประมงจังหวัดประจวบคีรีขันธ์อยู่ในระดับปานกลาง

2. ความสัมพันธ์ระหว่างการจัดการการพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานประมงจังหวัดประจวบคีรีขันธ์กับปัจจัยที่มีผลต่อการจัดการการพัฒนาคุณภาพการให้บริการสาธารณะเป็นเชิงบวก

3. ปัจจัยที่มีผลต่อการจัดการการพัฒนาคุณภาพการให้บริการสาธารณะสามารถพยากรณ์และนำเสนอการจัดการการพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานประมงจังหวัดประจวบคีรีขันธ์

ขอบเขตการวิจัย

การวิจัยเรื่อง การจัดการการพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานประมงจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตการวิจัย ดังนี้

ขอบเขตด้านตัวแปร

ตัวแปรต้น คือ การจัดการตามทฤษฎีของ Allen (1958) ประกอบด้วย การวางแผน การจัดองค์การ การโน้มนำและภาวะผู้นำ การติดตามประมวลผล และมาตรการดำเนินงานเพื่อบรรลุเป้าหมายการพัฒนาคุณภาพการให้บริการที่ดีขึ้นของหน่วยงานภาครัฐตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์ และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546

ตัวแปรตาม คือ การจัดการการพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานประมงจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ประกอบด้วยตามผู้วิจัยนำทฤษฎีประสิทธิผลของ Gibson, John & James (1982) ประกอบด้วย 1) การผลิต (Production) 2) ประสิทธิภาพ (Efficiency) 3) ความพึงพอใจ (Satisfaction) 4) การปรับเปลี่ยน (Adaptiveness) และ 5) การพัฒนา (Development)

ขอบเขตด้านประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ ผู้มาใช้บริการสำนักงานประมงจังหวัดประจวบคีรีขันธ์

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ ผู้มาใช้บริการสำนักงานประมงจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ จำนวน 400 คน โดยใช้สูตรการคำนวณกลุ่มตัวอย่างของ (Roscoe, 1969)

ขอบเขตด้านพื้นที่

พื้นที่ที่ใช้ในการศึกษา สำนักงานประมงจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

การทบทวนวรรณกรรม

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการจัดการ POLC

POLC (Allen, 1958) เป็นทฤษฎีการจัดการที่สร้างประสิทธิภาพให้กับองค์กรที่ใส่ใจในกระบวนการตั้งแต่เริ่มต้นจนจบ ได้แก่ การวางแผน การจัดการองค์กร การนำ และการควบคุม POLC เป็นการให้

ความสำคัญกับภาวะการเป็นผู้นำนี่ถือเป็นปัจจัยสำคัญในการบริหารจัดการการทำงานให้มีประสิทธิภาพ ข้อดีของ POLC คือ การสร้างมาตรฐานในทุกรายละเอียด เน้นปฏิบัติตามมาตรฐานที่วางไว้อย่างเคร่งครัดทำให้องค์กรมีผลการประเมินที่ชัดเจนสามารถวัดประสิทธิภาพของการทำงานได้ดี ได้แก่ 1) การวางแผน (Planning) หมายถึง การกำหนดกิจกรรมตลอดจนภารกิจต่าง ๆ ที่ต้องปฏิบัติเอาไว้ในแต่ละช่วงเวลา เพื่อให้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงาน การวางแผนควรต้องมีการกำหนดวัตถุประสงค์และขั้นตอนที่จะทำให้บรรลุผลตามที่ต้องการ 2) การจัดการองค์กร (Organizing) หมายถึง การกำหนดโครงสร้างตำแหน่ง กำหนดบทบาทหน้าที่ ตลอดจนการทำงานของทุกภาคส่วนให้สอดคล้อง ราบรื่น และไม่ทับซ้อน การจัดการองค์กรยังรวมไปถึงการจัดระเบียบในการทำงานที่จะทำให้การทำงานไม่สะดุด จัดสรรคนให้เหมาะสมกับงาน จัดการงานให้เป็นระบบระเบียบ เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงานมากที่สุด 3) การนำ (Leading) หมายถึง เป็นการชักนำบุคลากรให้ปฏิบัติงาน โดยการจูงใจให้ปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมาย ซึ่งผู้บริหารจะต้องใช้หลักการจูงใจที่ดีและขณะเดียวกันต้องมีการสั่งการที่เหมาะสมซึ่งหมายถึงการกระตุ้น การจูงใจให้ใช้ความพยายามในการบรรลุเป้าหมายนั้น ๆ 4) การควบคุม (Controlling) หมายถึง การดูแลบุคลากรตลอดจนการทำงานต่าง ๆ ให้เป็นไปตามแผนงานที่วางไว้ ตลอดจนการติดตามประเมินผลว่าการปฏิบัติงานนั้นเป็นไปตามที่วางไว้หรือไม่ บรรลุวัตถุประสงค์หรือเปล่า มีความสำเร็จมากน้อยเพียงไร และยังหมายถึงการจัดการกับปัญหาอย่างมีประสิทธิภาพเพื่อให้เกิดผลกระทบกับการทำงานน้อยที่สุดอีกด้วย

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ

คุณภาพการบริการ

Parasuraman, Zeithaml, and Berry (1985) ได้กล่าวว่าคุณภาพการบริการ Service Quality เป็นคุณภาพการบริการที่ขึ้นอยู่ระหว่างความคาดหวังกับการรับรู้ของผู้มารับบริการที่ได้รับ ซึ่งความคาดหวังของผู้มารับบริการเป็นผลมาจากการบอกเล่ากันมาของ ผู้มารับบริการหรือประสบการณ์ที่ผ่านมารวมถึงข่าวสารข้อมูลจากผู้รับบริการทั้งโดยตรง และโดยอ้อมส่วนการรับรู้ของผู้มารับบริการเป็นผลมาจากการที่ได้รับบริการจากผู้ให้บริการไปยังผู้รับการบริการที่ได้รับจริง หรือเท่ากับความคาดหวังของผู้รับบริการถือว่าบริการนั้นมีคุณภาพ และได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับคุณภาพของการบริการที่ทำให้ผู้มารับบริการเกิดความพึงพอใจ และเกิดประสบการณ์ที่มีความสุข ซึ่งประกอบด้วย 5 ปัจจัย คือ

1. สิ่งที่จับต้องได้ (Tangibles) คือ ลักษณะทางกายภาพของสิ่งที่อำนวยความสะดวก อย่างเช่น อุปกรณ์ สถานที่ เอกสาร เครื่องมือเครื่องใช้ต่าง ๆ และโยงไปถึงสภาพแวดล้อมที่ผู้มารับบริการรู้สึกได้รับบริการ ดูแล ด้วยความตั้งใจของผู้ให้บริการ

2. ความเชื่อถือได้ (Reliability) คือ ความสามารถในการให้บริการของผู้บริการ โดยให้บริการได้ตรงตามสัญญาที่ให้ไว้กับผู้มารับบริการ ในการบริการทุกครั้งจะต้องมีความถูกต้องแม่นยำอยู่เสมอ ซึ่งจะทำให้ผู้รับบริการรู้สึกได้ว่าการบริการมีความน่าเชื่อถือและไว้วางใจได้

3. การตอบสนอง (Responsiveness) คือ ความเต็มใจที่จะช่วยเหลือในการให้บริการตอบสนองต่อความต้องการของผู้มารับบริการได้อย่างรวดเร็ว

4. ความมั่นใจ (Assurance) คือ ความสามารถในการสร้างความมั่นใจให้กับผู้มารับบริการ รวมถึงทักษะ ความรู้ความสามารถ ของผู้ให้บริการที่จะต้องสนองความต้องการของผู้มารับบริการด้วย กริยา มารยาทที่มีความ สุภาพ นอบน้อม และสามารถสร้างความมั่นใจให้กับผู้มารับบริการได้ดีที่สุด

5. การเอาใจใส่ (Empathy) คือ การเอาใจใส่ดูแลผู้มารับบริการอย่างทั่วถึง เข้าใจถึงปัญหาของผู้มารับบริการในแต่ละราย

การพัฒนาคุณภาพการให้บริการ

การพัฒนาคุณภาพการให้บริการภาครัฐ เป็นกระบวนการที่สำคัญในการสร้างความไว้วางใจและความพึงพอใจให้แก่ประชาชน ผู้รับบริการจากภาครัฐควรได้รับการบริการที่มีประสิทธิภาพ โปร่งใส และยุติธรรม การพัฒนาคุณภาพนี้เกี่ยวข้องกับการปรับปรุงระบบการทำงาน การนำเทคโนโลยีเข้ามาช่วยเสริม รวมถึงการเพิ่มทักษะและความรู้ของเจ้าหน้าที่รัฐ เพื่อให้บริการมีมาตรฐานสูงขึ้น ลดปัญหาความล่าช้า และสามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้ดียิ่งขึ้น ซึ่งการพัฒนาเหล่านี้มีส่วนช่วยให้ประชาชนได้รับบริการที่รวดเร็วและมีคุณภาพ ในขณะที่รัฐเองก็สามารถดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและยั่งยืนมากขึ้น ภาครัฐจึงจำเป็นต้องปฏิรูประบบราชการ เพื่อให้การปฏิบัติงานของส่วนราชการตอบสนองต่อการพัฒนาประเทศ และการให้บริการประชาชนมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น และเนื่องจากตามมาตรา 3/1 แห่ง พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. 2534 ซึ่งแก้ไขเพิ่มเติมโดย พระราชบัญญัติ ระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2545 บัญญัติให้การกำหนดหลักเกณฑ์ และวิธีการในการปฏิบัติราชการและการสั่งการให้ส่วนราชการและข้าราชการปฏิบัติราชการ เพื่อให้เกิดการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีกระทำโดยตราเป็น พระราชกฤษฎีกาด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.2546 ขึ้น เพื่อกำหนดหลักเกณฑ์และวิธีการในการปฏิบัติราชการ การสั่งการให้ส่วนราชการและข้าราชการปฏิบัติราชการเพื่อให้เกิด การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี สอดคล้องกับการปฏิรูประบบราชการ ตามความในมาตรา 6 การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ได้แก่ การบริหารราชการเพื่อบรรลุเป้าหมายดังต่อไปนี้ 1) เกิดประโยชน์สุขของประชาชน (มาตรา 7, 8) 2) เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ (มาตรา 9 - 19) 3) มีประสิทธิภาพเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐ (มาตรา 20 - 26) 4) ไม่มีขั้นตอนการปฏิบัติงานเกินความจำเป็น (ลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน) (มาตรา 27-32) 5) มีการปรับปรุงภารกิจของส่วนราชการให้ทันตามสถานการณ์ (มาตรา 33 - 36) 6) ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวก ตอบสนองระยะเวลาความต้องกร (มาตรา 37 - 44) 7) มีการประเมินผลการปฏิบัติราชการอย่างสม่ำเสมอ (มาตรา 45 - 49) (พระราชกฤษฎีกาด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546, 2546)

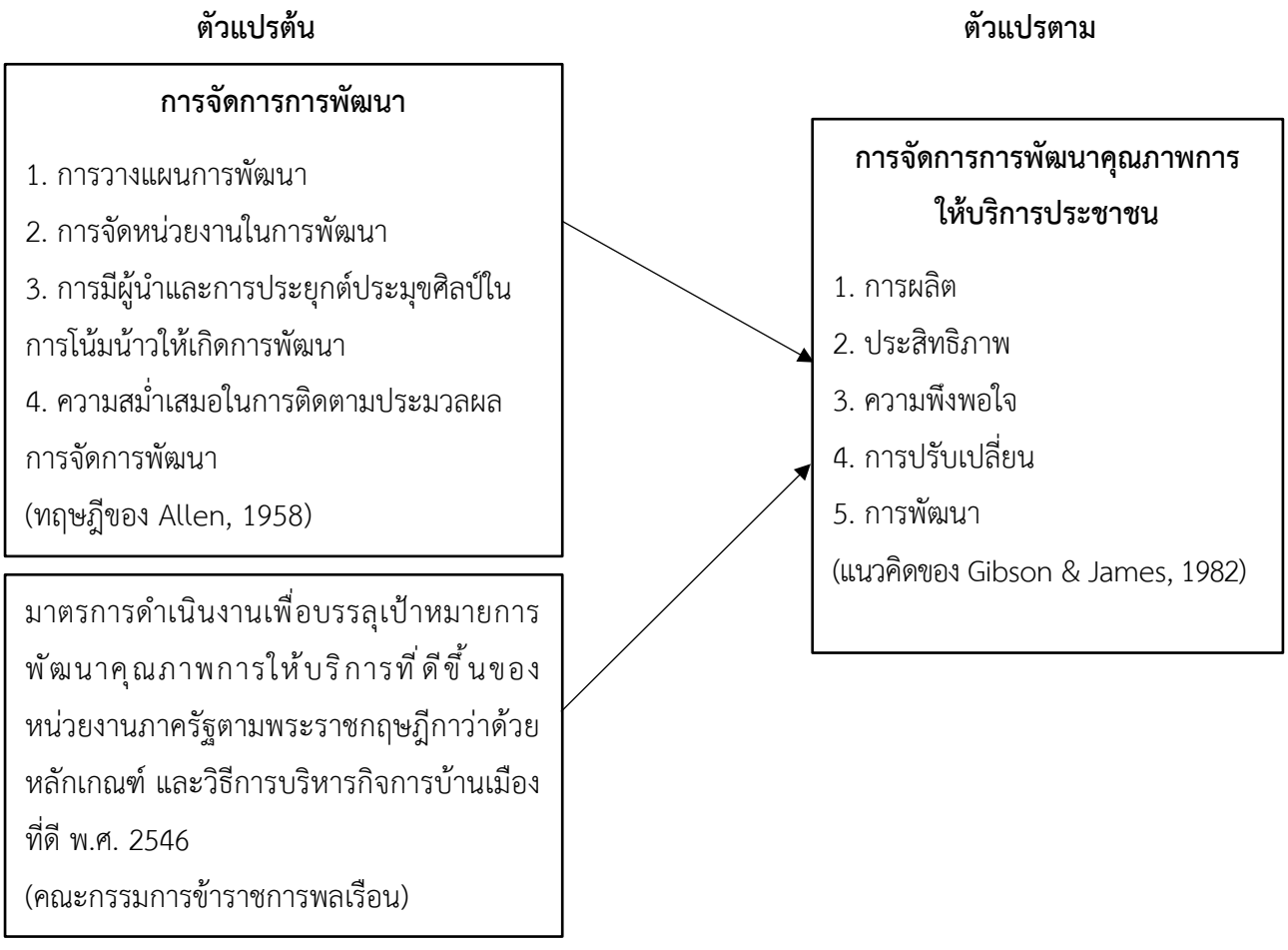
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิผล

Gibson, John, & James (1982) ได้กล่าวว่าประสิทธิผลขององค์การแต่ละองค์การประกอบด้วยปัจจัยต่าง ๆ ที่แตกต่างกันไปตามสภาพแวดล้อมขององค์การนั้น ๆ โดยมีเกณฑ์วัดความมีประสิทธิผลขององค์การว่าประกอบด้วยตัวบ่งชี้ 5 ตัว คือ 1) การผลิต (Production) หมายถึง ความสามารถขององค์การในการผลิตสามารถเพิ่มผลผลิตให้มีปริมาณและคุณภาพ 2) ประสิทธิภาพ (Efficiency) หมายถึง อัตราส่วน

ระหว่างค่าใช้จ่ายและผลประโยชน์ซึ่งเกิดขึ้นในการทำงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์การ โดยคำนึงว่าจำเป็นจะต้องใช้ปัจจัยต่าง ๆ เช่น วัตถุดิบ เงิน คน เท่าใด จึงจะสามารถบรรลุเป้าหมายหรือระดับของผลิตผลที่ต้องการได้ 3) ความพึงพอใจ (Satisfaction) หมายถึง การที่องค์การสามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้มากน้อยเพียงใด 4) การปรับเปลี่ยน (Adaptiveness) หมายถึง ความสามารถขององค์การที่จะสนองตอบต่อการเปลี่ยนแปลงทั้งภายในและภายนอกองค์การ โดยมีการปรับเปลี่ยนการดำเนินงานหรือวิธีการดำเนินงานให้ตอบสนองต่อสถานการณ์ใหม่ ๆ 5) การพัฒนา (Development) หมายถึง การที่องค์การเพิ่มพูนสมรรถนะที่จะอยู่รอดได้ในระยะยาวหรือหมายถึงกระบวนการที่องค์การพยายามจะเพิ่มประสิทธิผลด้วยการผสมผสานความปรารถนาของบุคคลที่จะเจริญก้าวหน้าและพัฒนาเข้ากับเป้าหมายขององค์การ

กรอบแนวคิดการวิจัย

กรอบแนวคิดการวิจัยเรื่อง การจัดการการพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานประมงจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นแนวทางในการกำหนดกรอบแนวคิดการวิจัย ดังนี้



รูปที่ 1 กรอบแนวคิด

ระเบียบวิธีการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ กลุ่มตัวอย่าง 400 คน เป็นประชาชนในพื้นที่อำเภอเมืองประจวบคีรีขันธ์ จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ เก็บตัวอย่างโดยใช้แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์สัมประสิทธิสหสัมพันธ์เพียรสัน และสมการถดถอยเชิงพหุ

ผลการศึกษา

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลการจัดการการพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานประมงจังหวัดประจวบคีรีขันธ์

การจัดการการพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานประมงจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ภาพรวม มีค่าเฉลี่ย 4.43 อยู่ในระดับมากที่สุด ด้านที่มากที่สุด ได้แก่ ด้านการผลิต อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.59 รองลงมา ด้านความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.55 ด้านประสิทธิภาพ อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.50 ด้านการพัฒนา อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.25 และด้านที่น้อยที่สุด ได้แก่ ด้านการปรับเปลี่ยน อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.24 ตามลำดับ

2. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยที่มีผลต่อการจัดการการพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานประมงจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ด้านการจัดการ

ปัจจัยที่มีผลต่อการจัดการการพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานประมงจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ภาพรวม มีค่าเฉลี่ย 4.21 อยู่ในระดับมากที่สุด ด้านที่มากที่สุด ได้แก่ ด้านการจัดหน่วยงานในการพัฒนา อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.24 รองลงมา ด้านการมีผู้นำและการประยุกต์ประมุขศิลป์ในการโน้มน้าวให้เกิดการพัฒนา อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.26 ด้านความสม่ำเสมอในการติดตามประมวลผลการจัดการการพัฒนา อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.15 และด้านที่น้อยที่สุด ได้แก่ ด้านการวางแผนการพัฒนา อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.14 ตามลำดับ

3. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยที่มีผลต่อการจัดการการพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานประมงจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ด้านมาตรการดำเนินงานเพื่อบรรลุเป้าหมายการพัฒนาคุณภาพการให้บริการที่ดีขึ้นของหน่วยงานภาครัฐตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์ และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546

ปัจจัยที่มีผลต่อการจัดการการพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานประมงจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ด้านมาตรการดำเนินงานเพื่อบรรลุเป้าหมายการพัฒนาคุณภาพการให้บริการที่ดีขึ้นของหน่วยงานภาครัฐตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์ และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 มีค่าเฉลี่ย 4.14 อยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านโดยเรียงลำดับความคิดเห็นจากระดับค่าเฉลี่ยมากที่สุดลงไปหาน้อยสุดตามเกณฑ์การประเมิน พบว่า ด้านที่มากที่สุด ได้แก่ ข้อ 1. รับฟังความคิดเห็นและความพึงพอใจของสังคมโดยรวม อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.31 รองลงมา ข้อ 7. ศูนย์บริการร่วมจังหวัด

ศูนย์บริการร่วมอำเภอ ให้ประชาชนสามารถติดต่อในเรื่องต่าง ๆ ได้ในที่เดียวกัน อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.22 ข้อ 9. กำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จของงานและประกาศให้ประชาชนทราบเป็นการทั่วไป อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.22 ข้อ 2. ปรับปรุงวิธีการปฏิบัติการให้เหมาะสม อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.21 ข้อ 3. มาตรการกระจายอำนาจ การตัดสินใจเกี่ยวกับการสั่งการ การอนุญาต การอนุมัติ การปฏิบัติราชการเพื่อให้เกิดความรวดเร็ว อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.17 ข้อ 5. จัดทำแผนภูมิขั้นตอน และระยะเวลาการดำเนินการ และปิดประกาศให้ประชาชนทราบ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.12 ข้อ 8. ทบทวนเพื่อดำเนินการยกเลิก ปรับปรุง กฎหมาย ระเบียบ มีค่าเฉลี่ย 4.07 ข้อ 6. ร่วมกันจัดตั้งศูนย์บริการร่วมกระทรวง อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.05 ข้อ 10. จัดให้มีระบบเครือข่ายสารสนเทศ เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนเพื่อการเข้าถึงข้อมูลข่าวสาร อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.02 และ ข้อ 4. ลดขั้นตอนการปฏิบัติราชการ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.99 ตามลำดับ

4. ผลการทดสอบสมมติฐาน

4.1 สมมติฐานที่ 1 การจัดการการพัฒนาสู่คุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานประมงจังหวัดประจวบคีรีขันธ์อยู่ในระดับปานกลาง พบว่า การจัดการการพัฒนาสู่คุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานประมงจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ อยู่ในระดับมากที่สุด จึงปฏิเสธสมมติฐานศูนย์และยอมรับสมมติฐานแย้งว่า การจัดการการพัฒนาสู่คุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานประมงจังหวัดประจวบคีรีขันธ์อยู่ในระดับมาก

4.2 สมมติฐานที่ 2 ความสัมพันธ์ระหว่างการจัดการการพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานประมงจังหวัดประจวบคีรีขันธ์กับปัจจัยที่มีผลต่อการจัดการการพัฒนาคุณภาพการให้บริการสาธารณะเป็นเชิงบวก ผลการทดสอบพบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างการจัดการการพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานประมงจังหวัดประจวบคีรีขันธ์กับปัจจัยที่มีผลต่อการจัดการการพัฒนาคุณภาพการให้บริการสาธารณะเป็นเชิงบวก จึงปฏิเสธสมมติฐานศูนย์และยอมรับสมมติฐานแย้งว่า ความสัมพันธ์ระหว่างการจัดการการพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานประมงจังหวัดประจวบคีรีขันธ์กับปัจจัยที่มีผลต่อการจัดการการพัฒนาคุณภาพการให้บริการสาธารณะเป็นเชิงบวก

4.3 สมมติฐานที่ 3 ปัจจัยที่มีผลต่อการจัดการการพัฒนาคุณภาพการให้บริการสาธารณะสามารถพยากรณ์และนำเสนอการจัดการการพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานประมงจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ผลการทดสอบพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการจัดการการพัฒนาคุณภาพการให้บริการสาธารณะสามารถพยากรณ์และนำเสนอแนวทางการจัดการการพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานประมงจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ เกินร้อยละ 30 ได้ร้อยละ 43.60 ที่เหลือเป็นปัจจัยอื่นตัวแปรพยากรณ์ประกอบด้วย การวางแผนการพัฒนา และการจัดหน่วยงานในการพัฒนา

การอภิปรายผล

1. การจัดการการพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานประมงจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ภาพรวม มีค่าเฉลี่ย 4.43 อยู่ในระดับมากที่สุด ด้านที่มากที่สุด ได้แก่ ด้านการผลิต อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.59 และด้านที่น้อยที่สุด ได้แก่ ด้านการปรับเปลี่ยน อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.24 สอดคล้องกับงานวิจัยของ ฉัตรทิยา กุนอก (2566) ได้ศึกษาถึงการบริการสาธารณะแนวใหม่ กรณีศึกษาศูนย์นันทนาการลุมพินี กรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่า การบริการสาธารณะแนวใหม่ของศูนย์นันทนาการลุมพินี กรุงเทพมหานคร มีวิธีการให้บริการที่เน้นความต้องการของประชาชน เจ้าหน้าที่มีจิตบริการมีช่องทางการให้บริการและมีการจัดกิจกรรมให้บริการที่หลากหลาย ผ่านการติดต่อด้วยตนเองโทรศัพท์, อีเมล, LINE, Facebook และมีการนำระบบเทคโนโลยีเข้ามาใช้ในการให้บริการ ตามแนวคิดการให้บริการสาธารณะแนวใหม่ ปัญหาและอุปสรรคในการให้บริการสาธารณะแนวใหม่ ได้แก่ (1) บุคลากรผู้ให้บริการขาดความรู้ความเข้าใจในการใช้เทคโนโลยี (2) ผู้รับบริการไม่มีความรู้ในการใช้อุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ (3) การขอจัดสรรงบประมาณมีความล่าช้าและไม่เพียงพอ (4) วัสดุอุปกรณ์ไม่เพียงพอ โดยมีแนวทางการพัฒนาการให้บริการสาธารณะแนวใหม่ของศูนย์นันทนาการลุมพินี ได้แก่ (1) ควรมีการปรับปรุงสถานที่และอุปกรณ์ให้มีความทันสมัย (2) อบรมเพิ่มพูนทักษะความรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศแก่บุคลากร (3) พัฒนาระบบแอปพลิเคชันให้ครอบคลุมการให้บริการกิจกรรมต่าง ๆ ข้อเสนอแนะในการวิจัย คือ ควรยกระดับการให้บริการของเจ้าหน้าที่ มีการจัดสรรงบประมาณอย่างเพียงพอ มีการเตรียมฐานข้อมูลสำหรับพัฒนาเข้าสู่ระบบข้อมูลในรูปแบบดิจิทัล และส่งเสริมสนับสนุนให้มีการทำงานร่วมกันระหว่างศูนย์นันทนาการ หน่วยงานภาครัฐ และประชาชนในพื้นที่เพิ่มมากขึ้น

2. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยที่มีผลต่อการจัดการการพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานประมงจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ภาพรวม มีค่าเฉลี่ย 4.21 อยู่ในระดับมากที่สุด ด้านที่มากที่สุด ได้แก่ ด้านการจัดหน่วยงานในการพัฒนา อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.24 และด้านที่น้อยที่สุด ได้แก่ ด้านการวางแผนการพัฒนา อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.14 สอดคล้องกับงานวิจัยของ ภัทรปภา จิรภาสชยังกูร (2561) ได้ศึกษาถึง การพัฒนารูปแบบการให้บริการคุณภาพแก่ประชาชน ของเจ้าหน้าที่สำนักงานโยธา กรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยสรุปว่า ปัญหาและอุปสรรคในการให้บริการประชาชน (การให้บริการรับจดทะเบียนผู้รับจ้างเหมางานก่อสร้างของกรุงเทพมหานคร) ของสำนักการโยธา กรุงเทพมหานคร 1) ปัญหาด้านจำนวนเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน เนื่องจากปัจจุบันวิศวกรโยธา/นายช่างโยธา มีภาระงานอื่นด้วยนอกเหนือจากงานให้บริการประชนในการรับจดทะเบียนผู้รับจ้างเหมางานก่อสร้างของกรุงเทพมหานคร จึงทำให้มีเวลาในการพัฒนาศักยภาพด้านงานบริการของตนเองน้อย อีกทั้งยังทำให้ไม่สามารถใช้ศักยภาพของตนในการพัฒนาระบบการให้บริการรับจดทะเบียนฯ ให้มีประสิทธิภาพได้อย่างเต็มที่ 2) ปัญหาด้านงบประมาณยังไม่มีงบประมาณที่เพียงพอในการพัฒนาศักยภาพของเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานบริการดังกล่าว เช่น ด้านการฝึกอบรม การใช้งบประมาณในการพัฒนาระบบ โดยการนำโปรแกรมสำเร็จรูปเข้ามาใช้ 3) ปัญหาด้านการวางแผนการพัฒนาที่ดี ขาดการสนับสนุนการพัฒนาศักยภาพที่ตรงกับความต้องการที่แท้จริงของวิศวกรโยธา / นายช่างโยธา ซึ่งยังไม่มีการสำรวจความต้องการของวิศวกรโยธา / นายช่างโยธา ว่าต้องการพัฒนาในด้านใด

เช่น ความต้องการในการพัฒนาเรื่องนวัตกรรม และเทคโนโลยี ความต้องการในการพัฒนาเรื่องการฝึกทักษะการใช้อุปกรณ์สำนักงานที่ดี 4) ปัญหาด้านการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน ยังไม่มีการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานที่ครบถ้วน ครอบคลุม และทันสมัย

3. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยที่มีผลต่อการจัดการการพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานประมงจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ด้านมาตรการดำเนินงานเพื่อบรรลุเป้าหมายการพัฒนาคุณภาพการให้บริการที่ดีขึ้นของหน่วยงานภาครัฐตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์ และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 มีค่าเฉลี่ย 4.14 อยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านโดยเรียงลำดับความคิดเห็นจากระดับค่าเฉลี่ยมากที่สุดลงไปหาน้อยสุดตามเกณฑ์การประเมิน พบว่า ด้านที่มากที่สุด ได้แก่ ข้อ 1. รับฟังความคิดเห็นและความพึงพอใจของสังคมโดยรวม อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.31 และด้านที่น้อยที่สุด ได้แก่ ข้อ 4. ลดขั้นตอนการปฏิบัติราชการ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.99 สอดคล้องกับงานวิจัยของกฤติพงษ์ แสนสุข (2554) ได้ศึกษาถึง การบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนของเรือนจำกลางขอนแก่น ผลการศึกษาพบว่า แนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการด้านการลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน กลุ่มตัวอย่างล้วนเห็นด้วยในระมากทั้ง 3 ข้อคำถาม กล่าวคือ (1) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 2.46) ว่า ผู้บริหารของเรือนจำกลางขอนแก่นควรนำเทคโนโลยีที่ทันสมัย เช่น คอมพิวเตอร์มาใช้เพื่อช่วยลดขั้นตอน และช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการอำนวยความสะดวกและให้บริการควบคู่ไปกับการฝึกอบรมเจ้าหน้าที่เพื่อใช้งานเทคโนโลยีที่ทันสมัยนั้น (2) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 2.41) ว่า ผู้บริหารของเรือนจำกลางขอนแก่นควรเพิ่มหรือเน้นการใช้อำนาจเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนที่มาใช้บริการ และ (3) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 2.39) ว่า ผู้บริหารของเรือนจำกลางขอนแก่นควรมอบและเพิ่มอำนาจการตัดสินใจเกี่ยวกับการอนุญาต การอนุมัติ หรือการดำเนินงานที่เกี่ยวกับการอำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนให้แก่เจ้าหน้าที่ผู้ดำรงตำแหน่งในระดับหัวหน้างานที่รับผิดชอบโดยตรงสรุป ในการวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนของเรือนจำกลางขอนแก่นตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 6 ด้าน โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ด้านการลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน รวม 3 ข้อคำถาม พบว่า ค่าเฉลี่ยรวมของกลุ่มตัวอย่าง คือ เห็นด้วยในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 2.42) และสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุดาภรณ์ อรุณดี และคณะ (2565) ได้ศึกษาถึง การบริการภาครัฐแนวใหม่ กรณีศึกษา: การให้บริการประชาชน (One Stop Service) บนสถานีตำรวจนครบาล ผลการวิจัยพบว่า ประเด็นปัญหาที่ประชาชนไม่พึงพอใจมากที่สุด คือ การจ่ายค่าปรับไม่ทันสมัย ควรมีการจ่ายปรับผ่านเทคโนโลยี เช่น การจ่ายค่าปรับผ่าน Application ของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ประชาชนอยากให้มีความสะดวกผ่านเทคโนโลยีในการแจ้งความร้องทุกข์หรือเหตุฉุกเฉิน ตำรวจควรมาถึงจุดเกิดเหตุภายในเวลาไม่เกิน 15 นาที และแนวทางการปรับปรุงและพัฒนาระบบการให้บริการของสำนักงานตำรวจ (Front Office) คือ การให้บริการของสถานีตำรวจควรมีช่องทางติดต่อสถานีในการแจ้งความตำรวจในการแจ้งความโดยไม่ต้องเดินทางไปสถานีตำรวจในบางกรณี เช่น

การแจ้งความบัตรหาย เอกสารสำคัญหาย โดยตำรวจสามารถตอบกลับเป็นหลักฐานผ่านเทคโนโลยีที่ทันสมัย เช่น SMS ระบบ Application การแจ้งความลงบันทึกประจำวัน เป็นต้น

ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

1. เนื่องจากด้านการวางแผนการพัฒนา มีค่าเฉลี่ยต่ำกว่าปัจจัยอื่น จึงเสนอแนะให้มีการวางแผนงานการพัฒนาให้ครอบคลุมทุกกระบวนงาน มีแผนการปฏิบัติงานที่มีขั้นตอน สามารถนำไปปฏิบัติได้อย่างเป็นรูปธรรม

2. เนื่องจากด้านการลดขั้นตอนการปฏิบัติราชการ มีค่าเฉลี่ยต่ำกว่าปัจจัยอื่น สะท้อนถึงคุณภาพการให้บริการประชาชนยังไม่มีประสิทธิภาพ จึงเสนอแนะให้มีการทบทวนกระบวนงานลดขั้นตอนหรือรวมที่ซับซ้อน นำเทคโนโลยีเข้ามาประยุต์ใช้ในการให้บริการประชาชน เพื่อความสะดวกและรวดเร็ว

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1. คุณภาพชีวิตการทำงานเป็นปัจจัยสำคัญของประสิทธิผลการดำเนินงาน รัฐบาลควรให้ความสำคัญในนโยบายด้านสวัสดิการสังคมทุกภาคส่วน ทั้งภาครัฐ ภาคเอกชน หรือชุมชน

2. ภาครัฐต้องมีนโยบายที่ชัดเจนในการทำให้หน่วยงานภาครัฐปลอดจากการแทรกแซงจากฝ่ายการเมือง

3. ภาครัฐต้องมีนโยบายที่ชัดเจนในการทำให้ข้าราชการในหน่วยงานภาครัฐ สามารถดำรงตนในสังคมอย่างมีเกียรติและศักดิ์ศรี สมกับความเป็นผู้ให้บริการประชาชน

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

1. ทำวิจัยเชิงคุณภาพ ด้วยการสัมภาษณ์ผู้บริหารขององค์กร เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับงานด้านการบริการประชาชน และประชาชนที่มาติดต่อเพื่อให้ได้คำตอบเพิ่มเติมที่สะท้อนความคิดเห็นประเด็นที่ทำการศึกษา ในเชิงปริมาณไม่สามารถทำได้ เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการกำหนดนโยบาย แผนงาน กิจกรรมและโครงการต่าง ๆ

2. ทำวิจัยการนำระบบนวัตกรรมอัจฉริยะมาประยุกต์ใช้ในการให้บริการประชาชน เพื่อความสะดวกและรวดเร็วในการบริการประชาชน และเป็นการลดขั้นตอนการปฏิบัติงานที่เกินความจำเป็น

บรรณานุกรม

กฎกระทรวงแบ่งส่วนราชการ กระทรวงเกษตรและสหกรณ์ พ.ศ. 2563. (9 มิถุนายน 2563). *ราชกิจจานุเบกษา.* เล่ม 137 ตอน 41 ก. หน้า 1-19.

กรมประมง. (2565). *แผนปฏิบัติราชการ 5 ปี พ.ศ. 2566 – 2570*. กรุงเทพฯ. กรมประมง

กฤติพงษ์ แสนสุข. (2554). *การบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนของเรือนจำกลางขอนแก่น* [วิทยานิพนธปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมธิราช]. Sukhothai Thammathirat Open University (STOUIR). http://ir.stou.ac.th/handle/123456789/6674

ฉัตรทิยา กุนอก. (2566). *การบริการสาธารณะแนวใหม่ : กรณีศึกษา ศูนย์นันทนาการลุมพินี กรุงเทพมหานคร* [การค้นคว้าอิสระปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์]. มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

พระราชกฤษฎีกาด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546. (2546, 9 ตุลาคม). *ราชกิจจานุเบกษา*. เล่ม 120 ตอนที่ 100 ก. หน้า 2-16.

ภัทรปภา จิรภาสชยังกูร. (2561) *การพัฒนารูปแบบการให้บริการคุณภาพแก่ประชาชนของเจ้าหน้าที่สำนักงานโยธา กรุงเทพมหานคร* [การค้นคว้าอิสระปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์]. มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

สุดาภรณ์ อรุณดี, วรรณวิภา ไตลังคะ, มนสิชา โพธิสุข, ณัฐพันธ์ ดู่ซึ่ง และวิยะดา วรานนท์วนิช. (มกราคม - มีนาคม 2565). การบริการภาครัฐแนวใหม่ กรณีศึกษา : การให้บริการประชาชน (One Stop Service) บนสถานีตำรวจนครบาล. *วารสาร มจร พุทธปัญญาปริทรรศน์*, *7*(1), 31-42.

Allen, L.A. (1958). *Management and Organization*. New York : McGraw-Hill Book Company, Inc.

Gibson, J.H., John, M.I. & James H.D. (1982). *Organizational : Behavior Structure and Process.* (4th ed). Austin, TX : Business Publication.

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

Roscoe, J. T. (1969). *Fundamental Research Statistics for the Behavioral Sciences.* New York: Holt Rinehart and Winston, Inc.

การจัดการคุณภาพการให้บริการด้านยานพาหนะของสำนักงานขนส่งจังหวัดประจวบคีรีขันธ์

Management of Quality in Vehicle Service Provision, Prachuap Khiri Khan Provincial Land Transportation Office

อิทธิพล จิตรเอื้อ[1] และวรสิทธิ์ เจริญพุฒ[2]

Ittipon Jit-ue[1] and Vorsit Charoenputh[2]

นักศึกษา[1], อาจารย์[2]

วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์[1,2]

E-mail: ittipon.jit@rmutr.ac.th[1], Worasitc@yahoo.com[2]

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ 3 ประการ (1) เพื่อประเมินการจัดการคุณภาพการให้บริการประชาชนด้านยานพาหนะของสำนักงานขนส่งจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ (2) เพื่ออธิบายความสัมพันธ์ระหว่างการจัดการคุณภาพการให้บริการประชาชนด้านยานพาหนะของสำนักงานขนส่งจังหวัดประจวบคีรีขันธ์กับปัจจัยที่มีผลต่อการจัดการคุณภาพการให้บริการสาธารณะเป็นอย่างไร (3) เพื่อนำเสนอแนวทางการจัดการคุณภาพการให้บริการประชาชนด้านยานพาหนะของสำนักงานขนส่งจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 ราย ได้แก่ ประชาชนผู้รับบริการด้านยานพาหนะของฝ่ายทะเบียนรถสำนักงานขนส่งจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว และการวิเคราะห์สหสัมพันธ์เพียร์สัน ผลการวิจัยพบว่า (1) ด้านการจัดการคุณภาพการให้บริการประชาชนด้านยานพาหนะของสำนักงานขนส่งจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด (2) ด้านความสัมพันธ์ระหว่างการจัดการคุณภาพการให้บริการประชาชนด้านยานพาหนะของสำนักงานขนส่งจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ กับปัจจัยที่มีผลต่อการจัดการคุณภาพการให้บริการสาธารณะ พบว่า มีความสัมพันธ์เชิงบวก อย่างมีนัยสำคัญ และ (3) ด้านแนวทางการจัดการคุณภาพการให้บริการประชาชนด้านยานพาหนะของสำนักงานขนส่งจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการจัดการคุณภาพการให้บริการสาธารณะสามารถพยากรณ์คุณภาพการให้บริการประชาชนด้านยานพาหนะของสำนักงานขนส่ง จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ได้ร้อยละ 51.40 ที่เหลือเป็นปัจจัยอื่น ตัวแปรพยากรณ์ประกอบด้วยการวางแผน และการจัดองค์การ

คำสำคัญ: การจัดการ คุณภาพการให้บริการ ด้านยานพาหนะ สำนักงานขนส่งจังหวัดประจวบคีรีขันธ์

Abstract

This study has the objectives (1) to evaluate the quality management of public service related to vehicles by Prachuap Khiri Khan provincial land transport office. (2) To explain the relationship

between the quality management of public vehicle services by Prachuap Khiri Khan provincial land transport office and the factors that affect the management of public service quality. (3) To present a guideline for managing the quality of public service related to vehicles from Prachuap Khiri Khan provincial land transport office. This research is quantitative in nature, with a sample size of 400 people, consisting of citizens receiving vehicle services from Prachuap Khiri Khan provincial land transport office. Data was collected using a questionnaire. The statistical methods used for data analysis included frequency, percentage, mean, standard deviation, t-test, one-way ANOVA, and Pearson correlation analysis. The research findings revealed that (1) in terms of quality management of public vehicle services at the by Prachuap Khiri Khan provincial land transport office, it was found to be at the highest level; (2) regarding the relationship between quality management of public vehicle services and factors affecting public service quality management, a moderate positive correlation was identified; and (3) concerning the approaches to managing the quality of public vehicle services, it was found that the factors affecting public service quality management could predict the quality of services provided to citizens by the by Prachuap Khiri Khan provincial land transport office at a rate of 51.40%, with the remaining being other factors. The predictive variables included planning and organization.

Keywords: Management, quality, vehicle service, Prachuap Khiri Khan provincial land transportation office

บทนำ

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2560 กำหนดให้รัฐมีหน้าที่จัดหรือดำเนินการให้มีสาธารณูปโภคขั้นพื้นฐานซึ่งมีบัญญัติไว้ในรัฐธรรมนูญฉบับก่อน ๆ แต่ในฉบับปีพุทธศักราช 2560 ได้ดำเนินการแก้ไขให้มีความชัดเจนและครอบคลุมมากยิ่งขึ้น โดยเฉพาะในกรณีที่รัฐให้เอกชนดำเนินการทางธุรกิจ จะมีการควบคุมดูแลมิให้เอกชนมีการเรียกเก็บค่าบริการที่สูงเกินสมควรจนก่อเกิดเป็นภาระแก่ประชาชน เพราะจะส่งผลให้เป็นปัญหาอุปสรรคต่อการพัฒนาชีวิต ความเป็นอยู่ของประชาชนและการพัฒนาประเทศในระยะยาวได้ ดังนั้น ในส่วนนี้จึงได้มีการกำหนดหลักการคุ้มครองการนำทรัพย์สินของรัฐไปหาประโยชน์อันอาจส่งผลให้รัฐเกิดความเสียหายได้ (หมวดที่ 5 หน้าที่ของรัฐ หมวดที่ 16 การปฏิรูปประเทศ รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2560) สอดคล้องกับทฤษฎีรัฐประศาสนศาสตร์ว่าด้วยการบริการสาธารณะแนวใหม่ (New Public Service : NPS) เป็นแนวคิดของนักรัฐประศาสนศาสตร์สายรัฐศาสตร์ ที่ให้ความสำคัญกับเรื่องคุณค่าหรืออุดมการณ์โดยเฉพาะคุณค่าความเป็นประชาธิปไตย มากกว่าเรื่องประสิทธิภาพหรือผลิตภาพ โดยมีแนวคิดพื้นฐานหรือรากฐานของแนวคิดการบริการสาธารณะแนวใหม่ 4 ประการหลัก คือ 1. ทฤษฎีประชาธิปไตยพลเมือง (Theories of Democratic Citizenship) 2. ตัวแบบ

ชุมชนและประชาสังคม (Models of Community and Civil Society) 3. มนุษย์นิยมองค์การและรัฐประศาสนศาสตร์แนวใหม่ (Organizational Humanism and the New Public Administration) และ 4. รัฐประศาสนศาสตร์หลังสมัยใหม่ (Postmodern Public Administration)

เนื่องจากการบริการสาธารณะแนวใหม่ มีรากฐานจากทฤษฎีเกี่ยวกับประชาธิปไตย และแนวทางอื่น ๆ ในการแสวงหาความรู้ ซึ่งรวมถึงแนวทางแบบประจักษ์นิยม แนวทางการตีความ แนวทางเชิงวิพากษ์วิจารณ์ และแนวทางแบบหลังสมัยใหม่ จึงมองข้าราชการว่าเป็นคนมีเหตุผลในเชิงยุทธศาสตร์ที่ใช้เหตุผลทั้งทางด้านการเมือง เศรษฐกิจ และองค์การ มองผลประโยชน์สาธารณะว่า เป็นผลจากการพูดคุยเกี่ยวกับคุณค่าที่มีร่วมกัน มองประชาชนว่าเป็นพลเมืองซึ่งมีทั้งสิทธิ หน้าที่ และความรับผิดชอบ นักบริหารหรือข้าราชการมีบทบาทรับใช้ประชาชนเพราะประชาชนคือเจ้าของประเทศตัวจริง ข้าราชการต้องมีบทบาทในการเจรจาไกล่เกลี่ยและเป็นตัวกลางที่จะทำให้เกิดค่านิยมร่วมกันในหมู่พลเมือง ชุมชน และกลุ่มต่าง ๆ กลไกที่จะทำให้การบริการประชาชนมีคุณภาพยิ่งขึ้น

สำนักงานขนส่งจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ เป็นหน่วยงานส่วนภูมิภาค ในสังกัดกรมการขนส่งทางบก กระทรวงคมนาคม มีหน้าที่ให้บริการประชาชนเกี่ยวกับการดำเนินการทางทะเบียนและภาษีรถ การตรวจสภาพรถ ด้านใบอนุญาตขับรถและใบอนุญาตผู้ประจำรถ กฎหมายว่าด้วยการขนส่งทางบกและกฎหมายว่าด้วยรถยนต์ งานด้านใบอนุญาตประกอบการขนส่งส่วนบุคคล ใบอนุญาตประกอบการขนส่งไม่ประจำทาง วางแผนและส่งเสริมสวัสดิภาพการขนส่งในเขตพื้นที่รับผิดชอบ ควบคุม กำกับ ดูแล สถานประกอบการของเอกชนในเขตพื้นที่จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ (สถานตรวจสภาพรถเอกชน (ตรอ.), โรงเรียนสอนขับรถเอกชน) ที่ได้รับอนุญาตจากกรมการขนส่งทางบก ให้เป็นไปตามระเบียบ กฎหมาย และตอบสนองต่อภารกิจของกรมการขนส่งทางบก

ด้วยเหตุผลดังกล่าวมาในข้างต้น ผู้ศึกษาจึงมีความสนใจในการศึกษาการจัดการคุณภาพการให้บริการด้านยานพาหนะของสำนักงานขนส่งจังหวัดประจวบคีรีขันธ์

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อประเมินการจัดการคุณภาพการให้บริการประชาชนด้านยานพาหนะของสำนักงานขนส่งจังหวัดประจวบคีรีขันธ์

2. เพื่ออธิบายความสัมพันธ์ระหว่าง การจัดการคุณภาพการให้บริการประชาชนด้านยานพาหนะของสำนักงานขนส่งจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ กับปัจจัยที่มีผลต่อการจัดการคุณภาพการให้บริการสาธารณะเป็นอย่างไร

3. เพื่อนำเสนอแนวทางการจัดการคุณภาพการให้บริการประชาชนด้านยานพาหนะของสำนักงานขนส่งจังหวัดประจวบคีรีขันธ์

สมมติฐานการวิจัย

1. การจัดการคุณภาพการให้บริการประชาชนด้านยานพาหนะของสำนักงานขนส่งจังหวัดประจวบคีรีขันธ์อยู่ในระดับปานกลาง

2. ความสัมพันธ์ระหว่างการจัดการคุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานขนส่งจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ กับปัจจัยที่มีผลต่อการจัดการคุณภาพการให้บริการสาธารณะไม่เป็นเชิงบวก

3. ปัจจัยที่มีผลต่อการจัดการคุณภาพการให้บริการสาธารณะสามารถพยากรณ์และนำเสนอการจัดการคุณภาพการให้บริการประชาชนด้านยานพาหนะของสำนักงานขนส่งจังหวัดประจวบคีรีขันธ์

ขอบเขตการวิจัย

การวิจัยเรื่อง การจัดการคุณภาพการให้บริการด้านยานพาหนะของสำนักงานขนส่งจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตการวิจัย ดังนี้

1. ขอบเขตด้านตัวแปร

ตัวแปรอิสระ คือ การจัดการตามทฤษฎีของ Allen (1958) ประกอบด้วย การวางแผน การจัดองค์การ การโน้มนำ และภาวะผู้นำ การติดตามประมวลผลและมาตรการดำเนินงานเพื่อบรรลุเป้าหมาย การพัฒนาคุณภาพการให้บริการที่ดีขึ้นของหน่วยงานภาครัฐตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์ และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546

ตัวแปรตาม คือ การจัดการคุณภาพการให้บริการด้านยานพาหนะของสำนักงานขนส่งจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ตามทฤษฎีประสิทธิผลของ Gibson, John, & James (1982) ประกอบด้วย 1. การผลิต (Production) 2. ประสิทธิภาพ (Efficiency) 3. ความพึงพอใจ (Satisfaction) 4. การปรับเปลี่ยน (Adaptiveness) และ 5. การพัฒนา (Development)

2. ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ ประชาชนผู้มาใช้บริการสำนักงานขนส่งจังหวัดประจวบคีรีขันธ์

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ ผู้มาใช้บริการสำนักงานขนส่งจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ จำนวน 400 คน โดยใช้สูตรการคำนวณกลุ่มตัวอย่างของ Yamane (1973)

3. ขอบเขตด้านพื้นที่

พื้นที่ที่ใช้ในการศึกษา ศึกษาหน่วยงานภายในสำนักงานขนส่งจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ (ฝ่ายทะเบียนรถ) อำเภอเมืองประจวบคีรีขันธ์ จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

การทบทวนวรรณกรรม

การวิจัยครั้งนี้ เป็นการวิจัยเกี่ยวกับการจัดการคุณภาพการให้บริการด้านยานพาหนะของสำนักงานขนส่งจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิดทฤษฎีและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องนำเสนอตามลำดับดังต่อไปนี้

แนวคิดและทฤษฎีการจัดการของ Louis A. Allen ดังนี้

1) การวางแผน (Planning) เป็นหน้าที่สำคัญที่สุดของการจัดการ เกี่ยวข้องกับการกำหนดวัตถุประสงค์และแนวทางปฏิบัติเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ นักวางแผนเป็นผู้จัดการที่ตระหนักดีที่สุดถึงสภาวะแวดล้อมที่องค์กรของตนต้องเผชิญ และสามารถวิเคราะห์คาดการณ์สภาวะในอนาคตได้อย่างมีประสิทธิผล นอกจากนี้ยังกำหนดให้ผู้จัดการควรเป็นผู้มีอำนาจตัดสินใจที่ดี การวางแผนเกี่ยวข้องกับการเลือกภารกิจและวัตถุประสงค์ และการดำเนินการเพื่อบรรลุเป้าหมายนั้นต้องอาศัยการตัดสินใจเลือกแนวทางปฏิบัติในอนาคตด้วย

2) การจัดองค์การ (Organizing) เมื่อผู้จัดการสร้างแผนการทำงานแล้วขั้นตอนต่อไปในวงจรการจัดการ คือการจัดระเบียบบุคคลและทรัพยากรอื่น ๆ ที่จำเป็นในการดำเนินการตามแผน การจัดการควรคำนึงถึงทรัพยากร และสิ่งอำนวยความสะดวกที่มี เพื่อเพิ่มผลตอบแทนสูงสุดโดยมีค่าใช้จ่ายขั้นต่ำ อาจเรียกได้ว่าเป็นกระบวนการในการจัดเตรียม และแจกจ่ายงานตามแผนอำนาจและทรัพยากรระหว่างสมาชิกขององค์กรเพื่อให้สามารถบรรลุเป้าหมายขององค์กรได้

3) ภาวะผู้นำ (Leading) องค์กรเมื่อเติบโตขึ้นพัฒนาโครงสร้างที่ซับซ้อนโดยมีความต้องการการประสานงานและการควบคุมที่เพิ่มมากขึ้นในการรับมือและจัดการสถานการณ์ดังกล่าว ความเป็นผู้นำจำเป็นที่จะต้องชักจูงผู้คนให้ร่วมมือกันไปสู่เป้าหมายร่วมกันและสร้างสถานการณ์เพื่อการตอบสนองร่วมกัน การเป็นผู้นำเกี่ยวข้องกับการกำกับการมีอิทธิพลและการจูงใจให้พนักงานปฏิบัติงาน นอกจากนี้ยังเกี่ยวข้องกับแหล่งอิทธิพลทางสังคมและทางการเพื่อสร้างแรงบันดาลใจให้ผู้อื่น ผู้นำที่มีประสิทธิผลนำผู้ใต้บังคับบัญชาผ่านแรงจูงใจในการบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กรอย่างก้าวหน้า

4) การควบคุม (Controlling) ผู้จัดการทุกระดับมีส่วนร่วมในหน้าที่การจัดการในการควบคุมในระดับหนึ่ง เทคนิคการควบคุมแบบดั้งเดิมสองประการคือการตรวจสอบงบประมาณและประสิทธิภาพการตรวจสอบเกี่ยวข้องกับการตรวจร่างกายและการยืนยันบันทึกขององค์กรและเอกสารประกอบการตรวจสอบงบประมาณให้ข้อมูลว่าองค์กรอยู่ที่ใดในส่วนที่เกี่ยวกับขั้นตอนที่ปฏิบัติตามสำหรับการวางแผนและการควบคุมทางการเงิน ในขณะที่การตรวจสอบประสิทธิภาพ อาจพยายามพิจารณาว่าตัวเลขที่รายงานนั้นสะท้อนถึงประสิทธิภาพที่แท้จริง การควบคุมเกี่ยวข้องกับการวัดประสิทธิภาพตามเป้าหมายและแผนและช่วยแก้ไขการเบี่ยงเบนจากมาตรฐาน ตามความเป็นจริงการควบคุมช่วยอำนวยความสะดวกในการบรรลุผลตามแผนโดยการตรวจสอบให้แน่ใจว่าการปฏิบัติงานไม่เบี่ยงเบนไปจากมาตรฐาน

การบริการสาธารณะแนวใหม่ (New Public Service: NPS) มีรากฐานจากทฤษฎีเกี่ยวกับประชาธิปไตยและแนวทางอื่น ๆ ในการแสวงหาความรู้ ซึ่งรวมถึงแนวทางแบบประจักษ์นิยมแนวทางการตีความ แนวทางเชิงวิพากษ์วิจารณ์ และแนวทางแบบโพสต์โมเดิร์น จึงมองข้าราชการว่าเป็นคนมีเหตุผลในเชิงยุทธศาสตร์ที่ใช้เหตุผลทั้งทางด้านการเมือง เศรษฐกิจ และองค์การมองผลประโยชน์สาธารณะว่าเป็นผลจากการพูดคุยเกี่ยวกับคุณค่าที่มีร่วมกันมองประชาชนว่าเป็นพลเมืองซึ่งมีทั้งสิทธิ หน้าที่ และความรับผิดชอบ นักบริหารหรือข้าราชการมีบทบาทรับใช้ประชาชน (Serving) เพราะประชาชนคือเจ้าของประเทศตัวจริง ข้าราชการต้องมีบทบาทในการเจรจาไกล่เกลี่ยและเป็นตัวกลางที่จะทำให้เกิดค่านิยมร่วมกันในหมู่พลเมือง

ชุมชน และกลุ่มต่าง ๆ กลไกที่จะทำให้บรรลุผลตามวัตถุประสงค์ของนโยบายคือการสร้างความร่วมมือระหว่างภาครัฐภาคเอกชน และภาคประชาชน เพื่อให้บรรลุผลที่ตกลงร่วมกันมองว่ากลไกการตรวจสอบมีหลากหลายทั้งด้านกฎหมาย ค่านิยมของชุมชน บรรทัดฐานทางการเมือง มาตรฐานทางด้านวิชาชีพ และผลประโยชน์ของพลเมือง ข้าราชการควรมีดุลยพินิจแต่ต้องมีการควบคุมและตรวจสอบโครงสร้างองค์การ ควรเป็นแบบร่วมมือกันโดยมีผู้นำร่วมทั้งจากภายในและภายนอกองค์การ ส่วนปัจจัยจูงใจข้าราชการและนักบริหารคือการได้รับใช้ประชาชนและการได้ทำประโยชน์ให้แก่สังคม โดยแนวคิด NPS นี้มีหลักสำคัญ 7 ประการ ได้แก่ 1) บริการรับใช้พลเมือง ไม่ใช่ลูกค้า (Serve Citizens, Not Customers) 2) เน้นการค้นหาผลประโยชน์สาธารณะ (Seek the Public Interest) 3) เน้นคุณค่าความเป็นพลเมืองมากกว่าการเป็นผู้ประกอบการ (Value Citizenship over Entrepreneurship) 4) คิดเชิงกลยุทธ์ ปฏิบัติแบบประชาธิปไตย (Think Strategically, Act Democratically) 5) การตระหนักในความรับผิดชอบไม่ใช่เรื่องง่าย (Recognize that Accountability Is Not Simple) 6) การให้บริการมากกว่าการกำกับทิศทาง (Serve Rather than Steer) และ 7) ให้คุณค่ากับคนไม่ใช่แค่ผลิตภาพ (Value People, Not Just Productivity)

การบริหารงานภาครัฐภายใต้บริบทการบริการสาธารณะแนวใหม่ กุลวดี กุลสุนทร และคณะ (2565) มีวัตถุประสงค์เพื่อการบริหารงานภาครัฐภายใต้บริบทการบริการสาธารณะแนวใหม่ พบว่า การสร้างผลประโยชน์สาธารณะซึ่งจะต้องเป็นผลประโยชน์ในระยะยาว อันเกิดจากข้อตกลงร่วมกันระหว่างรัฐ (ข้าราชการ) กับพลเมือง มิใช่ผู้ประกอบการกับลูกค้า การบริการสาธารณะแนวใหม่ ได้ให้ความสำคัญกับพลเมือง ขยายผลถึงสิทธิหน้าที่ที่ควรจะได้รับ สิทธิหน้าที่ที่ควรกระทำ และอาจครอบคลุมไปถึงการอยู่ภายใต้ศิลปะ ธรรมเนียม ประเพณี ความเชื่อเดียวกัน การได้มาซึ่งผลประโยชน์สาธารณะที่ตรงกับความต้องการของพลเมือง จึงต้องผ่านกระบวนการสนทนา ปรึกษาหารือ หาข้อยุติร่วมกัน กำหนดแนวทางร่วมกันมิใช่ถูกกำหนดโดยชนชั้นนำ ดังนั้นการบริการสาธารณะแนวใหม่จึงเป็นแนวคิดที่มุ่งเน้นการบริการเพื่อก่อให้เกิดผลประโยชน์สาธารณะ ให้ความสำคัญกับพลเมือง ความเป็นประชาธิปไตย ความสามารถในการรับผิดชอบได้ต่อพลเมือง การเจรจาต่อรองเพื่อหาข้อสรุปและพันธะสัญญาต่อพลเมืองและชุมชน เพื่อกระจายผลประโยชน์สาธารณะนั้นไปสู่สังคมอย่างแท้จริง

ทฤษฎีประสิทธิผลขององค์การ (Gibson, John, & James, 1982) ประกอบด้วย

1) การผลิต (Production) หมายถึง การให้บริการประชาชนโดยคำนึงถึงประโยชน์ของประชาชนเป็นหลัก ปฏิบัติงานด้วยความเป็นธรรม - ไม่เลือกปฏิบัติ (ให้บริการตามลำดับ ก่อน - หลัง) มีการรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากบุคคลภายนอก

2) ประสิทธิภาพ (Efficiency) หมายถึง กระบวนการหรือขั้นตอนในการให้บริการประชาชนมีคุณภาพมาตรฐาน เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถ ความชำนาญเหมาะสมกับงานที่รับผิดชอบ ประชาชนได้รับการบริการที่มีคุณภาพถูกต้องครบถ้วน

3) ความพึงพอใจ (Satisfaction) หมายถึง การให้บริการประชาชนของเจ้าหน้าที่มีความสุภาพเป็นกันเองและยิ้มแย้มแจ่มใส มีความกระตือรือร้น มีความมุ่งมั่น ยินดี เต็มใจในการให้บริการ สามารถให้

คำแนะนำและให้ความช่วยเหลือได้อย่างสะดวก รวดเร็ว บริการเข้าใจง่าย เป็นไปตามลำดับก่อน - หลังอย่างยุติธรรม

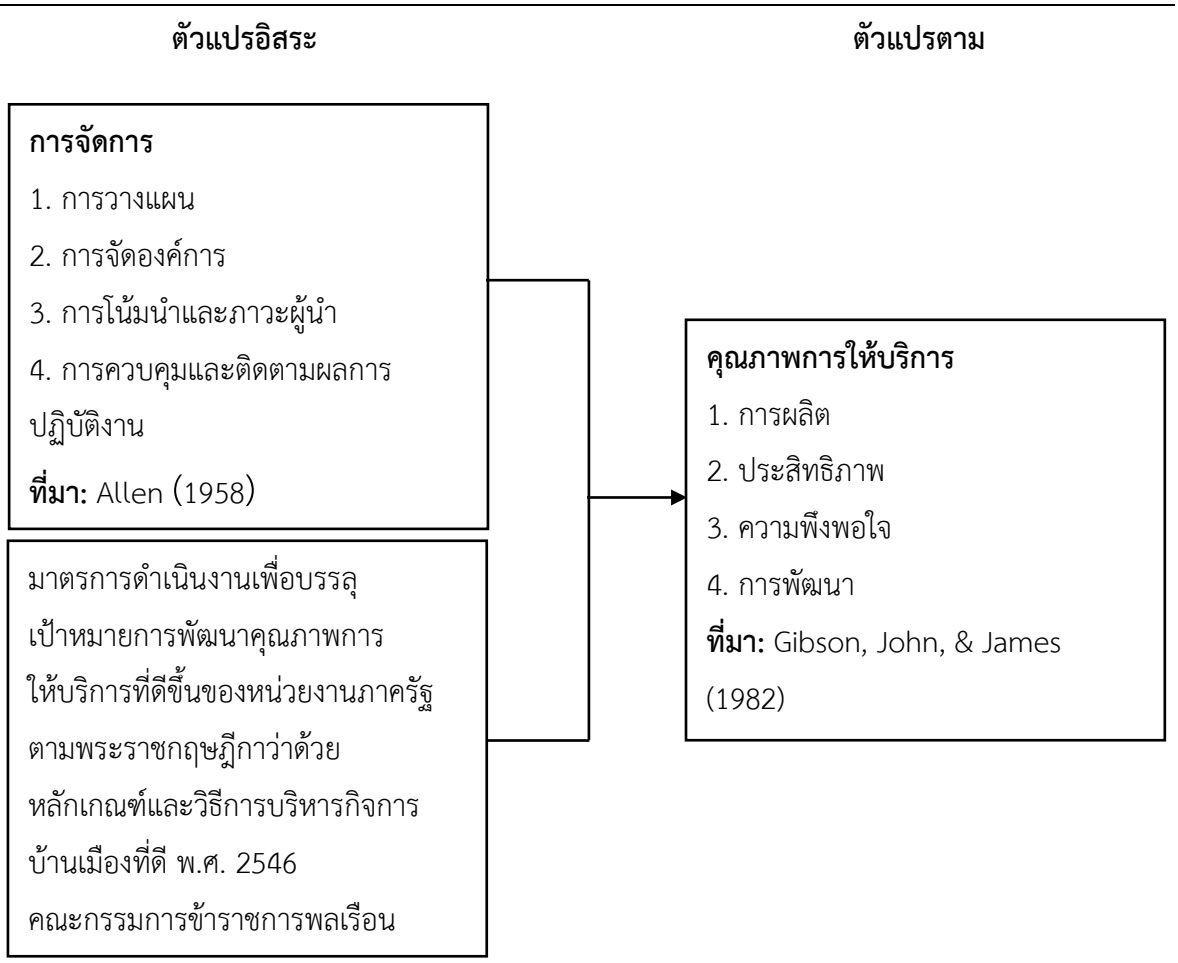
4) การปรับเปลี่ยน (Adaptiveness) หมายถึง การให้บริการประชาชนมีการสร้างความเชื่อมั่นในการอำนวยความสะดวกและตอบสนองความต้องการของประชาชน ความสะอาดและเป็นระเบียบเรียบร้อยของสถานที่ เครื่องมือและอุปกรณ์มีความทันสมัยช่วยให้การบริการ รวดเร็วยิ่งขึ้น และมีสิ่งอำนวยความสะดวก

5) การพัฒนา (Development) หมายถึง การให้บริการประชาชนให้สามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารของหน่วยงานได้อย่างสะดวก การใช้เทคโนโลยีมาใช้ในการสื่อสารและอุปกรณ์ต่าง ๆ ที่ทันสมัยเพื่อลดค่าใช้จ่ายหรือต้นทุนการให้บริการ และอำนวยความสะดวกแก่ประชาชน

คุณภาพการให้บริการ (Parasuraman, Zeithaml, & Berry, 1985)) เป็นสิ่งที่เกิดจากความคาดหมายของผู้รับบริการหรือลูกค้าที่มีต่อการบริการนั้น คุณภาพคือผลิตภัณฑ์บริการที่ดีที่สุดโดยมีคุณค่าและมีความเหมาะสมตรงตามความต้องการของผู้ใช้บริการ เกิดจากการเปรียบเทียบระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ในการให้บริการ/ผลิตภัณฑ์ หากผู้รับบริการได้รับการบริการเป็นไปตามที่คาดหวัง กล่าวได้ว่า การบริการนั้นมีคุณภาพ คุณภาพจึงเป็นการเปรียบเทียบระหว่างความคาดหวังของลูกค้าในผลิตภัณฑ์ หรือบริการกับการรับรู้ที่แท้จริงที่มีโดยหากผู้รับบริการหรือลูกค้าเห็นว่าผลิตภัณฑ์หรือบริการเหล่านั้นเป็นสิ่งที่ดีที่สุดและตรงตามที่คาดหวัง ถือได้ว่าผลิตภัณฑ์หรือบริการดังกล่าวนั้นมีคุณภาพ

กรอบแนวคิด

กรอบแนวคิดการวิจัยเรื่อง การจัดการคุณภาพการให้บริการประชาชนด้านยานพาหนะของสำนักงานขนส่งจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นแนวทางในการกำหนดกรอบแนวคิดการวิจัย ดังนี้



รูปที่ 1 กรอบแนวคิด

ระเบียบวิธีวิจัย

การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน จากประชาชนผู้รับบริการด้านยานพาหนะของฝ่ายทะเบียนรถ สำนักงานขนส่งจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์ค่าที การวิเคราะห์ค่าแปรปรวนแบบทางเดียว และค่าสหสัมพันธ์เพียร์สัน การวิเคราะห์สมการถดถอยเชิงพหุ

ผลการศึกษา

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามลักษณะประชากร มีรายละเอียด ดังนี้

ประชาชนผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ เป็นผู้ใช้ยานยนต์ที่มีขนาดเล็ก จำนวน 168 คน คิดเป็นร้อยละ 42.00 รองลงมา เป็นผู้ใช้ยานยนต์ที่มีขนาดใหญ่ จำนวน 154 คน คิดเป็นร้อยละ 38.50 และเป็นผู้ใช้ยานยนต์ที่มีขนาดกลาง จำนวน 78 คน คิดเป็นร้อยละ 19.50 ตามลำดับ

อายุยานยนต์ ส่วนใหญ่เป็นยานยนต์ที่มีอายุระหว่าง 5 - 10 ปี จำนวน 220 คน คิดเป็นร้อยละ 55.00 รองลงมา เป็นยานยนต์ที่มีอายุระหว่าง 11 - 15 ปี คิดเป็นร้อยละ 36.00 รองลงมา เป็นยานยนต์ที่มีอายุระหว่าง 16 - 20 ปี คิดเป็นร้อยละ 6.00 และยานยนต์ที่มีอายุ 20 ปี ขึ้นไป จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 3.00 ตามลำดับ

ความเกี่ยวข้องกับยานยนต์ ผู้รับบริการส่วนใหญ่เป็นตัวแทน จำนวน 148 คน คิดเป็นร้อยละ 37.00 รองลงมา เป็นเจ้าของ จำนวน 126 คน คิดเป็นร้อยละ 31.50 และเป็นพนักงาน จำนวน 126 คน คิดเป็นร้อยละ 31.50 ตามลำดับ

ประเภทยานยนต์ ส่วนใหญ่เป็นยานยนต์ส่วนบุคคล จำนวน 291 คน คิดเป็นร้อยละ 72.75 รองลงมา เป็นยานยนต์รับจ้าง จำนวน 59 คน คิดเป็นร้อยละ 14.75 รองลงมา เป็นยานยนต์ประเภทนิติบุคคล จำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 12.50 ตามลำดับ

2. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลการจัดการคุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานขนส่งจังหวัดประจวบคีรีขันธ์

การจัดการคุณภาพการให้บริการด้านยานพาหนะของสำนักงานขนส่งจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.45 ด้านที่มากที่สุด ได้แก่ ด้านการผลิต อยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.47 รองลงมา ด้านความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.45 ด้านการพัฒนา อยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.44 และด้านที่น้อยที่สุด ได้แก่ ด้านประสิทธิภาพ อยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.44 ตามลำดับ

3. ผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อการจัดการคุณภาพการให้บริการประชาชนด้านยานพาหนะของสำนักงานขนส่งจังหวัดประจวบคีรีขันธ์

ปัจจัยที่มีผลต่อการจัดการคุณภาพการให้บริการประชาชนด้านยานพาหนะของสำนักงานขนส่งจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ภาพรวม มีค่าเฉลี่ย 4.54 อยู่ในระดับมากที่สุด ด้านที่มากที่สุด ได้แก่ ด้านการวางแผน อยู่ในระดับ มากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.64 รองลงมา ด้านการควบคุมและติดตามผล อยู่ในระดับ มากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.58 ด้านภาวะผู้นำ อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.52 และด้านที่น้อยที่สุด ได้แก่ ด้านการจัดองค์กร อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.40 ตามลำดับ

4. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยที่มีผลต่อการจัดการคุณภาพการให้บริการประชาชนของผู้รับบริการด้านยานพาหนะของสำนักงานขนส่งจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ด้านมาตรการดำเนินงานเพื่อบรรลุเป้าหมายการพัฒนาคุณภาพการให้บริการที่ดีขึ้นของหน่วยงานภาครัฐตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์ และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546

ปัจจัยที่มีผลต่อการจัดการคุณภาพการให้บริการประชาชนด้านยานพาหนะ ของสำนักงานขนส่งจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ด้านมาตรการดำเนินงานเพื่อบรรลุเป้าหมายการพัฒนาคุณภาพการให้บริการที่ดีขึ้นของ

หน่วยงานภาครัฐตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์ และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 ในภาพรวม เท่ากับ 4.48 อยู่ในระดับมากที่สุด และเมื่อพิจารณา เป็นรายด้าน โดยเรียงลำดับความคิดเห็นจากระดับค่าเฉลี่ยมากที่สุด ลงไปหาน้อยสุด ตามเกณฑ์ การประเมิน พบว่า ข้อ 6 ร่วมกันจัดตั้งศูนย์บริการร่วม กระทรวง อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.53 รองลงมา ข้อ 5 จัดทำแผนภูมิขั้นตอนและระยะเวลาการดำเนินการ และปิดประกาศให้ประชาชนทราบ อยู่ในระดับ มากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.51 และน้อยที่สุด ข้อ 3 มาตรการกระจายอำนาจ การตัดสินใจเกี่ยวกับการสั่งการอนุญาต การอนุมัติ การปฏิบัติราชการเพื่อให้เกิดความรวดเร็ว อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.40 ตามลำดับ

การทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 การจัดการคุณภาพการให้บริการประชาชนด้านยานพาหนะ ของสำนักงานขนส่งจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.45 ด้านที่มากที่สุด ได้แก่ ด้านการผลิต อยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.47 รองลงมาด้านความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.45 ด้านการพัฒนา อยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.44 และด้านที่น้อยที่สุด ได้แก่ ด้านประสิทธิภาพ อยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.44 จึงปฏิเสธสมมติฐานศูนย์และยอมรับสมมติฐานแย้งว่า การจัดการคุณภาพการให้บริการประชาชนด้านยานพาหนะ ของสำนักงานขนส่งจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ อยู่ในระดับมากที่สุด

สมมติฐานที่ 2 ความสัมพันธ์ระหว่างการจัดการคุณภาพการให้บริการประชาชน ของสำนักงานขนส่งจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ กับปัจจัยที่มีผลต่อการจัดการคุณภาพการให้บริการสาธารณะเป็นเชิงบวก ระดับปานกลาง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 จึงปฏิเสธสมมติฐานศูนย์และยอมรับสมมติฐานแย้ง

สมมติฐานที่ 3 ปัจจัยที่มีผลต่อการจัดการคุณภาพการให้บริการสาธารณะ ไม่สามารถพยากรณ์และนำเสนอการจัดการคุณภาพการให้บริการประชาชนด้านยานพาหนะ ของสำนักงานขนส่งจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ โดยการใช้ Stepwise Linear Regression Analysis พบว่าปัจจัยที่มีผลต่อการจัดการคุณภาพการให้บริการสาธารณะ สามารถพยากรณ์คุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานขนส่งจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ได้ร้อยละ 51.40 ที่เหลือเป็นปัจจัยอื่น ตัวแปรพยากรณ์ประกอบด้วย การวางแผนและการจัดองค์การ

การอภิปรายผล

1. การจัดการคุณภาพการให้บริการด้านยานพาหนะของสำนักงานขนส่งจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.45 ด้านที่มากที่สุด ได้แก่ ด้านการผลิต อยู่ในระดับ มากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.47 รองลงมา ด้านความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.45 ด้านการพัฒนา อยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.44 และด้านที่น้อยที่สุด ได้แก่ ด้านประสิทธิภาพ อยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.44 สอดคล้องกับงานวิจัยของ พนินท์ นนทโคตร (2565) ได้ศึกษาถึง ประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะกับระดับความเป็นเศรษฐกิจพอเพียง ขององค์กรปกครองท้องถิ่นภาคเหนือวารสารเศรษฐศาสตร์และ กลยุทธ์การจัดการ

Journal of Economics and Management Strategy ปีที่ 9 ฉบับที่ 1 มกราคม - มิถุนายน 2565 ผลการวิจัยสรุปได้ว่าความสัมพันธ์ ระหว่างประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะกับระดับความเป็นเศรษฐกิจพอเพียงของ อปท. เป็นไปในทิศทางเดียวกัน โดยเฉพาะประสิทธิภาพในการให้บริการสาธารณะด้านการบริหารจัดการองค์กร (ร้อยละ 99.12) และด้านการทำแผนพัฒนาชุมชน แบบมีส่วนร่วม (ร้อยละ 94.44) ส่งผลให้ อปท. มีระดับความเป็นเศรษฐกิจพอเพียงได้สูงขึ้น และเมื่อเปรียบเทียบประสิทธิภาพในการให้บริการตามระดับความเป็นเศรษฐกิจพอเพียงของ อปท. ในระดับเข้าข่ายระดับเข้าใจและระดับเข้าถึง พบว่า อปท. ที่มีระดับความเป็นเศรษฐกิจพอเพียงระดับเข้าใจและเข้าถึง มีประสิทธิภาพในการให้บริการด้านบริหารจัดการองค์กร ด้านการทำแผนพัฒนาชุมชนแบบมีส่วนร่วม

2. ปัจจัยที่มีผลต่อการจัดการคุณภาพการให้บริการประชาชนด้านยานพาหนะของสำนักงานขนส่งจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ภาพรวม มีค่าเฉลี่ย 4.54 อยู่ในระดับมากที่สุด ด้านที่มากที่สุด ได้แก่ ด้านการวางแผนอยู่ในระดับ มากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.64 รองลงมา ด้านการควบคุมและติดตามผล อยู่ในระดับ มากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.58 ด้านภาวะผู้นำ อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.52 และด้านที่น้อยที่สุด ได้แก่ ด้านการจัดองค์กร อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.40 สอดคล้องกับ สัญญา เคณาภูมิ และคณะ (2562) สถาบันวิจัยและพัฒนามหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ได้ศึกษาถึง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลม่วง อำเภอมหาชนะชัย จังหวัดยโสธร จากการศึกษาพบว่า ประชาชนผู้ใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลม่วง มีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.574 คิดเป็นร้อยละ 91.48 และผลการประเมินการให้บริการตามเกณฑ์เท่ากับ 9 คะแนน เมื่อแยกการสำรวจการบริการตามภารกิจผู้ให้บริการ ดังนี้ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลม่วง อำเภอมหาชนะชัย จังหวัดยโสธร โดยแยกตามประเด็นความพึงพอใจ 5 ประเด็น ต่อการให้บริการสาธารณะทั้ง 5 ด้าน ดังนี้

1) ประเด็นด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ มีความพึงพอใจที่ระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.584 คิดเป็นร้อยละ 91.68

2) ประเด็นด้านช่องทางการให้บริการ มีความพึงพอใจที่ระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.568 คิดเป็นร้อยละ 91.36

3) ประเด็นด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความพึงพอใจที่ระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.560 คิดเป็นร้อยละ 91.20

4) ประเด็นด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีความพึงพอใจที่ระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.560 คิดเป็นร้อยละ 91.20

5) ประเด็นด้านคุณภาพการให้บริการ มีความพึงพอใจที่ระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.598 คิดเป็นร้อยละ 91.94

ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับประเด็นความพึงพอใจ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลสรุปได้ดังต่อไปนี้

(1) ข้อมูลปัญหาในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลม่วง อำเภอมหาชนะชัย จังหวัดยโสธร ประกอบด้วย ขยะมีจำนวนมากเก็บไม่ทัน ส่งกลิ่นเหม็น, การกำจัดขยะต้นทางอาจมีผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม เช่น ควันจากการเผาขยะ การทิ้งขยะในที่สาธารณะ, ถนนบางเส้นที่ชำรุด, การบริการเงินผู้สูงอายุจ่ายช้า, ความไม่จริงใจของเจ้าหน้าที่ใน อบต. และน้ำขังระบายไม่ทันในถนนบางเส้น

(2) ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้การบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลม่วง อำเภอมหาชนะชัย จังหวัดยโสธร ประกอบด้วย อบต. ทุ่มเทการจัดกิจกรรมส่งเสริมท่องเที่ยวหรือเพิ่มรายได้อย่างจริงจัง, ปรับปรุงถนนบางเส้นทางให้ดีขึ้น, ประชาชนต้องการบ่อบาดาลเพื่อใช้ในการเกษตร, ปรับปรุงในเรื่องการเก็บขยะ, เพิ่มไฟฟ้าตามท้องถนน, ปรับปรุงน้ำเนื่องจากเป็นตะกอน, การหาเสียงไม่ปฏิบัติตามนโยบายที่ได้แถลงไว้ก่อนเลือกตั้ง, การให้บริการแก้ไขเรื่องน้ำขัง น้ำน่าเสีย, เพิ่มกล้องวงจรปิดในจุดเปลี่ยวและเสี่ยงอันตราย, เพิ่มราคาสินค้าเกษตร และหาวิธีการนำน้ำจากแหล่งน้ำมาใช้เพื่อการเกษตรช่วยเหลือชาวบ้านในยามภัยแล้ง

3. ปัจจัยที่มีผลต่อการจัดการคุณภาพการให้บริการประชาชนด้านยานพาหนะของสำนักงานขนส่งจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ด้านมาตรการดำเนินงานเพื่อบรรลุเป้าหมายการพัฒนาคุณภาพการให้บริการที่ดีขึ้นของหน่วยงานภาครัฐตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์ และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 ในภาพรวม เท่ากับ 4.48 อยู่ในระดับมากที่สุด และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน โดยเรียงลำดับความคิดเห็นจากระดับค่าเฉลี่ยมากที่สุด ลงไปหาน้อยสุด ตามเกณฑ์การประเมิน พบว่า ข้อ 6 ร่วมกันจัดตั้งศูนย์บริการร่วมกระทรวงอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.53 รองลงมา ข้อ 5 จัดทำแผนภูมิขั้นตอนและระยะเวลาการดำเนินการ และปิดประกาศให้ประชาชนทราบ อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.51 และน้อยที่สุด ข้อ 3 มาตรการกระจายอำนาจ การตัดสินใจเกี่ยวกับการสั่งการอนุญาต การอนุมัติ การปฏิบัติราชการเพื่อให้เกิดความรวดเร็วอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.40 ตามลำดับ สอดคล้องกับงานวิจัยของ ธิษณารินทร์ เหลืองจิรโชติกาล 2565 ได้ศึกษาถึง การบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่กับการจัดบริการสาธารณะ ของเทศบาลในจังหวัดชุมพร ผลการวิจัยพบว่า 1) การจัดบริการสาธารณะของเทศบาลในจังหวัดชุมพรโดยรวมอยู่ในระดับมาก 2) ปัจจัยการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่มีความสัมพันธ์กับการจัดบริการสาธารณะของเทศบาลในจังหวัดชุมพรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01, (r = 0.686) และ 3) แนวทางการจัดการภาครัฐแนวใหม่ที่เหมาะสมต่อการจัดการบริการสาธารณะของเทศบาลในจังหวัดชุมพร ได้แก่ (1) เทศบาลควรกำหนดเป้าหมายและตัวชี้วัดในการให้บริการที่ชัดเจน โดยให้คำนึงถึงอัตลักษณ์ของท้องถิ่น และเรียงลำดับความสำคัญตามภารกิจหลักและภารกิจรอง (2) เทศบาลควรลดขั้นตอนในการให้บริการประชาชนและใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัยให้บริการ (3) เทศบาลควรบูรณาการทำงานร่วมกับทุกภาคส่วนในพื้นที่ (4) เทศบาลควรลดความซ้ำซ้อนในการให้บริการกับหน่วยงานภาครัฐในพื้นที่

ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1. คุณภาพชีวิตการทำงานเป็นปัจจัยสำคัญของประสิทธิผลการดำเนินงาน รัฐบาลควรให้ความสำคัญในนโยบายด้านสวัสดิการสังคมทุกภาคส่วน ทั้งภาครัฐ ภาคเอกชน หรือชุมชน

2. ภาครัฐต้องมีนโยบายที่ชัดเจนในการทำให้หน่วยงานภาครัฐปลอดจากการแทรกแซงจากฝ่ายการเมือง

3. ภาครัฐต้องมีนโยบายที่ชัดเจนในการทำให้ข้าราชการในหน่วยงานภาครัฐ สามารถดำรงตนในสังคมอย่างมีเกียรติและศักดิ์ศรี สมกับความเป็นผู้ให้บริการประชาชน

ข้อเสนอแนะการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาเรื่องการนำนวัตกรรมมาประยุกต์ใช้ในการให้บริการประชาชน ให้สามารถเข้าถึงง่าย ดำเนินการได้เองและครอบคลุมทุกกลุ่มผู้รับบริการ เพื่อความสะดวกและรวดเร็วในการบริการประชาชน และเป็นการลดขั้นตอนการปฏิบัติงานบางส่วนลง

2. ควรมีการศึกษาเชิงคุณภาพ เพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงลึกในการจัดการคุณภาพการให้บริการประชาชนด้านยานพาหนะ และการบริการด้านอื่น ๆ ในภารกิจของกรมการขนส่งทางบก

3. ควรมีการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับมิติองค์ประกอบด้านอื่น ๆ ที่ส่งผลต่อการจัดการคุณภาพการให้บริการประชาชน เพื่อเป็นแนวทางการพัฒนาการให้บริการของกรมการขนส่งทางบกมากยิ่งขึ้น

บรรณานุกรม

กุลวดี กุลสุนทร, นเรศ คนหลัก, เกศรินทร์ วิงพัฒน์, และ โชติ บดีรัฐ (2565). การบริหารงานภาครัฐภายใต้บริบทการบริการสาธารณะแนวใหม่. *Journal of Roi Kaensarn Academi, 7*(3), 398-408.

ธิษณารินทร์ เหลืองจิรโชติกาล. (มกราคม-เมษายน 2565). การบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่กับการจัดบริการสาธารณะของเทศบาลในจังหวัดชุมพร. *วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยราชภัฏศรีสะเกษ*, *16*(1), 148-157.

พนินท์ นนทโคตร. (มกราคม-มิถุนายน 2565). ประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะกับระดับความเป็นเศรษฐกิจพอเพียงขององค์กรปกครองท้องถิ่นภาคเหนือ. *วารสารเศรษฐศาสตร์และกลยุทธ์การจัดการ Journal of Economics and Management Strategy*, *9*(1), 66-80.

สัญญา เคณาภูมิ, สุทธิณี อัตถากร, ภาคย์ สธนเสาวภาคย์, ศุภลักษณ์ ปุระมงคล, ทองหมุน น้อยนนท์, พิกุล มีมานะ, สนุก สิงห์มาตร, ณิชชาอร ปาตลานนท์, ปิยนาฏ พันธ์ประสิทธิ์, วีระวัฒน์ ไตรณรัชฌานนท์, ภูทัย รัฐบาล, พรอนงค์ รัฐบาล, สุลาวัลย์ กุดวิชัย, และกฤษฎา แสนบัวคำ. (2562). *รายงานการวิจัยความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลม่วง อำเภอมหาชนะชัย จังหวัดยโสธร.* สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.

สำนักงานคณะกรรมการการพัฒนาระบบราชการ. (2546). *คู่มือคำอธิบายและแนวทางปฏิบัติตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546*: สถาบันส่งเสริมการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี สำนักงานคณะกรรมการการพัฒนาระบบราชการ.

Allen, L. A. (1958). *Management and Organization*. New York: McGraw-Hill Book. Company Inc.

Gibson, J. L., John, M. I., & James, H. D. (1982). *Organization: Behavior structure and Processes* (4th ed.). Austin, Texas: Business Publication.

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

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

การจัดการการท่องเที่ยวเชิงพระพุทธศาสนาของวัดในจังหวัดประจวบคีรีขันธ์

Buddhist Tourism Management: Temple in Prachuapkhirikhan Province

เกรียงไกร ห่วงเอี่ยม[1] และวรสิทธิ์ เจริญพุฒ[2]

Kriangkrai Huang-iam[1] and Vorsit Charernputh[2]

นักศึกษาปริญญาโท หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต[1]

อาจารย์ประจำ หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต[2]

วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์[1,2]

E-mail: kriangkrai.hua@rmutr.ac.th[1], Worasitc@yahoo.com[2]

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ (1) เพื่อพรรณนาการจัดการการท่องเที่ยวเชิงพระพุทธศาสนาของวัดในจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ (2) เพื่ออธิบายความสัมพันธ์ระหว่างการจัดการการท่องเที่ยวเชิงพระพุทธศาสนาของวัดในจังหวัดประจวบคีรีขันธ์กับปัจจัยที่มีผลต่อการจัดการการท่องเที่ยวเชิงพระพุทธศาสนา และ (3) เพื่อนำเสนอรูปแบบการจัดการการท่องเที่ยวเชิงพระพุทธศาสนาของวัดในจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ประชาชนในจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ จำนวน 300 คน การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยค่าสถิติ ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์สัมประสิทธิสหสัมพันธ์ และสมการถดถอยเชิงพหุ ผลการวิจัยพบว่า (1) การจัดการการท่องเที่ยวเชิงพระพุทธศาสนาของวัดในจังหวัดประจวบคีรีขันธ์พบว่าในภาพรวมอยู่ในระดับมาก (2) ความสัมพันธ์ระหว่างการจัดการการท่องเที่ยวเชิงพระพุทธศาสนาของวัดในจังหวัดประจวบคีรีขันธ์กับปัจจัยที่มีผลต่อการจัดการการท่องเที่ยวเชิงพระพุทธศาสนาพบว่ามีความสัมพันธ์เชิงบวก และ (3) ปัจจัยที่มีผลต่อจัดการการท่องเที่ยวเชิงพระพุทธศาสนา สามารถพยากรณ์การจัดการการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม ชุมชนหัวบ้าน อำเภอเมืองประจวบคีรีขันธ์ จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ได้ร้อยละ 46.5 ตัวแปรพยากรณ์ได้แก่ การจัดองค์การ การมีส่วนร่วมรับประโยชน์ การมีส่วนร่วมการดำเนินงาน และการติดตามประเมินผล

คำสำคัญ: การท่องเที่ยวเชิงพระพุทธศาสนา การจัดการ วัด จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

Abstract

The purposes of this research were to (1) explore Buddhist tourism management: Temples in Prachuabkhirikhan Province. (2) explain correlation between critical success factors with Buddhist tourism management. (3) forecast and present Buddhist tourism management : Temple in Prachuabkhirikhan Province. This was quantitative approach: sample were 300 residents of Prachuap Khiri khan Province. Analytical statistics were percentages standard

deviation mean Pearson correlation Multiple regression. Major results were (1) Buddhist tourism management: Temple in Prachuabkhirikhan Province was high level. (2) correlation between critical success factors with Buddhist tourism management: Temple in Prachuabkhirikhan Province was statistical positive. (3) critical success factors could forecast Buddhist tourism management at 46.5 percent and critical factors were organize monitoring participation in preformation and Evaluation.

Keywords: Buddhist tourism, management temple, Prachuapkhirikhan province

บทนำ

ปัจจุบันการท่องเที่ยวของไทยได้มีการพัฒนารูปแบบไปอย่างมาก หลากหลายวัตถุประสงค์ และมีชื่อเรียกแตกต่างกันออกไปตามประเภทของการท่องเที่ยว เช่น การท่องเที่ยวเชิงเกษตร การท่องเที่ยวเชิงศาสนา เป็นต้น แต่จากการศึกษาเอกสารที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวของผู้วิจัยพบว่า การท่องเที่ยวเชิงศาสนาเป็นการเดินทางที่มีการผสมผสานสลับกันไปสลับกันมา ระหว่างการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมกับการท่องเที่ยวเชิงทัศนศึกษา หรืออาจกล่าวสรุปได้ว่า การท่องเที่ยวเชิงศาสนาหมายถึง การเดินทางไปท่องเที่ยวเพื่อเยี่ยมชมความงดงามของโบราณสถาน โบราณวัตถุ เที่ยวชมงานพุทธศิลป์นมัสการขอพรสิ่งศักดิ์สิทธิ์ กราบไหว้พระสงฆ์ ผู้ปฏิบัติดีปฏิบัติชอบที่เคารพนับถือ และเพื่อการปฏิบัติธรรม (กฤษณา รักษาโฉม, นัชชา ทากุดเรือ และปริวุฒิ ภิญโญสินวัฒน, 2556)

จากเดิมที่ คนไทยจะไปวัดเพราะสาเหตุหลักไป 1. เพราะอยากสบายใจ ทำบุญขอพร ขอความเป็นสิริมงคล 2. เพราะมีเรื่องทุกข์ใจ ไม่สบายใจวัดเป็นที่รวมทุกสิ่งทุกอย่าง เป็นที่รวมความศรัทธา ความรู้ศิลปกรรมต่าง ๆ ของคนไทย การจะศึกษาสังคมของไทยก็สามารถดูได้จากวัดนี่เอง เนื่องจากในสมัยก่อนวัดถือได้ว่าเป็นองค์ประกอบหนึ่งในสามของสังคมไทยที่จะมี บ้าน วัด วัง พูดง่ายๆก็คือวัดเป็นอะไรที่มากกว่าศาสนสถาน แต่เป็นศรัทธาที่สามารถมองเห็นและจับต้องได้ การเที่ยววัดนอกจากจะไปไหว้พระทำบุญแล้ว ถ้าเรามีโอกาสได้ศึกษาองค์ประกอบต่าง ๆ ในวัด จะเห็นว่าคนโบราณมักจะสร้างอะไรที่เป็นแบบแผนเป็นระบบระเบียบชัดเจนทำให้สามารถเป็นแหล่งท่องเที่ยวที่ดึงดูดให้นักท่องเที่ยวเข้ามาเที่ยวชม วัดสำคัญในจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ อาทิเช่น วัดห้วยมงคล เป็นที่ประดิษฐาน หลวงปู่ทวดองค์ใหญ่ที่สุดในโลก มีพุทธศาสนิกชนเดินทางเข้ามากราบไหว้อย่างเนืองแน่นทุกปี ด้านล่างขององค์หลวงปู่ทวดจะมี ช้างเอราวัณสามเศียร ที่สร้างจากไม้ 9 ชนิด ซึ่งเป็นไม้มงคล ได้แก่ ไม้สัก ไม้รัก ไม้พยุง ไม้ขนุน ไม้ประดู่ ไม้แดง ไม้เต็งรัง ไม้ตะเคียน และไม้จันทร์ชะมด ไม้แต่ละชนิดก็จะช่วยเสริมความมงคลในด้านที่แตกต่างกันออกไป

วัดทางสาย เป็นวัดที่สวยที่สุดแห่งหนึ่งในประจวบคีรีขันธ์เลยก็ว่าได้ สำหรับวัดทางสายแห่งนี้เนื่องจากเป็นวัดที่มีความโดดเด่นทั้งในด้าน สถาปัตยกรรม จิตรกรรม ประติมากรรม ศาสนา และนิเวศวิทยา โดยมีพระมหาธาตุเจดีย์ภักดีประกาศ หรือ พระมหาเจดีย์เก้ายอด เป็นไฮไลท์ที่สามารถมองเห็นความงามไร้ที่ติ

ได้แม้จะอยู่ในที่ไกล ยิ่งเมื่อประกอบกับทิวทัศน์ทะเลและภูเขาที่ล้อมรอบแล้ว ก็ยิ่งทำให้ภาพของวัดแห่งนี้ดูอลังการขึ้นไปอีก

วัดธรรมิการามหรือวัดเขาช่องกระจกที่ประดิษฐานรอยพระพุทธบาทจำลองและองค์เจดีย์บรรจุพระบรมสารีริกธาตุ โดยเราจะต้องเดินขึ้นบันไดทั้งหมด 396 ขั้นเพื่อขึ้นไปยังด้านบนของวัด ระหว่างทางก็จะมีจุดให้พักเป็นระยะ อีกทั้งยังสามารถชมวิวของอ่าวประจวบคีรีขันธ์ และเมืองประจวบคีรีขันธ์ ได้ตลอดทาง

เหตุผลดังกล่าวข้างต้นผู้ศึกษาจึงต้องการศึกษา การจัดการการท่องเที่ยวเชิงพุทธศาสนาของวัดในจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ เพื่อเป็นแนวทางในการส่งเสริมการจัดการการท่องเที่ยวเชิงพุทธศาสนา เพื่อตอบสนองความต้องการของชุมชนและการพัฒนาการท่องเที่ยวให้มีการบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพและยั่งยืน นำไปสู่การพัฒนาคุณภาพชีวิตให้คนในชุมชนท้องถิ่นจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ สังคม และประเทศชาติต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อพรรณนาการจัดการการท่องเที่ยวเชิงพระพุทธศาสนาของวัดในจังหวัดประจวบคีรีขันธ์
2. เพื่ออธิบายความสัมพันธ์ระหว่างการจัดการการท่องเที่ยวเชิงพระพุทธศาสนาของวัดในจังหวัดประจวบคีรีขันธ์กับปัจจัยที่มีผลต่อการจัดการการท่องเที่ยวเชิงพระพุทธศาสนา
3. เพื่อนำเสนอรูปแบบการจัดการการท่องเที่ยวเชิงพระพุทธศาสนาของวัดในจังหวัดประจวบคีรีขันธ์

สมมติฐานการวิจัย

1. การจัดการการท่องเที่ยวเชิงพระพุทธศาสนาของวัดในจังหวัดประจวบคีรีขันธ์อยู่ในระดับปานกลาง
2. ความสัมพันธ์ระหว่างการจัดการการท่องเที่ยวเชิงพระพุทธศาสนาของวัดในจังหวัดประจวบคีรีขันธ์กับปัจจัยที่มีผลต่อการจัดการการท่องเที่ยวเชิงพระพุทธศาสนาไม่เป็นเชิงบวก
3. ปัจจัยที่มีผลต่อการจัดการการท่องเที่ยวเชิงพระพุทธศาสนา สามารถพยากรณ์และนำเสนอรูปแบบการจัดการการท่องเที่ยวเชิงพระพุทธศาสนาของวัดในจังหวัดประจวบคีรีขันธ์

การทบทวนวรรณกรรม

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการจัดการ

ทฤษฎีการจัดการที่สร้างประสิทธิภาพให้กับองค์กร (POLC) Allen (1958) เป็นทฤษฎีการจัดการที่ใส่ใจกระบวนการตั้งแต่เริ่มต้นจนจบ เริ่มตั้งแต่การวางแผน การปฏิบัติการ ไปจนถึงการประเมินผล ประกอบด้วย

(1) การวางแผน (Planning): การกำหนดเป้าหมายและกลยุทธ์ในการดำเนินงาน เพื่อให้การทำงานมีทิศทางที่ชัดเจน

(2) การจัดการองค์กร (Organizing): การจัดระเบียบโครงสร้างและทรัพยากรในองค์กร โดยกำหนดบทบาทและหน้าที่ของสมาชิกในทีม

(3) ภาวะการเป็นผู้นำ (Leading): การสร้างแรงจูงใจและบริหารทีมงาน เพื่อให้เกิดการทำงานร่วมกันอย่างมีประสิทธิภาพ

(4) การควบคุม (Controlling): การติดตามและประเมินผลการดำเนินงาน เพื่อให้แน่ใจว่าสอดคล้องกับแผนที่กำหนดไว้ และสามารถปรับปรุงเมื่อจำเป็น

แนวคิดและทฤษฎีการมีส่วนร่วม

ทฤษฎีการมีส่วนร่วม Cohen and Uphoff (1980) เน้นความสำคัญของการมีส่วนร่วมของสมาชิกในชุมชนในกระบวนการพัฒนา โดยการมีส่วนร่วมมี 4 มิติหลัก ได้แก่

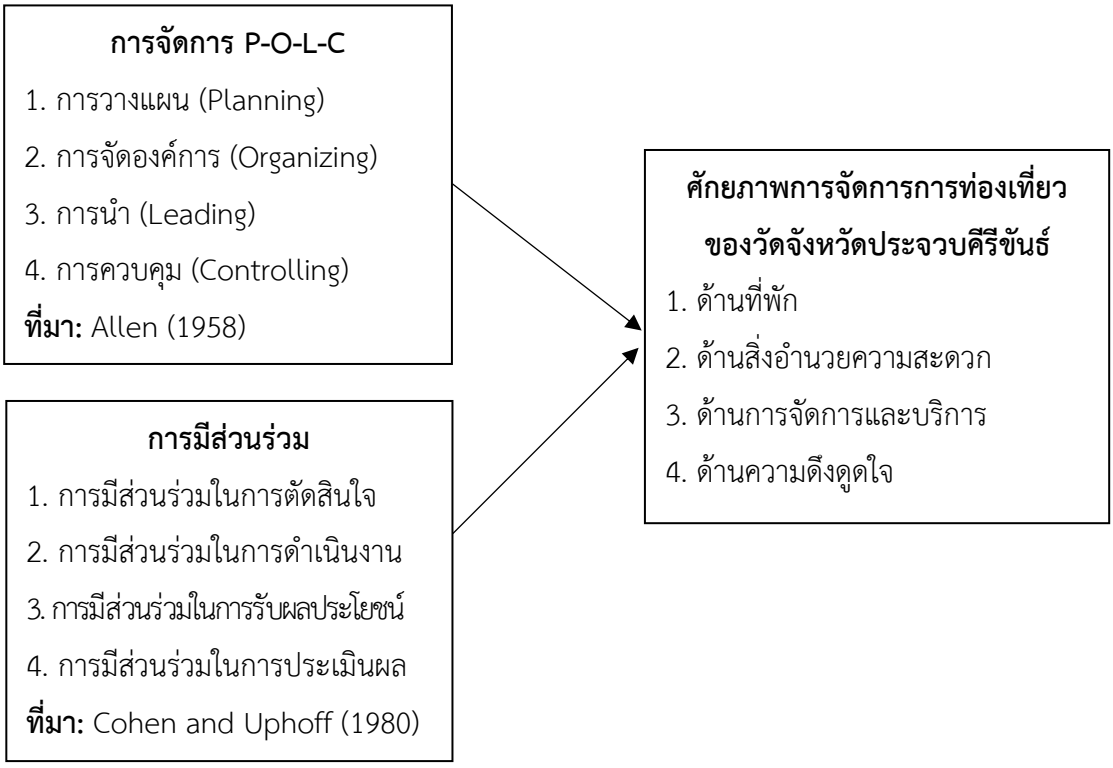
(1) การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ: สมาชิกในชุมชนเข้ามามีส่วนร่วมในการตัดสินใจเกี่ยวกับว่าโครงการควรทำอะไรและทำอย่างไร ซึ่งช่วยให้เกิดความเข้าใจและความรู้สึกเป็นเจ้าของโครงการ

(2) การมีส่วนร่วมในการเสียสละ: สมาชิกต้องมีส่วนร่วมในการลงทุนเวลาและทรัพยากรเพื่อพัฒนาโครงการ รวมถึงการลงมือปฏิบัติตามที่ได้ตัดสินใจร่วมกัน

(3) การมีส่วนร่วมในการแบ่งปันผลประโยชน์: เมื่อโครงการประสบความสำเร็จ สมาชิกในชุมชนจะมีส่วนร่วมในการรับผลประโยชน์จากการดำเนินงาน ซึ่งส่งเสริมความเป็นธรรมและความยั่งยืน

(4) การมีส่วนร่วมในการประเมินผล: สมาชิกชุมชนมีบทบาทในการประเมินผลโครงการ ทั้งในด้านความสำเร็จและปัญหาที่เกิดขึ้น ซึ่งช่วยให้สามารถปรับปรุงและพัฒนาโครงการในอนาคตได้

ทฤษฎีนี้ชี้ให้เห็นว่าการมีส่วนร่วมของชุมชนมีบทบาทสำคัญต่อความสำเร็จและความยั่งยืนของโครงการพัฒนา การมีส่วนร่วมในทุกมิติดังกล่าวจะทำให้ชุมชนรู้สึกมีส่วนร่วมและมีความรับผิดชอบต่อผลลัพธ์ของโครงการมากยิ่งขึ้น ส่งผลให้เกิดการพัฒนาที่มีประสิทธิภาพและยั่งยืนในระยะยาว



รูปที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

ระเบียบวิธีวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ประชาชนจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ จำนวน 300 คน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์สัมประสิทธิสหสัมพันธ์ และสมการถดถอยเชิงพหุ

ผลการวิจัย

การจัดการการท่องเที่ยวเชิงพุทธศาสนาของวัดในจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ พบว่าในภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.86 ด้านที่มากที่สุด ได้แก่ ด้านความดึงดูดใจ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.65 รองลงมา ได้แก่ ด้านการจัดการและบริการอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.61 ด้านที่น้อยที่สุด ได้แก่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมากมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.49

ปัจจัยที่มีผลต่อการจัดการการท่องเที่ยวเชิงพุทธศาสนา ด้านการจัดการ พบว่าในภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.41 ด้านที่มากที่สุด ได้แก่ ผู้นำและภาวะผู้นำอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.71 รองลงมา ได้แก่ ด้านการวางแผน อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.53 ด้านที่น้อยที่สุด ได้แก่ ด้านการติดตามผล การปฏิบัติ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.47

ปัจจัยที่มีผลต่อการจัดการการท่องเที่ยวเชิงพุทธศาสนา ด้านการมีส่วนร่วม พบว่า ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.69 ด้านที่มากที่สุด ได้แก่ การมีส่วนร่วมในการคิดการตัดสินใจ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.76 รองลงมา ได้แก่ การมีส่วนร่วมในการรับผลประโยชน์ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.70 ด้านที่น้อยที่สุด ได้แก่ การมีส่วนร่วมในการดำเนินการ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.66

การทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 การจัดการการท่องเที่ยวเชิงพระพุทธศาสนาของวัดในจังหวัดประจวบคีรีขันธ์อยู่ในระดับปานกลาง พบว่า การจัดการการท่องเที่ยวเชิงพระพุทธศาสนาของวัดในจังหวัดประจวบคีรีขันธ์อยู่ในระดับมาก จึงปฏิเสธสมมติฐานศูนย์ และยอมรับสมมติฐานแย้งว่าการจัดการการท่องเที่ยวเชิงพระพุทธศาสนาของวัดในจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ อยู่ในระดับมาก

สมมติฐานที่ 2 ความสัมพันธ์ระหว่างการจัดการการท่องเที่ยวเชิงพระพุทธศาสนาของวัดในจังหวัดประจวบคีรีขันธ์กับปัจจัยที่มีผลต่อการจัดการการท่องเที่ยวเชิงพระพุทธศาสนาไม่เป็นเชิงบวก ผลการทดสอบพบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างการจัดการการท่องเที่ยวเชิงพระพุทธศาสนาของวัดในจังหวัดประจวบคีรีขันธ์กับปัจจัยที่มีผลต่อการจัดการการท่องเที่ยวเชิงพระพุทธศาสนาเป็นเชิงบวก จึงปฏิเสธสมมติฐานศูนย์ และยอมรับสมมติฐานแย้งว่า ความสัมพันธ์ระหว่างการจัดการการท่องเที่ยวเชิงพระพุทธศาสนาของวัดในจังหวัด ประจวบคีรีขันธ์กับปัจจัยที่มีผลต่อการจัดการการท่องเที่ยวเชิงพระพุทธศาสนาเป็นเชิงบวก

สมมติฐานที่ 3 ปัจจัยที่มีผลต่อการจัดการการท่องเที่ยวเชิงพระพุทธศาสนา สามารถพยากรณ์และนำเสนอ รูปแบบการจัดการการท่องเที่ยวเชิงพระพุทธศาสนาของวัดในจังหวัดประจวบคีรีขันธ์

ผลการทดสอบพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการจัดการการท่องเที่ยวเชิงพระพุทธศาสนา สามารถพยากรณ์และนำเสนอรูปแบบการจัดการการท่องเที่ยวเชิงพระพุทธศาสนาของวัดในจังหวัดประจวบคีรีขันธ์สามารถพยากรณ์และนำเสนอแนวทาง การจัดการการท่องเที่ยวเชิงพระพุทธศาสนาของวัดในจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ได้ร้อยละ 46.5 โดยมีตัวแปรพยากรณ์ ได้แก่ การจัดองค์การ การมีส่วนร่วมในการรับผลประโยชน์การมีส่วนร่วมการดำเนินงาน และการติดตามประเมินผล

การอภิปรายผล

การจัดการการท่องเที่ยวเชิงพระพุทธศาสนาของวัดในจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ อยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับณัฏฐพงษ์ ฉายแสงประทีป (2564) ผลการวิจัย พบว่า การท่องเที่ยวเชิงศาสนาในประเทศไทย แบ่งเป็น 2 รูปแบบ ได้แก่ 1. การแบ่งตามกิจกรรมของการท่องเที่ยว และ 2. การแบ่งตามรูปแบบ หรือเส้นทางการท่องเที่ยว ด้านการจัดการท่องเที่ยวเชิงศาสนา พบว่า วัดพระธาตุพนมฯ ยังขาดการกำหนดแผนยุทธศาสตร์และแผนการท่องเที่ยวเป็นลายลักษณ์อักษร มีการจัดทำแผนปฏิบัติการประจำปี (Action Plan) จัดองค์การแบบราชการ และแบ่งเป็นแผนก บริหารงานแบบบนลงล่าง และกระจายอำนาจไปยังรองเจ้าอาวาสและคณะกรรมการวัด (ฆราวาส) อีกทั้งวัดได้นำหลักพระธรรมวินัย พระราชบัญญัติคณะสงฆ์ปี พ.ศ. 2505 และศีลธรรม นอกจากนี้ยังนำหลักภาวะผู้นำแบบที่มุ่งเน้นงาน และภาวะผู้นำแบบ มุ่งความสัมพันธ์การทำงานเป็นทีม ควบคู่ในการบริหารจัดการองค์การ และการบริหารงานบุคคล วัด จะใช้การควบคุมเชิงบริหาร และการควบคุมโดยบุคลากรและวัฒนธรรมภายในองค์กร เพื่อให้บรรลุผล

ปัจจัยที่มีผลต่อการจัดการการท่องเที่ยวเชิงพุทธศาสนา ด้านการมีส่วนร่วม พบว่าในภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.69 ด้านที่มากที่สุด ได้แก่ การมีส่วนร่วมในการคิดการตัดสินใจ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.76 รองลงมา ได้แก่ การมีส่วนร่วมในการรับผลประโยชน์ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.70 ด้านที่น้อยที่สุด ได้แก่ การมีส่วนร่วมในการดำเนินการ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.66 สอดคล้องกับพระครูสันติธรรมาภิรัต (บุญชัย สนฺติกโร, 2557) ที่ได้ศึกษาเรื่อง ศาสนสถานแหล่งท่องเที่ยวในพระพุทธศาสนา แนวทางการบริหารจัดการเพื่อสนับสนุนให้ศาสนสถานที่สำคัญของวัดเป็นสถานที่แหล่งท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยว โดยมีแนวทางและมาตรการที่หลากหลาย เช่น การจัดการบริหารอนุรักษ์วัดด้วยการร่วมมือ กันระหว่างวัด กรมศิลปากร และภาคเอกชน การพัฒนาการท่องเที่ยว และการอนุรักษ์โบราณวัตถุ โบราณสถานอันเป็นสมบัติของ ชาติได้และถ้าหากวัดที่เป็นสถานที่ท่องเที่ยว ได้มีการดำเนินการในลักษณะของการเสริมสร้างคุณค่าของการพัฒนาศักยภาพในการบริหารจัดการและส่งเสริมให้ชุมชนและผู้ประกอบการท่องเที่ยวมีส่วนร่วมใน การจัดกิจกรรมการ ท่องเที่ยว และการจัดรูปแบบกิจกรรมการท่องเที่ยวที่เหมาะสม รวมทั้งการเชื่อมโยงแหล่งท่องเที่ยวประเภทวัดเข้าด้วยกัน ก็นับว่าจะเป็นประโยชน์อย่าง

ยิ่งของผู้ที่สนใจและนักท่องเที่ยว อีกทั้งยัง จะเป็นประโยชน์ต่อการบริหารกิจกรรมการ ท่องเที่ยวในเชิงวัฒนธรรมที่มีการเรียนรู้ ในทางพุทธศาสนา ประวัติศาสตร์ และศิลปวัฒนธรรมของชาติ

ปัจจัยที่มีผลต่อการจัดการการท่องเที่ยวเชิงพระพุทธศาสนา สามารถพยากรณ์และนำเสนอรูปแบบการจัดการการท่องเที่ยวเชิงพระพุทธศาสนาของวัดในจังหวัดประจวบคีรีขันธ์สามารถพยากรณ์และนำเสนอแนวทาง การจัดการการท่องเที่ยวเชิงพระพุทธศาสนาของวัดในจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ได้ร้อยละ 46.5 โดยมีตัวแปรพยากรณ์ ได้แก่ การจัดองค์การ การมีส่วนร่วมรับประโยชน์ การมีส่วนร่วมการดำเนินงาน และการติดตามประเมินผล สอดคล้องกับพระมหาชาญ โชติญาณพล (2556) อัตลักษณ์วัดไทยในพระพุทธศาสนาที่มีต่อการท่องเที่ยวซ้ำของนักท่องเที่ยวต่างชาติ ผลการวิจัยพบว่า อัตลักษณ์วัดไทยในพระพุทธศาสนามีความสัมพันธ์ ทางตรงกับ ความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวต่างชาติต่อการท่องเที่ยวเชิงพระพุทธศาสนา โดยมี ความสัมพันธ์ทางบวก จากสมมติฐานที่ 2 พบว่า อัตลักษณ์วัดไทยในพระพุทธศาสนามีความสัมพันธ์ทางตรงกับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่างชาติต่อการท่องเที่ยวเชิงพระพุทธศาสนาโดยมีความสัมพันธ์ทางลบและอัตลักษณ์วัดไทยในพระพุทธศาสนามีความสัมพันธ์ทางอ้อมกับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่างชาติต่อการท่องเที่ยวเชิงพระพุทธศาสนา โดยผ่านความคิดเห็น โดยมีความสัมพันธ์ทางบวก จากสมมติฐานที่ 3 พบว่า อัตลักษณ์วัดไทยในพระพุทธศาสนามีความสัมพันธ์ทางอ้อมกบความภักดีของนักท่องเที่ยวต่างชาติต่อการท่องเที่ยวเชิงพระพุทธศาสนาโดยผ่านความคิดเห็นและความพึงพอใจ โดยมีความสัมพันธ์ทางบวก จากสมมติฐานที่ 4 พบว่า ความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวต่างชาติต่อการท่องเที่ยวเชิงพระพุทธศาสนามีความสัมพันธ์ทางตรงกับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่างชาติต่อการท่องเที่ยวเชิงพระพุทธศาสนา โดยมีความสัมพันธ์ทางบวก จากสมมติฐานที่ 5 พบว่า ความคิดเห็นของ นักท่องเที่ยวต่างชาติต่อการท่องเที่ยวเชิงพระพุทธศาสนามีความสัมพันธ์ทางอ้อมกับความภักดีของนักท่องเที่ยวต่างชาติต่อการท่องเที่ยวเชิงพระพุทธศาสนา โดยผ่านความพึงพอใจ โดยมีความสัมพันธ์ทางบวก และจากสมมติฐานที่ 6 พบว่าความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่างชาติต่อการ ท่องเที่ยวเชิงพระพุทธศาสนามีความสัมพันธ์ทางตรงกบความภักดีของนักท่องเที่ยวต่างชาติต่อการ ท่องเที่ยวเชิงพระพุทธศาสนา โดยมีความสัมพันธ์ทางบวก ซึ่งโมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุที่พัฒนาขึ้นมีความเหมาะสม เนื่องจากมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ อีกทั้งในแต่ละองค์ประกอบของโมเดลมีความเหมาะสมเที่ยงตรง (Validity) และมีความสามารถในการพยากรณ์ได้ร้อยละ 93.4

ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

1. เนื่องจากด้านการจัดการและบริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยต่ำกว่าปัจจัยอื่น จึงเสนอแนะให้ดำเนินการอบรมและเสริมสร้างความรู้ เพื่อให้ชาวบ้านและคณะสงฆ์มีความเข้าใจ และมีทักษะที่จำเป็นในจัดการและบริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ และให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง สนับสนุนงบประมาณ และ

ปรับปรุงโครงสร้างพื้นฐาน ระบบขนส่งสาธารณะ รวมถึงสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ให้คลอบคลุมและเพียงพอต่อการรองรับนักท่องเที่ยว

2. เนื่องจากด้านการอำนวยความสะดวก มีแผนการอำนวยความสะดวกอย่างใดอย่างหนึ่งหรือหลายอย่าง ได้แก่ สถานที่พัก อาหาร มัคคุเทศก์ มีค่าเฉลี่ยต่ำกว่าปัจจัยอื่น สะท้อนถึงคุณภาพหรือการบริการที่ยังไม่มีประสิทธิภาพจึงต้องพัฒนาแผนการอำนวยความสะดวกให้มีประสิทธิภาพ และสามารถตอบสนองต่อความต้องการของนักท่องเที่ยว โดยสร้างความรู้และทักษะในการเป็นเจ้าภาพที่ดี เพื่ออำนวยความสะดวก สามารถให้ความรู้และดูแลนักท่องเที่ยวได้ พัฒนาและปรับปรุงที่พักให้ได้รับความสะดวกสบาย ส่งเสริมการจัดการร้านอาหารให้มีความสะอาดและปลอดภัย ตลอดจนนำเสนออาหารพื้นถิ่นที่เป็นเอกลักษณ์

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1. พัฒนาด้านการจัดองค์การ ควรจัดตั้งหน่วยงานที่รับผิดชอบการจัดการการท่องเที่ยวเชิงพระพุทธศาสนาโดยเฉพาะ เพื่อให้มีความชัดเจนในการบริหารจัดการและการพัฒนานโยบายที่สอดคล้องกัน และส่งเสริมความร่วมมือระหว่างวัด องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และภาคเอกชน เพื่อสร้างความเชื่อมโยงและประสานงานในการจัดกิจกรรมท่องเที่ยว

2. จัดระบบในการรับผลประโยชน์ จัดตั้งคณะกรรมการชุมชนที่ประกอบด้วยตัวแทนจากกลุ่มต่าง ๆ เช่น วัด ชุมชน และภาคธุรกิจ เพื่อร่วมกันวางแผนและตัดสินใจเกี่ยวกับการพัฒนาการท่องเที่ยว และกำหนดนโยบายในการแบ่งปันรายได้จากการท่องเที่ยวระหว่างวัด ชุมชน และองค์กรท้องถิ่น เพื่อให้ชุมชนได้รับประโยชน์อย่างชัดเจน

3. ควรสนับสนุนให้คนในชุมชนมีส่วนร่วมในการดำเนินการจัดการการท่องเที่ยว เช่น การจัดการแหล่งท่องเที่ยว การจัดการทรัพยากรทางวัฒนธรรม และการเป็นมัคคุเทศก์ท้องถิ่น เพื่อให้มีส่วนร่วมในกระบวนการทั้งหมด และได้รับประโยชน์โดยตรงจากการท่องเที่ยว

4. ควรมีระบบการติดตามและประเมินผลการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง โดยจัดตั้งกลุ่มติดตามผลหรือคณะกรรมการจากทั้งหน่วยงานและชุมชน เพื่อประเมินความสำเร็จ และผลกระทบของการท่องเที่ยว รวมถึงปรับปรุงให้เหมาะสมกับสถานการณ์ และควรเป็นระบบที่เปิดเผยและโปร่งใส เพื่อสร้างความมั่นใจให้กับทุกฝ่าย

ข้อเสนอแนะการทำวิจัยต่อไป

1. ควรศึกษาประเด็นเรื่องความยั่งยืนของการท่องเที่ยวเชิงพุทธศาสนาในระยะยาว โดยเน้นการประเมินว่าชุมชนมีความพร้อมในการรักษาทรัพยากรทางวัฒนธรรมและธรรมชาติอย่างไร ศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการท่องเที่ยวเชิงพุทธศาสนาการวิเคราะห์วิธีการสร้างสมดุลระหว่างการอนุรักษ์และการพัฒนา รวมถึงการป้องกันการทำลายสิ่งแวดล้อม และการเปลี่ยนแปลงทางวัฒนธรรม

2. ควรศึกษาประเด็นเรื่องความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่เคยมาท่องเที่ยว จะช่วยให้เข้าใจถึงปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจ และมีแนวโน้มที่จะกลับมาท่องเที่ยวในชุมชนอีก ซึ่งจะทำให้เข้าใจปัจจัยนั้นๆและสามารถนำไปปรับปรุงการจัดการท่องเที่ยว การบริการ และประสบการณ์การท่องเที่ยวให้ตรงกับความคาดหวังของนักท่องเที่ยว

บรรณานุกรม

กฤษณา รักษาโฉม, นัชชา ทากุดเรือ และปริวุฒิ ภิญโญสินวัฒน. (2556). รูปแบบและกระบวนการสร้างจิตสาธารณะเพื่อการจัดการท่องเที่ยวของ แหล่งท่องเที่ยวทางพระพุทธศาสนาอย่างยั่งยืน. *วารสารวิชาการ มรภ.บุรีรัมย์, 9*(2), 83-97.

ณัฏฐพงษ์ ฉายแสงประทีป. (2564). *รูปแบบการจัดการการท่องเที่ยวเชิงศาสนาของวัดพระธาตุพนมวรมหาวิหาร จังหวัดนครพนม* [วิทยานิพนธ์ปริญญาดุษฎีบัณฑิต, มหาวิทยาลัยมหาสารคาม]. DSpace at Mahasarakham University. http://202.28.34.124/dspace/handle123456789 /1704

บุญชัย สนฺติกโร. (2557). ศาสนสถานแหล่งท่องเที่ยวในพระพุทธศาสนา. *วารสารวิทยาลัยนครราชสีมา, 8*(1), 89-69

พระมหาชาญ โชติญาณพล. (2556*). อัตลักษณ์วัดไทยในพระพุทธศาสนาที่มีต่อการท่องเที่ยวซ้ำของนักท่องเที่ยวต่างชาติ* [วิทยานิพนธ์ปริญญาดุษฎีบัณฑิต,มหาวิทยาลัยสยาม]. ฐานข้อมูลงานวิจัยมหาวิทยาลัยสยาม. https://e-research.siam.edu/wp-content/uploads/2013/12/D.B.A.-2015-Thesis-The-Thai-Temple-Identity-in-Buddhism-Affecting-Repeat-Foreign-Tourists.pdf

Cohen, J. M. and Uphoff N.T. (1980). “Participation's Place in Rural Development : seek clarity through specifics”. *World Development*, *8*(3), 213-235

Louis Allen. (1958). *Management and organization: International student ed View all formats and editions*. Publisher: McGraw-Hill

การจัดการท่องเที่ยวเชิงนิเวศโดยชุมชนอย่างยั่งยืนอำเภอหนองหญ้าปล้องจังหวัดเพชรบุรี

Community Tourism Management Nongyaplong District Phetchaburi Province.

ขจิตพงศ์ ป้องกัน[1] และวรสิทธิ์ เจริญพุฒ[2]

Kajitpong Phongkun[1] and Vorsit Charernputh[2]

นักศึกษา หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต[1], อาจารย์ประจำ หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต[2]

วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์[1,2]

E-mail: kajitpong.pho@rmutr.ac.th[1]

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ 3 ประการ (1) เพื่อประเมินการจัดการท่องเที่ยวเชิงนิเวศโดยชุมชนอย่างยั่งยืนอำเภอหนองหญ้าปล้อง จังหวัดเพชรบุรี (2) เพื่ออธิบายความสัมพันธ์ระหว่างการจัดการท่องเที่ยวเชิงนิเวศโดยชุมชนอย่างยั่งยืนอำเภอหนองหญ้าปล้อง จังหวัดเพชรบุรีกับปัจจัยที่มีผลต่อการจัดการท่องเที่ยวเชิงนิเวศโดยชุมชน (3) เพื่อนำเสนอแนวทางการจัดการท่องเที่ยวเชิงนิเวศโดยชุมชนอย่างยั่งยืนอำเภอหนองหญ้าปล้อง จังหวัดเพชรบุรี การวิจัยครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ กลุ่มตัวอย่างได้แก่ชุมชนในอำเภอหนองหญ้าปล้อง จังหวัดเพชรบุรี 200 คน เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม การวิเคราะห์ข้อมูลใช้สถิติ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน และสมการถดถอยเชิงพหุ ผลการวิจัย (1) ด้านการจัดการท่องเที่ยวเชิงนิเวศโดยชุมชนอย่างยั่งยืนอำเภอหนองหญ้าปล้อง จังหวัดเพชรบุรี พบว่าอยู่ในระดับมาก (2) ด้านความสัมพันธ์ระหว่างการจัดการท่องเที่ยวเชิงนิเวศโดยชุมชนอย่างยั่งยืนอำเภอหนองหญ้าปล้อง จังหวัดเพชรบุรีกับปัจจัยที่มีผลต่อการจัดการท่องเที่ยวเชิงนิเวศโดยชุมชน พบว่า เป็นเชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 (3) ปัจจัยที่มีผลต่อการจัดการท่องเที่ยวเชิงนิเวศโดยชุมชนสามารถพยากรณ์แนวทางการการจัดการท่องเที่ยวเชิงนิเวศโดยชุมชนอย่างยั่งยืนอำเภอหนองหญ้าปล้อง จังหวัดเพชรบุรี ได้ร้อยละ 81.7 โดยมีปัจจัยที่มีอำนาจพยากรณ์ ประกอบด้วย ภาวะผู้นำ การวางแผน การมีส่วนร่วมประเมินผล การมีส่วนร่วมตัดสินใจ

คำสำคัญ: การจัดการท่องเที่ยว ชุมชนอำเภอหนองหญ้าปล้อง จังหวัดเพชรบุรี

Abstract

The objectives of this research were to (1) verified community tourism management Nongyaplong District Phetchaburi Province (2) explain correlation between Community tourism management Nongyaplong District Phetchaburi Province with affecting factors (3) present approach of Community tourism management Nongyaplong District Phetchaburi Province. This was quantitative approached; 400 residents were sample. Questionaries was

data collection tools. Analytical Statistics were percentages mean standard deviation Pearson coefficient correlation and multiple regression. Findings were as follows; (1) community tourism management Nongyaplong District Phetchaburi Province was highest level (2) correlation between Community tourism management Nongyaplong District Phetchaburi Province with affecting factors was significant positive (3) affecting factors could forecast approach of community tourism management Nongyaplong District Phetchaburi Province at 81.7 affecting factors were leading planning participation in evaluation participation in decision.

Keywords: Community tourism management, Nongyaplong district, Phetchaburi province

บทนำ

การท่องเที่ยวโดยชุมชน (Community – Based Tourism – CBT) เป็นเครื่องมือสร้างความเข้มแข็งขององค์กรชาวบ้านในการจัดการทรัพยากรธรรมชาติและวัฒนธรรม โดยกระบวนการมีส่วนร่วมของคนในชุมชน ให้ชุมชนได้มีส่วนร่วมในการกำหนดทิศทางการพัฒนาและได้รับประโยชน์จากการท่องเที่ยว เป็นแนวคิดที่ประเทศต่าง ๆ ทั่วโลกนำมาจัดการในชุมชนท้องถิ่น ตลอด 2 ทศวรรษที่ผ่านมา โดยรูปแบบของการจัดการโดยคนในชุมชน หรือเจ้าของพื้นที่ (Host Management) เช่น ประเทศญี่ปุ่น ฟิลิปปินส์ การท่องเที่ยวโดยชุมชนเป็นตัวแบบของการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ ซึ่งมีองค์ประกอบสำคัญคือการมีส่วนร่วม การกระจายอำนาจ กระบวนการความร่วมมือ และความคิดสร้างสรรค์ในกลุ่มสังคม การจัดการการท่องเที่ยวโดยชุมชนขยายตัวอย่างรวดเร็วและในอนาคตมีแนวโน้มที่จะเติบโตขึ้นเป็นเครือข่ายเชื่อมโยงภายในและภายนอกชุมชนมากขึ้น ทั้งนี้รูปแบบของการจัดการโดยชุมชนถูกคาดหวังว่าเป็นวิธีการจัดการท่องเที่ยวแบบหนึ่งที่มีศักยภาพ โดยเน้นกระบวนการมีส่วนร่วมของชุมชนในการจัดการ และสนับสนุนการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติ รวมทั้งทรัพยากรการท่องเที่ยวในตัวเอง (Okazaki, 2008) การที่จะให้ชุมชนดำเนินการท่องเที่ยวตามหลักการดังกล่าวข้างต้น มีความจำเป็นที่จะต้องเตรียมความพร้อมและสร้างความเข้มแข็งให้กับชุมชน ในการจัดการการท่องเที่ยว ในขณะเดียวกันก็ต้องรณรงค์กับคนในสังคมให้เห็นความแตกต่างของการท่องเที่ยวโดยชุมชนกับการท่องเที่ยวทั่วไป กระตุ้นให้คนในสังคมเห็นความสำคัญและเป็นนักท่องเที่ยวที่สนใจการแลกเปลี่ยน เรียนรู้ระหว่างเจ้าของบ้านกับผู้มาเยือน นอกจากนี้ยังเป็นการเพิ่มการรับรู้และความเข้าใจในบทบาทของชุมชนท้องถิ่น ต่อการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและเป็นกำลังใจหรือสนับสนุนให้เกิดความต่อเนื่องในการทำงานอนุรักษ์ทั้งด้านธรรมชาติและวัฒนธรรม โดยมีหลักการท่องเที่ยวโดยชุมชน ที่ใช้การท่องเที่ยวเป็นเครื่องมือในการพัฒนาชุมชนมีหลักการดังนี้ ประกอบด้วย การที่ชุมชนเป็นเจ้าของโครงการ มีส่วนร่วมในการกำหนดทิศทางและตัดสินใจ ดำเนินการด้วยส่งเสริมความภาคภูมิใจในตนเอง สามารถยกระดับคุณภาพชีวิตเพื่อให้เกิดความยั่งยืนทางด้านสิ่งแวดล้อม ขณะที่ยังคงเอกลักษณ์และวัฒนธรรมท้องถิ่น

สามารถก่อให้เกิดการเรียนรู้ระหว่างคนต่างวัฒนธรรมด้วยการเคารพในวัฒนธรรมที่แตกต่างและศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์ส่งให้เกิดผลตอบแทนที่เป็นธรรมแก่คนท้องถิ่น ทำให้มีการกระจายรายได้สู่สาธารณประโยชน์ของชุมชน

วัตถุประสงค์การวิจัย

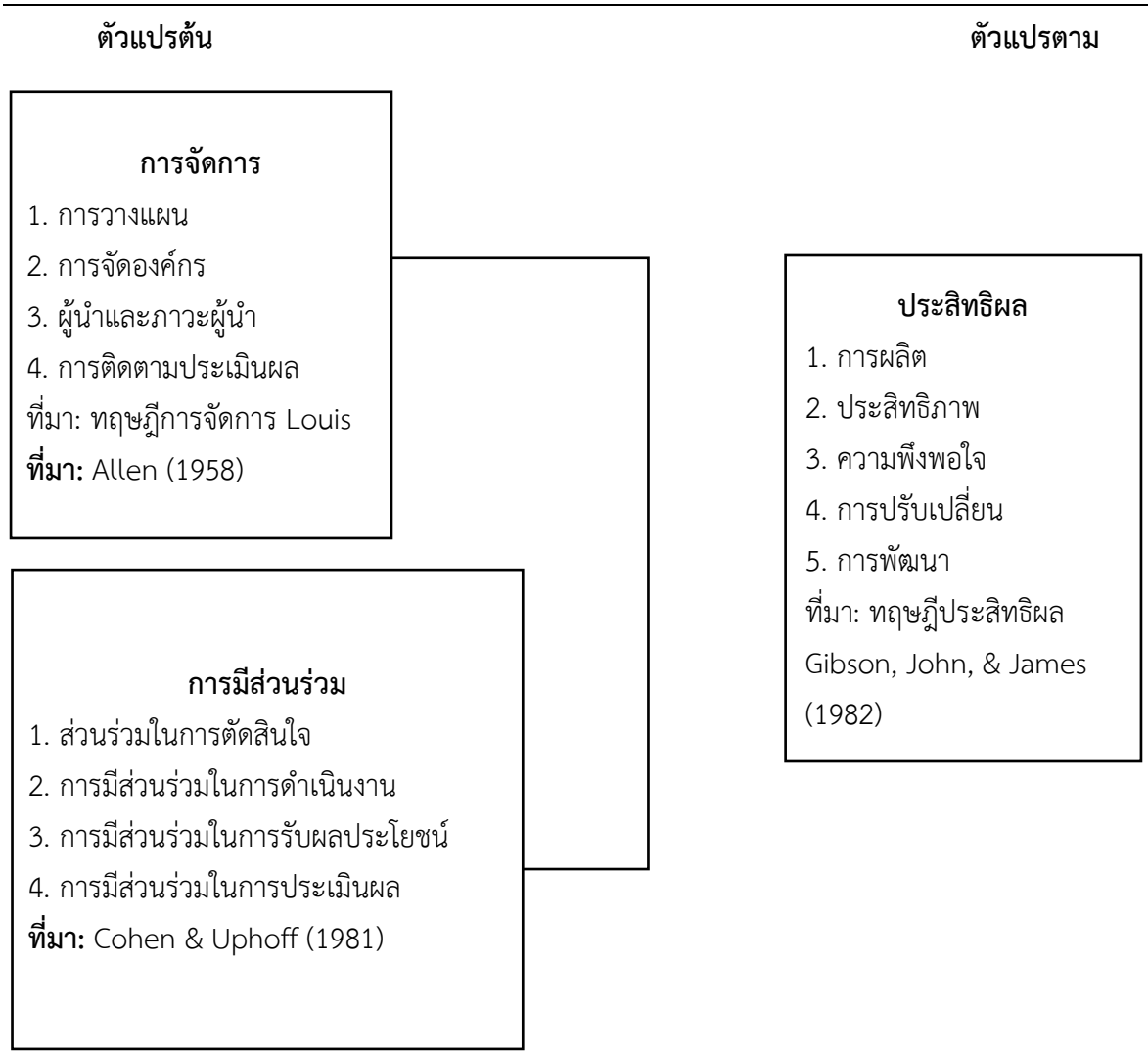
1. เพื่อประเมินการจัดการท่องเที่ยวเชิงนิเวศโดยชุมชนอำเภอหนองหญ้าปล้อง จังหวัดเพชรบุรี
2. เพื่ออธิบายความสัมพันธ์ระหว่างการจัดการท่องเที่ยวเชิงนิเวศโดยชุมชนอำเภอหนองหญ้าปล้อง จังหวัดเพชรบุรีกับปัจจัยที่มีผลต่อการจัดการท่องเที่ยวเชิงนิเวศโดยชุมชน
3. เพื่อนำเสนอแนวทางการการจัดการท่องเที่ยวเชิงนิเวศโดยชุมชนอำเภอหนองหญ้าปล้อง จังหวัดเพชรบุรี

สมมติฐานการวิจัย

1. การจัดการท่องเที่ยวเชิงนิเวศโดยชุมชนอำเภอหนองหญ้าปล้อง จังหวัดเพชรบุรี อยู่ในระดับปานกลาง
2. ความสัมพันธ์ระหว่างการจัดการท่องเที่ยวเชิงนิเวศโดยชุมชนอำเภอหนองหญ้าปล้อง จังหวัดเพชรบุรีกับปัจจัยที่มีผลต่อการจัดการท่องเที่ยวเชิงนิเวศโดยชุมชนไม่เป็นเชิงบวก
3. ปัจจัยที่มีผลต่อการจัดการท่องเที่ยวเชิงนิเวศโดยชุมชนสามารถพยากรณ์และนำเสนอการจัดการท่องเที่ยวเชิงนิเวศโดยชุมชนอำเภอหนองหญ้าปล้อง จังหวัดเพชรบุรี ได้ไม่เกินร้อยละสามสิบ

การทบทวนแนวคิดและทฤษฎีรวมถึงงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิด ทฤษฎีและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องในการศึกษาเรื่องการจัดการการท่องเที่ยวเชิงนิเวศโดยชุมชนด้วยการมีส่วนร่วมของคนในชุมชนอำเภอหนองหญ้าปล้อง จังหวัดเพชรบุรี ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาค้นคว้าถึงแนวคิดและทฤษฎีต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัยจากผู้เชี่ยวชาญทั้งหลายที่ได้คิดค้นและเรียบเรียงไว้เป็นข้อมูลสำคัญ เพื่อประโยชน์ต่อกระบวนการดำเนินการศึกษาให้ชัดเจน เกิดความเข้าใจมากยิ่งขึ้น และเป็นไปตามวัตถุประสงค์ในการวิจัยในครั้งนี้ ดังนั้น ผู้วิจัยจึงได้เสนอแนวความคิด ทฤษฎี การทบทวนวรรณกรรม และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ การจัดการการท่องเที่ยวเชิงนิเวศโดยชุมชนอย่างยั่งยืน ที่ประยุกต์ใช้ทฤษฎีการจัดการของ Allen (1958) ประกอบด้วย 1) การวางแผน 2) การจัดองค์การ 3) ผู้นำและภาวะผู้นำ 4) การควบคุมติดตามผลงาน ทฤษฎีการมีส่วนร่วมของชุมชนที่ประยุกต์ใช้ทฤษฎีของ Cohen & Uphoff (1981) ประกอบด้วย 1) การร่วมตัดสินใจ 2) การร่วมดำเนินการ 3) การร่วมรับผลประโยชน์ 4) การร่วมประเมินผล และแนวทางการจัดการท่องเที่ยวเชิงนิเวศโดยชุมชนอย่างยั่งยืน โดยประยุกต์จากทฤษฎีประสิทธิผลของ Gibson, John, & James (1982) ประกอบด้วย 1) การผลิต (Production) 2) ประสิทธิภาพ (Efficiency) 3) ความพึงพอใจ (Satisfaction) 4) การปรับเปลี่ยน (Adaptiveness) 5) การพัฒนา (Development)



รูปที่ 1 กรอบความคิดการวิจัย

ระเบียบวิธีวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ กลุ่มตัวอย่างได้แก่คนในชุมชนอำเภอหนองหญ้าปล้อง จังหวัดเพชรบุรี 400 คน เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม การวิเคราะห์ข้อมูลใช้สถิติ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน และสมการถดถอยเชิงพหุ

ผลการวิจัย

การจัดการท่องเที่ยวเชิงนิเวศโดยชุมชนอย่างยั่งยืนอำเภอหนองหญ้าปล้อง จังหวัดเพชรบุรี ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.99 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อโดยเรียงลำดับความคิดเห็นจากระดับค่าเฉลี่ยมากลงไปหาน้อยสุดตามเกณฑ์การประเมิน พบว่าด้านการปรับเปลี่ยนอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.00 รองลงมาได้แก่ด้านประสิทธิภาพในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.87 ด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 3.86 ตามลำดับ

ปัจจัยที่มีผลต่อการจัดการท่องเที่ยวเชิงนิเวศโดยชุมชนอย่างยั่งยืนอำเภอหนองหญ้าปล้อง จังหวัดเพชรบุรี ในภาพรวมด้านการมีส่วนร่วม ในภาพรวมมีค่าเฉลี่ย 3.78 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อโดยเรียงลำดับความคิดเห็นจากระดับค่าเฉลี่ยมากลงไปหาน้อยสุดตามเกณฑ์การประเมิน พบว่าด้านการมีส่วนร่วมในการร่วมคิดตัดสินใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.82 รองลงมาการมีส่วนร่วมในการดำเนินงานอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.77 และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ได้แก่ ด้านการมีส่วนร่วมรับผลประโยชน์อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.77 ตามลำดับ

ปัจจัยที่มีผลต่อการจัดการท่องเที่ยวเชิงนิเวศโดยชุมชนอย่างยั่งยืนอำเภอหนองหญ้าปล้อง จังหวัดเพชรบุรี ในภาพรวมด้านการจัดการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 3.83 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อโดยเรียงลำดับความคิดเห็นจากระดับค่าเฉลี่ยมากลงไปหาน้อยสุดตามเกณฑ์การประเมิน พบว่า ด้านภาวะผู้นำอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.95 รองลงมาการติดตามประเมินผลอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 3.83 และน้อยที่สุดได้แก่ ด้านการวางแผนอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.79

การทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 การจัดการท่องเที่ยวเชิงนิเวศโดยชุมชน อำเภอหนองหญ้าปล้อง จังหวัดเพชรบุรี อยู่ในระดับปานกลาง

ผลการทดสอบพบว่า การจัดการท่องเที่ยวเชิงนิเวศโดยชุมชนอย่างยั่งยืนอำเภอหนองหญ้าปล้อง จังหวัดเพชรบุรี ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.99 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อโดยเรียงลำดับความคิดเห็นจากระดับค่าเฉลี่ยมากลงไปหาน้อยสุดตามเกณฑ์การประเมิน พบว่าด้านการปรับเปลี่ยนอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.00 รองลงมาได้แก่ด้านประสิทธิภาพในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.87 ด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.86 ตามลำดับ จึงปฏิเสธสมมติฐานศูนย์และยอมรับสมมติฐานแย้งว่า การจัดการท่องเที่ยวเชิงนิเวศโดยชุมชน อำเภอหนองหญ้าปล้อง จังหวัดเพชรบุรีอยู่ในระดับมาก

สมมติฐานที่ 2 ความสัมพันธ์ระหว่างการจัดการท่องเที่ยวเชิงนิเวศโดยชุมชน อำเภอหนองหญ้าปล้อง จังหวัดเพชรบุรี กับปัจจัยที่มีผลต่อการจัดการท่องเที่ยวเชิงนิเวศโดยชุมชนไม่เป็นเชิงบวก

ผลการทดสอบพบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างการจัดการท่องเที่ยวเชิงนิเวศโดยชุมชน อำเภอหนองหญ้าปล้อง จังหวัดเพชรบุรีกับปัจจัยที่มีผลต่อการจัดการท่องเที่ยวเชิงนิเวศโดยชุมชนเป็นเชิงบวก ในระดับสูงอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

สมมติฐานที่ 3 ปัจจัยที่มีผลต่อการจัดการท่องเที่ยวเชิงนิเวศโดยชุมชนสามารถพยากรณ์และนำเสนอการจัดการท่องเที่ยวเชิงนิเวศโดยชุมชน อำเภอหนองหญ้าปล้อง จังหวัดเพชรบุรี ได้ไม่เกินร้อยละสามสิบ

ผลการทดสอบพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการจัดการท่องเที่ยวเชิงนิเวศโดยชุมชนสามารถพยากรณ์แนวทางการจัดการท่องเที่ยวเชิงนิเวศโดยชุมชนอย่างยั่งยืน อำเภอหนองหญ้าปล้อง จังหวัดเพชรบุรี ได้ร้อยละ 81.7 โดยมีปัจจัยที่มีอำนาจพยากรณ์ ประกอบด้วย ภาวะผู้นำ การวางแผน การมีส่วนร่วมประเมินผล และการมีส่วนร่วมดำเนินการ

การอภิปรายผล

การจัดการท่องเที่ยวเชิงนิเวศโดยชุมชนอย่างยั่งยืนอำเภอหนองหญ้าปล้อง จังหวัดเพชรบุรี ในภาพรวมอยู่ในระดับมากมีค่าเฉลี่ย 3.99 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อโดยเรียงลำดับความคิดเห็นจากระดับค่าเฉลี่ยมากลงไปหาน้อยสุดตามเกณฑ์การประเมิน พบว่าด้านการปรับเปลี่ยนอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.00 รองลงมาได้แก่ด้านประสิทธิภาพในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.87 ด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 3.86 ตามลำดับ สอดคล้องกับงานของ *ตรียากานต์ พรมคำ* (2565) ผลการวิจัยพบว่า พัฒนาการการท่องเที่ยวโดยชุมชนบ้านร่องกล้าจัดอยู่ในระยะที่ 3 หรือ ระยะพัฒนา (Development Stage) ตามแนวคิดวงจรชีวิตพื้นที่ท่องเที่ยวของ Richard W. Butler เป็นระยะที่นักท่องเที่ยวรู้จักและได้ยินชื่อเสียงด้านความสวยงามของทุ่งนางพญาเสือโคร่ง โดยมีนักท่องเที่ยวเดินทางไปท่องเที่ยวจำนวนมาก ในช่วงเดือนธันวาคมถึงเดือนกุมภาพันธ์ของทุกปี ซึ่งมีการบริหารจัดการแบบร่วมมือกันที่ครอบคลุม 3 มิติคือ (1) การแบ่งสันปันส่วนอำนาจระหว่างอุทยานแห่งชาติภูหินร่องกล้ากับชุมชน โดยอุทยานฯ ให้อำนาจในการออกกฎระเบียบแก่คณะกรรมการชมรมท่องเที่ยวบ้านร่องกล้าเพื่อใช้ประโยชน์จากทรัพยากรธรรมชาติและวัฒนธรรมของชุมชน (2) การแบ่งสันปันส่วนความรับผิดชอบ พบว่า ชุมชนได้เข้ามามีส่วนร่วมกับอุทยานฯ ในการฟื้นฟูทรัพยากรธรรมชาติและวัฒนธรรมที่มีในชุมชนเพื่อให้เกิดการใช้ประโยชน์อย่างยั่งยืน และ (3) การแบ่งสันปันส่วนผลประโยชน์ระหว่างอุทยานฯ กับชุมชนในลักษณะของการส่งเสริมให้ชุมชนมีรายได้เสริมจากการจัดคิวรถรับ-ส่งนักท่องเที่ยวขึ้นภูลมโลและการนำวัฒนธรรม ในชุมชนมาสนับสนุนกิจกรรมการท่องเที่ยวโดยชุมชนร่วมกัน นอกจากนี้ยังพบว่า การแบ่งสันปันส่วนเทคโนโลยีก็เป็นปัจจัยสำคัญอย่างหนึ่งที่จะช่วยสนับสนุนกิจกรรมการท่องเที่ยว โดยชุมชนบ้านร่องกล้าให้สามารถยกระดับการพัฒนาในระยะต่อไปในอนาคต ได้รวมถึงเป็นความร่วมมือรูปแบบใหม่ที่เกิดขึ้นภายใต้การดำเนินกิจกรรมที่สนับสนุนการท่องเที่ยวระหว่างหน่วยงาน ภาครัฐ ภาคเอกชน และชุมชน การวิจัยนี้มีข้อเสนอแนะคือ (1) ชุมชนควรดำเนินการและบังคับใช้กฎระเบียบข้อบังคับ ที่เกี่ยวข้องกับการใช้ประโยชน์จากทรัพยากรธรรมชาติในพื้นที่อุทยานแห่งชาติอย่างเหมาะสม เพื่อสนับสนุนให้เกิดการจัดการการท่องเที่ยวโดยชุมชนแบบร่วมมือกัน (2) ภาครัฐ ภาคเอกชน สถาบันการศึกษา ชุมชน และนักท่องเที่ยว ต้องมีความรับผิดชอบร่วมกันในการอนุรักษ์และฟื้นฟูทรัพยากรธรรมชาติและวัฒนธรรมในพื้นที่อุทยานแห่งชาติจึงจะสามารถทำให้เกิดการพัฒนาได้อย่างยั่งยืน (3) ภาครัฐ ภาคเอกชน และชุมชนที่มีส่วนร่วมจัดการการท่องเที่ยวโดยชุมชนควรมีการกระจายผลประโยชน์ต่อทุกกลุ่มอย่างเป็นธรรมจึงจะทำให้เกิดความร่วมมือในการจัดกิจกรรมการท่องเที่ยวให้เกิดความต่อเนื่องและยั่งยืน (4) ภาครัฐควรส่งเสริมให้ชุมชนได้รับเรียนรู้การใช้ เทคโนโลยีดิจิทัลสำหรับการติดต่อสื่อสารในชีวิตประจำวัน และส่งเสริมให้เกิดการประชาสัมพันธ์ กิจกรรมการท่องเที่ยวในวงกว้าง และ (5) ควรส่งเสริมให้ประชาชนในพื้นที่ประกอบอาชีพหลักของครัวเรือน โดยให้การดำเนินกิจกรรมการท่องเที่ยวโดยชุมชนเป็นอาชีพเสริม เพื่อสร้างความมั่นคงทางอาชีพ เมื่อเกิดสถานการณ์วิกฤติจากภายนอก เช่น การเกิดวิกฤติการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัส COVID 19 ทำให้กิจกรรมการท่องเที่ยวต้องหยุดชะงักครัวเรือนขาดรายได้จากการ

ท่องเที่ยว แต่ยังคงมีรายได้จากภาคการเกษตรสำหรับใช้จ่ายและดำรงชีพ ซึ่งเป็นการช่วยลดความเสี่ยงให้กับภาคครัวเรือนได้

ปัจจัยที่มีผลต่อการจัดการท่องเที่ยวเชิงนิเวศโดยชุมชนอย่างยั่งยืนอำเภอหนองหญ้าปล้อง จังหวัดเพชรบุรี ในภาพรวมด้านการมีส่วนร่วม ในภาพรวมมีค่าเฉลี่ย 3.78 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อโดยเรียงลำดับความคิดเห็นจากระดับค่าเฉลี่ยมากลงไปหาน้อยสุดตามเกณฑ์การประเมิน พบว่าด้านการมีส่วนร่วมในการร่วมคิดตัดสินใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.82 รองลงมาการมีส่วนร่วมในการดำเนินงานอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.77 และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ได้แก่ ด้านการมีส่วนร่วมรับผลประโยชน์อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.76 ตามลำดับ สอดคล้องกับงานของ สนิท บุญราศี (2565) *รูปแบบการจัดการต่อการพัฒนาการท่องเที่ยวเชิงนิเวศอย่างยั่งยืน ของชุมชนลำพะยา อำเภอเมืองยะลา จังหวัดยะลาในอนาคต* ผลการวิจัยพบว่า การศึกษาพัฒนาข้อคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญในการศึกษาการพัฒนาการท่องเที่ยวเชิงนิเวศอย่างยั่งยืนของชุมชนลำพะยา อำเภอเมืองยะลา จังหวัดยะลา มีดังนี้ (1) การศึกษาการพัฒนาของผู้เชี่ยวชาญในการศึกษาการพัฒนาการท่องเที่ยวเชิงนิเวศอย่างยั่งยืนของชุมชนลำพะยา ควรสร้างการมีส่วนร่วมเพื่อให้ชุมชนสามารถได้ประโยชน์จากการท่องเที่ยวเชิงนิเวศโดยคงระดับทรัพยากรที่มีอยู่ก่อให้เกิดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม สังคมและวัฒนธรรมน้อยที่สุด โดยแง่มุมทางเศรษฐกิจ ประโยชน์ที่ได้จากการท่องเที่ยวเชิงนิเวศจะต้องรักษาทุนของสังคมไว้ แง่มุมด้านสิ่งแวดล้อมจะเน้นการรักษาเสถียรภาพของระบบนิเวศน์ทั้งทางชีวภาพและกายภาพจากการผลิตและการใช้การท่องเที่ยวโดยชุมชนแง่มุมด้านสังคมจะต้องรักษาความมั่นคงของสังคมและวัฒนธรรม รวมทั้งการลดความขัดแย้งในสังคมที่มีสาเหตุมาจากการผลิตและการใช้การท่องเที่ยวเชิงนิเวศ (2) การพัฒนารูปแบบที่เหมาะสมของการพัฒนาการท่องเที่ยวเชิงนิเวศอย่างยั่งยืนของชุมชนลำพะยา อำเภอเมืองยะลา จังหวัดยะลา ควรสร้างกระบวนการมีส่วนร่วมชองประชาชนในชุมชนลำพะยาให้เรียนรู้และเข้าใจถึงการจัดการทรัพยากรและสิ่งแวดล้อมด้านกายภาพ ด้านชีวภาพ ด้านคุณค่าในการใช้ประโยชน์ และด้านคุณภาพชีวิตด้วยการผลักดันนโยบายและสนับสนุนจากทุกภาคส่วน โดยเน้นตามยุทธศาสตร์การเสริมสร้างความเข้มแข็งของระบบการบริหารจัดการการเกษตร และอุตสาหกรรมต่อเนื่องจากภาคการเกษตร การเสริมสร้างความเข้มแข็งของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวเชิงนิเวศวัฒนธรรมและท่องเที่ยวชายแดน การพัฒนาคุณภาพชีวิตและศักยภาพของประชาชนตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง การระดมภาคีทุกภาคส่วนร่วมเสริมสร้างยะลา สันติสุข การพัฒนาคุณภาพแหล่งท่องเที่ยวสินค้าและบริการ การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานและสิ่งอำนวยความสะดวกเพื่อรองรับการขยายตัวของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว การพัฒนาบุคลากรด้านการท่องเที่ยวและสนับสนุนการมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนาพื้นที่ การสร้างความสมดุลการท่องเที่ยวไทยผ่านการตลาดเฉพาะกลุ่มการส่งเสริมวิถีไทยและการสร้างความเชื่อมั่นของนักท่องเที่ยว และการบูรณาการการบริหารจัดการการท่องเที่ยวและส่งเสริมความร่วมมือระหว่างประเทศเพื่อความยั่งยืนของสิ่งแวดล้อม สังคม และเศรษฐกิจอย่างสมดุลของชุมชนลำพะยา (3) การประเมินความเหมาะสมและข้อเสนอแนะแนวการพัฒนาการท่องเที่ยวเชิงนิเวศอย่างยั่งยืนของชุมชนลำพะยา อำเภอเมืองยะลา จังหวัดยะลา การตรวจสอบรูปแบบโดยการประเมินด้วยวิธีการอภิปรายการสนทนากลุ่มเป็นการสัมมนาอิงผู้ทรงคุณวุฒิ (Connoisseurship) 12 คน พร้อมแนวทาง

การปฏิบัติยืนยันสอดคล้องกันตามผลของการศึกษาในขั้นต้นตามที่ได้กล่าวมาแล้วโดยมีฉันทามติเห็นสอดคล้องและยืนยันว่าเป็นรูปแบบที่เหมาะสมมีหลักเกณฑ์นำไปใช้ปฏิบัติได้

ปัจจัยที่มีผลต่อการจัดการท่องเที่ยวเชิงนิเวศโดยชุมชนอย่างยั่งยืนอำเภอหนองหญ้าปล้อง จังหวัดเพชรบุรี ในภาพรวมด้านการจัดการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.83 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อโดยเรียงลำดับความคิดเห็นจากระดับค่าเฉลี่ยมากลงไปหาน้อยสุดตามเกณฑ์การประเมิน พบว่า ด้านภาวะผู้นำอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.95 รองลงมา การติดตามประเมินผลอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 3.83 และน้อยที่สุด ได้แก่ ด้านการวางแผนอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.79 สอดคล้องกับ กวินพัฒน์ เลิศพงษ์มณี (2565) การจัดการท่องเที่ยวโดยชุมชนเพื่อการพัฒนาการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยการจัดการการท่องเที่ยวโดยชุมชน ภาพรวมอยู่ในระดับดี (ค่าเฉลี่ย = 3.97) แนวทางเศรษฐกิจสร้างสรรค์ที่ส่งผลต่อการจัดการท่องเที่ยวที่ยั่งยืนระดับดี (ค่าเฉลี่ย = 3.84) ปัจจัยการจัดการการท่องเที่ยวโดยชุมชนให้เกิดอย่างยั่งยืน อยู่ในระดับดี (ค่าเฉลี่ย = 3.94) ผลการทดสอบความสัมพันธ์ของตัวแปรทั้งหมดด้วยเทคนิคการวิเคราะห์แบบ Multiple Regressions พบว่า ตัวแปรต่าง ๆ สามารถพยากรณ์การจัดการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

1. ชุมชนควรพัฒนาแนวทางการทำให้นักท่องเที่ยวเกิดความพึงพอใจในแหล่งท่องเที่ยว แนวทางการจัดการที่สามารถจูงใจให้นักท่องเที่ยวเข้ามาใช้บริการ เช่น สิ่งอำนวยความสะดวก ความปลอดภัย สุขอนามัย การบริการที่เป็นมิตร และสำรวจความคิดเห็น ข้อเสนอแนะเพื่อนำไปพัฒนา ปรับปรุง ต่อยอดให้แหล่งท่องเที่ยวในชุมชนของตนตอบโจทย์กับความต้องการของนักท่องเที่ยว

2. ชุมชนควรจัดการให้สมาชิกทุกคนในชุมชนมีส่วนร่วมรับผลประโยชน์จากการจัดการท่องเที่ยว จัดการให้สมาชิกทุกคนในชุมชนสามารถเข้าถึงและได้รับประโยชน์จากทรัพยากรหรือกิจกรรมต่าง ๆ ที่มีอยู่ในชุมชนอย่างเท่าเทียมกัน เพื่อสร้างความเสมอภาค สร้างความรู้สึกเป็นเจ้าของ รักและหวงแหนชุมชนของตนเอง เกิดความสัมพันธ์ที่ดีในชุมชน และมีความยั่งยืนในระยะยาว

3. ชุมชนควรจะต้องมีการจัดการวางแผนสำหรับการจัดการท่องเที่ยว อาจบูรณาการแผนงานร่วมกันกับหน่วยงานภาครัฐ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น หรือ ภาคเอกชน เพื่อกำหนดเป้าหมายและกลยุทธ์ร่วมกัน ส่งผลให้เกิดความเข้มแข็ง มีศักยภาพ เพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันกับการท่องเที่ยวของประเทศอื่นได้

ข้อเสนอแนะการวิจัยครั้งต่อไป

1. วิจัยในด้านการพัฒนาความสามารถในการแข่งขันของชุมชนอำเภอหนองหญ้าปล้อง จังหวัดเพชรบุรี

2. วิจัยความเป็นไปได้ในการนำระบบการจัดการสมัยใหม่มาใช้ในการพัฒนาความสามารถในการแข่งขันของชุมชนอำเภอหนองหญ้าปล้อง จังหวัดเพชรบุรี

บรรณานุกรม

กวินพัฒน์ เลิศพงษ์มณี. (มกราคม-เมษายน 2565). การจัดการท่องเที่ยวโดยชุมชนเพื่อการพัฒนาการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน. *วารสารวิชาการ สถาบันวิทยาการแห่งแปซิฟิก, 8*(1), 19-33

ตรียากานต์ พรมคำ. (2565). *การจัดการการท่องเที่ยวโดยชุมชนภายใต้แนวคิดการจัดการแบบร่วมมือกัน กรณีศึกษา อุทยานแห่งชาติภูหินร่องกล้าและชุมชนบ้านร่องกล้าอำเภอนครไทย จังหวัดพิษณุโลก* [วิทยานิพนธ์ ปริญญาปรัชญาดุษฎีบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์]. มหาวิทยาลัยนเรศวร.

สนิท บุญราศี. (2565). *รูปแบบการจัดการต่อการพัฒนาการท่องเที่ยวเชิงนิเวศอย่างยั่งยืนของชุมชนลำพะยา อำเภอเมืองยะลา จังหวัดยะลาในอนาคต* [วิทยานิพนธ์ ปริญญาปรัชญาดุษฎีบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์]. มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา.

Allen, Louis A. (1958). *Organization and Management*. New York: McGraw-Hill.

Butler, R.W. (1980). *The concept of a tourist area cycle of evolution: Implications for management of resources*. Canadian Geographer/Le Geographer Canadian, 24(1), 5-12.

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

Gibson, J.H., John, M.I. & James H.D. (1982). *Organizations: Behavior structure and Processes*. (4th ed.), Austin, TX: Business Publications

Okazaki, E. (2008). *A Community-Based Tourism Model: Its Conception and Use. Journal of Sustainable Tourism, 16*(5), 511–529.

การจัดการในการพัฒนาสมรรถนะการปฏิบัติราชการของข้าราชการสังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดชุมพร

Managerial Performance Development of Official Attached to Chumphon Province Administration Organization

สุปราณี ยาเลิศ[1] และวรสิทธิ์ เจริญพุฒ[2]

Supranee Yalerd[1] and Vorsit Charernputh[1]

นักศึกษาปริญญาโท หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต[1]

อาจารย์ประจำ หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต[2]

วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์[1,2]

E-mail: supranee.yal@rmutr.ac.th[1], Worasitc@yahoo.com[2]

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์สามประการ (1) เพื่อประเมินการจัดการในการพัฒนาสมรรถนะการปฏิบัติราชการของข้าราชการสังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดชุมพร (2) เพื่ออธิบายความสัมพันธ์ระหว่างการจัดการในการพัฒนาสมรรถนะการปฏิบัติราชการกับปัจจัยที่มีผลต่อการพัฒนาสมรรถนะการปฏิบัติราชการ (3) เพื่อนำเสนอรูปแบบการจัดการในการพัฒนาสมรรถนะการปฏิบัติราชการ การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล กลุ่มตัวอย่าง คือ ข้าราชการสังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดชุมพร รวมทั้งสิ้น 136 คน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์สัมประสิทธิสหสัมพันธ์ และสมการถดถอยเชิงพหุ ผลการวิจัยพบว่า (1) การจัดการในการพัฒนาสมรรถนะการปฏิบัติราชการของข้าราชการสังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดชุมพร พบว่าในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด (2) ความสัมพันธ์ระหว่างการจัดการในการพัฒนาสมรรถนะการปฏิบัติราชการกับปัจจัยที่มีผลต่อการพัฒนาสมรรถนะการปฏิบัติราชการพบว่ามีความสัมพันธ์เชิงบวก (3) ปัจจัยที่มีผลต่อการพัฒนาสมรรถนะการปฏิบัติราชการ สามารถพยากรณ์และนำเสนอรูปแบบการพัฒนาสมรรถนะการปฏิบัติราชการของข้าราชการสังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดชุมพร ได้ร้อยละ 60.7 ส่วนที่เหลือเป็นปัจจัยอื่น ๆ ปัจจัยประกอบด้วย พฤติกรรมการปฏิบัติงาน การวางแผน ด้านทัศนคติต่อการทำงาน

คำสำคัญ: การจัดการ การพัฒนาสมรรถนะการปฏิบัติราชการ ข้าราชการ องค์การบริหารส่วนจังหวัดชุมพร

Abstract

This research had three objectives: (1) to evaluate the management of official performance competency development of government officials under Chumphon Provincial Administrative Organization, (2) to explain the relationship between performance competency

development management and factors affecting performance competency development, and (3) to propose a model for performance competency development management. This research employed quantitative methodology using questionnaires as data collection tools. The sample group consisted of 136 government officials under Chumphon Provincial Administrative Organization. Statistics used for data analysis included percentage, mean, standard deviation, correlation coefficient analysis, and multiple regression analysis. The research findings revealed that: (1) The overall management of performance competency development of government officials under Chumphon Provincial Administrative Organization was at the highest level, (2) There was a positive relationship between performance competency development management and factors affecting performance competency development, (3) Factors affecting performance competency development could predict and present a model for performance competency development of government officials under Chumphon Provincial Administrative Organization at 60.7%, with the remainder attributed to other factors. The factors included work behavior, planning, and work attitude.

Keywords: Management, Official Performance Competency Development, Government Officials, Chumphon Provincial Administrative Organization

บทนำ

คณะกรรมการข้าราชการพลเรือน ได้กำหนดแนวทางการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ โดยมีเป้าหมายของการพัฒนาบุคลากรภาครัฐ พ.ศ.2566 – 2570 เพื่อให้ประชาชนและผู้รับบริการ มีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติราชการ ทุกหน่วยงานภาครัฐ มีการสร้างสภาพแวดล้อมเพื่อสนับสนุนการพัฒนาบุคลากร และการสร้างสมดุลคุณภาพชีวิตที่ดีและบุคลากรภาครัฐ มีการพัฒนาตนเอง และสามารถขับเคลื่อนภารกิจ พัฒนาองค์กรและตอบสนองความต้องการประชาชน และมีประเด็นการพัฒนา ประกอบด้วย การพัฒนาที่ 1 การพัฒนาองค์กรเพื่อเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้และพัฒนา เพื่อให้หน่วยงานของรัฐสามารถสร้างและพัฒนาองค์กรสู่การเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ มีการปรับตัวให้เข้ากับสิ่งแวดล้อม มีการทุ่มเททรัพยากรเพื่อลงทุนให้บุคลากรทุกระดับเกิดการเรียนรู้ ตลอดจนสร้างค่านิยมเกี่ยวกับการสร้างนวัตกรรม และทดลองทำสิ่งใหม่ ๆ จนกลายเป็นวัฒนธรรมขององค์กร การพัฒนาที่ 2 การพัฒนากรอบแนวคิดและทักษะให้มีความพร้อมในการปฏิบัติงานเพื่อขับเคลื่อนภารกิจภาครัฐอย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อให้บุคลากรทุกระดับได้รับการพัฒนากรอบแนวคิดและทักษะให้มีความพร้อมในการปฏิบัติงานที่ท้าทายเพื่อขับเคลื่อนภารกิจภาครัฐอย่างมีประสิทธิภาพ การพัฒนาที่ 3 การพัฒนากรอบความคิดและทักษะด้านดิจิทัลเพื่อขับเคลื่อนการเป็นรัฐบาลดิจิทัล เพื่อให้บุคลากรทุกระดับ

ได้รับการพัฒนาด้านดิจิทัลเพื่อขับเคลื่อนภารกิจ พัฒนาองค์กรสู่การเป็นรัฐบาลดิจิทัลและตอบสนองความต้องการของประชาชน

แนวทางการพัฒนามนุษย์ของสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือนหรือสำนักงาน ก.พ. (2565) มีเจตนารมณ์สำคัญที่จะเปลี่ยนแปลงมุมมองต่อระบบบริหารราชการจากเดิมที่เน้นพัฒนาข้าราชการให้มีความเชี่ยวชาญเฉพาะด้านมาเป็นข้าราชการที่เป็นผู้รอบรู้ รู้ลึกและเป็นแรงผลักดันความสำคัญขององค์การ รวมทั้งให้ปฏิบัติงาน โดยมุ่งเน้นที่ประชาชนและผลสัมฤทธิ์ของงาน ซึ่งข้าราชการต้องปรับเปลี่ยนบทบาท วิธีคิด วิธีปฏิบัติงาน นอกจากนี้ยังส่งเสริมสนับสนุนและผลักดันให้ส่วนราชการเห็นความสำคัญของการพัฒนาข้าราชการตามกรอบยุทธศาสตร์การพัฒนาข้าราชการพลเรือน ที่มุ่งเน้นพัฒนาข้าราชการโดยยึดหลักสมรรถนะ (Competency) และพัฒนาขีดความสามารถ เพื่อให้เป็นผู้ปฏิบัติงานที่ทรงความรู้ สามารถปฏิบัติงานภายใต้การบริหารกิจการ บ้านเมืองที่ดี ก้าวทันการเปลี่ยนแปลง สามารถพัฒนางานในหน้าที่อย่างต่อเนื่อง โดยการพัฒนาเน้นการเรียนรู้จากประสบการณ์จริง ในส่วนของสมรรถนะนั้น สำนักงาน ก.พ. ได้ให้ความหมายไว้ว่า สมรรถนะ หมายถึง คุณลักษณะเชิงพฤติกรรมที่เป็นผลมาจากความรู้ ทักษะ ความสามารถและคุณลักษณะอื่น ๆ ที่ทำให้บุคคลสามารถสร้างผลงานได้โดดเด่นกว่าเพื่อนร่วมงานอื่น ๆ ในองค์การ กล่าวคือ การที่บุคคลจะแสดงสมรรถนะใดสมรรถนะหนึ่งได้ มักจะต้องมีองค์ประกอบของทั้งความรู้ ทักษะ ความสามารถและคุณลักษณะอื่น ๆ ทั้งนี้

ได้กำหนดสมรรถนะเป็นสมรรถนะหลัก หมายถึง คุณลักษณะเชิงพฤติกรรมที่กำหนดเป็นคุณลักษณะร่วมสมรรถนะหลักในราชการพลเรือน ประกอบด้วย 1. การมุ่งผลสัมฤทธิ์ 2. บริการที่ดี 3. การสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ 4. การยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรมและจริยธรรม 5. การทำงานเป็นทีม

สำหรับองค์การบริหารส่วนจังหวัดชุมพร (2546) ถือเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีขนาดใหญ่ที่สุดของประเทศไทยมีจังหวัดละหนึ่งแห่ง ยกเว้นกรุงเทพมหานครซึ่งเป็นการปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบพิเศษ องค์การบริหารส่วนจังหวัด มีฐานะเป็นนิติบุคคลและมีพื้นที่รับผิดชอบทั่วทั้งหวัด โดยทับซ้อนกับพื้นที่ของหน่วยการบริหารราชการส่วนท้องถิ่น อื่น คือ เทศบาล สุขาภิบาล และองค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดนั้น ความเป็นนิติบุคคลก่อให้เกิดความสามารถในการทำนิติกรรม ความเป็นหน่วยการบริหารราชการส่วนท้องถิ่นก่อให้เกิดอำนาจ หน้าที่ และขอบเขตพื้นที่ในการใช้อำนาจหน้าที่นั้นและองค์การบริหารส่วนจังหวัดยังถูกจัดตั้งขึ้นเพื่อบริการสาธารณประโยชน์ในเขตจังหวัด ตลอดทั้งช่วยเหลือพัฒนางานของเทศบาลและองค์การบริหารส่วนตำบลรวมทั้งการประสานแผนพัฒนาท้องถิ่นเพื่อไม่ให้งานซ้ำซ้อน

ผู้วิจัยซึ่งเป็นบุคลากรในส่วนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จึงได้ตระหนักถึงความสำคัญของสมรรถนะหลัก ที่จะช่วยให้เกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานมากยิ่งขึ้น ทั้งนี้เนื่องจากมาตรฐานกำหนดตำแหน่งได้กำหนดให้ข้าราชการส่วนท้องถิ่นทุกคน ทุกตำแหน่งจำเป็นต้องมีสมรรถนะหลัก ซึ่งประกอบด้วย 5 ประการ คือ การมุ่งผลสัมฤทธิ์ การยึดมั่นในความถูกต้องและจริยธรรม ความเข้าใจในองค์กร การบริการเป็นเลิศและการทำงานเป็นทีม ซึ่งจะนำไปสู่การปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อประเมินการจัดการในการพัฒนาสมรรถนะการปฏิบัติราชการของข้าราชการสังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดชุมพร

2. เพื่ออธิบายความสัมพันธ์ระหว่างการจัดการในการพัฒนาสมรรถนะการปฏิบัติราชการกับปัจจัยที่มีผลต่อการพัฒนาสมรรถนะการปฏิบัติราชการ

3. เพื่อนำเสนอรูปแบบการจัดการในการพัฒนาสมรรถนะการปฏิบัติราชการ

การทบทวนวรรณกรรม

การวิจัยเรื่องการจัดการในการพัฒนาสมรรถนะการปฏิบัติราชการของข้าราชการสังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดชุมพร ผู้วิจัยทำการทบทวนวรรณกรรม โดยเริ่มจาก การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ แนวคิดและทฤษฎี การพัฒนาสมรรถนะ แนวคิดและทฤษฎี การจัดการ ผลลัพธ์การพัฒนาสมรรถนะ แนวทางการพัฒนา ทรัพยากรมนุษย์ ข้อมูลพื้นที่องค์การบริหารส่วนจังหวัดชุมพร งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดด้านการพัฒนาสมรรถนะ ปรากฏการในหนังสือชื่อ Core Competence of Corporation ว่าการที่สามารถช่วยสร้างระบบที่เหมาะสมกับเทคโนโลยีและความชำนาญในการผลิตขององค์กร ซึ่งจะเป็นข้อได้เปรียบที่คู่แข่งไม่สามารถลอกเลียนแบบได้ เปรียบเทียบว่า บริษัทว่าเปรียบเสมือน ต้นไม้ โดยสมรรถนะหลักขององค์กรเป็นดั่งรากไม้ที่หาอาหารมาหล่อเลี้ยงและรักษาเสถียรภาพของต้นไม้ทั้งต้น (Prahalad and Hamel, 1990)

แนวคิดด้านการจัดการ หนึ่งในทฤษฎีน่าสนใจที่ผู้วิจัย นำเสนอก็คือ POLC ทฤษฎีการจัดการสมัยใหม่ยุคเริ่มต้นที่ทำให้การทำงานมีระบบระเบียบ ตลอดจนมีประสิทธิภาพ และยังคงนิยมใช้มาถึงปัจจุบัน ผู้ที่ให้กำเนิดทฤษฎีนี้ก็คือ Louis A. Allen ที่ปรึกษาด้านการจัดการชาวอเมริกัน ที่เขาเขียนหนังสือ Management and Organization ขึ้นในปี ค.ศ.1958 โดย POLC ถือว่าเป็นทฤษฎีการจัดการสมัยใหม่ในยุคเริ่มแรกที่ยังคงนิยมใช้มาจนถึงปัจจุบัน POLC คือทฤษฎีการจัดการสมัยใหม่ POLC ประกอบด้วย

P – Planning / การวางแผน คือ การกำหนดกิจกรรมตลอดจนภารกิจต่าง ๆ ที่ต้องปฏิบัติเอาไว้ในแต่ละช่วงเวลา เพื่อให้เป็นแนวทางตลอดจนทิศทางในการปฏิบัติงาน การวางแผนควรต้องมีการกำหนดวัตถุประสงค์และขั้นตอนที่จะทำให้บรรลุผลตามที่ต้องการ

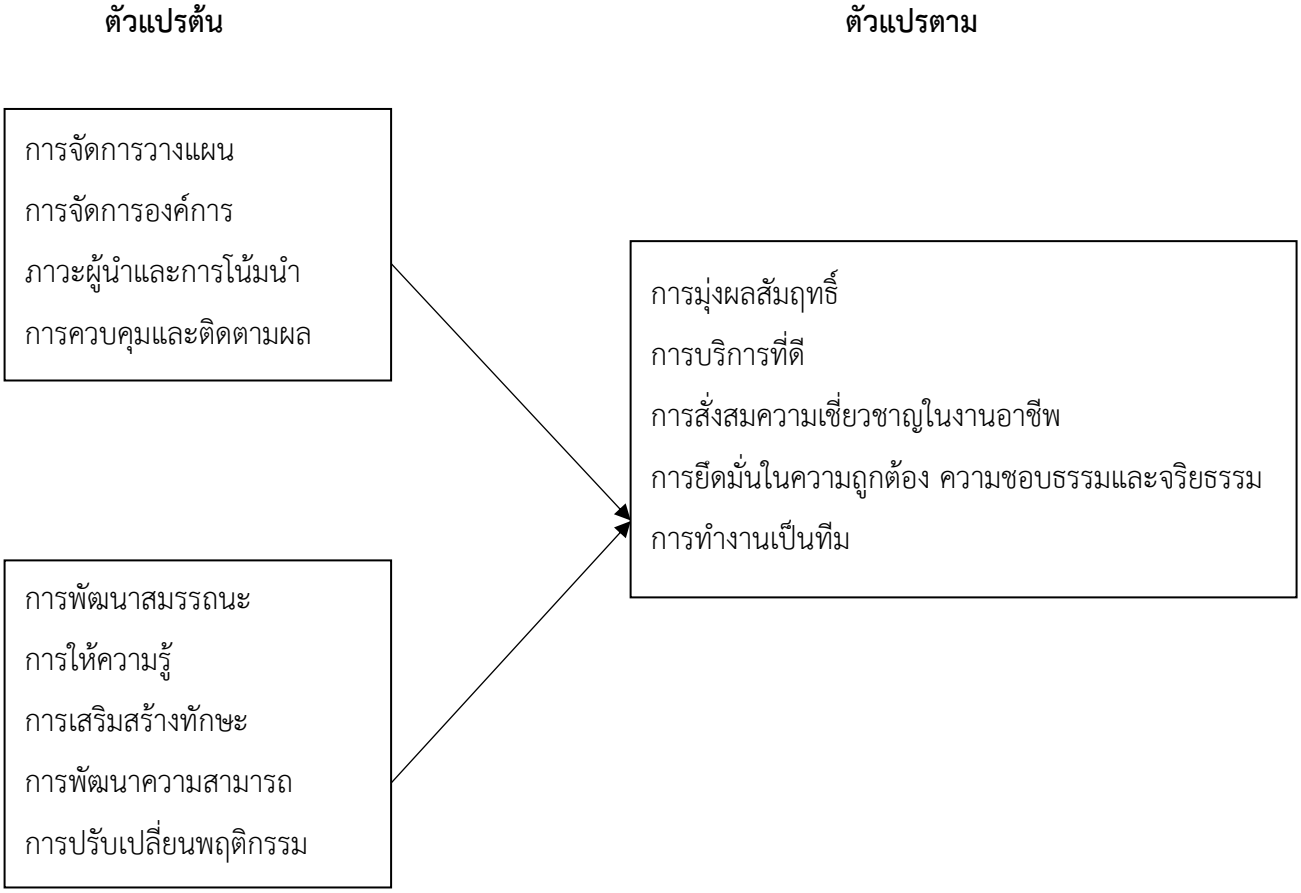
O – Organizing / การจัดการองค์กร คือ การกำหนดโครงสร้างตำแหน่ง กำหนดบทบาท หน้าที่ตลอดจนการทำงานของทุกภาคส่วนให้สอดคล้อง ราบรื่น และไม่ทับซ้อนกัน การจัดการองค์กรยังรวมไปถึงการจัดระเบียบในการทำงานที่จะทำให้การทำงานไม่สะดุด จัดสรรคนให้เหมาะสมกับงาน จัดการงานให้เป็นระบบระเบียบ เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงานมากที่สุด

L – Leading / ภาวะการเป็นผู้นำ คือ ภาวะในการควบคุมการทำงานให้สำเร็จลุล่วง โดยต้องสามารถสร้างแรงจูงใจให้ทุกคนอยากร่วมทำงานได้ ต้องบริหารงานบุคคลได้ดี ต้องเข้าใจการทำงานของตนเองและ

ผู้ใต้บังคับบัญชา รวมถึงมีทักษะในการแก้ไขปัญหาได้ดี และมีการตัดสินใจที่รอบคอบ ฉับไว ดีเยี่ยม สามารถที่จะนำพาทุกคนบรรลุเป้าหมายไปสู่ความสำเร็จได้

C – Controlling / การควบคุม คือ การดูแลบุคลากรตลอดจนการทำงานต่าง ๆ ให้เป็นไปตามแผนงานที่วางไว้ ตลอดจนการติดตามประเมินผลว่าการปฏิบัติงานนั้นเป็นไปตามที่วางไว้หรือไม่ บรรลุวัตถุประสงค์หรือเปล่า มีความสำเร็จมากน้อยเพียงไร การควบคุมนั้นยังหมายถึงการจัดการกับปัญหาอย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อให้เกิดผลกระทบกับการทำงานน้อยที่สุดอีกด้วย (Louis A. Allen, 1958)

กรอบแนวคิดการวิจัย



รูปที่ 1 กรอบแนวคิด

ระเบียบวิธีวิจัย

การศึกษาครั้งนี้ ศึกษาเฉพาะหน่วยงานในสังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดชุมพร ถนนปรมินทรมรรคา ตำบลท่าตะเภา อำเภอเมืองชุมพร จังหวัดชุมพร จำนวน 11 กอง สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์สัมประสิทธิสหสัมพันธ์และสมการถดถอยเชิงพหุ

ผลการวิจัย

การจัดการในการพัฒนาสมรรถนะการปฏิบัติราชการของข้าราชการสังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดชุมพรในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.33 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านโดยเรียงลำดับความคิดเห็นจากระดับค่าเฉลี่ยมากที่สุด ลงไปหาน้อยสุดตามเกณฑ์การประเมิน พบว่า ด้านการสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.57 รองลงมา คือ ด้านการบริการที่ดี อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.44 รองลงมา คือ ด้านการทำงานเป็นทีม อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.27 รองลงมา คือ ด้านการยึดมั่นในความถูกต้องความชอบธรรมและจริยธรรม อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.23 และที่น้อยที่สุด คือ ด้านการมุ่งสัมฤทธิ์ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.18 ตามลำดับ

ปัจจัยที่มีผลต่อการจัดการในการพัฒนาสมรรถนะการปฏิบัติราชการของข้าราชการสังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดชุมพร ด้านการจัดการในภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยรวม 3.96 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านโดยเรียงลำดับความคิดเห็นจากระดับค่าเฉลี่ยมากที่สุดลงไปหาน้อยสุดตามเกณฑ์การประเมิน พบว่า ด้านการวางแผนอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.01 รองลงมา คือ ด้านภาวะผู้นำและการนำ และด้านการควบคุมและติดตามการปฏิบัติงาน ซึ่งมีระดับเท่ากัน คือ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.96 และที่น้อยที่สุด คือ ด้านการจัดองค์กร อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.94 ตามลำดับ

ปัจจัยที่มีผลต่อการจัดการในการพัฒนาสมรรถนะการปฏิบัติราชการของข้าราชการสังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดชุมพร ด้านการพัฒนาพฤติกรรมในภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยรวม 4.16 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านโดยเรียงลำดับความคิดเห็นจากระดับค่าเฉลี่ยมากที่สุดลงไปหาน้อยสุด ตามเกณฑ์การประเมินพบว่า ด้านทัศนคติต่อการทำงาน อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.22 รองลงมา คือ ด้านความรู้ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.17 รองลงมา คือ ด้านการพัฒนาพฤติกรรมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.15 และที่น้อยที่สุด คือ ด้านการพัฒนาทักษะอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.10 ตามลำดับ

การทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 การจัดการในการพัฒนาสมรรถนะการปฏิบัติราชการกับปัจจัยที่มีผลต่อการพัฒนาสมรรถนะการปฏิบัติราชการของข้าราชการสังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดชุมพรอยู่ในระดับปานกลาง

ผลการทดสอบสมมติฐานข้อที่ 1 การจัดการในการพัฒนาสมรรถนะการปฏิบัติราชการของข้าราชการสังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดชุมพร ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.34 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านโดยเรียงลำดับความคิดเห็นจากระดับค่าเฉลี่ยมากที่สุดลงไปหาน้อยสุดตามเกณฑ์การประเมิน พบว่า ด้านการยึดมั่นในความถูกต้องความชอบธรรมและจริยธรรม อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.57 รองลงมาคือ ด้านการบริการที่ดี อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.44 รองลงมา คือ ด้านการทำงานเป็นทีม อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.27 รองลงมา คือ ด้านการสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.23 และที่น้อยที่สุด คือ ด้านการมุ่งสัมฤทธิ์ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.17 ตามลำดับ จึงปฏิเสธสมมติฐาน

ศูนย์และยอมรับสมมติฐานแย้งว่า การจัดการในการพัฒนาสมรรถนะการปฏิบัติราชการของข้าราชการสังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดชุมพรอยู่ในระดับมาก

สมมติฐานที่ 2 ความสัมพันธ์ระหว่างการจัดการในการพัฒนาสมรรถนะการปฏิบัติราชการกับปัจจัยที่มีผลต่อการพัฒนาสมรรถนะการปฏิบัติราชการไม่เป็นเชิงบวก

ผลการทดสอบสมมติฐานข้อที่ 2 จากผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างการจัดการในการพัฒนาสมรรถนะการปฏิบัติราชการกับปัจจัยที่มีผลต่อการพัฒนาสมรรถนะการปฏิบัติราชการของข้าราชการสังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดชุมพร พบว่า มีความสัมพันธ์เชิงบวก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 จึงปฏิเสธสมมติฐานศูนย์และยอมรับสมมติฐานแย้งว่าความสัมพันธ์ระหว่างสมรรถนะการปฏิบัติราชการของข้าราชการสังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดชุมพรกับปัจจัยที่มีผลต่อการจัดการในการพัฒนาสมรรถนะการปฏิบัติราชการมีความสัมพันธ์เชิงบวก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

สมมติฐานที่ 3 ปัจจัยที่มีผลต่อการพัฒนาสมรรถนะการปฏิบัติราชการ สามารถพยากรณ์และนำเสนอรูปแบบการพัฒนาสมรรถนะการปฏิบัติราชการของข้าราชการสังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดชุมพร

ผลการทดสอบพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการพัฒนาสมรรถนะการปฏิบัติราชการ สามารถพยากรณ์และนำเสนอรูปแบบการพัฒนาสมรรถนะการปฏิบัติราชการของข้าราชการสังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดชุมพรได้ร้อยละ 60.7 ส่วนที่เหลือเป็นปัจจัยอื่น ๆ ปัจจัยประกอบด้วย พฤติกรรมการปฏิบัติงาน การวางแผนด้านทัศนคติต่อการทำงาน

อภิปรายผล

การจัดการในการพัฒนาสมรรถนะการปฏิบัติราชการของข้าราชการสังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดชุมพร ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.47 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านโดยเรียงลำดับความคิดเห็นจากระดับค่าเฉลี่ยมากที่สุด ลงไปหาน้อยสุดตามเกณฑ์การประเมิน พบว่า ด้านการสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.57 รองลงมา คือ ด้านการบริการที่ดี อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.44 รองลงมา คือ ด้านการทำงานเป็นทีม อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.27 รองลงมา คือ ด้านการยึดมั่นในความถูกต้องความชอบธรรมและจริยธรรม อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.23 และที่น้อยที่สุด คือ ด้านการมุ่งสัมฤทธิ์ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.18 ตามลำดับสอดคล้องกับงานของกฤติกา ระย้าแก้ว (กฤติกา ระย้าแก้ว,2566) ที่มีผลการวิจัย พบว่า การพัฒนาสมรรถนะในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนของสถาบันบัณฑิตพัฒนศิลป์ มีการนำสมรรถนะหลักของสำนักงาน ก.พ. 5 ด้าน มาเป็นต้นแบบในการพัฒนาสมรรถนะ ในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนของสถาบันบัณฑิตพัฒนศิลป์ ประกอบด้วย 1) การมุ่งผลสัมฤทธิ์ 2) การบริการที่ดี 3) การสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ 4) การยึดมั่นในความถูกต้องและความชอบธรรม 5) การทำงานเป็นทีม ข้อเสนอแนะในการวิจัย ได้แก่ หน่วยงานควรจัดให้มีสวัสดิการให้แก่เจ้าหน้าที่หรือบุคลากรผู้ปฏิบัติงาน เพื่อเสริมสร้างสมรรถนะในการปฏิบัติงานในองค์กร ได้อย่างมี

ประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น อีกทั้งจะเป็นการเสริมสร้างแรงจูงใจในการทำงานให้แก่เจ้าหน้าที่ หรือบุคลากรผู้ปฏิบัติงานให้มีกำลังใจเพื่อสร้างสรรค์ผลงานให้แก่องค์กร

ปัจจัยที่มีผลต่อการจัดการในการพัฒนาสมรรถนะการปฏิบัติราชการของข้าราชการสังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดชุมพร ด้านการบริหารจัดการ ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยรวม 3.96 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านโดยเรียงลำดับความคิดเห็นจากระดับค่าเฉลี่ยมากที่สุดลงไปหาน้อยสุด ตามเกณฑ์การประเมิน พบว่า ด้านการวางแผน อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.01 รองลงมา คือ ด้านภาวะผู้นำและการนำ และด้านการควบคุมและติดตามการปฏิบัติงาน ซึ่งมีระดับเท่ากัน คือ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.96 และที่น้อยที่สุด คือ ด้านการจัดองค์กร อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.94 ตามลำดับ สอดคล้องกับ รัชนิดา รักกาญจนันท์ (รัชนิดา รักกาญจนันท์,2560) ที่มีผลวิจัยเชิงปริมาณพบว่า 1) สมรรถนะหลักที่คาดหวังของข้าราชการสายงานวิชาการศึกษากระทรวงศึกษาธิการอยู่ในระดับมากที่สุด 2) สมรรถนะหลักเป็นจริงของข้าราชการสายงานวิชาการศึกษา กระทรวงศึกษาธิการอยู่ในระดับมาก 3) สมรรถนะหลักที่คาดหวังและสมรรถนะหลักที่เป็นจริงของข้าราชการสายงานวิชาการศึกษา กระทรวงศึกษาธิการในแต่ละละดับตำแหน่งไม่มีความแตกต่างกัน 4) ค่าเฉลี่ยของสมรรถนะหลักที่เป็นจริงของข้าราชการ สายงานวิชาการศึกษาแตกต่างจากค่าเฉลี่ยของสมรรถนะหลักที่คาดหวังอย่างมีนัยยะสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 5) ช่องว่างสมรรถนะหลักของข้าราชการสายงานวิชาการศึกษา (Core Competency Gap) ที่มีค่าเฉลี่ยต่างกันมากที่สุดคือ ด้านการสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ รองลงมาคือ ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ 6) วิธีการพัฒนาบุคลากรที่ข้าราชการสายงานวิชาการศึกษามีความเห็นว่าเหมาะสมมากที่สุดคือ การอบรม รองลงมาคือ การเรียนหลักสูตรระยะสั้น การศึกษาวิจัยเชิงคุณภาพ ใช้การสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง (Semi-structured Interview) กับกลุ่มตัวอย่างข้าราชการที่มีบทบาทหน้าที่เกี่ยวข้องการบริหารเชิงนโยบายด้านทรัพยากรมนุษย์ใน 5 หน่วยงานหลักของกระทรวงศึกษาธิการ จำนวน 4 คน ผลการวิจัยเชิงคุณภาพ พบว่า ข้าราชการสายงานวิชาการศึกษา กระทรวงศึกษาธิการมีระดับสมรรถนะหลักที่เป็นจริงอยู่ในเกณฑ์ดี เหมาะสมกับการปฏิบัติงาน และระบบสมรรถนะมีประโยชน์อย่างมากต่อพัฒนาบุคลากรที่เหมาะสมสอดคล้องกับการปฏิบัติงานและตัวบุคลากรเอง

ปัจจัยที่มีผลต่อการจัดการในการพัฒนาสมรรถนะการปฏิบัติราชการของข้าราชการสังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดชุมพร ด้านการพัฒนาพฤติกรรม ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยรวม 4.16 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านโดยเรียงลำดับความคิดเห็นจากระดับค่าเฉลี่ยมากที่สุดลงไปหาน้อยสุด ตามเกณฑ์การประเมินพบว่า ด้านทัศนคติต่อการทำงาน อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.22 รองลงมา คือ ด้านความรู้ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.17 รองลงมา คือ ด้านการพัฒนาพฤติกรรม อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.15 และที่น้อยที่สุด คือ ด้านการพัฒนาทักษะ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.10 ตามลำดับ สอดคล้องกับวรรณภา ชมกรด (2563) ที่มีผลวิจัยพบว่า 1) การพัฒนาสมรรถนะในการปฏิบัติงานมี 4 รูปแบบ คือ ฝึกอบรม เรียนรู้ด้วยตนเอง มีพี่เลี้ยง และเรียนรู้จากการปฏิบัติจริงซึ่งในแต่ละรูปแบบมีวิธีการและกระบวนการพัฒนาสมรรถนะแตกต่างกันไป แต่มีการค้นหาความจำเป็น/ประเมินสมรรถนะที่ต้องพัฒนา มีระบบสนับสนุนและประเมินผลการเรียนรู้ 2) อุปสรรคปัญหาในกระบวนการพัฒนาสมรรถนะ เช่น งบประมาณ การคัดเลือกคน ภาระงาน ระยะเวลา วิทยากร ผู้สอน

งานและสื่อ/อุปกรณ์ไม่เหมาะสม เนื้อหาวิชาไม่ตรงกับวัตถุประสงค์และไม่ครอบคลุม ขาดเป้าหมาย/แรงจูงใจ/ความมุ่งมั่นในการเรียนรู้ 3) วิธีการแก้ไขอุปสรรคปัญหา เช่น บูรณาการงบประมาณ/คน/สถานที่ในการเรียนรู้ คัดเลือกคนที่เกี่ยวข้องและมีความพร้อมปรับเวลาและเนื้อหาวิชาให้เหมาะสม ส่งเสริมให้ผู้บังคับบัญชามีบทบาทมากขึ้น กำหนดตัวชี้วัดการนำความรู้ไปปรับใช้สรรหาวิทยากรที่เก่ง/น่าสนใจ พัฒนาทักษะผู้สอนงาน 4) แนวทางพัฒนารูปแบบ วิธีการ และกระบวนการพัฒนาสมรรถนะในการปฏิบัติงาน เช่น การรู้จักเลือก/ปรับใช้และผสมผสานรูปแบบ วิธีการ กระบวนการพัฒนาสมรรถนะที่หลากหลายและเหมาะกับผู้เรียนรู้แต่ละคน การปรับเนื้อหาวิชาของหลักสูตรให้ ทันสมัยสอดคล้องกับภารกิจงานที่เปลี่ยนแปลงไปและส่งเสริมการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้เป็นต้น

ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

1. จากผลการวิจัย การจัดการในการพัฒนาสมรรถนะการปฏิบัติราชการของข้าราชการสังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดชุมพร ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.34 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน โดยเรียงลำดับความคิดเห็นจากระดับค่าเฉลี่ยมากที่สุดลงไปหาน้อยสุดตามเกณฑ์การประเมิน พบว่า ด้านการยึดมั่นในความถูกต้องความชอบธรรมและจริยธรรม อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.57 รองลงมาคือ ด้านการบริการที่ดี อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.44 รองลงมา คือ ด้านการทำงานเป็นทีม อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.27 รองลงมา คือ ด้านการสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.23 และที่น้อยที่สุด คือ ด้านการมุ่งสัมฤทธิ์ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.17 จึงเห็นควรให้มีการพัฒนาการเสริมสร้างด้านการมุ่งสัมฤทธิ์

2. ปัจจัยที่มีผลต่อการจัดการในการพัฒนาสมรรถนะการปฏิบัติราชการของข้าราชการสังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดชุมพร ด้านการบริหารจัดการ ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยรวม 3.96 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านโดยเรียงลำดับความคิดเห็นจากระดับค่าเฉลี่ยมากที่สุดลงไปหาน้อยสุด ตามเกณฑ์การประเมิน พบว่า ด้านการวางแผน อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.01 รองลงมา คือ ด้านภาวะผู้นำและการนำ และด้านการควบคุมและติดตามการปฏิบัติงาน ซึ่งมีระดับเท่ากัน คือ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.96 และที่น้อยที่สุด คือ ด้านการจัดองค์กร อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.94 ตามลำดับ ควรมีการพัฒนาการจัดโครงสร้างการทำงานให้มีระบบ แบบแผนที่ชัดเจน และมีระบบการทำงานที่ดี เพื่อพัฒนาองค์กร

3. ด้านปัจจัยที่มีผลต่อการจัดการในการพัฒนาสมรรถนะการปฏิบัติราชการของข้าราชการสังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดชุมพร ด้านการพัฒนาพฤติกรรมในภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยรวม 4.16 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านโดยเรียงลำดับความคิดเห็นจากระดับค่าเฉลี่ยมากที่สุดลงไปหาน้อยสุด ตามเกณฑ์การประเมินพบว่า ด้านทัศนคติต่อการทำงาน อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.22 รองลงมา คือ ด้านความรู้ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.17 รองลงมา คือ ด้านการพัฒนาพฤติกรรมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.15 และที่น้อยที่สุด คือ ด้านการพัฒนาทักษะอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.10 ตามลำดับ องค์การบริหารส่วนจังหวัดชุมพร ควรพัฒนาทักษะความเชี่ยวชาญในวิชาชีพและการปฏิบัติราชการ

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1. การพัฒนาสมรรถนะการปฏิบัติราชการของข้าราชการเป็นปัจจัยสำคัญในการปฏิบัติงานองค์การบริหารส่วนจังหวัดชุมพร ควรให้ความสำคัญในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์

2. องค์การบริหารส่วนจังหวัดชุมพร ต้องมีนโยบายที่ชัดเจนในการสนับสนุนการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ด้วยการฝึกอบรมและศึกษาต่อในระดับสูง

3. องค์การบริหารส่วนจังหวัดชุมพร ต้องมีนโยบายที่ชัดเจนในการสนับสนุนการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ในด้านสวัสดิการ

ข้อเสนอแนะการวิจัยครั้งต่อไป

1. วิจัยในด้านความเหมาะสมของค่าตอบแทนและสวัสดิการของข้าราชการทุกหน่วยงาน

2. วิจัยความเป็นไปได้ในการนำงบประมาณสนับสนุนการฝึกอบรมและศึกษาต่อ

3. วิจัยความเป็นไปได้ในการนำระบบการบริหารจัดการกิจการบ้านเมืองที่ดีมาปฏิบัติอย่างมีประสิทธิผล

บรรณานุกรม

กฤติกา ระย้าแก้ว.(2566).*การพัฒนาสมรรถนะในการปฏิบัติงานของบุคคลากรสายสนับสนุน ในสังกัด สถาบันบัณฑิตพัฒนศิลป์* [การค้นคว้าอิสระปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิตมหาวิทยาลัยรามคำแหง ไม่ได้ตีพิมพ์]. มหาวิทยาลัยรามคำแหง

รัชนิดา รักกาญจนันท์. (2560). *การพัฒนาบุคลากรตามกรอบสมรรถนะของข้าราชการ สายงานวิชาการศึกษา กระทรวงศึกษาธิการ* [วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์]. มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

วรรณภา ชมกรด.(2563). *การพัฒนาสมรรถนะในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมพัฒนาชุมชน กรณีศึกษาสำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดปทุมธานี* [การค้นคว้าอิสสระปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์]. มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน.(2565). *แนวทางการพัฒนาบุคลากรภาครัฐ พ.ศ.2566-2570*. https://www.ocsc.go.th/civil-servant-development/civil-servant-development-plan/

องค์การบริหารส่วนจังหวัดชุมพร. (2546, 13 สิงหาคม). *อำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดชุมพร*. https://www.chppao.go.th/content/cate/10

Allen, L. A. (1958). *Management and Organization*. New York: McGraw-Hill Book. Company Inc.

Prahalad, C. K. & Hamel, G. (1990). *The Core Competence of the Corporation*. Harvard Business Review.

การจัดการกลุ่มออมทรัพย์เพื่อการผลิต อำเภอกุยบุรี จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

Management of Saving Group for Production Credit Kuiburi District, Prachuabkirikhan Province

กมลวรรณ แก้วกล่อม[1] และวรสิทธิ์ เจริญพุฒ[2]

Kamonwan Kaewklom[1] and Worasit Charernputh[2]

นักศึกษา หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต[1]

อาจารย์ประจำ หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต[2]

วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์[1,2]

E-mail: kamonwan.kae@rmutr.ac.th[1], Worasitc@yahoo.com[2]

บทคัดย่อ

งานวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ ดังนี้ (1) เพื่อประเมินการจัดการกลุ่มออมทรัพย์เพื่อการผลิต อำเภอกุยบุรี จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ (2) เพื่ออธิบายความสัมพันธ์ระหว่างการจัดการกลุ่มออมทรัพย์เพื่อการผลิต อำเภอกุยบุรี จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ไปได้อย่างมีกับปัจจัยที่มีผลต่อการจัดการกลุ่มออมทรัพย์เพื่อการผลิต (3) เพื่อนำเสนอแนวทาง การจัดการกลุ่มออมทรัพย์เพื่อการผลิต อำเภอกุยบุรี จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ดำเนินการวิจัยโดยการเก็บข้อมูลจากสมาชิกกลุ่มออมทรัพย์เพื่อการผลิต ในพื้นที่อำเภอกุยบุรี จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ จำนวน 322 คน โดยวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าสหสัมพันธ์เพียร์สันและสมการถดถอยเชิงพหุ ผลการวิจัยประกอบด้วย (1) ด้านการจัดการกลุ่มออมทรัพย์เพื่อการผลิต อำเภอกุยบุรี จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด (2) ด้านความสัมพันธ์ระหว่างการจัดการกลุ่มออมทรัพย์เพื่อการผลิต อำเภอกุยบุรี จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ไปได้อย่างมีกับปัจจัยที่มีผลต่อการจัดการกลุ่มออมทรัพย์เพื่อการผลิต พบว่าเป็นเชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญและ (3) ด้านแนวทาง การจัดการกลุ่มออมทรัพย์เพื่อการผลิต อำเภอกุยบุรี จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ พบว่าปัจจัยที่มีผลต่อการจัดการกลุ่มออมทรัพย์เพื่อการผลิต สามารถพยากรณ์และนำเสนอแนวทางการจัดการกลุ่มออมทรัพย์เพื่อการผลิตได้ร้อยละ 59.0 ตัวแปรที่มีอำนาจพยากรณ์สูงสุดได้แก่การจัดองค์การ การมีส่วนร่วมดำเนินการ และการวางแผน

คำสำคัญ: การจัดการ กลุ่มออมทรัพย์เพื่อการผลิต ประสิทธิผล

Abstract

The objectives of this research were to (1) verified management of Saving Group for Production Credit Kuiburi Prachuabkirikhan Province. (2) explain correlation between verified management of Saving Group for Production Credit with factors affecting management of

Saving Group. (3) forecast and present approach 0f management of Saving Group for Production Credit Kuiburi Prachuabkirikhan Province. This was quantitative approached 322 member of Saving Group for Production Credit Kuiburi Prachuabkirikhan Province were sample. Questionaries was data collection tools. Analytical Statistics were percentages mean standard deviation Pearson coefficient and Multiple regression.Findings were as follows: (1) management of Saving Group for Production Credit Kuiburi Prachuabkirikhan Province was highest level. (2) correlation between verified management of Saving Group for Production Credit with factors affecting management of Saving Group. was statistical positive at .01. and (3). factors affecting management of saving group could forecast and present approach 0f management of Saving Group for Production Credit Kuiburi Prachuabkirikhan Province at 59.0 percent ,significant variable were organizing planning and participation in operation.

Keywords: Management, saving group for production, effectiveness

บทนำ

กลุ่มออมทรัพย์เพื่อการผลิต มีแนวคิดที่จะทำการรวมคนในหมู่บ้านให้ช่วยเหลือซึ่งกันและกัน โดยรวมคนที่มีฐานะแตกต่างกันให้ช่วยเหลือกัน อันจะเป็นการยกฐานะคนยากจน เพื่อ การแก้ไขปัญหาการขาดแคลนเงินทุน โดยรวมกลุ่มกันออมเงินแล้วกู้ไปทำทุนโดยมีข้อแม้ว่าจะต้องนำเงินทุนไปดำเนินการด้วยความขยันประหยัดและถูกต้อง เพื่อให้ได้ทุนคืนและมีกำไรเป็นรายได้เพื่อเป็น การลดต้นทุนในการครองชีพ โดยการจัดตั้งศูนย์สาธิตการตลาด เป็นการรวมกันซื้อ-ขาย สามารถลดต้นทุนในการซื้อสินค้าอุปโภค-บริโภคและปัจจัยการผลิต กลุ่มออมทรัพย์เพื่อการผลิต เมื่อดำเนินการระดมเงินออมมาได้ระยะหนึ่งจนสมาชิกมีความเข้าใจในการดำเนินงานกลุ่มแล้ว กลุ่มสามารถนำเงินทุนที่มีอยู่มาดำเนินกิจกรรมเพื่อ ช่วยเหลือหรือแก้ไขปัญหาของสมาชิกและชุมชน โดยดำเนินกิจกรรมใน 3 ด้าน ได้แก่ 1.ด้านการพัฒนาอาชีพ 2. ด้านการพัฒนาระบบการจัดการทางธุรกิจ 3. ด้านการสงเคราะห์และสวัสดิการ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อ ส่งเสริมให้มีการประหยัดและออมเงินในรูปเงินสัจจะและฝึกให้บริหารเงินทุนสนับสนุนการประกอบอาชีพและสวัสดิการของสมาชิกเพื่อ ให้มีประสบการณ์ในการบริหาร และจัดทำเงินทุนด้วยตนเองและส่งเสริมให้มีความสามัคคีการทำงานร่วมกัน และการช่วยเหลือซึ่งกันและกันเพื่อให้มีประสบการณ์ในการบริหาร และจัดการเงินทุนของตนเอง เงินทุนของกลุ่ม ซึ่งกลุ่มออมทรัพย์เพื่อการผลิต อำเภอกุยบุรี จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ เป็นกลุ่มออมทรัพย์ที่จัดตั้งขึ้นมาเพื่อตอบสนองวัตถุประสงค์ ตามที่กล่าวเพื่อให้การจัดการกลุ่มออมทรัพย์เพื่อการผลิตอำเภอกุยบุรี จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ สามารถดำเนินการไปได้อย่างมีประสิทธิผล

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อประเมินการจัดการกลุ่มออมทรัพย์เพื่อการผลิต อำเภอกุยบุรี จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

2. เพื่ออธิบายความสัมพันธ์ระหว่างการจัดการกลุ่มออมทรัพย์เพื่อการผลิต อำเภอกุยบุรี จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ กับปัจจัยที่มีผลต่อการจัดการ

3. เพื่อนำเสนอแนวทางการจัดการกลุ่มออมทรัพย์เพื่อการผลิต อำเภอกุยบุรี จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

สมมติฐานการวิจัย

1. การจัดการกลุ่มออมทรัพย์เพื่อการผลิต อำเภอกุยบุรี จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ อยู่ในระดับปานกลาง

2. ความสัมพันธ์ระหว่างการจัดการกลุ่มออมทรัพย์เพื่อการผลิต อำเภอกุยบุรี จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ กับปัจจัยที่มีผลต่อการจัดการไม่เป็นเชิงบวก

3. ปัจจัยที่มีผลต่อการจัดการกลุ่มออมทรัพย์เพื่อการผลิตไม่สามารถพยากรณ์และนำเสนอแนวทางการจัดการกลุ่มออมทรัพย์เพื่อการผลิต อำเภอกุยบุรี จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

ขอบเขตการวิจัย

ขอบเขต เนื้อหา ตัวแปรต้นประกอบด้วย ทฤษฎีการจัดการของ Allen (1958) ประกอบด้วย การวางแผนการจัดการ การจัดองค์การ ผู้นำและภาวะผู้นำ การติดตามผล และการมีส่วนร่วมตาม ทฤษฎีการมีส่วนร่วมของ Cohen & Uphoff (1981) การมีส่วนร่วม หมายถึง สมาชิกของชุมชนต้องเข้ามามีส่วนเกี่ยวข้องใน 4 มิติ ได้แก่ 1) การมีส่วนร่วมการตัดสินใจว่าควรทำอะไรและทำอย่างไร 2) การมีส่วนร่วมเสียสละในการพัฒนา รวมทั้งลงมือปฏิบัติตามที่ได้ตัดสินใจ 3) การมีส่วนร่วมในการแบ่งปันผลประโยชน์ที่เกิดขึ้นจากการดำเนินงาน 4) การมีส่วนร่วมในการประเมินผล ตัวแปรตาม ได้แก่ทางการจัดการกลุ่มออมทรัพย์เพื่อการผลิต อำเภอกุยบุรี จังหวัดประจวบคีรีขันธ์สามารถดำเนินการไปได้อย่างมีประสิทธิผล ประกอบด้วย ทฤษฎีประสิทธิผล ของ Gibson, John, & James, 1982 ประกอบด้วย 1. การผลิต (Production) 2. ประสิทธิภาพ (Efficiency) 3. ความพึงพอใจ (Satisfaction) 4. การปรับเปลี่ยน (Adaptiveness) และ 5. การพัฒนา (Development) ขอบเขตด้านประชากร คณะกรรมการและสมาชิกกลุ่มออมทรัพย์เพื่อการผลิตอำเภอกุยบุรี จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ รวมทั้งสิ้น 1,641 คน (ข้อมูลจากงบหน้าฐานข้อมูลการดำเนินงานกลุ่มออมทรัพย์เพื่อการผลิตประจำปี 2567 ณ วันที่ 10 กรกฎาคม 2567) กลุ่มตัวอย่าง กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คำนวนจากประชากร ด้วยวิธีการของยามาเนจำนวน 322 คน (Yamane,1973).

การทบทวนวรรณกรรม

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยเรื่อง การจัดการกลุ่มออมทรัพย์เพื่อการผลิต อำเภอกุยบุรี จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ทำการค้นคว้า รวบรวมเอกสาร แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องตลอดจนการสืบค้นทางอินเทอร์เน็ต เพื่อนำมาสนับสนุนการดำเนินงานวิจัยเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ ดังนี้

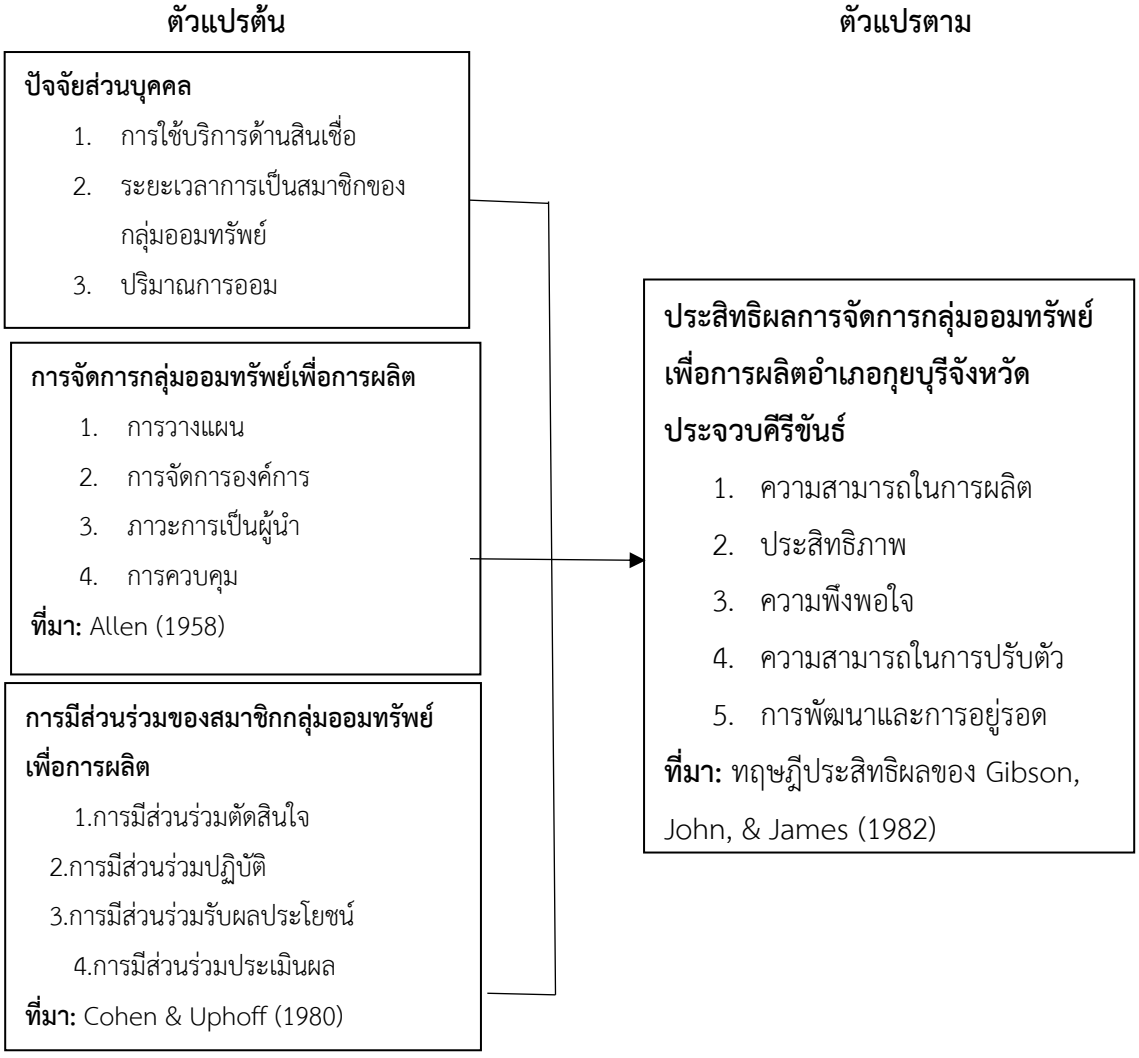
1. แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการจัดการ (Allen, 1958, อ้างถึงใน กฤษฎา ตันเปาว์, 2560) มีองค์ประกอบ 4 ประการ คือ POLC ประกอบด้วย 1) การวางแผน (Planning) คือ การกำหนดกิจกรรมตลอดจนภาระกิจต่าง ๆ ที่ต้องปฏิบัติเอาไว้ในแต่ละช่วงเวลา เพื่อให้เป็นแนวทางตลอดจนทิศทางในการปฏิบัติงาน การวางแผนควรต้องมีการกำหนดวัตถุประสงค์ขั้นตอนที่จะทำให้บรรลุผลตามที่ต้องการ 2) การจัดการองค์การ (Organizing) คือ การกำหนดโครงสร้างตำแหน่ง กำหนดบทบาท หน้าที่ ตลอดจนการทำงานของทุกภาคส่วนให้สอดคล้อง ราบรื่น และไม่ทับซ้อนกัน การจัดการองค์กรยังรวมไปถึงการจัดระเบียบในการทำงานที่จะทำให้การทำงานไม่สะดุด จัดสรรคนให้เหมาะสมกับงาน จัดการงานให้เป็นระบบระเบียบ เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงานมากที่สุด 3) ภาวการณ์เป็นผู้นำ (Leading) คือ ภาวะในการควบคุมการทำงานให้สำเร็จลุล่วง โดยต้องสามารถสร้างแรงจูงใจให้ทุกคนอยากร่วมทำงานได้ ต้องบริหารงานบุคคลได้ดี ต้องเข้าใจการทำงานของตนเองและผู้ใต้บังคับบัญชา รวมถึงมีทักษะในการแก้ไขปัญหาได้ดี และมีการตัดสินใจที่รอบคอบ ฉับไว ดีเยี่ยม สามารถที่จะนำพาทุกคนบรรลุเป้าหมายไปสู่ความสำเร็จได้ 4) การควบคุมติดตามผล (Controlling) คือ การดูแลบุคลากรตลอดจนการทำงานต่าง ๆ ให้เป็นไปตามแผนงานที่วางไว้ ตลอดจนการติดตามประเมินผลว่าการปฏิบัติงานนั้นเป็นไปตามที่วางไว้หรือไม่ บรรลุวัตถุประสงค์หรือเปล่า มีความสำเร็จมากน้อยเพียงไร การควบคุมนั้นยังหมายถึงการจัดการกับปัญหาอย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อให้เกิดผลกระทบกับการทำงานน้อยที่สุด

2. ข้อมูลเกี่ยวกับกลุ่มออมทรัพย์เพื่อการผลิต (ประสิทธิ สุวรรณประสม, 2554) กลุ่มออมทรัพย์เพื่อการผลิตเป็นการผสมผสมระหว่างแนวคิดของสหกรณ์การเกษตร เครดิตยูเนี่ยนและสินเชื่อเพื่อการเกษตร โดยใช้ “เงินเป็นเครื่องมือในการพัฒนาคน” ทำให้คนมี คุณธรรมมีการช่วยเหลือเกื้อกูลเอื้ออาทรแบ่งปันซึ่งกันและกันเกิดกระบวนการเรียนรู้การทำงาน ร่วมกันตามวิถีทางประชาธิปไตยมีการยอมรับฟังความคิดเห็นของเสียงส่วนใหญ่เคารพในกฎ กติกา ทีมาจากข้อตกลงร่วมกันเกิดการเรียนรู้การบริหารจัดการเงินทุนของตนเองเพื่อจัดสรร ผลประโยชน์ และจัดเป็นสวัสดิการให้กับสมาชิกทำให้ชุมชนมีแหล่งทุนในการประกอบอาชีพ เป็นของตนเอง ลดการพึ่งพิงแหล่งทุนจากภายนอกชุมชนและที่สำคัญที่สุด คือ เป็นการฝึกคน ให้มีความอดทนมีสัจจะมีระเบียบวินัยในการใช้เงินรู้จักใช้จ่ายเงินอย่างมีเหตุผลมีความเหมาะสม พอประมาณกับตนเองและครอบครัวเป็นการสร้างภูมิคุ้มกันให้กับครอบครัวและชุมชนตามหลัก ปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงของพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวฯ รัชกาลที่9 กลุ่มออมทรัพย์เพื่อการผลิตจึงเป็นกลไกสำคัญในกระบวนการเสริมสร้างชุมชนให้ เข้มแข็ง ทำให้เกิดการพัฒนาชุมชนครอบคลุมในหลายๆ มิติทั้งด้านเศรษฐกิจสังคมการส่งเสริม ประชาธิปไตย การพัฒนาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมตลอดจนการส่งเสริมวัฒนธรรมวิถีการดำรงชีวิตของคนในชุมชนซึ่งเป็นรากฐานในการพัฒนาชุมชนให้เข้มแข็งได้อย่างยั่งยืนในที่สุด

3. แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิผล (Gibson, John, & James, 1988, อ้างถึงใน พิทยา บวรวัฒนา, 2559) กล่าวถึง ประสิทธิผลไว้ว่า ประสิทธิผลเป็นเรื่องของการกระทำใด ๆ ที่มีความมุ่งหมายจะได้รับผลอะไรสักอย่างให้เกิดขึ้น การกระทำหรือความพยายามจะมีประสิทธิผลสูงต่ำ เพียงใด ขึ้นอยู่กับว่าผลที่ได้รับโดยตรงนั้น ตรง ครบถ้วน ทั้งเชิงปริมาณ และเชิงคุณภาพ และใช้พลังงานน้อย เพียงใดและกำหนดเกณฑ์ในการประเมินประสิทธิผลขององค์การโดยใช้หลายเกณฑ์ ดังนี้ 1) ความสามารถในการผลิต 2) ประสิทธิภาพ 3) ความพึงพอใจ 4) ความสามารถในการปรับตัว 5) การพัฒนาและการอยู่รอด ประสิทธิผลจึงเป็นเรื่องของความสำเร็จขององค์การในการกระทำสิ่งต่าง ๆ ตามที่ได้ตั้งเป้าหมายเอาไว้ องค์การที่มีประสิทธิผลสูงจึงเป็นองค์การที่ประสบความสำเร็จอย่างสูงในการทำงานตามเป้าหมาย

กรอบแนวคิดการวิจัย

ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นแนวทางในการกำหนดกรอบแนวคิดการวิจัย ดังนี้



รูปที่ 1 กรอบแนวคิด

ระเบียบวิธีการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ศึกษา การประเมินการจัดการกลุ่มออมทรัพย์เพื่อการผลิตอำเภอกุยบุรี จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ดังนี้

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ สมาชิกกลุ่มออมทรัพย์เพื่อการผลิตในพื้นที่อำเภอกุยบุรี จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ รวมทั้งสิ้น 1,641 คน (ข้อมูลจากงบหน้าฐานข้อมูลการดำเนินงานกลุ่มออมทรัพย์เพื่อการผลิตประจำปี 2567 ณ วันที่ 10 กรกฎาคม 2567) โดยคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่างแบบทราบค่าประชากรจากสูตรของ Taro Yamane (จินต์จุฑา จันทร์ประสิทธิ์,2559 หน้า 44-45) จำนวน 322 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถามเพื่อการศึกษาวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) เป็นแบบกำหนดข้อเลือกตอบ การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยนำข้อมูลที่ได้มาแปลงรหัสตัวเลข และสร้างตัวแปร แล้วบันทึกลงโปรแกรมเพื่อดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ ด้วยระบบคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าสหสัมพันธ์เพียร์สันและสมการถดถอยเชิงพหุ

ผลการศึกษาและอภิปรายผล

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามลักษณะประชากร ได้แก่ ยอดเงินที่ใช้บริการสินเชื่อ จำนวนผู้ใช้บริการระดับมาก จำนวน 258 คนคิดเป็นร้อยละ 86.0 ยอดเงินที่ใช้บริการสินเชื่อผู้ใช้ระดับปานกลางจำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 6.0และ ผู้ใช้บริการระดับน้อยจำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 8.0 ตามลำดับ จำนวนการใช้บริการด้านสินเชื่อ จำนวนผู้ใช้บริการสินเชื่อ ระดับ 15000 ถึง 18000 บาท เป็นจำนวน 126 คน คิดเป็นร้อยละ 41.6 จำนวนผู้ใช้บริการสินเชื่อ ระดับ 18000 ถึง 20000 บาท จำนวน 105 คิดเป็นร้อยละ 34.7และสูงกว่า 20,000บาทมีจำนวน 69 คน คิดเป็นร้อยละ 13.7ระยะเวลาการเป็นสมาชิก ในระยะเวลา 1 ถึง 5 ปี จำนวน 135 คน คิดเป็นร้อยละ 45.0 ในระยะเวลา 6 ถึง 10 ปีจำนวน 102 คนคิดเป็นร้อยละ 34.0 ในระยะเวลา 11 ถึง 15 ปีจำนวน 39 คนคิดเป็นร้อยละ 13.0 ในระยะเวลาเกิน 15 ปีจำนวน 24 คนคิดเป็นร้อยละ 8.0

การจัดการกลุ่มออมทรัพย์เพื่อการผลิต อำเภอกุยบุรี จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุดค่าเฉลี่ย 4.39 ด้านที่มากที่สุดได้แก่ด้าน ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดค่าเฉลี่ย 4.45 รองลงมาด้านการพัฒนา อยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.40และด้านที่น้อยที่สุดได้แก่ด้านประสิทธิภาพ อยู่ในระดับมากที่สุดค่าเฉลี่ย 4.32

ปัจจัยที่มีผลต่อการการจัดการกลุ่มออมทรัพย์เพื่อการผลิต อำเภอกุยบุรี จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ด้านการจัดการในภาพรวมพบว่ามีค่าเฉลี่ย 4.31อยู่ในระดับมากที่สุด ด้านที่มากที่สุดได้แก่ด้านการแผนพบว่ามีค่าเฉลี่ย 4.37อยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาได้แก่ด้าน การจัดองค์การ พบว่ามีค่าเฉลี่ย 4.34 อยู่ในระดับมากที่สุด และที่น้อยที่สุดได้แก่ การควบคุมและติดตามผล มีค่าเฉลี่ย 4.31 อยู่ในระดับมากที่สุด ปัจจัยที่มีผลต่อการการจัดการกลุ่มออมทรัพย์เพื่อการผลิต อำเภอกุยบุรี จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ด้านการมีส่วนร่วมใน

ภาพรวมพบว่าค่าเฉลี่ย 4.30 อยู่ในระดับมากที่สุดด้านที่มากที่สุดได้แก่ด้าน การมีส่วนร่วมดำเนินการพบว่ามีค่าเฉลี่ย 4.33 อยู่ในระดับมากที่สุดรองลงมาได้แก่ด้านการมีส่วนร่วมรับประโยชน์พบว่ามีค่าเฉลี่ย 4.29 อยู่ในระดับมากที่สุดน้อยที่สุดได้แก่ ด้านมีส่วนร่วมประเมินผลมีค่าเฉลี่ย 4.23 อยู่ในระดับมากที่สุด

ผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 การจัดการกลุ่มออมทรัพย์เพื่อการผลิต อำเภอกุยบุรี จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ อยู่ในระดับปานกลาง ผลการทดสอบพบว่า การจัดการกลุ่มออมทรัพย์เพื่อการผลิต อำเภอกุยบุรี จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ภาพรวมอยู่ในระดับ มากที่สุดค่าเฉลี่ย4.39 ด้านที่มากที่สุดได้แก่ด้าน ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดค่าเฉลี่ย 4.45 รองลงมา ด้านการพัฒนา อยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.40และด้านที่น้อยที่สุดได้แก่ด้านประสิทธิภาพ อยู่ในระดับมากที่สุดค่าเฉลี่ย 4.32จึงปฏิเสธสมมติฐานศูนย์และยอมรับสมมติฐานแย้งว่า การจัดการกลุ่มออมทรัพย์เพื่อการผลิต อำเภอกุยบุรี จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ อยู่ในระดับมากที่สุด

สมมติฐานที่ 2 ความสัมพันธ์ระหว่างการจัดการกลุ่มออมทรัพย์เพื่อการผลิต อำเภอกุยบุรี จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ไปได้อย่างมีกับปัจจัยที่มีผลต่อการจัดการกลุ่มออมทรัพย์เพื่อการผลิต ไม่เป็นเชิงบวก ผลการทดสอบพบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างการจัดการกลุ่มออมทรัพย์เพื่อการผลิต อำเภอกุยบุรี จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ไปได้อย่างมีกับปัจจัยที่มีผลต่อการจัดการกลุ่มออมทรัพย์เพื่อการผลิต เป็นเชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญ ผลการทดสอบพบว่า จึงปฏิเสธสมมติฐานศูนย์และยอมรับสมมติฐานแย้งว่า ความสัมพันธ์ระหว่างการจัดการกลุ่มออมทรัพย์เพื่อการผลิต อำเภอกุยบุรี จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ไปได้อย่างมีกับปัจจัยที่มีผลต่อการจัดการกลุ่มออมทรัพย์เพื่อการผลิต เป็นเชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญ

สมมติฐานที่ 3 ปัจจัยที่มีผลต่อการจัดการกลุ่มออมทรัพย์เพื่อการผลิตไม่สามารถพยากรณ์และนำเสนอแนวทางการจัดการกลุ่มออมทรัพย์เพื่อการผลิตได้เกินร้อยละ 30ผลการทดสอบพบว่าปัจจัยที่มีผลต่อการจัดการกลุ่มออมทรัพย์เพื่อการผลิตไม่สามารถพยากรณ์และนำเสนอแนวทางการจัดการกลุ่มออมทรัพย์เพื่อการผลิตได้ ร้อยละ59.0 ตัวแปรที่มีอำนาจพยากรณ์สูงสุด ได้แก่การจัดองค์การ การมีส่วนร่วมดำเนินการและการวางแผนจึงปฏิเสธสมมติฐานศูนย์และยอมรับสมมติฐานแย้ง

อภิปรายผล

การจัดการกลุ่มออมทรัพย์เพื่อการผลิต อำเภอกุยบุรี จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุดค่าเฉลี่ย4.39 ด้านที่มากที่สุดได้แก่ด้าน ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดค่าเฉลี่ย 4.45 รองลงมา ด้านการพัฒนา อยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.40และด้านที่น้อยที่สุดได้แก่ด้านประสิทธิภาพ อยู่ในระดับมากที่สุดค่าเฉลี่ย 4.32 สอดคล้องกับ ฤทธิชัย ขุนโยธา (2564) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จของกลุ่มออมทรัพย์เพื่อการผลิต ที่มีผลงานระดับดีในเขตพื้นที่อำเภอชนแดน จังหวัดเพชรบูรณ์ ผลการวิจัยพบว่า1.กลุ่มตัวอย่างมีระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จของกลุ่มออมทรัพย์ฯ จำนวน 5 ปัจจัยอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านความรู้ความเข้าใจในบทบาทหน้าที่ของ คณะกรรมการ ด้านภาวะผู้นำของ

คณะกรรมการและด้านการมีส่วนร่วมของสมาชิกด้านการ สนับสนุนจากหน่วยงานภาครัฐ และด้านการรับรู้ข้อมูลข่าวสารของสมาชิกตามลำดับ 2. ผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จของกลุ่มออมทรัพย์เพื่อการผลิตกับ ความสำเร็จของกลุ่มออมทรัพย์เพื่อการผลิตที่มีผลงานระดับดี พบว่าปัจจัยด้านการรับรู้ข้อมูล ข่าวสารของสมาชิก (Beta = 0.476) ปัจจัยด้านภาวะผู้นำของคณะกรรมการ (Beta = 0.385) ปัจจัยด้านความรู้ความเข้าใจในบทบาทหน้าที่ของคณะกรรมการ (Beta = 0.159) และปัจจัยด้าน การสนับสนุนจากหน่วยงานภาครัฐ (Beta = 0.138) ตามลำดับส่งผลทางบวกต่อความสำเร็จของกลุ่มออมทรัพย์เพื่อการผลิตที่มีผลงานระดับดีในเขตพื้นที่ อำเภอชนแดน จังหวัดเพชรบูรณ์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สามารถพยากรณ์ความสัมพันธ์ได้ ร้อยละ 88.6 (R2 = .886) 3. ผลการศึกษาปัญหาอุปสรรคและข้อเสนอแนะในการดำเนินงานกลุ่มออมทรัพย์ฯ พบว่าสมาชิกบางรายไม่สามารถชำระเงินที่กู้ยืมได้ตรงตามระยะเวลาที่กำหนด คณะกรรมการ ขาดการจัดทำฐานข้อมูลหรือข้อมูลอื่น ๆ อย่างมีประสิทธิภาพ และสมาชิกไม่ได้เข้ามามีส่วนร่วม ในการแสดงความคิดเห็นอย่างแท้จริง

ปัจจัยที่มีผลต่อการการจัดการกลุ่มออมทรัพย์เพื่อการผลิต อำเภอกุยบุรี จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ด้านการจัดการในภาพรวมพบว่ามีค่าเฉลี่ย 4.31อยู่ในระดับมากที่สุด ด้านที่มากที่สุดได้แก่ด้านการแผนพบว่ามีค่าเฉลี่ย 4.37อยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาได้แก่ด้าน การจัดองค์การ พบว่ามีค่าเฉลี่ย 4.34อยู่ในระดับมากที่สุด และที่น้อยที่สุดได้แก่ การควบคุมและติดตามผล มีค่าเฉลี่ย 4.31 อยู่ในระดับมากที่สุดสอดคล้องกับบุษรินทร์ จิรัฐธนากุล (2562) ได้ศึกษาความคิดเห็นของสมาชิกต่อการบริหารจัดการกลุ่มออมทรัพย์เพื่อการผลิต ตำบลบางหัก อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี จากการศึกษางานวิจัย พบว่าสมาชิกมี ความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการกลุ่มออมทรัพย์เพื่อการผลิตตำบลบางหัก อำเภอพานทอง จังหวัด ชลบุรี โดยรวมอยู่ในระดับดีมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไป น้อย ดังนี้ ด้านคุณธรรมและจริยธรรม รองลงมาคือ ด้านคณะกรรมการบริหารงาน ด้านการบริหาร จัดการ ด้านการบริหารเงินทุน ด้านการให้บริการ และด้านสถานที่วัสดุและอุปกรณ์ตามลำดับ และผล การเปรียบเทียบความคิดเห็นของสมาชิก ต่อการบริหารจัดการกลุ่มออมทรัพย์เพื่อการผลิตตำบลบางหัก อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี พบว่าสมาชิกที่มีอายุและระดับการศึกษาสูงสุด แตกต่างกันมีความ คิดเห็นต่อการบริหารงานกลุ่ม ออมทรัพย์เพื่อการผลิตตำบลบางหัก อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ปัจจัยที่มีผลต่อการการจัดการกลุ่มออมทรัพย์เพื่อการผลิต อำเภอกุยบุรี จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ด้านการมีส่วนร่วมในภาพรวมพบว่าค่าเฉลี่ย 4.30อยู่ในระดับมากที่สุดด้านที่มากที่สุดได้แก่ด้าน การมีส่วนร่วมดำเนินการพบว่ามีค่าเฉลี่ย 4.33อยู่ในระดับมากที่สุดรองลงมาได้แก่ด้านการมีส่วนร่วมรับประโยชน์พบว่ามีค่าเฉลี่ย 4.29อยู่ในระดับมากที่สุดน้อยที่สุดได้แก่ ด้านมีส่วนร่วมประเมินผลมีค่าเฉลี่ย 4.23 อยู่ในระดับมากที่สุดสอดคล้องกับงานของจำรัส อึ้งศรีวงษ์ พร้อมคณะ (2561) ได้ทำการศึกษาเรื่อง การ*พัฒนามีส่วนร่วมของกลุ่มออม ทรัพย์เพื่อการผลิตของบ้านหินตั้ง ตำบลชัยเกษม อำเภอบางสะพาน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์* ผลการศึกษาวิจัย พบว่า ระดับการพัฒนาการมีส่วนร่วมกลุ่มออมทรัพย์ในภาพรวมมี ระดับคะแนน"มากที่สุด"

คือ ต้นการมีส่วนร่วมในการประเมินผล นอกจากนั้นมีคำคะแนนอยู่ที่ระดับ "มาก" ในทุกด้านคือ การมีส่วนร่วมในการปฏิบัติงานโครงการ การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ และการ มีส่วนร่วมได้รับผลประโยชน์ ตามลำดับ

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

ควรมีการจัดการฝึกอบรมด้านการจัดการกลุ่มออมทรัพย์เพื่อการผลิตให้กับผู้บริหารและสมาชิก และควรมีการประชาสัมพันธ์เพื่อยกย่องเชิดชูสมาชิกที่ร่วมดำเนินการและรักษาสัจจะในการชำระเงินกู้ยืม หน่วยงานและบุคคลากรที่เป็นต้นแบบของการพัฒนา ความเข้าใจในระบอบการปกครองแบบประชาธิปไตยของประชาชน รวมถึงการนำนโยบายการพัฒนาความเข้าใจในการดำเนินการของกลุ่มออมทรัพย์เพื่อการผลิต

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

ทำการวิจัยแบบมีส่วนร่วมกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นการดำเนินการของกลุ่มออมทรัพย์เพื่อการผลิต และทำการวิจัยเพิ่มความรู้ความเข้าใจในการการดำเนินการของกลุ่มออมทรัพย์เพื่อการผลิต

บรรณานุกรม

จำรัส อึ้งศรีวงษ์, ณัชชานุช พิชิตธนารัตน์, และเสาวลักษณ์ วิบูลย์กาล. (กรกฎาคม-ธันวาคม 2561). การพัฒนามีส่วนร่วมของกลุ่มออมทรัพย์เพื่อการผลิตของบ้านหินตั้ง ตำบลชัยเกษม อำเภอบางสะพาน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์. *มจร มนุษย์ศาสตร์และสังคมปริทัศน์, 4*(2), 127-136.

บุษรินทร์ จิรัฐธนากุล. (2562). *ความคิดเห็นของสมาชิกต่อการบริหารจัดการกลุ่มออมทรัพย์เพื่อการผลิต ตำบลบางหัก อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี* [การค้นคว้าแบบอิสระ ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์]. มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี.

ประสิทธิ สุวรรณประสม.(2554). *คู่มือการดำเนินงานกลุ่มออมทรัพย์เพื่อการผลิต.* ม.ป.ท.

ฤทธิชัย ขุนโยธา. (2564). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จของกลุ่มออมทรัพย์เพื่อการผลิตที่มีผลงานระดับดีในเขตพื้นที่อำเภอชนแดน จังหวัดเพชรบูรณ์* [การค้นคว้าอิสระรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์. ไม่มีการตีพิมพ์]. มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม.

Allen, L. A. (1958). *Management and Organization* McGraw-Hill, 1958

Cohen, J.M., & Uphoff, N.T. (1980). Participations place in rural development: Seeking clarity through specificity. New York: World Developments.

Gibson, J.H., John, M.I. & James H.D. (1982). *Organizations : Behavior structure and Processes.* (4th ed.), Austin, TX : Business Publications

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

การจัดการคุณภาพการปฏิบัติราชการของข้าราชการกรมราชทัณฑ์ยุคดิจิทัล

Quality Management of Performance Development Approach to Digital Era; Officer Attached to Correction Department Ministry of Justice

ภาวิชญ์ หวั่งประดิษฐ์[1] และวรสิทธิ์ เจริญพุฒ[2]

PawitWangpradit[1] and VorsitCharernputh[2]

นักศึกษาปริญญาโท หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต[1]

อาจารย์ประจำ หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต[2]

วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์[1,2]

E-mail: pawit.wan@rmutr.ac.th[1], Worasitc@yahoo.com[2]

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์ (1) เพื่อประเมินการจัดการคุณภาพการปฏิบัติราชการของข้าราชการกรมราชทัณฑ์ยุคดิจิทัล (2) เพื่ออธิบายความสัมพันธ์ระหว่างการจัดการคุณภาพการปฏิบัติราชการของข้าราชการกรมราชทัณฑ์ยุคดิจิทัลกับปัจจัยที่มีผลต่อการจัดการคุณภาพการปฏิบัติราชการ (3) เพื่อนำเสนอรูปแบบของการจัดการคุณภาพการปฏิบัติราชการของข้าราชการกรมราชทัณฑ์ยุคดิจิทัลการวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ กลุ่มตัวอย่าง ข้าราชการกรมราชทัณฑ์ จำนวน 278 คน เก็บรวบรวมข้อมูลจาก แบบสอบถาม สถิติที่ใช้วิเคราะห์ ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน สหสัมพันธ์เพียรสันและสมการถดถอยเชิงพหุ ผลการวิจัยพบว่า (1) ด้านการจัดการคุณภาพการปฏิบัติราชการของข้าราชการกรมราชทัณฑ์ยุคดิจิทัล พบว่าอยู่ในระดับ มาก 4.04 (2) ด้านความสัมพันธ์ระหว่างการจัดการคุณภาพการปฏิบัติราชการของข้าราชการกรมราชทัณฑ์ยุคดิจิทัลกับปัจจัยที่มีผลต่อการจัดการคุณภาพการปฏิบัติราชการ พบว่า เป็นเชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญ (3) ด้านรูปแบบของการจัดการคุณภาพการปฏิบัติราชการของข้าราชการกรมราชทัณฑ์ยุคดิจิทัล พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการจัดการคุณภาพการปฏิบัติราชการสามารถพยากรณ์ การจัดการคุณภาพการปฏิบัติราชการของข้าราชการกรมราชทัณฑ์ยุคดิจิทัลได้ร้อยละ 73.4 โดยมีตัวแปรพยากรณ์คือ การวางแผน ภาวะผู้นำ การจัดองค์การและทักษะทางดิจิทัล

คำสำคัญ: การจัดการ คุณภาพการปฏิบัติราชการ ข้าราชการกรมราชทัณฑ์ ยุคดิจิทัล

Abstract

The purpose of this research were to (1) verified quality management of performance development approach to digital era; officer attached to Correction Department Ministry of Justice(2) explain correlation between critical success factors with quality management of performance development approach to digital era. (3) forecast and present model of quality

management of performance development approach to digital era; officer attached to Correction Department. This was quantitative approached; sample were 278 personnel attached to Correction Department Ministry of Justice. Analytical statistics were percentages standard deviation mean Pearson correlation Multiple regression. Major results were (1) quality management of performance development approach to digital era; officer attached to Correction Department was high level. (2) correlation between critical success factors with was quality management of performance development positive statistical correlation. (3) critical success factors could forecast quality management of performance development at 73.4 percent and critical factors were organization planning leading and digital literacy.

Keywords: Management, official performance quality, department of corrections officials, digital era

บทนำ

สำนักงาน ก.พ. ได้จัดทำ “แนวทางการปฏิบัติราชการที่รองรับชีวิตและการทำงานวิถีใหม่” ขึ้น โดยแนวทางดังกล่าว เป็นแนวทางที่ทำให้ระบบราชการมีแนวทางการปฏิบัติราชการที่ผสมผสาน (Hybrid) ทั้งการปฏิบัติงานที่ส่วนราชการและการปฏิบัติงานที่บ้านหรือนอกสถานที่ตั้ง เพื่อให้ส่วนราชการและหน่วยงานของรัฐมีแนวทางการปฏิบัติราชการรูปแบบใหม่ที่ยืดหยุ่น สามารถตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงในมิติต่าง ๆ ทั้งในเชิงเศรษฐกิจ สังคม และเทคโนโลยีได้อย่างทันการณ์ และให้เหมาะสมกับสถานการณ์ในอนาคตที่ยากต่อการคาดการณ์ โดยมีเป้าหมายสำคัญ คือ จะต้องไม่กระทบต่อการปฏิบัติงานของภาครัฐและการให้บริการประชาชน ตลอดจนส่งเสริมให้ผู้ปฏิบัติงานในภาครัฐมีความสามารถในการปรับตัวและปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพภายใต้สถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไป

กรมราชทัณฑ์ยังคงมุ่งมั่นที่จะปฏิบัติงานให้บรรลุผลสำเร็จอย่างต่อเนื่อง ทั้งภารกิจด้านการควบคุมดูแลและการแก้ไขพัฒนาพฤตินิสัยผู้ต้องขัง โดยเฉพาะอย่างยิ่งการให้ความสำคัญกับโครงการพระราชทาน รวมถึงการขับเคลื่อนนโยบายของรัฐบาล และของกระทรวงยุติธรรมให้เกิดผลเป็นรูปธรรมดังเช่นที่ได้ดำเนินการในปีงบประมาณที่ผ่านมา อธิบดีกรมราชทัณฑ์ได้ให้นโยบายภายใต้แนวคิด “Next Normal” ชีวิตวิถีถัดไป โดยกรมราชทัณฑ์จะเน้นหนักเป้าหมาย 5 ด้านสำคัญ “ลดความแออัดในเรือนจำ ป้องกันการกระทำผิดซ้ำ สร้างโอกาสกลับสู่สังคม พัฒนาสิทธิผู้ต้องขัง พัฒนาบุคลากร นำเทคโนโลยีสมัยใหม่มาใช้ แก้ไขปัญหาทุจริตในระบบราชทัณฑ์” ซึ่งในเป้าหมายด้านที่ 4 คือด้านเทคโนโลยีและดิจิทัล กล่าวได้ว่ากรมราชทัณฑ์จะเข้าสู้การทำงานแบบยุคดิจิทัล ไม่ว่าจะเป็นส่วนกลางกรม หรือเรือนจำทัณฑสถาน จะเน้นเทคโนโลยีและการสื่อสารสมัยใหม่มากขึ้น เพื่อลดขั้นตอนในการทำงาน ลดค่าใช้จ่ายในการเดินทาง และการติดต่อที่รวดเร็วชัดเจนยิ่งขึ้น มีการจัดทำระบบปฏิบัติงานออนไลน์ในการจัดการงานการมอบหมายงาน

และการติดตามงาน รวมถึงภารกิจการให้บริการหรืออำนวยความสะดวกประชาชน โดยเน้นการสื่อสารผ่านแอปพลิเคชันไลน์ (LINE) และ Zoom Meeting

อย่างไรก็ดีแม้ว่าเทคโนโลยีจะก้าวไกลไปเพียงใด หรือก่อให้เกิดความเป็นอยู่ที่ทันสมัยสะดวกสบายเพียงไหน แต่หากไม่มีการบริการจัดการที่ดี (Good Governance) ในทุกระดับก็คงจะไม่มีคุณค่าที่สูงขึ้นเท่าใดนัก อธิบดีกรมราชทัณฑ์ได้ให้นโยบาย “รวมพลังขับเคลื่อน 8 มิติ ยกระดับสร้างความเปลี่ยนแปลง” ซึ่งมิติที่ 8 จะเน้นเรื่องการพัฒนาระบบบริหารจัดการเพื่อขับเคลื่อนงานราชทัณฑ์ จึงมีการใช้หลักธรรมาภิบาลควบคู่กับการปฏิบัติงานไปด้วยโดยหลักธรรมาภิบาล ประกอบด้วยหลักนิติธรรม หลักคุณธรรม หลักความโปร่งใส หลักการมีส่วนร่วม หลักความรับผิดชอบ และหลักความคุ้มค่า

หากมีแนวทางในการจัดการคุณภาพการทำงานในยุคดิจิทัล ย่อมจะนำมาซึ่งประโยชน์แก่ราชการเนื่องจากสามารถนำงบประมาณไปใช้ในการพัฒนาได้อย่างตรงจุด ไม่สิ้นเปลืองงบประมาณและยังสามารถพัฒนาประเทศหรือหน่วยงานในด้านอื่นที่จำเป็นได้อีก จึงเป็นที่มาของการศึกษา ถึงการจัดการคุณภาพการปฏิบัติราชการของข้าราชการกรมราชทัณฑ์ยุคดิจิทัลครั้งนี้

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อประเมินการจัดการคุณภาพการปฏิบัติราชการของข้าราชการกรมราชทัณฑ์ยุคดิจิทัล
2. เพื่ออธิบายความสัมพันธ์ระหว่างการจัดการคุณภาพการปฏิบัติราชการของข้าราชการกรมราชทัณฑ์ยุคดิจิทัลกับปัจจัยที่มีผลต่อการจัดการคุณภาพการปฏิบัติราชการ
3. เพื่อนำเสนอรูปแบบของการจัดการคุณภาพการปฏิบัติราชการของข้าราชการกรมราชทัณฑ์ยุคดิจิทัล

การทบทวนวรรณกรรม

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับหลักธรรมาภิบาลและการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี

หลักธรรมาภิบาล หมายถึง หลักการบริหารแนวใหม่ที่มุ่งเน้นหลักการทำงานที่จะก่อให้เกิดความเป็นธรรม ความสุจริต ความมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล และรวมถึงระบบ โครงสร้าง กระบวนการที่วางกฎเกณฑ์ความสัมพันธ์ระหว่างเศรษฐกิจ การเมือง และสังคมของประเทศ เพื่อให้ภาคต่าง ๆ ของสังคมได้อยู่ร่วมกันอย่างสันติสุข เป็นหลักในการบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี เป็นแนวทางในการจัดระเบียบให้ภาครัฐ ภาคธุรกิจเอกชน และภาคประชาชน นั้นได้รับรู้ถึงความยุติธรรม การรักษาสิทธิประโยชน์ของส่วนรวม การถือมั่นในความถูกต้อง เกิดความรับผิดชอบในการพัฒนาสังคมมากยิ่งขึ้น ธรรมาภิบาลมีหลักพื้นฐาน 6 ประการ คือหลักนิติธรรมหลักคุณธรรมหลักความโปร่งใสหลักการมีส่วนร่วมหลักสำนึกรับผิดชอบและหลักความคุ้มค่า ซึ่งการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีนั้นมีองค์ประกอบ 7 ประการดังนี้ การบริหารราชการเพื่อให้เกิดประโยชน์สุขของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐ ไม่มีขั้นตอนการปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจของส่วนราชการให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ และรวมถึงมีการประเมินผล

การปฏิบัติราชการอย่างสม่ำเสมอ (พระราชกฤษฎีกา ว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546, 2546)

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการจัดการ

ในปัจจุบันองค์การหรือหน่วยงานต่าง ๆ ต้องพึ่งการบริหาร ทั้งนี้ ในบรรดากิจกรรมของมนุษย์ไม่มีสิ่งใดสำคัญไปกว่าการบริหาร เพราะงานด้านการบริหารจะเป็นงานที่สำคัญต่อการอำนวยการให้มนุษย์ทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากกว่าแต่ก่อน เราจะพบว่าองค์การเกิดขึ้นและมีอยู่ในสังคมมนุษย์ทุกแห่ง เพื่อเป็นเครื่องมือสำหรับการดำเนินงานกิจกรรมต่าง ๆ ตลอดจนความพยายามของกลุ่มคนที่มีความรู้ความสามารถ ความชำนาญ รวมทั้งประสบการณ์ในวิชาชีพนั้นๆ รวมตัวกันเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การหรือหน่วยงานซึ่งบุคคลคนเดียวไม่สามารถทำได้สำเร็จโดยลำพัง และองค์การจะมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล หรือจะประสบผลสำเร็จหรือไม่ย่อมขึ้นอยู่กับความสามารถของผู้ทำหน้าที่บริหารในองค์การจึงอาจกล่าวได้ว่าการบริหารเป็นสิ่งควรคู่และเกี่ยวข้องกับองค์การเสมอ (มัทนา วิไลลักษณ์, 2560)

Allen (1958) ได้คิดค้นทฤษฎีการจัดการสมัยใหม่ขึ้นมา ซึ่งมีชื่อว่าทฤษฎี POLCโดยมีหลักการง่ายๆ จำได้ไม่ยาก แต่ครอบคลุมการปฏิบัติการอย่างครบกระบวนการตั้งแต่ต้นจนจบ ซึ่งทฤษฎีนี้ให้ความสำคัญกับการจัดการทั้งในเรื่องขององค์กรตลอดจนเรื่องของบุคลากร รวมถึงการวางแผนทุกอย่างให้ดี เพื่อให้เกิดการทำงานที่มีประสิทธิภาพ และที่สำคัญต้องไม่ลืมประเมินผลเพื่อนำผลนั้นมาวิเคราะห์ปรับปรุงตลอดจนแก้ไขให้การทำงานมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ซึ่งนั่นจะทำให้การทำงานสามารถบรรลุเป้าหมายที่วางไว้ได้เป็นอย่างดี โดยมีองประกอบ 4 ประการดังนี้ 1.Planning คือ การวางแผน 2. Organizing คือ การจัดการองค์การ 3. Leading คือ ภาวการณ์เป็นผู้นำ 4. Controlling คือ การควบคุม

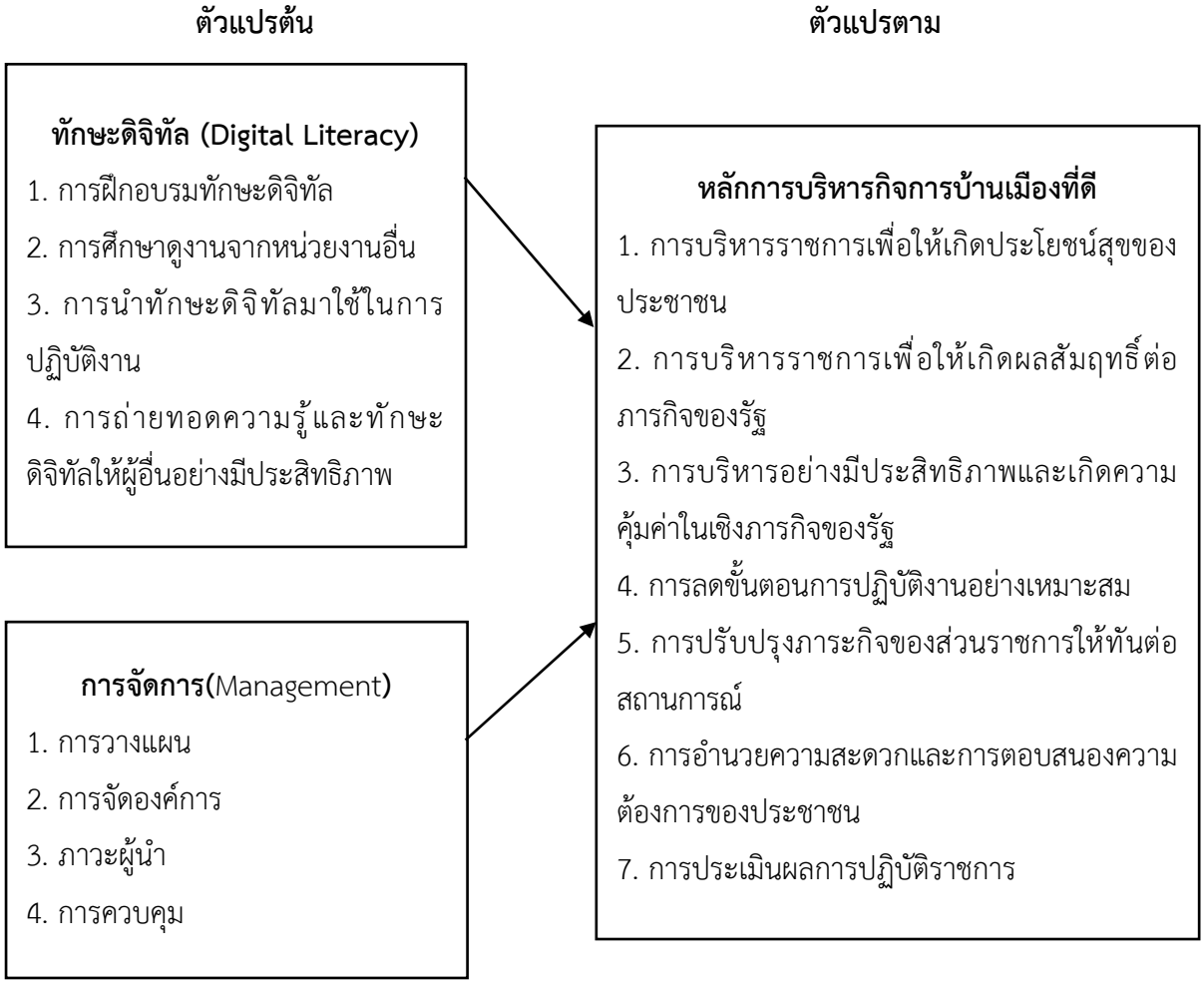
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับทักษะดิจิทัล

ทักษะการรู้ดิจิทัล มีหลากหลายองประกอบด้วยกันซึ่งอาจขึ้นอยู่กับภูมิหลังของผู้คิดค้นที่มีลักษณะแตกต่างกันออกไป ซึ่งผู้วิจัยได้สรุปองค์ประกอบของทักษะดิจิทัลและแบ่งออกได้เป็น 4 ด้าน ดังนี้ 1. การเข้าใจ (Understand) เป็นการช่วยให้เกิดการคิดวิเคราะห์สื่อดิจิทัลที่ทำให้เข้าใจเกี่ยวกับเนื้อหานั้นๆ และมีความรับผิดชอบต่อสิทธิความเป็นเจ้าของ 2. การเข้าถึง (Access) การเข้าถึงข้อมูลข่าวสารในการใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีดิจิทัล เช่น การค้นหาข้อมูลผ่าน Search engine รู้จักช่องทางการค้นหา 3. การใช้ (Use) ความคล่องแคล่วและกระบวนการในการใช้คอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตที่หลากหลาย4. การสร้างสรรค์ (Create) ความสามารถในการผลิตเนื้อหาและการสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพผ่านเครื่องมือสื่อดิจิทัลและเทคโนโลยีที่และใช้สื่อดิจิทัลเป็นเครื่องมือโดยคำนึงถึงจริยธรรมการปฏิบัติทางสังคมและการสะท้อนสิ่งที่ฝังอยู่ในการเรียนรู้ โดยมีแนวทางของการพัฒนาทักษะจาก Digital Literacy ให้เป็น Digital Fluency นั้นมีดังนี้คือ จัดอบรมแบบมืออาชีพ (Professional Development) ให้ Digital Badge กับพนักงานเพื่อเป็นสิทธิพิเศษบางอย่าง ซึ่งรางวัลนี้จะได้ก็ต่อเมื่อนำเทคโนโลยีไปต่อยอดใช้ให้เกิดประโยชน์ในการปฏิบัติงาน หัวหน้างานสามารถสั่งงานแบบค่อย ๆ เปลี่ยนจากแบบออฟไลน์ไปเป็นแบบออนไลน์ทีละนิดทีละน้อยเพื่อสร้างความคุ้นเคย โดยเฉพาะในออฟฟิศที่เต็มไปด้วยผู้สูงอายุและไม่คุ้นเคยกับการใช้เทคโนโลยีเท่าคนรุ่นใหม่

จัดเตรียมพี่เลี้ยงเพื่อช่วยอธิบายถ่ายทอดความรู้ ให้เห็นภาพว่าวิธีทำงานเดิมที่มีอยู่สามารถเปลี่ยนไปใช้เทคโนโลยีได้ในขั้นตอนไหนบ้าง การทำให้ดูเป็นตัวอย่างจะช่วยให้เข้าใจง่ายขึ้น และปรับตัวได้ดีกว่าเดิม (HREX.asia., 2566)

กรอบแนวคิด

กรอบแนวคิดการวิจัยเรื่อง การจัดการความเสี่ยงของเทศบาลเมืองกาญจนบุรี ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อเป็นแนวทางในการกำหนดกรอบแนวคิดการวิจัย ดังนี้



รูปที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

ที่มา: Allen (1958); HREX.asia (2566) และพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 (2546)

ระเบียบวิธีการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ กลุ่มตัวอย่างคือ ข้าราชการกรมราชทัณฑ์ จำนวน 278 คน เก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามสถิติที่ใช้วิเคราะห์ ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน สหสัมพันธ์เพียรสัน และสมการถดถอยเชิงพหุ

ผลการศึกษา

จากการศึกษาการจัดการคุณภาพการปฏิบัติราชการของข้าราชการกรมราชทัณฑ์ยุคดิจิทัล พบว่าในภาพรวมอยู่ที่ระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.04 ด้านที่มากที่สุดได้แก่ด้านการบริหารราชการเพื่อให้เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐอยู่ที่ระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.15 รองลงมาได้แก่ด้านการประเมินผลการปฏิบัติราชการอยู่ที่ระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.11 ด้านที่น้อยที่สุดได้แก่ด้านการปรับปรุงภารกิจของส่วนราชการให้ทันต่อสถานการณ์อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.91

ปัจจัยที่มีผลต่อการจัดการคุณภาพการปฏิบัติราชการของข้าราชการกรมราชทัณฑ์ยุคดิจิทัลด้านทักษะดิจิทัล พบว่าในภาพรวมอยู่ในระดับมากมีค่าเฉลี่ย 3.79 ด้านที่มากที่สุดได้แก่ ด้านการนำทักษะดิจิทัลมาใช้ในการปฏิบัติงานได้จริงในหน่วยงาน อยู่ในระดับมากมีค่าเฉลี่ย 3.87 รองลงมาได้แก่ ด้านการถ่ายทอดความรู้และทักษะดิจิทัลให้ผู้อื่นอย่างมีประสิทธิภาพ อยู่ในระดับมากมีค่าเฉลี่ย 3.81 น้อยที่สุดได้แก่ด้านการศึกษาดูงานจากหน่วยงานอื่นอยู่ในระดับมากมีค่าเฉลี่ย 3.73

ปัจจัยที่มีผลต่อการจัดการคุณภาพการปฏิบัติราชการของข้าราชการกรมราชทัณฑ์ยุคดิจิทัลด้านการจัดการ พบว่าในภาพรวมอยู่ในระดับมากมีค่าเฉลี่ย 4.05 ด้านที่มากที่สุดได้แก่ ด้านการจัดองค์การอยู่ในระดับมากมีค่าเฉลี่ย 4.13 รองลงมาได้แก่ด้านการควบคุมและการติดตามอยู่ในระดับมากมีค่าเฉลี่ย 4.03 น้อยที่สุดได้แก่ด้านการวางแผนอยู่ในระดับมากมีค่าเฉลี่ย 4.00

สมมติฐานที่1 การจัดการคุณภาพการปฏิบัติราชการของข้าราชการกรมราชทัณฑ์ยุคดิจิทัลอยู่ในระดับปานกลาง ผลการทดสอบพบว่า การจัดการคุณภาพการปฏิบัติราชการของข้าราชการกรมราชทัณฑ์ยุคดิจิทัลอยู่ในระดับระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.04 จึงปฏิเสธสมมติฐานศูนย์และยอมรับสมมติฐานแย้งว่าการจัดการคุณภาพการปฏิบัติราชการของข้าราชการกรมราชทัณฑ์ยุคดิจิทัลอยู่ในระดับมาก

สมมติฐานที่2 ความสัมพันธ์ระหว่างการจัดการคุณภาพการปฏิบัติราชการของข้าราชการกรมราชทัณฑ์ยุคดิจิทัลกับปัจจัยที่มีผลต่อการจัดการคุณภาพการปฏิบัติราชการไม่เป็นเชิงบวก ผลการทดสอบพบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างการจัดการคุณภาพการปฏิบัติราชการของข้าราชการกรมราชทัณฑ์ยุคดิจิทัลกับปัจจัยที่มีผลต่อการจัดการคุณภาพการปฏิบัติราชการเป็นเชิงบวกในระดับสูงอย่างมีนัยสำคัญ จึงปฏิเสธสมมติฐานศูนย์และยอมรับสมมติฐานแย้งว่าความสัมพันธ์ระหว่างการจัดการคุณภาพการปฏิบัติราชการของข้าราชการกรมราชทัณฑ์ยุคดิจิทัลกับปัจจัยที่มีผลต่อการจัดการคุณภาพการปฏิบัติราชการเป็นเชิงบวกระดับสูงอย่างมีนัยสำคัญ

สมมติฐานที่3 ปัจจัยที่มีผลต่อการจัดการคุณภาพการปฏิบัติราชการ สามารถพยากรณ์และนำเสนอรูปแบบของการจัดการคุณภาพการปฏิบัติราชการของข้าราชการกรมราชทัณฑ์ยุคดิจิทัลได้ไม่เกินร้อยละ 30 ผลการทดสอบพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการจัดการคุณภาพการปฏิบัติราชการ สามารถพยากรณ์และนำเสนอรูปแบบของการจัดการคุณภาพการปฏิบัติราชการของข้าราชการกรมราชทัณฑ์ยุคดิจิทัลได้ ร้อยละ 72.9 โดยมีตัวแปรพยากรณ์ ด้านการวางแผน ด้านภาวะผู้นำ ด้านการจัดองค์กร และด้านทักษะทางดิจิทัล

อภิปรายผล

การจัดการคุณภาพการปฏิบัติราชการของข้าราชการกรมราชทัณฑ์ยุคดิจิทัล พบว่าในภาพรวมอยู่ที่ระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.04 ด้านที่มากที่สุดได้แก่ด้านการบริหารราชการเพื่อให้เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐอยู่ที่ระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.15 รองลงมาได้แก่ด้านการประเมินผลการปฏิบัติราชการอยู่ที่ระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.11 ด้านที่น้อยที่สุดได้แก่ด้านการปรับปรุงภาระกิจของส่วนราชการให้ทันต่อสถานการณ์อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.91 สอดคล้องกับงานของ โสมวลี ชยามฤต (2564) ได้ศึกษาการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์เพื่อรองรับยุคดิจิทัลของ องค์การภาครัฐและเอกชน ผลการวิจัยพบว่า การพัฒนาค่านิยมในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์เพื่อรองรับยุคดิจิทัลขององค์การ ภาครัฐและเอกชน องค์การต้องกำหนดค่านิยมให้มีความสอดคล้องกับวิสัยทัศน์และพันธกิจที่เหมาะสม กับการขับเคลื่อนเพื่อรองรับยุคดิจิทัล แล้วนำค่านิยมดังกล่าวมาจัดทำเป็นแนวทางหรือรากฐานในการ สร้างพฤติกรรมที่ดีของบุคลากรของทุกคนในองค์การ จนกลายเป็นวัฒนธรรมขององค์การ ความสามารถที่จะเรียนรู้และอยู่ร่วมกับเทคโนโลยีใหม่ๆ โดยองค์การภาครัฐและเอกชนต้องช่วยส่งเสริมให้มีการพัฒนาทักษะของบุคลากรให้ตรงกับงานในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์เพื่อรองรับยุคดิจิทัล องค์ความรู้จากงานวิจัยนี้สามารถนำมาพัฒนาทักษะการทำงานให้เหมาะสมในยุคดิจิทัลให้ ได้รับผลสำเร็จโดยพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ให้มีทักษะ ความรู้ ความเชี่ยวชาญ ก้าวทันความทันสมัย

ปัจจัยที่มีผลต่อการจัดการคุณภาพการปฏิบัติราชการของข้าราชการกรมราชทัณฑ์ยุคดิจิทัล ด้านทักษะดิจิทัล พบว่าในภาพรวมอยู่ในระดับมากมีค่าเฉลี่ย 3.79 ด้านที่มากที่สุดได้แก่ ด้านการนำทักษะดิจิทัลมาใช้ในการปฏิบัติงานได้จริงในหน่วยงาน อยู่ในระดับมากมีค่าเฉลี่ย 3.87 รองลงมาได้แก่ ด้านการถ่ายทอดความรู้และทักษะดิจิทัลให้ผู้อื่นอย่างมีประสิทธิภาพ อยู่ในระดับมากมีค่าเฉลี่ย 3.81 น้อยที่สุดได้แก่ด้านการศึกษาดูงานจากหน่วยงานอื่นอยู่ในระดับมากมีค่าเฉลี่ย 3.73 สอดคล้องกับงานของ ธัญญารัตน์ พรหมสุทธิ์ (2564) กล่าวว่าการพัฒนาสมรรถนะทรัพยากรมนุษย์เพื่อรองรับยุคประเทศไทย 4.0 ตามนโยบายของรัฐบาลที่ต้องการให้เป็น “ประเทศไทย 4.0” เศรษฐกิจขับเคลื่อนด้วยความคิดสร้างสรรค์ นวัตกรรม เทคโนโลยี และการบริการระดับสูง เพื่อผลักดันการเติบโตของรายได้ในประเทศให้สูงขึ้น ส่งผลให้ทั้งภาครัฐและเอกชนต้องมีการปรับเปลี่ยนการทำงานและต้องมีการพัฒนาสมรรถนะทรัพยากรมนุษย์ให้มีคุณภาพสูงและทักษะด้านดิจิทัลมากยิ่งขึ้น ในด้านความรู้ (Knowledge) คือ ความรู้เฉพาะด้านของบุคคล ด้านทักษะ (Skill) คือ สิ่งที่ต้องการให้ทำได้อย่างมีประสิทธิภาพ เกิดจากการฝึกปฏิบัติเป็นประจำจนเกิดความชำนาญ ด้านความคิดเห็นเกี่ยวกับตนเอง (Attribute) คือ ทัศนคติ ค่านิยม และความคิดเห็นเกี่ยวกับภาพลักษณ์ของตนหรือสิ่งที่บุคคล

เชื่อว่าตนเองเป็น ด้านบุคลิกลักษณะประจำตัวของบุคคล (Traits) เป็นสิ่งที่อธิบายถึงบุคคลนั้น และด้านแรงจูงใจ (Motives) คือ สิ่งที่ทำให้บุคคลแสดงพฤติกรรมที่มุ่งไปสู่เป้าหมายหรือมุ่งสู่ความสำเร็จ เพื่อนำไปพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ เนื่องจาก “คน” เป็นทรัพยากรที่สำคัญขององค์การที่จะต้องมีการพัฒนาเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผล ให้เกิดความรู้ ความสามารถ นำไปปรับเปลี่ยนพฤติกรรมในการทำงานควบคู่กันไป โดยมีวิธีการพัฒนาในกิจกรรมต่าง ๆ เช่นการฝึกอบรม การให้ความรู้หรือวิธีการเสริมสร้างความรู้ ความเข้าใจ ทักษะและทัศนคติ ซึ่งจะช่วยให้บุคลากรนั้นๆ มีขีดความสามารถในการปฏิบัติงานสูงขึ้นทันต่อความเจริญก้าวหน้าของเทคโนโลยีในยุคประเทศไทย 4.0

ปัจจัยที่มีผลต่อการจัดการคุณภาพการปฏิบัติราชการของข้าราชการกรมราชทัณฑ์ยุคดิจิทัล ด้านการจัดการ พบว่าในภาพรวมอยู่ในระดับมากมีค่าเฉลี่ย 4.05 ด้านที่มากที่สุดได้แก่ด้านการจัดองค์การอยู่ในระดับมากมีค่าเฉลี่ย 4.13 รองลงมาได้แก่ด้านการควบคุมและติดตามอยู่ในระดับมากมีค่าเฉลี่ย 4.03 น้อยที่สุดได้แก่ด้านการวางแผนอยู่ในระดับมากมีค่าเฉลี่ย 4.00 สอดคล้องกับงานของ ไพโรจน์ คเชนทองสุวรรณ์ (2562) ได้ศึกษาถึงแนวทางการพัฒนาคุณภาพการปฏิบัติงานของครู กศน. ตำบล จังหวัดสงขลา ผลการศึกษาพบว่าสภาพการปฏิบัติงานและความต้องการที่คาดหวังของครู กศน.ตำบล จังหวัดสงขลา ภาพรวมอยู่ในระดับมากมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.67 และ 4.22 ตามลำดับ มีลักษณะข้อมูลไม่กระจายตัว เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าทุกด้านอยู่ในระดับมาก ในขั้นตอนของการดำเนินการศึกษา เมื่อผู้ศึกษาได้เก็บรวบรวมข้อมูลการสำรวจสภาพปฏิบัติงาน ความต้องการที่คาดหวังและความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของปัญหา และนำข้อมูลมาวิเคราะห์สังเคราะห์เพื่อสร้างประเด็นในการประชุมสัมมนากลุ่ม จำแนกตามสภาพ ความคาดหวัง ปัญหาและแนวทางการพัฒนา ข้อเสนอแนวทางพัฒนาคุณภาพการปฏิบัติงานของ ครู กศน. ตำบล จังหวัดสงขลา มีความเหมาะสมทุกด้าน ยกเว้นบางข้อที่มีผู้เชี่ยวชาญเห็นว่าไม่มี ความเหมาะสม เช่น ด้านการวางแผนการจัดการเรียนรู้ตลอดชีวิต ในรายข้อจัดหน่วยเคลื่อนที่ภายใน อำเภอ เพื่อสำรวจปัญหาที่สำคัญเพื่อนำมาวางแผน และด้านการจัดกิจกรรมการเรียนรู้ จัดตั้งศูนย์ภาษาใน กศน. อำเภอ เพื่อเป็นแหล่งเรียนรู้เพิ่มเติมสำหรับครู และการเรียนภาษาเพื่อนบ้าน เช่น ภาษาพม่า ภาษาเขมร

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

1. การจัดการคุณภาพการปฏิบัติราชการของข้าราชการกรมราชทัณฑ์ยุคดิจิทัล พบว่าในภาพรวมอยู่ที่ระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.04 ด้านที่มากที่สุดได้แก่ ด้านการบริหารราชการเพื่อให้เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐอยู่ที่ระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.15 รองลงมาได้แก่ด้านการประเมินผลการปฏิบัติราชการอยู่ที่ระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.11 ด้านที่น้อยที่สุดได้แก่ ด้านการปรับปรุงภารกิจของส่วนราชการให้ทันต่อสถานการณ์อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.91 ข้าราชการกรมราชทัณฑ์ควรได้รับการพัฒนาแนวทางการบริหารราชการที่เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ ด้วยการศึกษาหรือการฝึกอบรมอย่างสม่ำเสมอ

2. ปัจจัยที่มีผลต่อการจัดการคุณภาพการปฏิบัติราชการของข้าราชการกรมราชทัณฑ์ยุคดิจิทัลด้านทักษะดิจิทัล พบว่าในภาพรวม อยู่ในระดับมากมีค่าเฉลี่ย 3.79 ด้านที่มากที่สุดได้แก่ ด้านการนำทักษะดิจิทัลมาใช้ในการปฏิบัติงานได้จริงอยู่ในระดับมากมีค่าเฉลี่ย 3.87 รองลงมาได้แก่ ด้านการถ่ายทอดความรู้และทักษะดิจิทัลให้ผู้อื่นอย่างมีประสิทธิภาพอยู่ในระดับมากมีค่าเฉลี่ย 3.81 และน้อยที่สุดได้แก่น้อยที่สุดได้แก่ด้านการศึกษาดูงานจากหน่วยงานอื่นอยู่ในระดับมากมีค่าเฉลี่ย 3.73 กรมราชทัณฑ์จะต้องมีการจัดการสัมมนาให้ความรู้แลกเปลี่ยนทักษะการถ่ายทอดองค์ความรู้ด้านดิจิทัล ให้กับบุคคลากรและบุคคลภายนอกที่สนใจ

3. ปัจจัยที่มีผลต่อการจัดการคุณภาพการปฏิบัติราชการของข้าราชการกรมราชทัณฑ์ยุคดิจิทัล ด้านการจัดการ พบว่าในภาพรวมอยู่ในระดับมากมีค่าเฉลี่ย 4.05 ด้านที่มากที่สุดได้แก่ ด้านการจัดองค์การ อยู่ในระดับมากมีค่าเฉลี่ย 4.13 รองลงมาได้แก่ด้านการควบคุมและการติดตามอยู่ในระดับมากมีค่าเฉลี่ย 4.03 และน้อยที่สุดได้แก่ด้านการวางแผนอยู่ในระดับมากมีค่าเฉลี่ย 4.00 กรมราชทัณฑ์จะต้องมีการจัดการความรู้ความเข้าใจในองค์ความรู้ด้านดิจิทัล ให้กับบุคคลากรระดับสูง เพื่อพัฒนาตนให้รองรับการเข้าสู่การทำงานในยุคดิจิทัล

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1. การจัดการคุณภาพการปฏิบัติราชการของข้าราชการกรมราชทัณฑ์ยุคดิจิทัลรัฐบาลควรให้ความสำคัญในนโยบายด้านการพัฒนาทักษะด้านดิจิทัลให้ทุกภาคส่วนมีว่าภาครัฐ ภาคเอกชน หรือชุมชน

2.ภาครัฐต้องมีนโยบายที่ชัดเจนในการจัดการศึกษานอกโรงเรียนโดยเฉพาะทางด้านความรู้ทางดิจิทัลเพื่อยกระดับความรู้ความเข้าใจของประชาชนให้สามารถเรียนรู้เข้าใจและใช้ความรู้ทางดิจิทัลในการประกอบกิจการ

3.ภาครัฐต้องมีนโยบายที่ชัดเจนในการทำให้ข้าราชการในหน่วยงานภาครัฐสามารถพัฒนาตนเองตามกรอบการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีและทักษะดิจิทัล

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรทำการวิจัยเชิงปฏิบัติการในการปรับปรุงและพัฒนาศักยภาพความรู้ทางดิจิทัลที่ทันกับการเปลี่ยนแปลงของโลก

2. ควรทำวิจัยการเรียนการสอนทุกระดับของประเทศให้เหมาะสมกับความก้าวหน้าทางวิทยาการ

บรรณานุกรม

โสมวลี ชยามฤต. (2564). การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์เพื่อรองรับยุคดิจิทัลขององค์การภาครัฐและเอกชน. *วารสารสหวิทยาการมนุษยศาสตร์ และสังคมศาสตร์, 4*(1), 38-50.

ไพโรจน์ คเชนทองสุวรรณ์. (2562). *แนวทางการพัฒนาคุณภาพการปฏิบัติงานของครู กศน. ตำบลจังหวัดสงขลา*.นครปฐม: สถาบันพัฒนาครู คณาจารย์ และบุคลากรทางการศึกษา.

มัทนา วิไลลักษณ์. (2560). *การจัดการองค์กรทางศิลปวัฒนธรรม: กรณีศึกษา มูลนิธิดุริยประณีต* [วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต วิทยาลัยนวัตกรรม มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์]. TU Digital Collection. https://digital.library.tu.ac.th/tu_dc/frontend/Info/item/dc:137191

ธัญญารัตน์ พรหมสุทธิ์. (มกราคม-เมษายน 2564). การพัฒนาสมรรถนะทรัพยากรมนุษย์เพื่อรองรับยุคประเทศไทย 4.0. *วารสารวิทยาลัยสงฆ์นครลำปาง, 10*(1), 228-243

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีพ.ศ. 2546. (2546, 9 ตุลาคม). *ราชกิจจานุเบกษา.* เล่ม 120 ตอนที่ 100 ก หน้า 1–15.

Allen, L. A. (1958). *Management and Organization*. McGraw-Hill, 1958

HREX.asia. (2566, 24 พฤษภาคม). *Digital Literacy และ Digital Fluency ทักษะดิจิทัลแห่งอนาคตที่ทุกองค์กรต้องรู้*. https://th.hrnote.asia/orgdevelopment/230526-digital-literacy/

นวัตกรรมการจัดการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างขององค์การบริหารส่วนตำบลเกาะหลัก อำเภอเมืองประจวบคีรีขันธ์ จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

Innovative Management Land and Building Taxes Koh Lak Subdistrict Administration Organization Mueang Prachuap Khiri Khan District Prachuap Khiri Khan Province

สรวิศ เปรมปรีดิ์[1] และวรสิทธิ์ เจริญพุฒ[1]

Sorawis Prempree[1] and Vorasit Charernputh[1]

นักศึกษา หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต[1]

อาจารย์ประจำ หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต[2]

วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์[1,2]

E-mail: Sorawis.pre@rmutr.ac.th[1]

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์สามประการ (1) เพื่อสำรวจนวัตกรรมการจัดการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างขององค์การบริหารส่วนตำบลเกาะหลัก อำเภอเมืองประจวบคีรีขันธ์ จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ (2) เพื่ออธิบายความสัมพันธ์ระหว่างนวัตกรรมการจัดการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างขององค์การบริหารส่วนตำบลเกาะหลัก กับปัจจัยที่มีผลต่อนวัตกรรมการจัดการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง (3) เพื่อนำเสนอแนวทางนวัตกรรม การจัดการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างขององค์การบริหารส่วนตำบลเกาะหลัก การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยผสานวิธี ประกอบด้วยการวิจัยเชิงคุณภาพ ผู้ให้ข้อมูลหลักจำนวน 5 คน รวบรวมข้อมูลจากการสัมภาษณ์เชิงลึกและวิเคราะห์ข้อมูลจากการตีความและวิเคราะห์เนื้อหา ส่วนการวิจัยเชิงปริมาณ กลุ่มตัวอย่าง 300 คนจากผู้ชำระภาษีในพื้นที่ ตำบลเกาะหลัก อำเภอเมืองประจวบคีรีขันธ์ เก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถาม สถิติสำหรับการวิเคราะห์ ประกอบด้วยค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียรสันและสมการถดถอยเชิงพหุ ผลการวิจัยพบว่า (1) ด้านนวัตกรรมการจัดการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างขององค์การบริหารส่วนตำบล เกาะหลักพบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด (2) ความสัมพันธ์ระหว่างนวัตกรรมการจัดการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างขององค์การบริหารส่วนตำบลเกาะหลัก กับปัจจัยที่มีผลต่อนวัตกรรมการจัดการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างพบว่า เป็นเชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญ สอดคล้องกับผลการวิจัยเชิงคุณภาพ (3) ปัจจัยที่มีผลต่อนวัตกรรมการจัดการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างพบว่า สามารถพยากรณ์นวัตกรรมการจัดการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างขององค์การบริหารส่วนตำบล เกาะหลัก ได้ร้อยละ 34.2

คำสำคัญ: นวัตกรรมการจัดการ จัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง ขององค์การบริหารส่วนตำบลเกาะหลัก อำเภอเมืองประจวบคีรีขันธ์ จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

Abstract

This research were three objectives to (1) explore innovative management Land and building taxes Kohluck Subdistrict Administration Organization Muang District Prachuap Khiri Khan Province. (2) explain correlation between innovative management Land and building taxes Koh Lak Subdistrict Administration Organization with affecting factors. (3) present approach of innovative management Land and building taxes Koh Lak Subdistrict Administration Organization. This was mixed research qualitative approach data collection was in depth interview of 5 key informants' Quantitative approach, 300 sample residents of Koh Lak subdistrict administration organization. Questionaries was data collection tool analytical statistics was percent, mean standard deviation Pearsons coefficient and Multiple Regression. Findings were as follows; (1) innovative management Land and building taxes Koh Lak Subdistrict Administration Organization was high level. (2) correlation between innovative management Land and building taxes Koh Lak Subdistrict Administration Organization with affecting factors were statistical positive correlation. (3) affecting factors could forecast innovative management Land and building taxes Koh Lak Subdistrict at 34.2 percent. The outcomes of qualitative and quantitative approach were responded with each other's.

Keywords; Innovative management, land and building taxes, Koh Lak subdistrict administration, Organization Muang district, Prachuap Khiri Khan province

บทนำ

ปัญหาและความสำคัญของปัญหา

ภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง หรืออาจเรียกสั้น ๆ ว่าภาษีที่ดิน เป็นการเรียกเก็บภาษีตามกฎหมายที่มาแทนที่ ภาษีโรงเรือนและที่ดินและภาษีบำรุงท้องที่ที่มีความซ้ำซ้อนกันอยู่ โดยภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างจะเป็นรูปแบบของภาษีรายปีที่คำนวณจากมูลค่าของที่ดินและสิ่งปลูกสร้างที่มีไว้ในครอบครอง ซึ่งจะมีเทศบาล องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เป็นผู้เรียกเก็บ สำหรับที่กรุงเทพมหานคร จะต้องชำระที่สำนักงานเขต ส่วนเมืองพัทยาจะต้องชำระที่ศาลาว่าการเมืองพัทยา

ผู้เสียภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง คือ เจ้าของที่ดินหรือสิ่งปลูกสร้าง หรือผู้ครอบครองหรือทำประโยชน์ในที่ดินหรือสิ่งปลูกสร้างที่เป็นทรัพย์สินของรัฐ โดยจะเป็นบุคคลธรรมดาหรือเป็นนิติบุคคลก็ได้ถ้าใครเป็นเจ้าของหรือครอบครองที่ดินหรือสิ่งปลูกสร้างอยู่ในวันที่ 1 ม.ค. ของปีไหน ก็ให้เป็นผู้มีหน้าที่เสียภาษีสำหรับปีนั้นไปถ้าเจ้าของที่ดินและเจ้าของสิ่งปลูกสร้างบนที่ดินนั้นเป็นคนละคนกันก็ให้เจ้าของที่ดินเสียภาษีเฉพาะส่วน

ของมูลค่าที่ดิน ส่วนเจ้าของสิ่งปลูกสร้างก็เสียภาษีเฉพาะส่วนของมูลค่าสิ่งปลูกสร้าง ที่ดินหรือสิ่งปลูกสร้างที่ต้องเสียภาษีที่ดินหรือสิ่งปลูกสร้าง เช่น บ้าน อาคาร จะต้องเสียภาษีโดยใช้มูลค่าทั้งหมดของที่ดินหรือสิ่งปลูกสร้างเป็นฐานในการคำนวณภาษี โดยแยกตามรายการดังนี้ 1. ที่ดิน – ใช้ราคาประเมินทุนทรัพย์ที่ดิน 2. สิ่งปลูกสร้าง - ใช้ราคาประเมินทุนทรัพย์สิ่งปลูกสร้าง 3. สิ่งปลูกสร้างที่เป็นห้องชุด (คอนโด) - ใช้ราคาประเมินทุนทรัพย์ห้องชุด องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะเป็นผู้ประกาศราคาประเมินทุนทรัพย์ของที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง อัตราภาษีที่จัดเก็บ และรายละเอียดอื่นที่จำเป็นในการจัดเก็บภาษีในแต่ละปี ณ สำนักงาน หรือที่ทำการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นก่อนวันที่ 1 กุมภาพันธ์ของปีนั้น ซึ่งราคาประเมินทุนทรัพย์นี้จะเป็นราคาเดียวกับราคาประเมินทุนทรัพย์ของกรมที่ดิน แต่ถ้าไม่มีราคาประเมินทุนทรัพย์จะมีกฎกระทรวงกำหนดหลักเกณฑ์ วิธีการและเงื่อนไขการคำนวณมูลค่า ซึ่งยังขณะนี้ยังรอการประกาศอยู่ อนึ่ง ภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างจะคิดภาษีเฉพาะที่ดินและสิ่งปลูกสร้างเท่านั้นไม่คิดจากทรัพย์สินอื่น ๆ ยกตัวอย่างเช่น ถ้าเป็นโรงงานก็นำเฉพาะที่ดินและสิ่งปลูกสร้างมาคำนวณภาษีโดยไม่รวมเครื่องจักรหรืออุปกรณ์ต่าง ๆ

ปัญหาการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง เมื่อปี 2563 เป็นปีเริ่มแรกของการบังคับใช้พระราชบัญญัติภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง พ.ศ. 2562 ประกอบกับเกิดสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 จึงทำให้เกิดปัญหาอุปสรรคในการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างทำให้การดำเนินการเกิดความล่าช้า รวมถึงประชาชนผู้เสียภาษีที่มีรายได้ลดลงจากการหยุดกิจการ ซึ่งรัฐบาลได้ประกาศลดภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างในอัตราร้อยละ 90 ให้กับทุกกลุ่มที่เสียภาษีในปี 2563 ไปแล้ว ทั้งนี้รายได้จากภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างถือเป็นรายได้หลักที่สำคัญขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งจะนำไปใช้จ่ายในการพัฒนาและจัดทำบริการสาธารณะ เพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่น ซึ่งจำเป็นต้องได้รับความร่วมมือจากทุกฝ่ายทั้งในส่วนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ที่จะต้องดำเนินการด้วยความเป็นธรรมต่อประชาชน และประชาชนผู้เสียภาษี การจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นเรื่องใหม่ทำให้ประชาชนขาดความเข้าใจในความสำคัญของการที่จะต้องเสียภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง จึงทำให้ประชาชนไม่ค่อยมาจ่ายค่าภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง (สถาบันพระปกเกล้า, 2563) การจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในปัจจุบันยังคงมีปัญหา เนื่องจากผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ยังไม่มีประสบการณ์ในด้านการจัดการจัดเก็บภาษี ขาดความรู้ความเข้าใจ ไม่มีความรู้เรื่องกฎหมายโดยเฉพาะ ทำให้เกิดความผิดพลาดในการจัดเก็บภาษี โดยรู้เท่าไม่ถึงการณ์จัดเก็บภาษีได้ไม่ถูกต้องครบถ้วน ไม่สามารถให้คำปรึกษาและแก้ไขปัญหาให้แก่ประชาชนในเรื่องกฎหมายภาษีได้ จัดเก็บซ้ำซ้อนและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นยังต้องเสียงบประมาณไปอย่างไม่คุ้มค่า กับการบริหารจัดการจัดเก็บภาษี ประชาชนยังขาดความรู้ความเข้าใจเรื่องกฎหมายภาษี และไม่ให้ความ ร่วมมือในการเสียภาษี ไม่เข้าใจขั้นตอนการเสียภาษีพยายามหลบเลี่ยงการเสียภาษี และไม่เห็นถึงคุณประโยชน์ในการนำเงินเสียภาษีที่จัดเก็บได้ไปใช้ในการพัฒนาท้องถิ่น

ด้วยเหตุนี้ผู้วิจัยมีความสนใจที่จะศึกษานวัตกรรมการจัดการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างขององค์การบริหารส่วนตำบลเกาะหลัก อำเภอเมืองประจวบคีรีขันธ์ จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ เพื่อที่จะได้นำผล

การศึกษาไปเป็นข้อมูลในการพัฒนาปรับปรุงแก้ไข และหาแนวทางพัฒนาระบบการบริหารการจัดเก็บภาษี เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อท้องถิ่น และยังสามารถนำผลการวิจัยไปเป็นองค์ความรู้ให้แก่ผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนำข้อมูลดังกล่าวไปพัฒนาการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างให้มีประสิทธิผลมากยิ่งขึ้นต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อสำรวจนวัตกรรมการจัดการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างขององค์การบริหารส่วนตำบลเกาะหลัก อำเภอเมืองประจวบคีรีขันธ์ จังหวัดประจวบคีรีขันธ์
2. เพื่ออธิบายความสัมพันธ์ระหว่างนวัตกรรมการจัดการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างขององค์การบริหารส่วนตำบลเกาะหลักกับปัจจัยที่มีผลต่อนวัตกรรมการจัดการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง
3. เพื่อนำเสนอแนวทางนวัตกรรมการจัดการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างขององค์การบริหารส่วนตำบลเกาะหลัก

การทบทวนวรรณกรรม

การวิจัยเรื่อง นวัตกรรมการจัดการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างขององค์การบริหารส่วนตำบลเกาะหลักอำเภอเมือง จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาค้นคว้าจากแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อเป็นแนวทางประกอบการวิจัย ดังต่อไปนี้ เริ่มจาก ทฤษฎีการจัดการที่สร้างประสิทธิภาพให้กับองค์กร ถือว่าเป็นทฤษฎีการจัดการสมัยใหม่ในยุคเริ่มแรกที่ยังคงนิยมใช้มาจนถึงปัจจุบัน POLC เป็นทฤษฎีการจัดการที่ใส่ใจกระบวนการตั้งแต่เริ่มต้นจนจบ เริ่มตั้งแต่การวางแผน การปฏิบัติการ ไปจนถึงการประเมินผล จุดเด่นอย่างหนึ่งของ POLC ก็คือการให้ความสำคัญกับภาวะการเป็นผู้นำซึ่งนี่ถือเป็นตัวแปรสำคัญในการบริการจัดการการทำงานให้มีประสิทธิภาพ ข้อดีของ POLC ก็คือการใส่ใจการสร้างมาตรฐานในทุกรายละเอียด เน้นปฏิบัติตามมาตรฐานที่วางไว้อย่างเคร่งครัด ส่งผลดีต่อการประเมินผลที่ชัดเจน สามารถวัดประสิทธิภาพของการทำงานได้ดี ในขณะที่ องค์การ ไม่ว่าจะเป็นภาครัฐหรือเอกชนในยุคนี้ทุกภาคส่วนต่างก็หันมาใส่ใจในการจัดการบริหารองค์กรกันทั้งสิ้น ถึงแม้ว่าศาสตร์นี้จะเพิ่งมีหลักการเป็นจริงเป็นจังมาเพียงร้อยกว่าปีก็ตาม แต่ก็มีทฤษฎีเกี่ยวกับการจัดการองค์กรเกิดขึ้นมากมาย หนึ่งในทฤษฎีน่าสนใจที่เราหยิบมานำเสนอในวันนี้ก็คือ POLC ทฤษฎีการจัดการสมัยใหม่ยุคเริ่มต้นที่ทำให้การทำงานมีระบบระเบียบ ตลอดจนมีประสิทธิภาพ และยังคงนิยมใช้มาถึงปัจจุบัน (Allen ,1958)

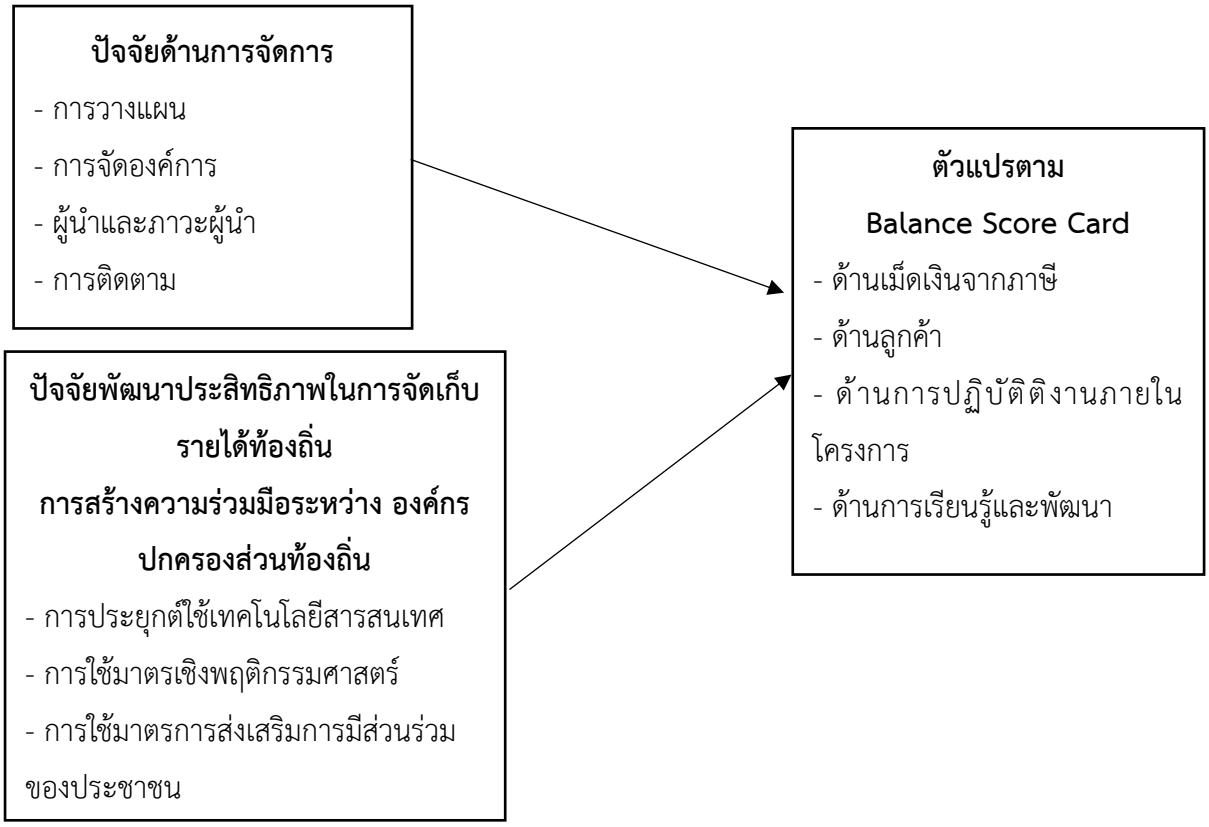
สรุปว่า ทฤษฎีการจัดการสมัยใหม่ POLC นั้นเป็นหลักการง่ายๆ จำได้ไม่ยาก แต่ครอบคลุมการปฏิบัติการอย่างครบกระบวนการตั้งแต่ต้นจนจบ ซึ่งทฤษฎีนี้ให้ความสำคัญกับการจัดการทั้งในเรื่องขององค์กรตลอดจนเรื่องของบุคลากร รวมถึงการวางแผนทุกอย่างให้ดี เพื่อให้เกิดการทำงานที่มีประสิทธิภาพ และที่สำคัญต้องไม่ลืมประเมินผลเพื่อนำผลนั้นมาวิเคราะห์ปรับปรุงตลอดจนแก้ไขให้การทำงานมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ซึ่งนั่นจะทำให้การทำงานสามารถบรรลุเป้าหมายที่วางไว้ได้เป็นอย่างดี ภาครัฐโดยเฉพาะ

และปัณณวิชญ์ สกุลเบญจโยธิน (2563) พบว่า หลักการของภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างที่เปลี่ยนแปลง ไปส่งผลต่อการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างกรณีใช้ประโยชน์เป็นที่อยู่อาศัยในเรื่องการคำนวณ มูลค่าที่ดินและสิ่งปลูกสร้างจากการใช้ประโยชน์ มีการกำหนดอัตราภาษีเป็นแบบก้าวหน้าตามมาตรฐานมูลค่าของที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง อันเป็นการลดการใช้ดุลยพินิจของเจ้าหน้าที่ในการประเมิน ภาษีและกระตุ้นให้เกิดการใช้ประโยชน์ในที่ดินและก่อให้เกิดการกระจายการถือครองที่ดิน รวมทั้งยัง ช่วยลดความเหลื่อมล้ำในสังคม เนื่องจากผู้ที่มีทรัพย์สินมูลค่าสูงมีภาระต้องเสียภาษีมากกว่าผู้ที่มี ทรัพย์สินน้อยกว่า แต่อย่างไรก็ตาม ภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างที่ประกาศใช้ใหม่นี้มีปัญหาบางประการ ในการบังคับใช้ในเรื่องการจัดเก็บภาษีและโครงสร้างอัตราภาษีที่สมควรได้รับการแก้ไข อาทิ ปัญหาในที่อยู่อาศัยอันเป็นทรัพย์สินของรัฐ การคำนวณภาษีกรณีที่มีการใช้ประโยชน์หลายประเภท รวมถึงการยกเว้นฐานภาษี จึงมีความจำเป็นต้องศึกษาเพื่อให้กฎหมายภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างของประเทศ ไทยมีความเป็นธรรมมากยิ่งขึ้น

งานวิจัยของงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวัดความสำเร็จด้วย Balanced Scorecard แนวคิดการวัดผลการปฏิบัติงานแบบดุลยภาพจากมุมมองด้านการเงิน มุมมองด้านลูกค้า มุมมองด้านความพึงพอใจของลูกค้า ด้านมุมมองด้านกระบวนการปฏิบัติงานภายใน และ มุมมองด้านการเรียนรู้และพัฒนา (Kaplan & Norton ,1992)

กรอบแนวคิดการวิจัย



รูปที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย (Conceptual Framework)

ระเบียบวิธีการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยผสานวิธี ประกอบด้วยการวิจัยเชิงคุณภาพ ผู้ให้ข้อมูลหลักจำนวน 5 คน รวบรวมข้อมูลจากการสัมภาษณ์เชิงลึกและวิเคราะห์ข้อมูลจากการตีความและวิเคราะห์เนื้อหา ส่วนการวิจัยเชิงปริมาณ กลุ่มตัวอย่าง 300 คนจากผู้ชำระภาษีในพื้นที่ ตำบลเกาะหลัก อำเภอเมืองประจวบคีรีขันธ์ เก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถาม สถิติสำหรับการวิเคราะห์ ประกอบด้วยค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียรสันและสมการถดถอยเชิงพหุ

ผลการศึกษาและอภิปรายผล

ผลการวิจัยเชิงคุณภาพ

สถาณการณ์จัดการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างขององค์การบริหารส่วนตำบล เกาะหลัก เป็นไปในทิศทางเดียวกับองค์กรปกครองท้องถิ่นอื่น ๆ คือ ผู้มีหน้าที่ชำระภาษีหลีกเลี่ยงการชำระภาษีแบบเต็มจำนวนด้วยการ ปลูกพืชนานาชนิดเพื่อขอลดภาษีที่ดินให้ชะระในยอดต่ำสุดตามกฎหมายที่ว่าด้วยการลดย่อนให้กับที่ดินที่ใช้ประกอบอาชีพ เกษตรกรรม ส่วนภาษีโรงเรือนก็จัดการแปลงกรรมสิทธิ์ให้กับผู้มีสิทธิ์ได้รับการลดย่อน ทำให้รายได้จากการจัดเก็บภาษีไม่เข้าเป้าหมาย องค์การบริหารส่วนตำบล ยังคงมีปัญหาด้านรายได้

ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ลำดับที่ 1 นายกองค์การบริหารส่วนตำบลเกาะหลัก เรารู้อยู่แล้วว่า จะต้องพบปัญหาดังกล่าว จึงเตรียมตัวในการใช้การจัดการที่ทันสมัย ติดตาม จัดทำแผนที่ภาษี สำรวจพื้นที่จริง ขณะเดียวกันใช้การสื่อสารทางอีเล็กทรอนิกส์ ประชาสัมพันธ์ ความสำคัญของการชำระภาษี เพื่อพัฒนาท้องถิ่นและขอความร่วมมือกับผู้นำชุมชนให้ช่วยกันชี้แจง ความสำคัญของการชำระภาษีท้องถิ่น สัมภาษณ์เมื่อ 17 กรกฎาคม 2567

ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ลำดับที่ 2 ผู้อำนวยการกองคลัง องค์การบริหารส่วนตำบลเกาะหลัก ปัจจุบันทางกองคลังมีอุปกรณ์ คอมพิวเตอร์ที่ช่วยการจัดทำแผนที่ภาษีการแจ้งเตือนการชำระภาษีผ่าน application โทรศัพท์มือถือ และสามารถเชื่อมต่อระบบการชำระภาษีกับธนาคาร สามารถแจ้งความต้องการชำระผ่านธนาคารละสามารถใช้โทรศัพท์ ในการรับใบแจ้งยอดเพื่อชำระภาษี สัมภาษณ์เมื่อ 17 กรกฎาคม 2567

ผู้ให้ข้อมูลลำดับที่ 3 ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลเกาะหลัก ทางองค์การบริหารส่วนตำบลใช้ช่องทางทุกประเภทในการสื่อสารกับผู้มีหน้าที่ชำระภาษีให้ช่วยชำระภาษีตรงตามเวลาและยอดที่ควรจะเป็นจริง และให้ทราบความสำคัญของการชำระภาษีทุกประเภท เพื่อพัฒนาท้องถิ่นและเป็นหน้าที่สำคัญของความเป็นพลเมือง สัมภาษณ์เมื่อ 17 กรกฎาคม

ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ 4 ผู้ครอบครอง กรรมสิทธิ์ที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง ทางผู้ประกอบการทุกคนก็ทราบว่าต้องชำระภาษี แต่การเริ่มจัดเก็บในช่วงนี้ ทางเศรษฐกิจไม่ดีเลยทางเราก็ต้องหลีกเลี่ยงบ้างและอยากกจะเห็นการพัฒนาท้องถิ่นที่ดีกว่านี้ องค์การบริหารส่วนตำบล มีเงินอุดหนุน ที่มากอยู่แล้ว น่าจะนำมาช่วยได้

ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ 5 ผู้ประกอบการร้านค้า ทุกวันนี้รายจ่ายเพิ่มมากขึ้นทั้งรายจ่ายครอบครัวที่ต้องกินใช้ไปวันๆ คนค้าขายอย่างเราไม่มีรายได้ประจำแต่มีรายจ่ายประจำ อย่ามารีดขนห่านนักเลยแค่นี้ก็ชักหน้าไม่ถึงหลังไปเก็บพวกคนรวยดี กว่า

สรุป การจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างขององค์การบริหารส่วนตำบล แม้นจะมีนวัตกรรมในการดำเนินการที่มีความพร้อมมากแต่ผลกระทบจาก ปัจจัยสิ่งแวดล้อมเช่นภาวะเศรษฐกิจและการเมือง สังคมที่ส่งผลกระทบต่อระบบเศรษฐกิจของประเทศ ทำให้การดำเนินการยังไม่บรรลุวัตถุประสงค์เท่าที่ควร

ผลการวิจัยเชิงปริมาณ

ลักษณะประชากร จำนวนผู้ต้องชำระภาษีภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างขององค์การบริหารส่วนตำบลเกาะหลักมีระยะเวลาครอบครองที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง มากที่สุด 16 ปีขึ้นไป เป็นจำนวน 276 คน คิดเป็นร้อยละ 69 รองลงมามีระยะเวลาครอบครองที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง 7-15ปีจำนวน 69 คน คิดเป็นร้อยละ 31.0 ที่น้อยที่สุดมีระยะเวลาครอบครองที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง 1-5 ปี จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ .3

ราคาประเมินภาษี บาทต่อตารางวา ที่มี ผู้ถือครองมากที่สุด ราคาประเมิน 25,001-30,000 บาทต่อตารางวาจำนวน 154 คนคิดเป็น ร้อยละ 38.5 รองลงมาราคาประเมิน 35,001-40,000 บาท ต่อตารางวาจำนวน 114 คน คิดเป็นร้อยละ 28.5 น้อยที่สุดราคาประเมิน 50,001บาทขึ้นไป ต่อตารางวาจำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 6.8

กลุ่มตัวอย่างมีประเภทธุรกิจอุตสาหกรรมขนาดกลาง จำนวน 188 คน คิดเป็นร้อยละ 47.0 รองลงมาอุตสาหกรรมครอบครัว จำนวน 133 คน คิดเป็นร้อยละ 33.2 น้อยที่สุดร้านค้าขนาดใหญ่ มีจำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 3

นวัตกรรมการจัดการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างขององค์การบริหารส่วนตำบลเกาะหลัก พบว่าในภาพรวมมีค่าเฉลี่ย 4.65 อยู่ในระดับมากที่สุด ด้านที่มากที่สุดได้แก่ มุมมองด้านการเงิน มีค่าเฉลี่ย 4.72 อยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมามุมมองด้านการเรียนรู้และพัฒนามีค่าเฉลี่ย 4.65 อยู่ในระดับมากที่สุด ด้านที่น้อยที่สุดได้แก่ ด้านกระบวนการปฏิบัติงานภายใน มีค่าเฉลี่ย 4.62 อยู่ในระดับมากที่สุด

ปัจจัยที่มีผลต่อนวัตกรรมการจัดการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างขององค์การบริหารส่วนตำบลเกาะหลัก ด้านการจัดการปัจจัยที่มีผลต่อนวัตกรรมการจัดการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างขององค์การบริหารส่วนตำบลเกาะหลัก ภาพรวมพบว่า ในภาพรวมมีค่าเฉลี่ย 4.69 อยู่ในระดับมากที่สุด ด้านที่มากที่สุดได้แก่ ด้านการวางแผน มีค่าเฉลี่ย 4.72 อยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาการติดตามประเมินผล มีค่าเฉลี่ย 4.70 อยู่ในระดับมากที่สุดด้านที่น้อยที่สุดได้แก่ การจัดองค์การ มีค่าเฉลี่ย 4.62 อยู่ในระดับมาก

ปัจจัยที่มีผลต่อนวัตกรรมการจัดการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างขององค์การบริหารส่วนตำบลเกาะหลัก ด้านปัจจัยภายนอก ภาพรวม พบว่าในภาพรวมมีค่าเฉลี่ย 4.69 อยู่ในระดับมากที่สุด ด้านที่มากที่สุดได้แก่ องค์การบริหารส่วนตำบล ให้ความสำคัญต่อการแทรกแซงของผู้มีอำนาจในท้องถิ่นต่อการจัดการรายได้จากการเก็บภาษี มีค่าเฉลี่ย 4.73 อยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาเศรษฐกิจตกต่ำทำให้การชำระภาษีมียอด

ลดลง มีค่าเฉลี่ย 4.72 อยู่ในระดับมากที่สุด ด้านที่น้อยที่สุด ได้แก่ ความสามารถของหน่วยงานองค์การบริหารส่วนตำบล แนะนำการชำระภาษีผ่านทางการสื่อสารอิเล็กทรอนิกส์ มีค่าเฉลี่ย 4.64 อยู่ในระดับมากที่สุด

ปัจจัยที่มีผลต่อนวัตกรรมการจัดการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างขององค์การบริหารส่วนตำบลเกาะหลัก ด้านการสร้างความร่วมมือระหว่างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในด้านฐานข้อมูลผู้เสียภาษีท้องถิ่น ภาพรวม พบว่า ในภาพรวมมีค่าเฉลี่ย 4.71 อยู่ในระดับมากที่สุด ด้านที่มากที่สุดได้แก่ การแลกเปลี่ยนข้อมูลทางด้านข้อมูลภาษีกับหน่วยงานราชการ มีค่าเฉลี่ย 4.74 อยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือทำการชี้แจงข้อมูลที่เกี่ยวข้องด้านภาษีให้กับประชาชน มีค่าเฉลี่ย 4.72 อยู่ในระดับมากที่สุด ด้านที่น้อยที่สุด ได้แก่ การแลกเปลี่ยนข้อมูลทางด้านการจัดการภาษีกับองค์กรปกครองท้องถิ่นสม่ำเสมอ มีค่าเฉลี่ย 4.68 อยู่ในระดับมากที่สุด

ปัจจัยที่มีผลต่อนวัตกรรมการจัดการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างขององค์การบริหารส่วนตำบลเกาะหลัก ด้านการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ พบว่า ในภาพรวมมีค่าเฉลี่ย 4.72 อยู่ในระดับมากที่สุด ด้านที่มากที่สุดได้แก่ ใช้การแจ้งเตือนข้อมูลเกี่ยวกับภาษีด้วยการใช้เทคโนโลยีสื่อสาร มีค่าเฉลี่ย 4.79 อยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมา เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่ออำนวยความสะดวกในการจ่ายภาษีและค่าธรรมเนียม มีค่าเฉลี่ย 4.72 อยู่ในระดับมากที่สุด ด้านที่น้อยที่สุด ได้แก่ จัดทำและใช้แผนที่ภาษีในการเตรียมการจัดเก็บภาษี มีค่าเฉลี่ย 4.67 อยู่ในระดับมากที่สุด

ปัจจัยที่มีผลต่อนวัตกรรมการจัดการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างขององค์การบริหารส่วนตำบลเกาะหลัก มาตรเชิงพฤติกรรมศาสตร์เพื่อกระตุ้นเตือน พบว่า ในภาพรวมมีค่าเฉลี่ย 4.67 อยู่ในระดับมากที่สุด ด้านที่ มากที่สุดได้แก่ ใช้การแจ้งเตือนข้อมูลเกี่ยวกับภาษีด้วยการใช้เทคโนโลยีสื่อสาร มีค่าเฉลี่ย 4.79 อยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาบรรยายความรู้ทางภาษีและหน้าที่พลเมืองให้กับเยาวชนในสถาณศึกษา มีค่าเฉลี่ย 4.67 อยู่ในระดับมากที่สุด ด้านที่น้อยที่สุด ได้แก่ การเผยแพร่ความรู้ทางหน้าที่พลเมืองโดยการใช้แผ่นป้ายและทางเทคโนโลยีด้านสื่อสารมีค่าเฉลี่ย 4.67 อยู่ในระดับมากที่สุด

ปัจจัยที่มีผลต่อนวัตกรรมการจัดการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างขององค์การบริหารส่วนตำบลเกาะหลักมาตรการส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชน พบว่า ในภาพรวมมีค่าเฉลี่ย 4.67 อยู่ในระดับมากที่สุด ด้านที่ มากที่สุดได้แก่ ส่งเสริมให้ประชาชนร่วมตรวจสอบการนำงบประมาณไปใช้ในการพัฒนาท้องถิ่น มีค่าเฉลี่ย 4.71 อยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาส่งเสริมให้ประชาชนร่วมตรวจสอบการหลีกเลี่ยงการชำระภาษี มีค่าเฉลี่ย 4.70 อยู่ในระดับมากที่สุด ด้านที่น้อยที่สุดได้แก่ ส่งเสริมให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการจัดทำงบประมาณ มีค่าเฉลี่ย 4.67 อยู่ในระดับมากทีสุด

การทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 นวัตกรรมการจัดการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างขององค์การบริหารส่วนตำบลเกาะหลัก อำเภอเมืองจังหวัดประจวบคีรีขันธ์อยู่ในระดับปานกลาง ผลการวิจัยพบว่า นวัตกรรมการจัดการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างขององค์การบริหารส่วนตำบลเกาะหลัก อยู่ในระดับมากจึงปฏิเสธสมมติฐานศูนย์และยอมรับสมมติฐานแย้ง

สมมติฐานที่ 2 ความสัมพันธ์ระหว่างนวัตกรรมการจัดการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างขององค์การบริหารส่วนตำบลเกาะหลักกับปัจจัยที่มีผลต่อนวัตกรรมการจัดการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างไม่เป็นเชิงบวกผลการวิเคราะห์ พบว่าเป็นเชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญจึงปฏิเสธสมมติฐานศูนย์และยอมรับสมมติฐานแย้ง

สมมติฐานที่ 3 ปัจจัยที่มีผลต่อนวัตกรรมการจัดการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง ไม่สามารถพยากรณ์แนวทางนวัตกรรมการจัดการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างขององค์การบริหารส่วนตำบลเกาะหลักได้เกินร้อยละ 30 พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อนวัตกรรมการจัดการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างไม่สามารถพยากรณ์แนวทางนวัตกรรมการจัดการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างขององค์การบริหารส่วนตำบลเกาะหลักได้ร้อยละ 34.2 จึงปฏิเสธสมมติฐานศูนย์และยอมรับสมมติฐานแย้ง

การอภิปรายผล

นวัตกรรมการจัดการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างขององค์การบริหารส่วนตำบลเกาะหลัก ภาพรวม พบว่า ในภาพรวมมีค่าเฉลี่ย 4.65 อยู่ในระดับมากที่สุด ด้านที่มากที่สุดได้แก่ มุมมองด้านการเงิน มีค่าเฉลี่ย 4.72 อยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมา มุมมองด้านการเรียนรู้และพัฒนามีค่าเฉลี่ย 4.65 อยู่ในระดับมากที่สุด ด้านที่น้อยที่สุดได้แก่ ด้านกระบวนการปฏิบัติงานภายใน มีค่าเฉลี่ย 4.62อยู่ในระดับมากที่สุด สอดคล้องกับ บดินทร์ธร บัวรอด การเตรียมความพร้อมการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างของเทศบาลนครในจังหวัดสุราษฎร์ธานี ในด้านจุดอ่อนสำคัญ คือ ผู้บริหารเทศบาลนครทั้งสองแห่งทำหน้าที่เป็นเพียงผู้สนับสนุนในเชิงนโยบายเท่านั้นแต่ไม่ได้เข้าร่วมการอบรมเพื่อสร้างความรู้ความเข้าใจ แต่อย่างใด 3) ความร่วมมือของเทศบาลนครทั้งสองแห่งจะมีการดำเนินการแบ่งออกเป็นสองรูปแบบ คือ ความร่วมมือภายในเครือข่ายเทศบาล มีการแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารและมีการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าที่เกิดขึ้นจากการเก็บภาษี สำหรับความร่วมมือภายนอกระหว่างหน่วยงานภาครัฐ มีการประสานงานกับสำนักงานที่ดินจังหวัดสุราษฎร์ธานีเพื่อแลกเปลี่ยนข้อมูลที่ดินให้เป็นปัจจุบันก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดในการบริหารจัดเก็บภาษีได้อย่างมีประสิทธิภาพ 4) มีการใช้สื่อโซเชียลมีเดียในการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารเพื่อแจ้งให้กับประชาชนสามารถดำเนินการตรวจสอบยอดการชำระภาษี รวมถึงฐานข้อมูลแผนที่และทะเบียนทรัพย์สิน เช่นเดียวกันในปัจจัยปัจจัยที่มีผลต่อ นวัตกรรมการจัดการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างขององค์การบริหารส่วนตำบลเกาะหลักด้านด้านการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ พบว่าในภาพรวมมีค่าเฉลี่ย 4.72 อยู่ในระดับมากที่สุด ด้านที่ มากที่สุดได้แก่ ใช้การแจ้งเตือนข้อมูลเกี่ยวกับภาษีด้วยการใช้เทคโนโลยีสื่อสาร มีค่าเฉลี่ย 4.79 อยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมา เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่ออำนวยความสะดวกในการจ่ายภาษีและ ค่าธรรมเนียม มีค่าเฉลี่ย 4.72 อยู่ในระดับมากที่สุดด้านที่น้อยที่สุดได้แก่ จัดทำและใช้แผนที่ภาษีในการเตรียมการจัดเก็บภาษี มีค่าเฉลี่ย 4.67 อยู่ในระดับมากที่สุด

ปัจจัยที่มีผลต่อ นวัตกรรมการจัดการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างขององค์การบริหารส่วนตำบลเกาะหลักมาตรการส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชน พบว่าในภาพรวมมีค่าเฉลี่ย 4.67อยู่ในระดับมากที่สุด ด้านที่ มากที่สุดได้แก่ ส่งเสริมให้ประชาชนร่วมตรวจสอบการนำงบประมาณไปใช้ในการพัฒนาท้องถิ่น

มีค่าเฉลี่ย 4.71 อยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาส่งเสริมให้ประชาชนร่วมตรวจสอบการหลีกเลี่ยงการชำระภาษี มีค่าเฉลี่ย 4.70 อยู่ในระดับมากที่สุดด้านที่น้อยที่สุดได้แก่ ส่งเสริมให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการจัดทำงบประมาณ มีค่าเฉลี่ย 4.67 อยู่ในระดับมากที่สุด สอดคล้องกับงานของ นูรีซา มาหิเละ (2566) ที่ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตจังหวัดนราธิวาส พบว่า แนวทางการเพิ่ม ประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง คือ เพิ่มช่องทางการสื่อสารกับประชาชน หลากหลายช่องทาง โดยเฉพาะการรับชำระภาษีผ่านระบบออนไลน์และส่งเสริมพัฒนาทักษะการใช้ โปรแกรมระบบปฏิบัติการแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สินของเจ้าหน้าที่ เพื่อความพร้อมสำหรับ การจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต่อไปสอดคล้องกับงานของ ณัฐฌากร ถิรวัฒนพร (2021) ที่ศึกษา ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิผลการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จังหวัดนครสวรรค์ สอดคล้องกับ ปัจจัยที่มีผลต่อ นวัตกรรมการจัดการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างขององค์การบริหารส่วนตำบล เกาะหลักมาตรการส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชน พบว่าในภาพรวมมีค่าเฉลี่ย 4.67อยู่ในระดับมากที่สุด ด้านที่ มากที่สุดได้แก่ ส่งเสริมให้ประชาชนร่วมตรวจสอบการนำงบประมาณไปใช้ในการพัฒนาท้องถิ่น มีค่าเฉลี่ย 4.71 อยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาส่งเสริมให้ประชาชนร่วมตรวจสอบการหลีกเลี่ยงการชำระภาษี มีค่าเฉลี่ย 4.70 อยู่ในระดับมากที่สุดด้านที่น้อยที่สุดได้แก่ ส่งเสริมให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการจัดทำงบประมาณ มีค่าเฉลี่ย 4.67 อยู่ในระดับมากที่สุด ในด้านด้านทัศนคติ ส่งผลต่อประสิทธิผลการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง 2) ปัจจัยด้านการจัดการด้านการให้บริการและ ด้านการจัดทำแผนที่ภาษีมีผลต่อประสิทธิการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง

ปัจจัยที่มีผลต่อนวัตกรรมการจัดการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างขององค์การบริหารส่วนตำบลเกาะหลักด้านการสร้างความร่วมมือระหว่าง องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในด้านฐานข้อมูลผู้เสียภาษีท้องถิ่นภาพรวม พบว่าในภาพรวมมีค่าเฉลี่ย 4.71 อยู่ในระดับมากที่สุด ด้านที่ มากที่สุดได้แก่การแลกเปลี่ยนข้อมูลทางด้านข้อมูลภาษีกับหน่วยงานราชการ มีค่าเฉลี่ย 4.74 อยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมา ทำการชี้แจงข้อมูลที่เกี่ยวข้องด้านภาษีให้กับประชาชน มีค่าเฉลี่ย 4.72 อยู่ในระดับมากที่สุดด้านที่น้อยที่สุดได้แก่ การแลกเปลี่ยนข้อมูลทางด้านการจัดการภาษีกับองค์กรปกครองท้องถิ่นสม่ำเสมอ มีค่าเฉลี่ย 4.68 อยู่ในระดับมากที่สุด สอดคล้องกับงานของ มายามีน หวันฮัซซัน, อามาณีย์ยะปา, และซุไวบะห์กาโฮง (2563) ศึกษาความพร้อมในการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างตามพระราชบัญญัติภาษีที่ดินและ สิ่งปลูกสร้าง พ.ศ.2562 ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดนราธิวาสผลการวิจัยพบว่า ความพร้อมในการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างตามพระราชบัญญัติภาษี ที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง พ.ศ.2562 ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดนราธิวาสอยู่ในระดับมาก และพบว่าระดับความพร้อมในการจัดเก็บภาษีท้องขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดนราธิวาส มีระดับความพร้อมที่ไม่แตกต่างกัน นอกจากนี้ ยังพบว่า ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน ประสบการณ์ใน การทำงานและประเภทขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ไม่มีความสัมพันธ์ต่อความพร้อมในการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างตามพระราชบัญญัติภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง

ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย

1. องค์การบริหารส่วนตำบลเกาะหลักต้องพัฒนามุมมองด้านการเรียนรู้และพัฒนา ของผู้บริหารและข้าราชการ ในการจัดการการคลังท้องถิ่น รวมถึง ด้านกระบวนการปฏิบัติงานภายในเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติหน้าที่

2. องค์การบริหารส่วนตำบลเกาะหลักควรส่งเสริมให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการจัดทำงบประมาณ

3. องค์การบริหารส่วนตำบลเกาะหลัก ควรจัดทำและใช้แผนที่ภาษีในการเตรียมการจัดเก็บภาษีให้มีประสิทธิภาพกว่าที่เป็นอยู่

4. องค์การบริหารส่วนตำบลเกาะหลัก ควรมีการแลกเปลี่ยนข้อมูลทางด้านการจัดการภาษีกับองค์กรปกครองท้องถิ่นสม่ำเสมอ

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1. องค์การบริหารส่วนตำบลเกาะหลักควรนำเสนอแนวทางนวัตกรรมการจัดการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างขององค์การบริหารส่วนตำบลเกาะหลัก ให้กับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

2. องค์การบริหารส่วนตำบลเกาะหลักควรทำวิจัยนวัตกรรม การจัดการรายได้และการจัดทำงบประมาณเพื่อแสวงหาการจัดการคลังท้องถิ่นที่พึ่งพาตนเอง

บรรณานุกรม

ณัฐณากร ถิรวัฒนพร. (2564). *ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิผลการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จังหวัดนครสวรรค์* [สารนิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์]. มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

นูรีซา มาหิเละ. (2566). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตจังหวัดนราธิวาส* [วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์]. มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.

บดินทร์ธร บัวรอด. (2565). *การเตรียมความพร้อมการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างของเทศบาลนครในจังหวัดสุราษฎร์ธานี. วารสารสถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา, 7*(1), 175-181.

ปัณณวิชญ์ สกุลเบญจโยธิน. (2563). *ปัญหาการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างกรณีใช้ ประโยชน์เป็นที่อยู่อาศัย* [การค้นคว้าอิสสระปริญญานิติศาสตร์มหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์]. มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์,

มายามีน หวันฮัซซัน, อามาณีย์ยะปา, และซุไวบะห์กาโฮง. (2563). *ความพร้อมในการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง พ.ศ. 2562 ขององค์กร ปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดนราธิวาส.* ใน *ประชุมหาดใหญ่วิชาการระดับชาติและนานาชาติ ครั้งที่ 11.* มหาวิทยาลัยหาดใหญ่.

สถาบันพระปกเกล้า. (2563). *ภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างเพื่อองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น*. https://kpi.ac.th.

Allen, L. A. (1958). *Management and organization.* New York: McGraw-Hill Inc.

Kaplan, R. S., & Norton, D. P. (1992). *The Balanced Scorecard: Measures That Drive Performance.* Harvard Business Review, *1*(January–February 1992), 71–79.

การนำนโยบายส่งเสริมผลผลิตทางการเกษตรมูลค่าสูงไปปฏิบัติ จังหวัดปราจีนบุรี

Implementing Policies to Promote High-Value Agricultural Products Prachinburi Province

สุกัญญา เรืองรูป[1] และวรสิทธิ์ เจริญพุฒ[2]

Sukanya Rueangrup[1] and Vorsit Charernputh[2]

นักศึกษาปริญญาโท หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต[1]

อาจารย์ประจำ หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต[2]

วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์[1,2]

E-mail: sukanya.rue@rmutr.ac.th[1], Worasitc@yahoo.com[2]

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ 3 ประการ (1) เพื่อประเมินการนำนโยบายส่งเสริมผลผลิตทางการเกษตรมูลค่าสูงของจังหวัดปราจีนบุรี ไปปฏิบัติ (2) เพื่ออธิบายความสัมพันธ์ระหว่าง การนำนโยบายส่งเสริมผลผลิตทางการเกษตรมูลค่าสูงของจังหวัดปราจีนบุรีไปปฏิบัติ กับปัจจัยที่มีผลต่อการนำนโยบายไปปฏิบัติ (3) เพื่อนำเสนอรูปแบบการนำนโยบายส่งเสริมผลผลิตทางการเกษตรมูลค่าสูงของจังหวัดปราจีนบุรีไปปฏิบัติ การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 230 คน ได้แก่กลุ่มผู้ประกอบการเกษตรมูลค่าสูง เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน และสมการถดถอยเชิงพหุ ผลการวิจัย (1) การนำนโยบายส่งเสริมผลผลิตทางการเกษตรมูลค่าสูงของจังหวัดปราจีนบุรีไปปฏิบัติ พบว่า อยู่ในระดับมาก (2) ความสัมพันธ์ระหว่างการนำนโยบายส่งเสริมผลผลิตทางการเกษตรมูลค่าสูงของจังหวัดปราจีนบุรีไปปฏิบัติ กับปัจจัยที่มีผลต่อการนำนโยบายไปปฏิบัติ พบว่า มีความสัมพันธ์เชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญ (3) ปัจจัยที่มีผลต่อการนำนโยบายส่งเสริมผลผลิตทางการเกษตรมูลค่าสูงของจังหวัดปราจีนบุรี สามารถพยากรณ์ การนำนโยบายส่งเสริมผลผลิตทางการเกษตรมูลค่าสูงของจังหวัดปราจีนบุรี ได้ร้อยละ 87.6 ประกอบด้วย รูปแบบการนำนโยบายส่งเสริมผลผลิตทางการเกษตรมูลค่าสูงของจังหวัดปราจีนบุรีไปปฏิบัติ ประกอบด้วยปัจจัยที่มีผลต่อการนำนโยบายไปปฏิบัติ ได้แก่ มาตรฐานของนโยบาย คุณลักษณะของ อบจ. ปราจีนบุรี สภาพเศรษฐกิจและสังคมการเมือง การมีส่วนรวมดำเนินการ การมีส่วนร่วมรับประโยชน์

คำสำคัญ: การนำนโยบายไปปฏิบัติ ส่งเสริมผลผลิตทางการเกษตรมูลค่าสูงของจังหวัดปราจีนบุรี องค์การบริหารส่วนจังหวัดปราจีนบุรี

Abstract

This research aimed to (1) verified High value agricultural product promotion Policy implementation Prachinburi District Administration Organization (2) explain correlation

between High value agricultural product promotion Policy implementation Prachinburi District Administration Organization with affecting factors. (3) present model of High value agricultural product promotion Policy implementation Prachinburi District Administration Organization This was quantitative research ,230 attendants of agriculturist resident of Prachinburi Province. Questionnaires was data collection tools, statistical analysis were percentages mean and standard deviation Pearson correlation coefficient and multiple regression. Findings were as follows; (1) High value agriculturist product promotion Policy implementation Prachinburi District Administration Organization was high level. (2) there was statistical positive correlation between High value agricultural product promotion Policy implementation Prachinburi District Administration Organization with affecting factors. (3) affecting factors could forecast High value agricultural product promotion Policy implementation Prachinburi District Administration Organization at 87.6 model consist of planning. organizing leading, skill, control and monitor, behavior standardization of policy Prachinburi District Administration Organization performance decision and participation of agriculturist participation in benefit

Keywords: High value agricultural product promotion, Policy implementation, Prachinburi district administration organization

บทนำ

ประเทศไทยเป็นประเทศที่มีการผลิตและส่งออกสินค้าทางการเกษตรและอาหารที่สำคัญแห่งหนึ่งของโลก หรือเรียกว่าเป็นครัวโลก ซึ่งประชากรของไทยกว่าร้อยละ 40 อยู่ในภาคการเกษตร แต่เกษตรกรไทยกำลังเผชิญกับปัญหาที่ถาโถมและท้าทายเป็นอย่างมาก ทำให้เกษตรกรส่วนใหญ่ตกอยู่ในสภาพอ่อนแอส่งผลกระทบต่อรายได้และสร้างปัญหาอื่น ๆ ตามมา เช่น ปัญหาหนี้สิน ปัญหาครอบครัว ปัญหายาเสพติด และปัญหาคุณภาพชีวิต จึงต้องพึ่งความช่วยเหลือจากรัฐในด้านต่าง ๆ แต่ยังคงมีความเสี่ยงในภาคการเกษตรโดยเฉพาะราคาสินค้าเกษตรในพืชเศรษฐกิจที่สำคัญ ได้แก่ ยางพารา ปาล์มน้ำมัน มันสำปะหลัง ข้าวโพดเลี้ยงสัตว์ และอ้อย มีราคาผันผวนหรือราคาตกต่ำจนเกิดการชุมนุมเรียกร้องจากเกษตรให้ภาครัฐเข้ามามีมาตรการดำเนินการช่วยเหลือเกษตรกรและผู้ที่เกี่ยวข้องกับภาคสินค้าเกษตร เพื่อให้สินค้าเกษตรมีเสถียรภาพด้านราคา ส่งเสริมให้สินค้าเกษตรได้รับผลตอบแทนที่เหมาะสมสร้างรายได้ให้กับเกษตรกรสามารถขายสินค้าเกษตรได้ในราคาที่เป็นธรรม และสร้างความเข้มแข็งและยั่งยืนให้กับภาคการเกษตร สาเหตุของการผันผวนราคาสินค้าเกษตรพืชเศรษฐกิจทั้ง 5 ชนิด มีผลสำคัญมาจากสภาพปัญหาผลผลิตล้นตลาด ซึ่งมักจะเกิดขึ้นในช่วงระยะเวลาเก็บเกี่ยวพืชเศรษฐกิจนั้น และสภาพปัญหาผลกระทบจากราคาผลผลิตนั้นๆ ในตลาดต่างประเทศตกต่ำ ประกอบกับสภาพปัญหาอื่น ๆ ได้แก่ ผลผลิตต่อพื้นที่ต่ำ ปัจจัยการผลิตมีราคาสูงและส่งผลให้ต้นทุนการผลิตสูง เช่น ราคาปุ๋ย น้ำมันเชื้อเพลิง

ยาปราบศัตรู ที่สูงขึ้นทุกปีประกอบปัญหาเรื้อรังเรื่องการขาดแคลนที่ดินทำกินการครอบครองที่ดินอย่างไม่มีกรรมสิทธิ์ หรือการเช่าที่ทำการเกษตรซึ่งเป็นการเพิ่มต้นทุนการผลิตที่สูงขึ้น โดยส่วนหนึ่งของปัญหาที่เกิดขึ้นเป็นผลมาจากปัญหาด้านคุณภาพและปริมาณผลผลิตทางการเกษตร ด้านเศรษฐกิจ ด้านความต้องการของตลาดโลกและกลไกลตลาดที่มีเรื่องของปัจจัยจากต่างประเทศซึ่งมีเทคโนโลยีด้านการเกษตรในการเพิ่มคุณภาพและปริมาณผลผลิตที่เหนือกว่าประเทศไทยมากมาเป็นคู่แข่งขันทางการค้า นอกจากนี้ เกษตรกรไทยยังต้องเผชิญกับปัญหาภัยแล้ง น้ำท่วม การเปลี่ยนแปลงของสภาพภูมิอากาศ ที่จะส่งผลกระทบต่อปริมาณน้ำ และคุณภาพของผลผลิตที่จะออกสู่ตลาด โดยเฉพาะอย่างยิ่งขณะนี้ ประเทศไทยกำลังเผชิญกับปรากฏการณ์เอลนีโญ

สำหรับปัญหาสินค้าทางการเกษตรตกต่ำขอให้รัฐบาลได้ดำเนินการช่วยเหลือด้านรายได้ และสวัสดิการแก่เกษตรกร เช่น การประกันรายได้ให้กับเกษตรกรในยามที่ราคาพืชผลเกษตรตกต่ำ หรือน้อยกว่าราคาขั้นต่ำที่รัฐบาลกำหนด ทั้ง ข้าว มัน ยาง ปาล์ม ข้าวโพด เพื่อให้เกษตรกรสามารถยังชีพอยู่ได้ และมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น เช่น รัฐบาลที่ผ่านมาก็ได้ดำเนินการและประสบความสำเร็จ ในการประกันรายได้เกษตรกรชาวสวนยางและสวนปาล์มโดยผ่านนโยบายในด้านต่าง ๆ

สำหรับด้านปัญหาราคาต้นทุนการผลิตที่สูงขึ้นสำหรับราคาปุ๋ยเคมีนั้น กระทรวงพาณิชย์ควรมีการควบคุมและปรับราคาปุ๋ยให้ลดลงเพื่อช่วยเหลือเกษตรกรในระยะเร่งด่วน และในระยะยาวกระทรวงเกษตร สหกรณ์และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ควรจะสนับสนุนการใช้ปุ๋ยที่เหมาะสม พัฒนาอุตสาหกรรมปุ๋ยเคมี โดยเฉพาะปุ๋ยโปแทสที่ไทยมีศักยภาพในการผลิตร่วมกับการส่งเสริมกลุ่มผลิตปุ๋ย เพื่อการผลิตปุ๋ยใช้เอง ผลิตปุ๋ยอินทรีย์ และปุ๋ยชีวภาพให้เพียงพอไปจนถึงการส่งเสริมการผลิตปุ๋ยที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม

ส่วนด้านปัญหาผลผลิตล้นตลาดรัฐบาลกำหนดนโยบายในการมอบหมายให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้เร่งจัดหาตลาดรองรับไว้ก่อนล่วงหน้า และให้ความสำคัญกับการกระจายผลผลิตไปสู่ภูมิภาคอื่น ๆ เช่น มังคุด ลองกอง จากภาคใต้ ไปสู่ภาคเหนือ และภาคตะวันออกเฉียงเหนือ อีกทั้งยังควรสนับสนุนการบริโภคผลผลิตทางการเกษตรในประเทศสนับสนุนการแปรรูปผลผลิตมากยิ่งขึ้น

ปัญหาใหญ่ที่สุดได้แก่ด้านหนี้สินของเกษตรกรที่แม้นว่ารัฐบาลได้พิจารณามาตรการช่วยเหลือในการแก้ไขปัญหาหนี้สินให้กับเกษตรกร เพื่อลดภาระเกษตรกรเฉพาะหน้าในช่วงที่เศรษฐกิจและราคาพืชผลสินค้าทางการเกษตรตกต่ำเช่นตอนนี้ พร้อมกับต้องเร่งเพิ่มรายได้ให้กับเกษตรกรควบคู่ไป เพื่อหลุดพ้นจากกับดักหนี้

ขณะที่ด้านการพัฒนาเกษตรกรยังขาดการพัฒนาทักษะความรู้ให้กับเกษตรกร การพัฒนาการผลิตที่มีคุณภาพการแปรรูป การเพิ่มมูลค่าสินค้า การบริหารการประกอบการและการเงิน และการวิเคราะห์ต้นทุนไปจนถึงพัฒนาให้เกษตรกรสามารถเข้าถึงและสามารถวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับตลาดสินค้า ทั้งระดับภายในและภายนอกประเทศอีกทั้งยังควรส่งเสริมและให้ความรู้เกษตรกรเกี่ยวกับการทำการเกษตรผสมผสานที่หลากหลายเพื่อเพิ่มรายได้เสริม และลดความเสี่ยงต่อการพึ่งพาผลผลิตเพียงชนิดเดียว

สำหรับด้านปัญหาโครงสร้างพื้นฐาน ขอให้รัฐบาลเร่งแก้ไขปัญหาระบบโครงสร้างพื้นฐานเพื่ออำนวยความสะดวกทางด้านเกษตรกรรม เช่น ระบบการขนส่ง ออกเอกสารสิทธิที่ดินทำกิน และเร่งสร้างระบบน้ำและชลประทานที่มีประสิทธิภาพ ซึ่งปัญหาเหล่านี้เกษตรกรประสบอยู่ทั่วประเทศ และการรวมกลุ่มเกษตรกร

พัฒนาการบริหารจัดการของกลุ่มและเครือข่ายเกษตรกร สหกรณ์การเกษตร และวิสาหกิจชุมชนให้มีความเข้มแข็ง ซึ่งการรวมกลุ่มของเกษตรกร จะเป็นพลังต่อรองเป็นศูนย์รวมของการช่วยเหลือถ่ายทอดความรู้ ส่งเสริมกลุ่มให้มีการบริหารจัดการทั้งด้านเงินลงทุนวัตถุดิบและเครื่องจักรการลดต้นทุนการผลิต การจัดจำหน่าย การจัดหาตลาดรองรับ และช่วยให้มีการผลิตสินค้าและบริการใหม่ๆ ได้อย่างยั่งยืน เช่น การสนับสนุนเงินทุนให้กลุ่มประมงท้องถิ่น และการสนับสนุนเกษตรแปลงใหญ่ เป็นต้น รวมถึงการดำเนินโครงการการประกันภัยพืชผลเป็นโครงการที่รัฐจะต้องส่งเสริมอย่างต่อเนื่อง เนื่องจากเป็นเครื่องมือสำคัญที่ช่วยในการบริหารความเสี่ยงทางการเงินของเกษตรกรไทย โดยเป็นการถ่ายโอนความเสี่ยงของเกษตรกรไปยังผู้รับประกันภัยซึ่งในระยะยาว ยังสามารถช่วยลดความกดดันต่อภาระงบประมาณของรัฐได้อีกด้วย ผู้วิจัยพบว่า ปัญหาราคาผลผลิตทางการเกษตรตกต่ำต้องการแก้ไขอย่างเร่งด่วน เพราะถ้าหากเราเปรียบเทียบว่าประเทศไทยเป็นครัวของโลกขณะนี้ ครัวแห่งนี้ก็ตกอยู่ในสภาพที่อ่อนแอ และขาดแคลนเต็มที และหากเราเปรียบเทียบเกษตรกรไทยว่าเป็น กระดูกสันหลังของชาติ กระดูกสันหลังนี้ก็กำลังผุกร่อนรอการรักษาและช่วยเหลืออย่างเร่งด่วน แม้ว่าความเดือดร้อนเหล่านี้จะได้รับการพิจารณาแก้ไขจากรัฐบาลเพื่อการสร้างความมั่นคงด้านรายได้พัฒนาคุณภาพชีวิตเกษตรกรเพื่อชีวิตที่ดีของพี่น้องประชาชนทั้งประเทศต่อไปแต่การนำนโยบายไปปฏิบัติอาจจะมีปัญหาจึงมีคำถามการวิจัย

วัตถุประสงค์

1. เพื่อประเมินการนำนโยบายส่งเสริมผลผลิตทางการเกษตรมูลค่าสูงของจังหวัดปราจีนบุรีไปปฏิบัติ
2. เพื่ออธิบายความสัมพันธ์ระหว่างการนำนโยบายส่งเสริมผลผลิตทางการเกษตรมูลค่าสูงของจังหวัดปราจีนบุรีไปปฏิบัติ กับปัจจัยที่มีผลต่อการนำนโยบายไปปฏิบัติ
3. เพื่อนำเสนอรูปแบบการนำนโยบายส่งเสริมผลผลิตทางการเกษตรมูลค่าสูงของจังหวัดปราจีนบุรีไปปฏิบัติ

การทบทวนวรรณกรรม

การนำนโยบายส่งเสริมผลผลิตทางการเกษตรมูลค่าสูงไปปฏิบัติ จังหวัดปราจีนบุรี ผู้วิจัยทำการทบทวน วรรณกรรม แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง ประกอบด้วย แนวคิดและทฤษฎีการนำนโยบายไปปฏิบัติ แนวคิดและทฤษฎีการวัดความสำเร็จของการปฏิบัติ แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิผล แนวคิดการส่งเสริมผลผลิตทางการเกษตรมูลค่าสูง การมีส่วนร่วมของชุมชนเกษตรกร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังต่อไปนี้

นักรบ เถียรอ่ำ, ชูวงศ์ อุบาลี, วงธรรม สรณะ, และอังศุมาริน สุชัยรัตนโชค (2564) การบริหารจัดการนโยบายเกษตรแปลงใหญ่ ของกลุ่มผู้ผลิตมังคุด อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการบริหารจัดการนโยบายเกษตรแบบแปลงใหญ่ การดำเนินการวิจัยใช้วิธีเชิงคุณภาพ คือ การเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยวิธีสัมภาษณ์ทั่วไป และสัมภาษณ์เจาะลึกตรวจสอบข้อมูล และการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ ผลการวิจัยพบว่า นโยบายนี้ สามารสร้างโอกาสในการแข่งขันและความมั่นคงในอาชีพเกษตรกรได้

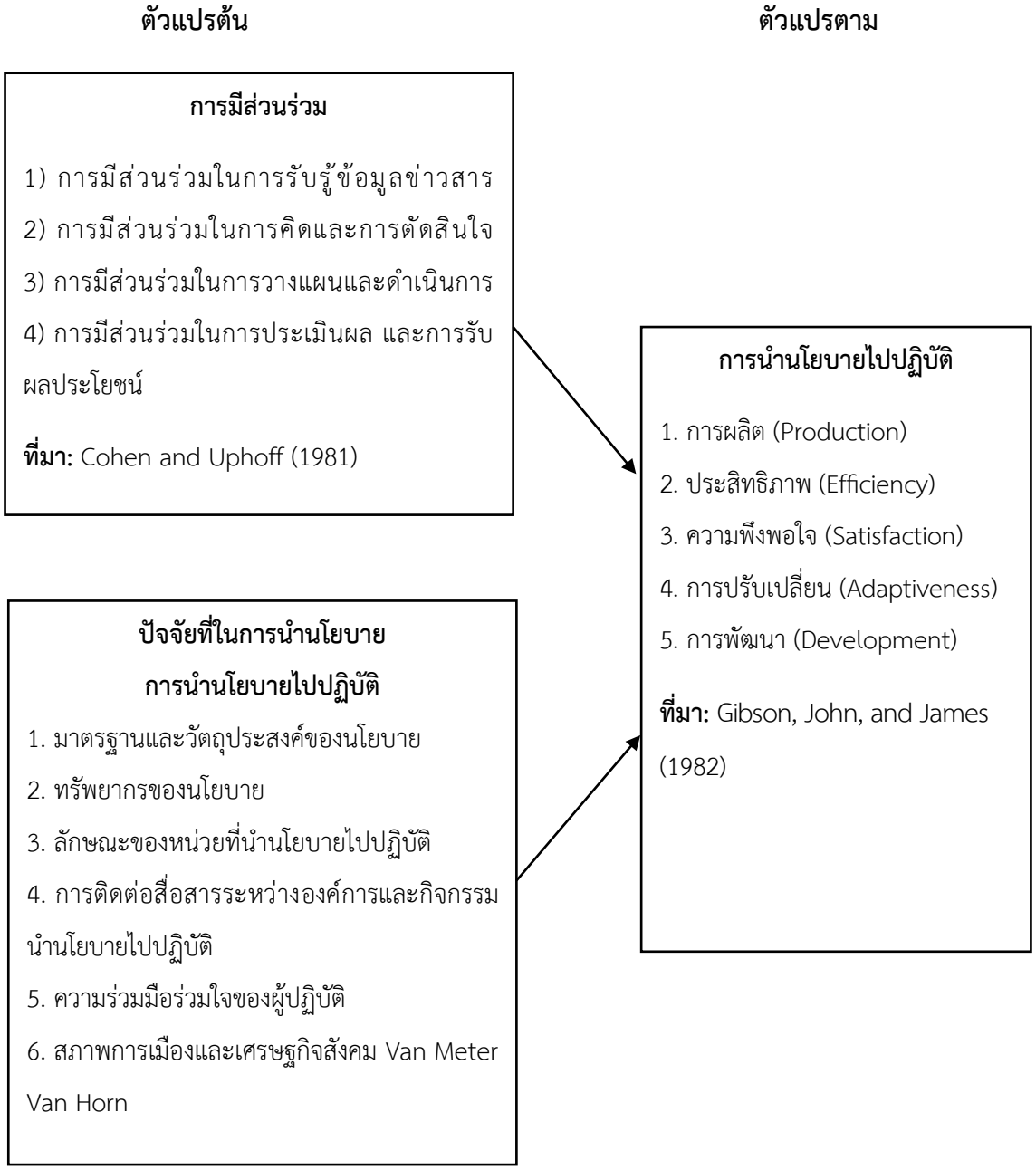
แต่ผลลัพธ์ของการนำนโยบายนี้ไปสู่ปฏิบัติยังพบปัญหากล่าวคือ (1) การบริหารจัดการร่วมกันด้านกระบวนการผลิต ยังมิได้ดำเนินตามแนวนโยบายอย่างชัดเจนเพื่อใช้เป็นเครื่องมือ และกลไกในการลดต้นทุนการผลิต การพัฒนา และการเพิ่มผลผลิต (2) การบริหารจัดการร่วมกันด้านการตลาด แม้ว่าจะรวบรวมปริมาณมังคุดได้ในระดับหนึ่ง แต่ก็ไม่สามารถสร้างความเชื่อใจและแรงจูงใจให้แก่ผู้ค้า เพื่อให้เข้ามาทำการค้าได้ และยังต้องอาศัยตลาดภายนอกอื่น เพื่อจำหน่ายผลผลิต และ (3) การบริหารจัดการร่วมกันด้านอื่น ๆ ยังพบปัญหาว่า การกำหนดพื้นที่เกษตรกรรม และพื้นที่กระจัดกระจายกัน ซึ่งยากต่อการบริหารจัดการร่วมกัน นโยบายและการปฏิบัติหน้าที่ของภาครัฐขาดความต่อเนื่อง ข้อจำกัดในการจัดการข้อมูลข่าวสาร ปัญหาด้านการกำหนดกติกาภายในกลุ่ม และการไม่สามารถบูรณาการกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

รุ่งนภา ตรีแก้ว (2560) ปัจจัยความสำเร็จในการนำนโยบายส่งเสริมการปลูกผักปลอดภัยสารพิษไปปฏิบัติ : กรณีศึกษา สำนักพัฒนาสังคมกรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาวิจัย พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการนำนโยบายไปปฏิบัติของสำนักพัฒนาสังคม มี 4 ข้อได้แก่ 1) สำนักพัฒนาสังคมกรุงเทพมหานครเป็นหน่วยงานที่มีความเหมาะสมในการนำนโยบายไปปฏิบัติ 2) บุคลากรผู้ปฏิบัติงาน (เจ้าหน้าที่ส่งเสริมอาชีพด้านการเกษตรของสำนักพัฒนาสังคมกรุงเทพมหานคร) มีความเหมาะสม มีความรู้ความสามารถมีความเชี่ยวชาญด้านเกษตรเป็นอย่างดียิ่ง 3) มีการสื่อสารภายในองค์กรของสำนักพัฒนาสังคมเป็นอย่างดี 4) ผู้บริหารฝ่ายการเมืองให้ความสำคัญในนโยบายการส่งเสริมการปลูกผักปลอดภัยสารพิษแม้ไม่ใช่อันดับต้น แต่พร้อมให้การสนับสนุน ปัจจัยที่เป็นปัญหา อุปสรรครวมถึงผลกระทบจากการนโยบายเรื่องการส่งเสริมการปลูกผักปลอดภัยสารพิษของสำนักพัฒนาสังคม กรุงเทพมหานครไปปฏิบัติมี 4 ข้อ ได้แก่ 1) การขาดงบประมาณในการดำเนินโครงการ 2) จำนวนบุคลากรด้านการเกษตรของสำนักพัฒนาสังคมกรุงเทพมหานคร ไม่เพียงพอ 3) เป้าหมายและวัตถุประสงค์ของนโยบายไม่ค่อยชัดเจนและขาดการสื่อสารระหว่างองค์กร 4) ขาดการมีส่วนร่วมจากเกษตรกรและฝ่ายประชาสัมพันธ์ ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย 1) กรุงเทพมหานครควรเร่งกำหนดเป้าหมายและความชัดเจนของนโยบาย 2) กรุงเทพมหานครจำเป็นต้องเร่งทบทวนนโยบายการจัดสรรกำลังคนใหม่ความเหมาะสมกับภารกิจของแต่ละหน่วยงาน 3) กรุงเทพมหานครควรมีการปรับแผนงานด้านการประชาสัมพันธ์ โดยต้องให้ความสำคัญกับงานทุกด้านไม่เฉพาะงานของผู้บริหารเท่านั้น ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติ 1) สำนักพัฒนาสังคมเร่งสร้างแรงจูงใจให้เกษตรกรปลูกผักปลอดภัยสารพิษของกรุงเทพมหานครมาเข้าร่วม โครงการให้มากขึ้น 2) สำนักพัฒนาสังคมเพิ่มอัตรากำลังโดยใช้วิธีจ้างเหมาบุคคลภายนอกมาช่วยปฏิบัติงาน (Outsource) 3) สำนักพัฒนาสังคมต้องปรับกลยุทธ์การใช้จ่ายงบประมาณโดยการปรับเกลี่ยจากโครงการที่ได้รับงบประมาณเป็นประจำทุกปีมาสนับสนุนภารกิจที่ไม่ได้รับงบประมาณ

พิสิทธิ์ รัตนะ, ภรณี ต่างวิวัฒน์, และบำเพ็ญ เขียวหวาน (2559) การมีส่วนร่วมของเกษตรกรในโครงการชุมชนต้นแบบเศรษฐกิจพอเพียง ชุมชนบ้านถ่อนนาลับในจังหวัดอุดรธานี การวิจัยพบว่า (1) โครงการชุมชนต้นแบบเศรษฐกิจพอเพียงบ้านถ่อนนาลับ เกิดจากการที่ชุมชนได้เริ่มคิด ค้นกิจกรรมเพื่อแก้ไขปัญหาที่ประสบอยู่โดยการมีส่วนร่วมของคนในชุมชน อาศัยขนบธรรมเนียมประเพณี ระบบเครือญาติ

ที่แน่นแฟ้น และภาวะผู้นำ เป็นตัวขับเคลื่อนทำให้เกิดกิจกรรม และสามารถดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ ได้ประสบความสำเร็จ (2) เกษตรกร มีอายุเฉลี่ย 44.44 ปี จบการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนต้น 39.1% มีสมาชิกในครอบครัวเฉลี่ย 4.52 คน จำนวนสมาชิก ในครัวเรือนที่มีรายได้เฉลี่ย 2.78 คน เกษตรกร 75.0 % กู้ยืมเงินจากกลุ่มธนาคารชุมชน (3) การมีส่วนร่วมของเกษตรกรในการวางแผน และการติดตามประเมินผล อยู่ในระดับปานกลาง เกษตรกรมีส่วนร่วมในการดำเนินกิจกรรม และการรับผล ประโยชน์ อยู่ในระดับมาก (4) ปัญหาและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการมีส่วนร่วมของเกษตรกรในภาพรวม การวางแผนอยู่ใน ระดับน้อย การดำเนินกิจกรรม การรับผลประโยชน์ และการติดตามประเมินผลอยู่ในระดับน้อยที่สุด

กรอบแนวคิด



รูปที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย (Conceptual Framework)

ระเบียบวิธีการวิจัย

การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 230 คน ได้แก่กลุ่มผู้ประกอบการเกษตรมูลค่าสูงเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน และสมการถดถอยเชิงพหุ

ผลการศึกษาและอภิปรายผลผลการศึกษาเชิงพรรณนา

กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม คือ ผู้ประกอบการกิจการเกษตร โดยมีผู้ประกอบการเกษตรกรรมด้านพืชสวน จำนวน 132 คน คิดเป็นร้อยละ 58.1 รองลงมาได้แก่ผู้ประกอบการเกษตรกรรม ด้านพืชไร่นา จำนวน 49 คน คิดเป็นร้อยละ 21.6 และด้านที่น้อยที่สุดได้แก่ด้านการประมง จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 7.0

กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม คือ ผู้ประกอบการกิจการเกษตร ด้านขนาดของกิจการ โดยมีผู้ประกอบการกิจการเกษตรขนาดปานกลางมากที่สุดจำนวน 90 คน คิดเป็นร้อยละ 39.6 รองลงมาผู้ประกอบการกิจการเกษตรขนาดย่อมจำนวน 62 คน คิดเป็นร้อยละ 27.3 ที่น้อยที่สุดได้แก่ผู้ประกอบการกิจการเกษตรสวนครัวจำนวน 35 คนคิดเป็นร้อยละ 15.5

กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม คือ ผู้ประกอบการกิจการเกษตรด้านการศึกษา ในระดับปริญญาตรีหรือสูงกว่าปริญญาตรีจำนวน 63 คน คิดเป็นร้อยละ 27.4 รองลงมาได้แก่ระดับมัธยมศึกษา/ปวชจำนวน 60 คน คิดเป็นร้อยละ 26.4 จำนวนน้อยที่สุดได้แก่ ระดับประถมศึกษาคิดเป็นจำนวน 51 คน ร้อยละ 22.2

กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม คือ ผู้ประกอบการกิจการเกษตรด้านรายได้ประจำเดือน น้อยที่สุดได้แก่รายได้ระดับ 10,001 - 30,000 บาทคิดเป็นจำนวนคน 88 คน ร้อยละ 38.8 รองลงมาได้แก่ผู้ประกอบการกิจการเกษตรด้านรายได้ประจำเดือน มากที่สุดได้แก่รายได้ระดับ 30,001 - 50,000 บาท คิดเป็นจำนวนคน 74 คน คิดเป็นร้อยละ 31.3 ผู้ประกอบการกิจการเกษตรด้านรายได้ประจำเดือนมากที่สุดอยู่ระดับ 70,001 - 100,000 บาท คิดเป็นจำนวนคน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 14.34

ผลการวิจัย

ผลการวิจัยด้านการนำนโยบายส่งเสริมผลผลิตทางการเกษตรมูลค่าสูงไปปฏิบัติ จังหวัดปราจีนบุรี การนำนโยบายส่งเสริมผลผลิตทางการเกษตรมูลค่าสูงของจังหวัดปราจีนบุรีในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.398 ด้านที่มากที่สุดได้แก่ความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ย 3.47 ที่รองลงมาได้แก่ด้านการพัฒนาอยู่ในระดับมากค่าเฉลี่ย 3.44 ด้านที่น้อยที่สุดได้แก่ประสิทธิภาพอยู่ในระดับมากค่าเฉลี่ย 3.35

ผลการวิจัยด้านปัจจัยที่มีผลต่อการนำนโยบายไปปฏิบัติ

ปัจจัยที่มีผลต่อการนำนโยบายไปปฏิบัติ และปัจจัยที่มีผลต่อการนำนโยบายส่งเสริมผลผลิตทางการเกษตรมูลค่าสูงของจังหวัดปราจีนบุรี เริ่มจากปัจจัยที่มีผลต่อการนำนโยบายไปปฏิบัติภาพรวมมีค่า 3.22 ระดับมาก ด้านที่มีผลสูงสุดได้แก่ สภาวะการเมืองเศรษฐกิจและสังคม มีค่าเฉลี่ย 3.37

อยู่ในระดับมาก รองลงมาได้แก่มาตรฐานและวัตถุประสงค์ของนโยบาย มีค่าเฉลี่ย 3.36 อยู่ในระดับมาก และระดับที่น้อยที่สุดได้แก่ ผู้นำและภาวะผู้นำมีค่าเฉลี่ย 3.07 อยู่ในระดับปานกลาง

ปัจจัยที่มีผลต่อการนำนโยบายไปปฏิบัติ ด้านการมีส่วนร่วมของชุมชนผู้ประกอบกิจการเกษตรพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการนำนโยบายส่งเสริมผลผลิตทางการเกษตรมูลค่าสูงของจังหวัดปราจีนบุรีด้านการมีส่วนร่วมของชุมชนผู้ประกอบการเกษตร ภาพรวมอยู่ที่ค่าเฉลี่ย 3.37 ระดับมาก ที่มีผลสูงสุดได้แก่ การมีส่วนร่วมประเมินผลและรับผลประโยชน์มีค่าเฉลี่ย 3.40 อยู่ในระดับมาก รองลงมาได้แก่ การมีส่วนร่วมในการร่วมคิดและร่วมตัดสินใจ มีค่าเฉลี่ย 3.39 อยู่ในระดับมาก และระดับที่น้อยที่สุดได้แก่ การมีส่วนร่วมในการรับรู้ข่าวสารข้อมูลมีค่าเฉลี่ย 3.29 อยู่ในระดับมาก

ผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัย

สรุปการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่1 การนำนโยบายส่งเสริมผลผลิตทางการเกษตรมูลค่าสูงของจังหวัดปราจีนบุรีอยู่ในระดับปานกลาง

H0; การนำนโยบายส่งเสริมผลผลิตทางการเกษตรมูลค่าสูงของจังหวัดปราจีนบุรีอยู่ในระดับปานกลาง

Ha; การนำนโยบายส่งเสริมผลผลิตทางการเกษตรมูลค่าสูงของจังหวัดปราจีนบุรีอยู่ในระดับมาก

ผลการทดสอบพบว่า การนำนโยบายส่งเสริมผลผลิตทางการเกษตรมูลค่าสูงของจังหวัดปราจีนบุรีในภาพรวมอยู่ในระดับมากค่าเฉลี่ย 3.398 ด้านที่มากที่สุดได้แก่ความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ย 3.47 ที่รองลงมาได้แก่ด้านการพัฒนาอยู่ในระดับมากค่าเฉลี่ย 3.44 ด้านที่น้อยที่สุดได้แก่ประสิทธิภาพอยู่ในระดับมากค่าเฉลี่ย 3.35 จึงปฏิเสธสมมติฐานศูนย์ยอมรับสมมติฐานแย้งว่า การนำนโยบายส่งเสริมผลผลิตทางการเกษตรมูลค่าสูงของจังหวัดปราจีนบุรีอยู่ในระดับมาก

สมมติฐานที่ 2 ความสัมพันธ์ระหว่างการนำนโยบายส่งเสริมผลผลิตทางการเกษตรมูลค่าสูงของจังหวัดปราจีนบุรีไปปฏิบัติกับปัจจัยที่มีผลต่อการนำนโยบายไปปฏิบัติไม่เป็นเชิงบวก

H0; ความสัมพันธ์ระหว่างการนำนโยบายส่งเสริมผลผลิตทางการเกษตรมูลค่าสูงของจังหวัดปราจีนบุรีไปปฏิบัติกับปัจจัยที่มีผลต่อการนำนโยบายไปปฏิบัติไม่เป็นเชิงบวก

Ha; ความสัมพันธ์ระหว่างการนำนโยบายส่งเสริมผลผลิตทางการเกษตรมูลค่าสูงของจังหวัดปราจีนบุรีไปปฏิบัติกับปัจจัยที่มีผลต่อการนำนโยบายไปปฏิบัติเป็นเชิงบวก

ผลการทดสอบ พบว่าความสัมพันธ์ระหว่าง การนำนโยบายส่งเสริมผลผลิตทางการเกษตรมูลค่าสูงของจังหวัดปราจีนบุรี ไปปฏิบัติ กับปัจจัยที่มีผลต่อการนำนโยบายไปปฏิบัติ มีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับค่อนข้างสูงถึงสูงมากอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 จึงปฏิเสธสมมติฐาน ศูนย์และยอมรับสมมติฐานแย้งว่า ความสัมพันธ์ระหว่าง การนำนโยบายส่งเสริมผลผลิตทางการเกษตรมูลค่าสูงของจังหวัดปราจีนบุรีไปปฏิบัติ กับปัจจัยที่มีผลต่อการนำนโยบายไปปฏิบัติ เป็นเชิงบวก

สมมติฐานที่3 ปัจจัยที่มีผลต่อการนำนโยบายส่งเสริมผลผลิตทางการเกษตรมูลค่าสูงของจังหวัดปราจีนบุรีไปปฏิบัติ สามารถพยากรณ์ การนำนโยบายส่งเสริมผลผลิตทางการเกษตรมูลค่าสูงของจังหวัดปราจีนบุรี ไปปฏิบัติได้ไม่เกินร้อยละ 30

ตารางที่ 1 การพยากรณ์การพัฒนา สามารถพยากรณ์และนำเสนอรูปแบบการนำนโยบายส่งเสริมผลผลิตทางการเกษตรมูลค่าสูงของจังหวัดปราจีนบุรี ไปปฏิบัติ

การพยากรณ์	B	Std error	Beta	T
ค่าคงที่	.354	.084		4.241
มาตรฐานของนโยบาย	.487	.042	.520	11.741
คุณลักษณะของ อบจ ปราจีนบุรี	.283	.046	.298	6.167
สภาพเศรษฐกิจและสังคมการเมือง	.183	.061	.196	2.889
การมีส่วนรวมดำเนินการ	-155	.049	.163	3.180
การมีส่วนร่วมรับประโยชน์	.125	.052	.135	2.425

R= .937 F= 27.702 std est= .33297

R2= .879 Adj= .876 Sig= .000*

สรุปว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการนำนโยบายส่งเสริมผลผลิตทางการเกษตรมูลค่าสูงของจังหวัดปราจีนบุรีไปปฏิบัติสามารถพยากรณ์และนำเสนอรูปแบบการนำนโยบายส่งเสริมผลผลิตทางการเกษตรมูลค่าสูงของจังหวัดปราจีนบุรี ไปปฏิบัติได้เกินร้อยละสามสิบ ส่วนที่เหลือเป็นปัจจัยอื่น ๆ

รูปแบบการนำนโยบายส่งเสริมผลผลิตทางการเกษตรมูลค่าสูงของจังหวัดปราจีนบุรี ไปปฏิบัติประกอบด้วยปัจจัยที่มีผลต่อการนำนโยบายไปปฏิบัติ ได้แก่ มาตรฐานของนโยบาย คุณลักษณะของ อบจ.ปราจีนบุรี สภาพเศรษฐกิจและสังคมการเมือง การมีส่วนรวมดำเนินการ การมีส่วนร่วมรับประโยชน์

การอภิปรายผล

จากการวิจัยพบว่าการนำนโยบายส่งเสริมผลผลิตทางการเกษตรมูลค่าสูงของจังหวัดปราจีนบุรี ในภาพรวมอยู่ในระดับมากค่าเฉลี่ย 3.398 ด้านที่มากที่สุดได้แก่ ความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ย 3.47 ที่รองลงมาได้แก่ ด้านการพัฒนาอยู่ในระดับมากค่าเฉลี่ย 3.44 ด้านที่น้อยที่สุดได้แก่ ประสิทธิภาพอยู่ในระดับมากค่าเฉลี่ย 3.35 สอดคล้องกับงานของนักรบ เถียรอ่ำ, ชูวงศ์ อุบาลี, วงธรรม สรณะ, และอังศุมาริน สุชัยรัตนโชค (2564) การบริหารจัดการนโยบายเกษตรแปลงใหญ่ ของกลุ่มผู้ผลิตมังคุด อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี ผลการวิจัยพบว่า นโยบายนี้ สามารสร้างโอกาสในการแข่งขันและความมั่นคงในอาชีพเกษตรกรได้ แต่ผลลัพธ์ของการนำนโยบายนี้ไปสู่ปฏิบัติยังพบปัญหากล่าวคือ (1) การบริหารจัดการร่วมกันด้านกระบวนการผลิต ยังมิได้ดำเนินตามแนวนโยบายอย่างชัดเจนเพื่อใช้เป็นเครื่องมือ และกลไกในการลด

ต้นทุนการผลิต การพัฒนา และการเพิ่มผลผลิต (2) การบริหารจัดการร่วมกันด้านการตลาด แม้ว่าจะรวบรวมปริมาณมังคุดได้ในระดับหนึ่ง แต่ก็ไม่สามารถสร้างความเชื่อใจและแรงจูงใจให้แก่ผู้ค้า เพื่อให้เข้ามาทำการค้าได้และยังต้องอาศัยตลาดภายนอกอื่น เพื่อจำหน่ายผลผลิต และ (3) การบริหารจัดการร่วมกันด้านอื่น ๆ ยังพบปัญหาว่า การกำหนดพื้นที่เกษตรกรรม และพื้นที่กระจัดกระจายกัน ซึ่งยากต่อการบริหารจัดการร่วมกัน นโยบายและการปฏิบัติหน้าที่ของภาครัฐขาดความต่อเนื่อง ข้อจำกัดในการจัดการข้อมูลข่าวสาร ปัญหาด้านการกำหนดกติกาภายในกลุ่ม และการไม่สามารถบูรณาการกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

ผลการวิจัยด้านปัจจัยที่มีผลต่อการนำนโยบายไปปฏิบัติ ปัจจัยที่มีผลต่อการนำนโยบายไปปฏิบัติปัจจัยที่มีผลต่อการนำนโยบายส่งเสริมผลผลิตทางการเกษตรมูลค่าสูงของจังหวัดปราจีนบุรี เริ่มจากปัจจัยที่มีผลต่อการนำนโยบายไปปฏิบัติภาพรวมมีค่า 3.22 ระดับมาก ด้านที่มีผลสูงสุดได้แก่ สภาวะการเมืองเศรษฐกิจ และสังคมมีค่าเฉลี่ย 3.37 อยู่ในระดับมาก รองลงมาได้แก่มาตรฐานและวัตถุประสงค์ของนโยบายมีค่าเฉลี่ย 3.36 อยู่ในระดับมากและระดับที่น้อยที่สุดได้แก่ ผู้นำและภาวะผู้นำมีค่าเฉลี่ย 3.07 อยู่ในระดับปานกลาง

สอดคล้องกับงานรุ่งนภา ตรีแก้ว (2560) พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการนำนโยบายไปปฏิบัติของสำนักพัฒนาสังคม มี 4 ข้อได้แก่ 1) สำนักพัฒนาสังคม กรุงเทพมหานครเป็นหน่วยงานที่มีความเหมาะสมในการนำนโยบายไปปฏิบัติ 2) บุคลากรผู้ปฏิบัติงาน (เจ้าหน้าที่ส่งเสริมอาชีพด้านการเกษตรของสำนักพัฒนาสังคมกรุงเทพมหานคร) มีความเหมาะสม มีความรู้ความสามารถมีความเชี่ยวชาญด้านเกษตรเป็นอย่างดียิ่ง 3) มีการสื่อสารภายในองค์กรของสำนักพัฒนาสังคมเป็นอย่างดี 4) ผู้บริหารฝ่ายการเมืองให้ความสำคัญในนโยบายการส่งเสริมการปลูกผักปลอดภัยสารพิษแม้ไม่ใช่อันดับต้น แต่พร้อมให้การสนับสนุน ปัจจัยที่มีผลต่อ การนำนโยบายไปปฏิบัติ ด้านการมีส่วนร่วมของชุมชนผู้ประกอบกิจการเกษตร พบว่าปัจจัยที่มีผลต่อการนำนโยบายส่งเสริมผลผลิตทางการเกษตรมูลค่าสูงของจังหวัดปราจีนบุรีด้านการมีส่วน ร่วมของชุมชนผู้ประกอบการเกษตร ภาพรวมอยู่ที่ ค่าเฉลี่ย 3.37 ระดับมาก ที่มีผลสูงสุดได้แก่ การมีส่วนร่วมประเมินผลและรับผลประโยชน์มีค่าเฉลี่ย 3.40 อยู่ในระดับมาก รองลงมาได้แก่ การมีส่วนร่วมในการร่วมคิดและร่วมตัดสินใจ มีค่าเฉลี่ย 3.39 อยู่ในระดับมากและระดับที่น้อยที่สุดได้แก่ การมีส่วนร่วมในการรับรู้ข่าวสารข้อมูลมีค่าเฉลี่ย 3.29 อยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับงานของ พิสิทธิ์ รัตนะ, ภรณี ต่างวิวัฒน์, และบำเพ็ญ เขียวหวาน (2559) การมีส่วนร่วมของเกษตรกรในโครงการชุมชนต้นแบบเศรษฐกิจพอเพียง ชุมชนบ้านถ่อนนาลับในจังหวัดอุดรธานี การวิจัยพบว่า โครงการชุมชนต้นแบบเศรษฐกิจพอเพียงบ้านถ่อนนาลับเกิดจากการที่ชุมชนได้เริ่มคิดค้นกิจกรรมเพื่อแก้ไขปัญหาที่ประสบอยู่ โดยการมีส่วนร่วมของคนในชุมชนอาศัยขนบธรรมเนียมประเพณี ระบบเครือญาติที่แน่นแฟ้น และภาวะผู้นำเป็นตัวขับเคลื่อนทำให้เกิดกิจกรรมและสามารถดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ ได้อย่างประสบความสำเร็จ

ข้อเสนอแนะ

การนำนโยบายส่งเสริมผลผลิตทางการเกษตรมูลค่าสูงของจังหวัดปราจีนบุรีในภาพรวมอยู่ในระดับมากค่าเฉลี่ย 3.398 ด้านที่มากที่สุดได้แก่ความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ย 3.47 ที่รองลงมาได้แก่ด้านการพัฒนาอยู่ในระดับมากค่าเฉลี่ย 3.44 ด้านที่น้อยที่สุดได้แก่ประสิทธิภาพสมควรพัฒนาประสิทธิภาพในการนำนโยบายไปปฏิบัติ

ปัจจัยที่มีผลต่อการนำนโยบายไปปฏิบัติ ปัจจัยที่มีผลต่อการนำนโยบายส่งเสริมผลผลิตทางการเกษตรมูลค่าสูงของจังหวัดปราจีนบุรี เริ่มจากปัจจัยที่มีผลต่อการนำนโยบายไปปฏิบัติภาพรวมมีค่า3.22 ระดับมาก ด้านที่มีผลสูงสุดได้แก่ สภาวะการเมืองเศรษฐกิจและสังคม มีค่าเฉลี่ย 3.37 อยู่ในระดับมาก รองลงมาได้แก่ มาตรฐานและวัตถุประสงค์ของนโยบาย มีค่าเฉลี่ย 3.36 อยู่ในระดับมากและระดับที่น้อยที่สุดได้แก่ ผู้นำและภาวะผู้นำมีค่าเฉลี่ย 3.07 อยู่ในระดับปานกลาง องค์การบริหารส่วนจังหวัดควรเสนอให้ผู้บริหารได้ใช้ประมุขศิลปะในการนำนโยบายส่งเสริมผลผลิตทางการเกษตรมูลค่าสูงของจังหวัดปราจีนบุรีเพิ่มขึ้นจากเดิมที่เป็นอยู่

ปัจจัยที่มีผลต่อการนำนโยบายส่งเสริมผลผลิตทางการเกษตรมูลค่าสูงของจังหวัดปราจีนบุรี ด้านการมีส่วนร่วมของชุมชนผู้ประกอบการเกษตร ภาพรวมอยู่ที่ ค่าเฉลี่ย 3.37 ระดับมาก ที่มีผลสูงสุดได้แก่ การมีส่วนร่วมประเมินผลและรับผลประโยชน์มีค่าเฉลี่ย 3.40 อยู่ในระดับมาก รองลงมาได้แก่ การมีส่วนร่วมในการร่วมคิดและร่วมตัดสินใจ มีค่าเฉลี่ย 3.39 อยู่ในระดับมากและระดับที่น้อยที่สุดได้แก่ การมีส่วนร่วมในการรับรู้ข่าวสารข้อมูลมีค่าเฉลี่ย 3.29 อยู่ในระดับมาก องค์การบริหารส่วนจังหวัดควรพัฒนาแนวทางการประชาสัมพันธ์ข่าวสารทางการเกษตรให้กับชุมชนเกษตรกรให้เข้าถึงประชาชนมากกว่าที่เป็นอยู่

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1) ควรมีการจัดการฝึกอบรมด้านการสื่อสารและผลิต ข้อมูลข่าวสาร อิเล็กทรอนิกส์ เพื่อพัฒนาผู้ประกอบการเกษตรมูลค่าสูงของจังหวัด

2) ควรมีการประชาสัมพันธ์เพื่อยกย่องเชิดชู หน่วยงานและบุคลากรทางการเกษตรที่ได้รับประสบความสำเร็จในการประกอบกิจการ

3) การนำนโยบายการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการ ลงไปสู่หน่วยงานระดับ ชุมชนโดยเฉพาะยุวชนเกษตรเพื่อสร้างแรงจูงใจในการประกอบอาชีพเกษตร

บรรณานุกรม

นักรบ เถียรอ่ำ, ชูวงศ์ อุบาลี, วงธรรม สรณะ, และอังศุมาริน สุชัยรัตนโชค. (2564). การบริหารจัดการนโยบายเกษตรแปลงใหญ่ ของกลุ่มผู้ผลิตมังคุด อำเภอนายายอามจังหวัดจันทบุรี. *วารสารพัฒนาสังคม, 23*(1), 183-195.

รุ่งนภา ตรีแก้ว. (2560). *ปัจจัยความสำเร็จในการนำนโยบายส่งเสริมการปลูกผักปลอดภัยสารพิษไปปฏิบัติ. กรณีศึกษา สำนักพัฒนาสังคม กรุงเทพมหานคร* [ปริญญารัฐศาสตร์มหาบัณฑิต ไม่ตีพิมพ์]. มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

พิสิทธิ์ รัตนะ, ภรณี ต่างวิวัฒน์, และบำเพ็ญ เขียวหวาน. (2559). การมีส่วนร่วมของเกษตรกรในโครงการชุมชนต้นแบบเศรษฐกิจพอเพียง ชุมชนบ้านถ่อนนาลับในจังหวัดอุดรธานี. *วารสารแก่นเกษตร*, *44* (2559), 612-618.

Gibson, J.H., John, M.I. & James H.D. (1982). *Organizations: Behavior structure and Processes*. (4th ed.), Austin, TX: Business Publication.

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

Van Meter, D. S. & Van Horn, C. E. (1976). The Implementation of Intergovernmental Policy. Public Policy Making in a Federal System. California: Sage Publications, Inc.

การจัดการนวัตกรรมการจัดเก็บภาษีสรรพสามิต สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่สรรพสามิต จังหวัดชุมพร

Innovative Management of Excise Collection, Excise Office of Excise Area, Chumphon Province

ฐานิดา รัตนโสภา[1] และวรสิทธิ์ เจริญพุฒ[2]

Thanida Rattanasopa[1] and Vorsit Charernputh[2]

นักศึกษาปริญญาโท หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต[1]

อาจารย์ประจำ หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต[2]

วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์[1,2]

E-mail: Thanida.rat@rmutr.ac.th[1], Worasitc@yahoo.com[2]

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์สามประการ วัตถุประสงค์การวิจัย (1) เพื่อประเมินระดับการจัดการนวัตกรรมการจัดเก็บภาษีสรรพสามิต สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่สรรพสามิต จังหวัดชุมพร (2) เพื่ออธิบายความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่มีผลต่อการจัดการนวัตกรรมกับการจัดการนวตกรรมการจัดเก็บภาษีกรมสรรพสามิตของ สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ชุมพร สาขาหลังสวน (3) เพื่อหาแนวทางการจัดการนวัตกรรมกับการจัดการนวตกรรมการจัดเก็บภาษีกรมสรรพสามิตของ สำนักงานสรรพสามิต การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยผสานวิธี ประกอบด้วย การวิจัยเชิงคุณภาพกลุ่มตัวอย่างผู้ให้ข้อมูลสำคัญ 5 รายรวบรวมข้อมูลจากการสัมภาษณ์เชิงลึก ทำการวิเคราะห์เนื้อหาและตีความ และการวิจัยเชิงปริมาณกลุ่มตัวอย่าง 300 คน รวบรวมข้อมูลโดยแบบสอบถามและรวบรวมการวิเคราะห์ข้อมูลด้วย สถิติ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน สัมประสิทธิสหสัมพันธ์ เพียรสันและสมการถดถอยเชิงพหุ ผลการศึกษา (1) ด้านระดับการจัดการนวัตกรรมการจัดเก็บภาษีสรรพสามิต สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่สรรพสามิต จังหวัดชุมพร พบว่า อยู่ในระดับมาก (2) ด้านความสัมพันธ์ระหว่างการจัดการนวัตกรรมกับปัจจัยที่มีผลต่อ การจัดการนวตกรรมการจัดเก็บภาษีกรมสรรพสามิตพบว่า มีความสัมพันธ์เชิงบวก อย่างมีนัยสำคัญ (3) ด้านแนวทางการจัดการนวัตกรรมการจัดเก็บภาษีกรมสรรพสามิตของ สำนักงานสรรพสามิต พบว่า ได้เกินร้อยละ 66.0 โดยมีตัวแปรที่มีอำนาจการพยากรณ์ประกอบด้วย นวัตกรรมกระบวนการ นวัตกรรมบริการ การวางแผน และผู้นำและภาวะผู้นำทุกตัวแปรมีนัยสำคัญ และสัมพันธ์กับผลการวิจัยเชิงคุณภาพ

คำสำคัญ: การจัดการนวัตกรรม การจัดเก็บภาษีกรมสรรพสามิต สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ชุมพร สาขาหลังสวน

Abstract

There were three objectives of this research; (1) To evaluate the level of innovative management of excise tax collection. Excise Area Excise Office, Chumphon Province.

(2) explain correlation between Innovative management of excise tax Office with affecting factors. (3) purpose approach to Innovative management of excise tax Office. This was mixed research; qualitative approach, apply in depth interview as data collection from 5 key informants. Interpretation and content analysis were used as analytical tool. Quantitative approach, 300 sample retrieved from tax payment persons resided Langsuan district. Questionaries were data collection mean, mean standard deviation Pearson’s coefficient and Multiple Regression were analytical statistics. Findings were as follows; (1) Innovative management of excise tax Office attached to Chumphon excise Department Langsuan Branch was high level. (2) correlation between Innovative management of excise tax Office with affecting factors was significant positive correlation. (3) affecting factors could forecast verified Innovative management of excise tax Office at 66.0 percent, affective factors were process innovation, service innovation, planning, leading. The results of both approaches were support each other.

Keywords: Innovative management, Excise tax Office, Chumphon excise, Department Langsuan Branch

บทนำ

กรมสรรพสามิตมีนโยบายขับเคลื่อนแผนยุทธศาสตร์ปี 2566 ด้วยกลยุทธ์ “EASE Excise” มุ่งสู่การเป็นผู้นำการจัดเก็บภาษีสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาล (ESG) สร้างมาตรฐานสากล เดินหน้าประเทศไทยสู่ความ ยั่งยืน พร้อมรักษาผลประโยชน์ชาติ ขับเคลื่อนเศรษฐกิจ รักษาเสถียรภาพการคลัง และท้าทายต่อสถานการณ์เศรษฐกิจโลกที่จะส่งผลต่อการดำเนินงานของกรมสรรพสามิต จากกลยุทธ์ ‘EASE Excise’ หรือ การเป็นกรมสรรพสามิตที่ยืดหยุ่นมีความคล่องตัว มุ่งสู่การเป็นผู้นำการจัดเก็บภาษี สิ่งแวดล้อม สังคม และมี ธรรมาภิบาล เพื่อเดินหน้าสู่ความยั่งยืน โดยจะมุ่งดำเนินงานภายใต้ 4 เสาหลัก (Pillar) ได้แก่ เสาที่ 1. ESG/BCG Focus คือการใช้มาตรการทางภาษีเพื่อส่งเสริมศักยภาพให้กับสินค้า/บริการในกลุ่ม ESG/BCG เพื่อสนับสนุนเป้าหมายของประเทศในการเป็นกลางทางคาร์บอน (Carbon Neutrality) ในปี 2050 และปล่อยก๊าซเรือนกระจกสุทธิเป็นศูนย์ (Net Zero Emission) ภายในปี 2065 โดยกรมสรรพสามิตมีแนวทาง ในการสนับสนุนการนำเอทานอลบริสุทธิ์มาใช้ในการผลิตพลาสติกชีวภาพ (Bio Plastic) เชื้อเพลิงชีวภาพอากาศยาน (Bio Jet) ซึ่งจะช่วยลดการปล่อยก๊าซคาร์บอนไดออกไซด์ที่เกิดขึ้นตั้งแต่ในขั้นตอนการผลิตสินค้า อีกทั้งยังช่วยส่งเสริม ให้มีการใช้วัตถุดิบทางการเกษตรในประเทศเพิ่มขึ้นอีกด้วย การปรับโครงสร้างภาษีแบตเตอรี่ที่จะให้ความสำคัญกับ กระบวนการรีไซเคิลเพื่อลดปัญหามลพิษที่เกิดขึ้น นอกจากปัญหาด้านสิ่งแวดล้อม กรมสรรพสามิตยังให้ความสำคัญ ในแนวทางการใช้มาตรการภาษีในการลดผลกระทบเชิงสังคม

โดยเฉพาะในเรื่องสุขภาพ เพื่อเป็นการช่วยยกระดับ คุณภาพชีวิตให้กับพี่น้องประชาชน ความมั่นคงของประเทศด้วย เสาที่ 2. Agile way of working คือการทำงานที่เน้นความคล่องตัว พัฒนาบุคลากรให้มีทักษะหลากหลายและจำเป็นต่อการปฏิบัติงานยุคใหม่ อาทิ Digital Skill, Data Skill เป็นต้น รวมถึงระบบการถ่ายทอด ความรู้จากคนรุ่นเก่าสู่คนรุ่นใหม่ การใช้ระบบการทำงานแบบ Agile และการนำกระบวนการ Design Thinking มาช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานให้รวดเร็ว คล่องตัว และสร้างสรรค์ เพื่อเท่าทันกับการเปลี่ยนแปลงที่รวดเร็ว เสาที่ 3. Standardization คือการปรับเปลี่ยนกระบวนงานในทุกมิติเพื่อเปลี่ยนผ่านสู่องค์กรดิจิทัล (Digital Transformation) และนำประสบการณ์ของผู้เสียภาษีมาสร้างมาตรฐานการให้บริการ (Service Standard) รวมทั้งการนำระบบการกำกับดูแลกิจการที่ดีที่คำนึงถึงสังคม สิ่งแวดล้อม และธรรมาภิบาล (ESG) มาใช้ในกรมสรรพสามิต เสาที่ 4. End-to-End Customer-Centric Service บริการผู้เสียภาษีตั้งแต่ต้นจนจบในทุกช่องทางแบบไร้รอยต่อ (Omni Channel) สร้างต้นแบบหน่วยงานบริการแบบไร้กระดาษ (Paperless) มุ่งสู่การเป็นมิตรกับ สิ่งแวดล้อม และการดำเนินการสู่ความยั่งยืน “ด้วยยุทธศาสตร์และกลยุทธ์ที่กรมสรรพสามิตตั้งใจจะขับเคลื่อนนี้ จะเป็นการวางรากฐานให้ประเทศ มีความสามารถในการแข่งขัน สร้างเศรษฐกิจให้เติบโต ส่งเสริมสังคม และสนับสนุนให้ประชาชนในประเทศ มีคุณภาพ ชีวิตที่ดีขึ้น ทั้งในด้านสุขภาพและสิ่งแวดล้อม โดยกรมสรรพสามิตจะเน้นการเป็นกลไกสำคัญของประเทศที่ส่งเสริมให้ สังคมน่าอยู่ เศรษฐกิจมั่นคงเข้มแข็งและมีเสถียรภาพ พร้อมทั้งช่วยยกระดับขีดความสามารถทางการแข่งขันของ ประเทศให้มีมาตรฐานสากล สร้างประโยชน์สูงสุด และความยั่งยืนให้กับประชาชนและประเทศชาติต่อไป (กรมสรรพสามิต, 2565)

สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ชุมพร สาขาหลังสวน เป็นหน่วยงานราชการ ภายใต้สังกัดกรมสรรพสามิต กระทรวงการคลัง มีหน้าที่ความรับผิดชอบในการจัดเก็บภาษี ดำเนินการป้องกันและปราบปราม จับกุมผู้กระทำผิดกฎหมายสรรพสามิตโดยถือปฏิบัติตามพระราชบัญญัติภาษีสรรพสามิต พ.ศ. 2560 โดยมีพื้นที่ในความรับผิดชอบ จำนวน 5 อำเภอ ได้แก่ อำเภอสวี อำเภอทุ่งตะโก อำเภอหลังสวน อำเภอพะโต๊ะ และอำเภอละแม จึงมีความสำคัญในการพัฒนาการให้บริการในทุก ๆ ด้าน เพื่อให้การจัดเก็บภาษีมีความรวดเร็ว ถูกต้อง ครบถ้วน มีประสิทธิภาพและสามารถสร้างความ พึงพอใจแก่ผู้รับบริการปัญหาสำคัญของการพัฒนาคุณภาพการให้บริการการจัดเก็บภาษีของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ชุมพร สาขาหลังสวน อาจมีสาเหตุหลายประการ เนื่องจากผู้ประกอบการมีความหลากหลายทั้งทางด้าน อายุ เพศ การศึกษา และความต้องการของผู้รับบริการที่แตกต่างกัน ได้แก่ 1) ด้านสถานที่ให้บริการ 2) ด้านความยากง่ายในการเข้าถึงจุดบริการ 3) ด้านประเภทงานบริการ 4) ด้านการรับรู้ข้อมูล ข่าวสารเกี่ยวกับการให้บริการ/ช่องทางการติดต่อสื่อสาร 5) ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ

ผู้วิจัยมีความประสงค์ที่จะวิจัยการจัดการนวัตกรรมการจัดเก็บภาษีสรรพสามิต สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่สรรพสามิต จังหวัดชุมพร เพื่อใช้เป็นแนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ และมีปัจจัยอะไรบ้างที่เกี่ยวข้องกับการจัดการนวัตกรรมการจัดเก็บภาษีสรรพสามิต สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่สรรพสามิต จังหวัดชุมพรและสามารถอ้างอิงกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อประเมินระดับการจัดการนวัตกรรมการจัดเก็บภาษีสรรพสามิต สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่สรรพสามิต จังหวัดชุมพร

2. เพื่ออธิบายความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่มีผลต่อการจัดการนวัตกรรมกับการจัดการนวตกรรมการจัดเก็บภาษีกรมสรรพสามิตของ สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ชุมพร สาขาหลังสวน

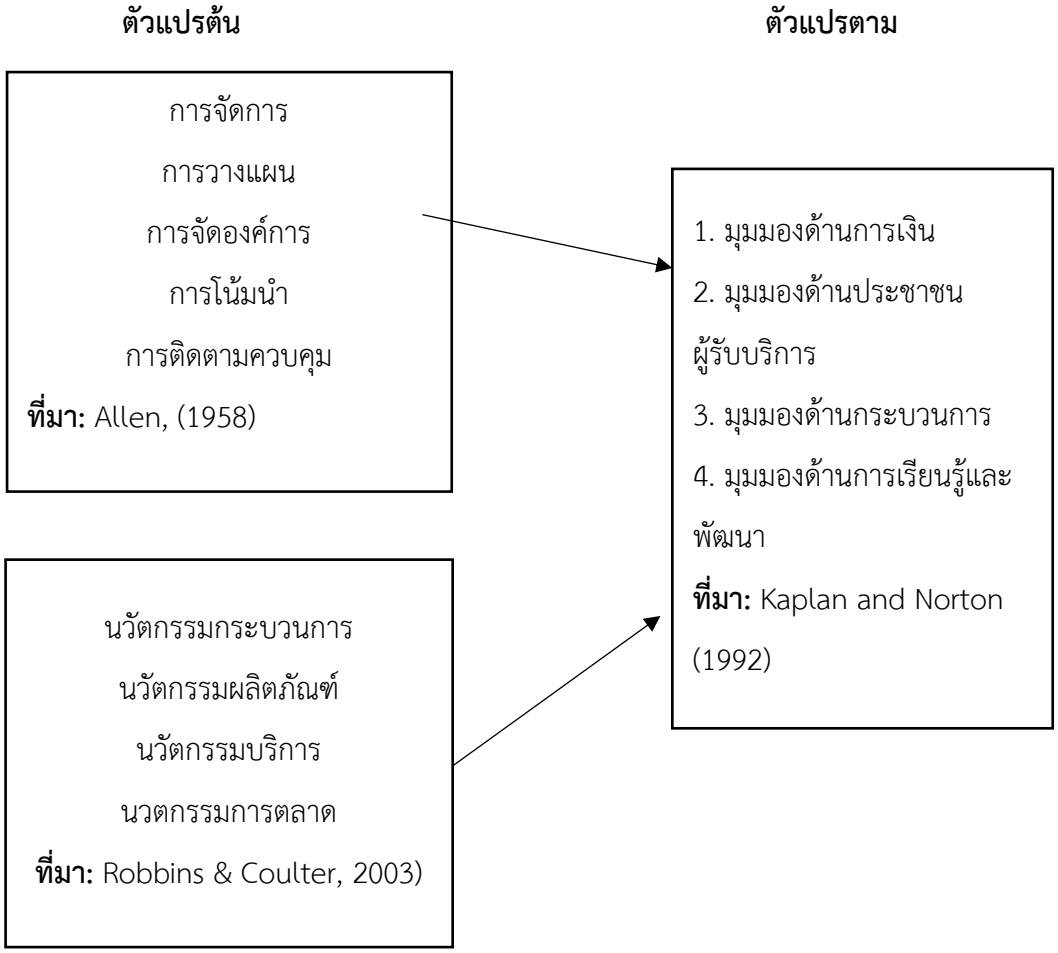
3. เพื่อหาแนวทางการจัดการนวัตกรรมกับการจัดการนวตกรรมการจัดเก็บภาษีกรมสรรพสามิตของสำนักงานสรรพสามิต

การทบทวนวรรณกรรม

การวิจัยเรื่อง “การจัดการนวัตกรรมการจัดเก็บภาษีสรรพสามิต สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่สรรพสามิต จังหวัดชุมพรไปปฏิบัติ” เพื่อใช้เป็นแนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการและมีปัจจัยอะไรบ้างที่เกี่ยวข้องกับการจัดการนวัตกรรมการจัดเก็บภาษีสรรพสามิต สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่สรรพสามิต จังหวัดชุมพรครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการศึกษาแนวคิดทฤษฎีและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเริ่มจากแนวคิดและทฤษฎีเรื่อง นวัตกรรมการจัดการ “นวัตกรรม” หมายถึงการลงมือปฏิบัติด้วยความคิดสร้างสรรค์ โดยการกระตุ้นให้เกิดนวัตกรรมเป็นการใช้ผู้ที่มีความคิดสร้างสรรค์และกลุ่มสมาชิกในองค์การเป็นปัจจัยนำเข้า ผ่านเข้าไปในสิ่งแวดล้อมที่ดี หมายถึง โครงสร้างองค์การที่ดีวัฒนธรรมองค์การที่ดีและมีการบริหารจัดการ ทรัพยากรมนุษย์ที่ดีเพื่อนำไปสู่ผลลัพธ์ที่ได้ คือ สินค้า บริการ และวิธีการทำงานใหม่ ๆ เป็นการสร้างมูลค่าเพิ่ม สร้างคุณค่าให้กับ ทรัพยากรที่มีอยู่ ที่มีตัวตนหรือ ไม่ก็ได้ซึ่งจะได้รับการประเมินด้วยความพึงพอใจของผู้บริโภค ความหมายที่เหมาะสมจึงหมายถึง การนำแนวคิดไปประยุกต์ใช้โดยก่อให้เกิดการพัฒนาที่มีคุณค่าขึ้น นวัตกรรมจะต้องให้ความสำคัญกับประเด็นอื่นที่เกี่ยวข้องด้วย เช่น ปัจจัยทางด้าน การตลาดที่จะต้องพิจารณาถึงความเหมาะสมและเวลาในการพัฒนาเทคโนโลยีขึ้น ปัจจัยทางด้านการเงินก็เช่นกันจะต้องได้รับการวิเคราะห์ถึงความเป็นไปได้ในการพัฒนานั้น อย่างชัดเจนเสียก่อนว่ามีความเหมาะสม และคุ้มทุน เพียงไร เป็นต้น (Robbins & Coulter, 2003) และทฤษฎีการจัดการสมัยใหม่ POLC นั้นเป็นหลักการง่ายๆ จำได้ไม่ยาก แต่ครอบคลุมการปฏิบัติการอย่างครบกระบวนการตั้งแต่ต้นจนจบ ซึ่งทฤษฎีนี้ให้ความสำคัญกับการจัดการทั้งในเรื่องขององค์กรตลอดจนเรื่องของบุคลากร รวมถึงการวางแผนทุกอย่างให้ดี เพื่อให้เกิดการทำงานที่มีประสิทธิภาพ และที่สำคัญต้องไม่ลืมประเมินผลเพื่อนำผลนั้นมาวิเคราะห์ปรับปรุงตลอดจนแก้ไขให้การทำงานมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ซึ่งนั่นจะทำให้การทำงานสามารถบรรลุเป้าหมายที่วางไว้ได้เป็นอย่างดี ภาครัฐ (Allen, 1958) และการวัดความสำเร็จด้วย Balanced Scorecard (BSC) หมายถึง ระบบหรือกระบวนในการบริหารงานชนิดหนึ่งที่อาศัยการกำหนดตัวชี้วัด (KPI) เป็นกลไกสำคัญ Kaplan และ Norton ได้ให้นิยามล่าสุดของ Balanced Scorecard ไว้ว่า “เป็นเครื่องมือทางด้านการจัดการที่ช่วยในการนำกลยุทธ์ไปสู่การปฏิบัติ โดยอาศัยการวัดหรือประเมินที่จะช่วยทำให้องค์กรเกิดความสอดคล้องเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน และมุ่งเน้นในสิ่งที่มีความสำคัญต่อความสำเร็จขององค์กร โดยพิจารณาตัวชี้วัดในสี่มุมมอง แทนการพิจารณาเฉพาะมุมมองด้านการเงินเพียงอย่างเดียว มุมมอง

ทั้ง 4 ประกอบด้วย มุมมองด้านการเงิน มุมมองด้านลูกค้า มุมมองด้านกระบวนการภายใน และมุมมองด้านการเรียนรู้และการพัฒนา มุมมองทุกด้านจะมีวิสัยทัศน์และกลยุทธ์ขององค์กรเป็นศูนย์กลาง ในแต่ละด้านประกอบด้วย 4 องค์ประกอบ คือ วัตถุประสงค์ คือ สิ่งที่องค์กรมุ่งหวังหรือต้องการที่จะบรรลุในแต่ละด้าน ตัวชี้วัดเหล่านี้จะเป็นเครื่องมือที่ใช้ในการวัดว่าองค์กรบรรลุ วัตถุประสงค์ในแต่ละด้านหรือไม่ เป้าหมาย คือ เป้าหมายหรือตัวเลขที่องค์กรต้องการจะบรรลุในตัวชี้วัดแต่ละประการ แผนงาน โครงการหรือกิจกรรมที่องค์กรจะจัดทำเพื่อบรรลุเป้าหมาย ที่กำหนดขึ้น โดยในขั้นนี้ยังไม่ใช่แผนปฏิบัติการที่จะทำแต่เป็นเพียงแผนงานโครงการ หรือ กิจกรรม เบื้องต้นที่ต้องทำเพื่อบรรลุเป้าหมายที่ต้องการ (Kaplan &Norton, 1992) จากแนวคิดและทฤษฎีนำไปสู่การสร้างกรอบความคิดการวิจัย

กรอบแนวคิด



รูปที่ 1 กรอบแนวคิด

ระเบียบวิธีการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเป็นการวิจัยแบบผสมผสาน (Mixed methods Research) กล่าวคือ มีทั้งการวิจัยเชิงปริมาณและคุณภาพ กลุ่มตัวอย่าง วิจัยเชิงคุณภาพ และการวิจัยเชิงปริมาณ การวิจัยเริ่มจากการสัมภาษณ์เชิงลึกและการสังเกตุแบบไม่มีส่วนร่วม โดยทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจาก ผู้ให้ข้อมูลหลัก 5 คน ได้แก่ สรรพสามิตสรรพสามิตภาคที่ 8 จำนวน 1 คน ผู้ประกอบการที่ต้องชำระภาษีระดับรายย่อยและระดับปานกลาง จำนวน 2 คน ผู้ปฏิบัติงานด้านการจัดเก็บภาษี ด้านการปราบปรามของสำนักงานสามิตพื้นที่ชุมพร สาขาหลังสวน จำนวน 2 คน แล้วทำการวิเคราะห์เนื้อหาและสาระ

การวิจัยเชิงปริมาณ กลุ่มตัวอย่างได้แก่ ประชาชนผู้มาใช้บริการซึ่งการจัดการนวัตกรรมการจัดเก็บภาษีสรรพสามิต สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่สรรพสามิต จังหวัดชุมพร จำนวน 300 คน ทำการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน สหสัมพันธ์เพียรสันและสมการถดถอยเชิงพหุ

ผลการศึกษาและอภิปรายผล

ผลการวิจัยเชิงคุณภาพ พบว่า การวางแผนงานการจัดเก็บภาษีสรรพสามิตในพื้นที่ ในด้านการให้บริการออกใบอนุญาตขายสุรา ยาสูบ และไพ่ ด้านการจัดการ ทำแผนที่ภาษี การป้องกันและปราบปรามการนำสินค้าหนีภาษีที่ต้องใช้อุปกรณ์และเครื่องมือทางอิเล็กทรอนิกส์ รวมถึงการสำรวจและสืบค้นแหล่งสินค้าหนีภาษี ขณะที่ต้องปฏิบัติงานเพื่อรับผู้มาชำระภาษี และประชาสัมพันธ์ แจ้งเตือนการเสียภาษีประจำปี ที่ปัจจุบันผู้ชำระภาษีอาจไม่สะดวกในการมาชำระภาษีที่สำนักงาน ความจำเป็นต้องมีการนำนวัตกรรมเข้ามาช่วยการจัดการสำนักงาน

ผลการวิจัยเชิงปริมาณ พบว่า การจัดการนวัตกรรมการจัดเก็บภาษีสรรพสามิต สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่สรรพสามิต จังหวัดชุมพร พบว่า ในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุดค่าเฉลี่ย 4.37 ด้านที่มากที่สุดสามารถจัดเก็บภาษีสรรพสามิต ตามเป้าหมายในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.39 และหน่วยงานสามารถป้องกันและปราบปราม การลักลอบนำเข้าสินค้าหนีภาษีได้อย่างมีประสิทธิภาพ มีค่าเฉลี่ย 4.39 ในระดับมากที่สุด และด้านที่น้อยที่สุดได้แก่ผู้ประกอบการ สามารถดำรงธุรกิจอยู่รอด ค่าเฉลี่ย 4.35 ในระดับมากที่สุด

ปัจจัยที่มีผลต่อ การจัดการนวัตกรรมการจัดเก็บภาษีสรรพสามิต สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่สรรพสามิต จังหวัดชุมพร ด้านการเงินไปปฏิบัติ พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุดค่าเฉลี่ย 4.37 ด้านที่มากที่สุดสามารถจัดเก็บภาษี สรรพสามิต ตามเป้าหมาย ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.39 และหน่วยงานสามารถป้องกันและปราบปราม การลักลอบนำเข้าสินค้าหนีภาษีได้อย่างมีประสิทธิภาพ มีค่าเฉลี่ย 4.39 ในระดับมากที่สุด และด้านที่น้อยที่สุดได้แก่ผู้ประกอบการ สามารถดำรงธุรกิจอยู่รอด ค่าเฉลี่ย 4.35 ในระดับมากที่สุด

ปัจจัยที่มีผลต่อ การจัดการนวัตกรรมการจัดเก็บภาษีสรรพสามิต สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่สรรพสามิต จังหวัดชุมพร ด้านลูกค้าไปปฏิบัติ พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุดค่าเฉลี่ย 4.32 ด้านที่มีผลมากที่สุด ได้แก่ สามารถป้องกันการทุ่มตลาดของธุรกิจต่างประเทศ อยู่ในระดับมาก ที่สุดค่าเฉลี่ย 4.35

รองลงมา ด้านผู้ประกอบการและประชาชนพึงพอใจในผลการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.34 และด้านที่น้อยที่สุด ด้านความเป็นธรรมจากการชำระภาษสรรพสามิต อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.27

ปัจจัยที่มีผลต่อ การจัดการนวัตกรรมการจัดเก็บภาษีสรรพสามิต สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่สรรพสามิต จังหวัดชุมพร ด้านการจัดการภายในไปปฏิบัติ พบว่า โดยรวมอยู่ที่ระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.45 ด้านที่มีผลต่อการจัดการนวัตกรรมการจัดเก็บภาษีกรมสรรพสามิต ด้านการจัดการภายในมากที่สุด ได้แก่ ประสิทธิผลต่อการดำเนินการป้องกันและปราบปราม อยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.47 รองลงมา ข้าราชการปฏิบัติหน้าที่อย่างมีประสิทธิภาพ อยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.46 และด้านที่น้อยที่สุดได้แก่ สร้างการเปลี่ยนแปลงวางแผนการป้องกันและปราบปราม อยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.42

ปัจจัยที่มีผลต่อ การจัดการนวัตกรรมการจัดเก็บภาษีสรรพสามิต สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่สรรพสามิต จังหวัดชุมพร มุมมองด้านการเรียนรู้และการพัฒนาไปปฏิบัติ พบว่า โดยรวมอยู่ที่ระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.45 ด้านที่มีผลต่อการจัดการนวัตกรรมการจัดเก็บภาษีกรมสรรพสามิต ด้านการเรียนรู้และการพัฒนา มากที่สุดได้แก่ นโยบายตอบสนองข้อร้องเรียนได้อย่าง มีประสิทธิผลอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.45 รองลงมา ปรับปรุงการป้องกันและปราบปราม ให้สอดคล้องกันการลักลอบนำเข้า อยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.41 และด้านที่น้อยที่สุดได้แก่ พัฒนาแนวทางทีจะให้เกิดความสำเร็จตามเป้าหมายอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.37

ปัจจัยที่มีผลต่อ การจัดการนวัตกรรมการจัดเก็บภาษีสรรพสามิต สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่สรรพสามิต จังหวัดชุมพร ด้านภาพรวมทุกด้านไปปฏิบัติ พบว่า โดยรวมอยู่ที่ระดับมากที่สุดมีค่า เฉลี่ย 4.39 ด้านที่มีผลต่อการจัดการนวัตกรรมการจัดเก็บภาษีกรมสรรพสามิต มากที่สุดได้แก่ การจัดการนวัตกรรมการจัดเก็บภาษีกรมสรรพสามิตด้านการจัดการภายใน อยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.45 รองลงมา การจัดการนวัตกรรมการจัดเก็บภาษีกรมสรรพสามิตด้าน มุมมองด้านการเรียนรู้และการพัฒนาอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.41 และด้านที่น้อยที่สุดได้แก่ การจัดการนวัตกรรมการจัดเก็บภาษีกรมสรรพสามิตด้านลูกค้า อยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.32

ปัจจัยที่มีผลต่อ การจัดการนวัตกรรมการจัดเก็บภาษีสรรพสามิต สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่สรรพสามิต จังหวัดชุมพร ด้านการจัดการนวตกรรมในภาพรวมไปปฏิบัติ พบว่า อยู่ที่ระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.31 ด้านที่มีผล มากที่สุดได้แก่นวัตกรรมการบริการ ค่าเฉลี่ย 4.38 รองลงมาได้แก่นวัตกรรมการตลาด อยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.30 และด้านที่น้อยที่สุดได้แก่ นวัตกรรมผลิตภัณฑ์ อยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.25

ปัจจัยที่มีผลต่อ การจัดการนวัตกรรมการจัดเก็บภาษีสรรพสามิต สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่สรรพสามิต จังหวัดชุมพร ด้านการจัดการในภาพรวมไปปฏิบัติ พบว่า มีค่าเฉลี่ย 4.27 ด้านการวางแผนมีผลต่อการจัดการนวัตกรรมการจัดเก็บภาษีกรมสรรพสามิต อยู่ที่ระดับมากที่สุดมีค่า เฉลี่ย 4.30 รองลงมาได้แก่ การจัดองค์การ อยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.27 และด้านที่น้อยที่สุดได้แก่ผู้นำและภาวะผู้นำ อยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.27

ผลการทดสอบ สมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 พบว่า ความสำเร็จของการจัดการนวัตกรรมการจัดเก็บภาษีสรรพสามิต สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่สรรพสามิต จังหวัดชุมพร อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.39 จึงปฏิเสธสมมติฐานศูนย์

สมมติฐานที่ 2 พบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่มีผลต่อการจัดการนวัตกรรมกับการจัดการนวตกรรมการจัดเก็บภาษีกรมสรรพสามิตของ สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ชุมพร สาขาหลังสวน อยู่ในระดับปานกลางค่อนข้างสูงถึงระดับสูงอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 จึงปฏิเสธสมมติฐานศูนย์

สมมติฐานที่ 3 พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการจัดการนวัตกรรมสามารถพยากรณ์และนำเสนอรูปแบบการจัดการนวตกรรมการจัดเก็บภาษีกรมสรรพสามิตของ สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ชุมพร สาขาหลังสวน แนวทางการจัดการได้ร้อยละ 66.0 และมีตัวแปรที่มีอำนาจพยากรณ์สูงสุด ประกอบด้วย .420 นวัตกรรมกระบวนการ .281 นวัตกรรมบริการ และ .428 การวางแผน .641 ผู้นำและภาวะผู้นำ ทุกตัวแปรมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 จึงปฏิเสธสมมติฐานศูนย์และยอมรับสมมติฐานแย้ง ว่าปัจจัยที่มีผลต่อการจัดการนวัตกรรมสามารถพยากรณ์และนำเสนอรูปแบบการจัดการนวตกรรมการจัดเก็บภาษีกรมสรรพสามิตของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ชุมพร ได้เกินร้อยละ 30

การอภิปรายผล

การจัดการนวัตกรรมการจัดเก็บภาษีสรรพสามิต สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่สรรพสามิต จังหวัดชุมพร จากการทดสอบสมมติฐานพบว่าความสำเร็จของ การจัดการนวัตกรรมการจัดเก็บภาษีสรรพสามิต สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่สรรพสามิต จังหวัดชุมพร ด้านภาพรวมทุกด้าน ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.39 พบว่า ความสำเร็จ ของนวตกรรมการจัดการส่งผลต่อการปฏิบัติราชการของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ชุมพร สาขาหลังสวน และด้านที่น้อยที่สุดได้แก่ การจัดการนวัตกรรมการจัดเก็บภาษีกรมสรรพสามิตด้านลูกค้า อยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.32 ด้านที่น้อยที่สุดได้แก่ ด้านลูกค้า แต่อยู่ในระดับมากที่สุดค่าเฉลี่ย 4.34 สอดคล้องกับงานของ (พระครูปลัดสุวัฒนพุทธิคุณ และสุเทพ ดีเยี่ยม, 2563) การสร้างนวัตกรรมในบริบทภาครัฐแนวคิดการปรับเปลี่ยนกระบวนการการบริหารจัดการภาครัฐใหม่ ทั้งนี้ การสร้างนวัตกรรมภาครัฐนั้น จำเป็นต้องมีการขับเคลื่อนโดยความร่วมมือจากทุกภาคส่วนที่เกี่ยวข้อง ไม่ว่าจะเป็นผู้บริหารข้าราชการ หรือบุคลากรภาครัฐ ซึ่งเป็นกลไกสำคัญในฐานะผู้ให้บริการ ตลอดจนประชาชนในฐานะผู้รับบริการ อย่างไรก็ตามการสร้างนวัตกรรมภาครัฐยังคงประสบปัญหากับความเป็นระบบราชการที่เป็นระบบที่ไม่มีความยืดหยุ่น ไม่มีความคล่องตัว ยึดติดกับระเบียบ แบบแผน ทำให้เกิดความล่าช้าและไม่ตอบสนองกับความต้องการของประชาชน ซึ่งประเด็นปัญหาดังกล่าวยังเป็นความท้าทายที่องค์กรภาครัฐในบริบทของไทยจะต้องให้ความสำคัญในการพัฒนาและแก้ไขปัญหา เพื่อการขับเคลื่อนนวัตกรรมภาครัฐให้มีประสิทธิภาพได้ในอนาคตและงานของ (มนัสชนก ทิพย์รักษา, 2556)

ปัจจัยที่มีผลต่อ ความสำเร็จของ การจัดการนวัตกรรมการจัดเก็บภาษีสรรพสามิต สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่สรรพสามิต จังหวัดชุมพร ไปปฏิบัติ การจัดการนวัตกรรมการจัดเก็บภาษีกรมสรรพสามิต

ด้านมาตรฐานและวัตถุประสงค์นโยบายเท่ากับ 4.39 อยู่ในระดับมากที่สุด และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน โดยเรียงลำดับความคิดเห็นจากระดับค่าเฉลี่ยมากที่สุดลงไปหาน้อยสุดตามเกณฑ์การประเมิน พบว่า ด้านที่มีผลต่อการจัดการนวัตกรรมการจัดเก็บภาษีกรมสรรพสามิต มากที่สุดได้แก่ การจัดการนวัตกรรมการจัดเก็บภาษีกรมสรรพสามิต ด้านการจัดการภายในอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.45 รองลงมา การจัดการนวัตกรรมการจัดเก็บภาษีกรมสรรพสามิตด้าน มุมมองด้านการเรียนรู้และการพัฒนาอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.41 และด้านที่น้อยที่สุดได้แก่ การจัดการนวัตกรรมการจัดเก็บภาษีกรมสรรพสามิตด้านลูกค้าอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.32 ที่พบว่า องค์ประกอบความสำเร็จในการนำ นวัตกรรมมาใช้ในองค์การภาครัฐ ได้แก่ โครงสร้างองค์การการสนับสนุนของผู้นำการจัดการความรู้ และวัฒนธรรมองค์การ สอดคล้องกับ (ธันย์ชนก ศรีถัทธ์, 2566) ที่พบว่า ด้านระดับประสิทธิผลการประยุกต์ใช้นวัตกรรมการจัดเก็บภาษีสรรพสามิตผ่านสื่อออนไลน์ พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด ด้านการเปรียบเทียบประสิทธิผลการประยุกต์ใช้นวัตกรรมการจัดเก็บภาษีสรรพสามิตผ่านสื่อออนไลน์จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า ผู้รับบริการที่ระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นต่อประสิทธิผลการประยุกต์ใช้นวัตกรรมการจัดเก็บภาษีสรรพสามิตผ่านสื่อออนไลน์ต่างกัน 3. ด้านความสัมพันธ์ระหว่างการจัดการและประสิทธิผลการประยุกต์ใช้นวัตกรรมการจัดเก็บภาษีสรรพสามิตผ่านสื่อออนไลน์ พบว่า มีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับสูง

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1. ควรศึกษาโดยให้ภาคเอกชนเข้ามามีส่วนร่วมในการกำหนดกระบวนการนวตกรรมการจัดการ และวิเคราะห์ปัญหา และรับนำไปปฏิบัติในรูปแบบ contracting out เพื่อให้ได้รับประโยชน์สูงสุดแก่กรมสรรพสามิตและประชาชน เนื่องหน่วยงานเอกชนที่เป็นมืออาชีพทางด้านการจัดการนวตกรรมจะมีความเชี่ยวชาญในกระบวนการปฏิบัติงานและสามารถถ่ายทอดเทคโนโลยีในการจัดการนวตกรรมให้กับ ข้าราชการและเป็นการพัฒนาบุคลากร ด้านการเรียนรู้และการพัฒนาที่ยังอยู่ในระดับหนึ่ง เพื่อการนำนวตกรรมการจัดการ กระบวนการให้บริการประชาชนเป็นที่ต้องการของผู้ใช้บริการ

2. ควรมีการประเมินผลความพึงพอใจการให้บริการของทุก ๆ กระบวนการโดยเฉพาะ ด้านการใช้ระบบอิเล็กทรอนิกส์ของกรมสรรพสามิต ที่จัดทำเพื่อนำมาปรับปรุงส่วนที่ยังไม่สมบูรณ์ โดยยกระดับของการให้บริการอย่างเข้มแข็งและมีประโยชน์ต่อคุณภาพชีวิตของประชาชน และเป็นต้นแบบในการบริการประชาชนให้กับหน่วยงานอื่น

3. ควรนำ ผลการวิจัยที่พบว่า องค์ประกอบความสำเร็จในการนำ นวัตกรรมมาใช้ในองค์การภาครัฐ ได้แก่ โครงสร้างองค์การ การสนับสนุนของผู้นำ การจัดการความรู้ และวัฒนธรรมองค์การมาพิจารณาและปรับปรุง การกำหนดนโยบาย และกลยุทธ์การนำนโยบายไปปฏิบัติต่อไป

ข้อเสนอแนะสำหรับการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. ในการศึกษาครั้งต่อไป อาจจะปรับเปลี่ยนตัวแปรใหม่ และวิธีการวิจัยตามความเหมาะสม เพื่อให้ผลดียิ่งขึ้น

2. ในการศึกษาครั้งต่อไป ควรที่จะศึกษาองค์ประกอบความสำเร็จในการนำนวัตกรรมมาใช้ในองค์การภาครัฐ ได้แก่ โครงสร้างองค์การ การสนับสนุนของผู้นำ การจัดการความรู้ และวัฒนธรรม องค์การมาพิจารณาและปรับปรุง การกำหนดนโยบาย และกลยุทธ์การนำนโยบายไปปฏิบัติ

3. ควรศึกษาผลกระทบของการนำกระบวนการนวัตกรรมการจัดการไปปฏิบัติ ในสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่และสาขาอื่น เพื่อเปรียบเทียบผลลัพธ์ และนำเสนอแนวทางในด้านการนำนวัตกรรมกระบวนการจัดการ

บรรณานุกรม

กรมกรมสรรพสามิต. (2565, 7 กันยายน). *กรมสรรพสามิตพร้อมเดินหน้ายุทธศาสตร์ปี 2566 ขับเคลื่อนเศรษฐกิจ มุ่งเน้นสิ่งแวดล้อมสังคมและธรรมาภิบาล (ESG) สร้างมาตรฐานสากล เดินหน้าประเทศไทยสู่ความยั่งยืน.* https://webdev.excise.go.th/act2560/suppress-news/42-2565/859-2566-39

ธันย์ชนก ศรีถัทธ์. (มกราคม - เมษายน 2566). ประสิทธิผลการประยุกต์ใช้นวัตกรรมการจัดเก็บภาษีสรรพสามิตผ่านสื่อออนไลน์. *วารสารสหวิทยาการและการจัดการร่วมสมัย, 2*(1), 51-62.

พระครูปลัดสุวัฒนพุทธิคุณ และสุเทพ ดีเยี่ยม. (2563). *การสร้างนวัตกรรมในบริบทภาครัฐแนวคิดการปรับเปลี่ยนกระบวนการการบริหารจัดการภาครัฐใหม่* [วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์]. มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาลัยสงฆ์พุทธชินราช.

มนัสชนก ทิพย์รักษา. (2556). *ความสำเร็จในการนำนวัตกรรมมาใช้ในองค์การภาครัฐ : กรณีศึกษาการรับชำระภาษีรถ แบบเลื่อนล้อต่อภาษี กรมการขนส่งทางบก*. คลังปัญญา สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. https://repository.nida.ac.th/items/ee7400a2-0eed-46b4-a979-9bd237e417df

Allen, L. A. (1958). *Management and Organization.* McGraw-Hill.

Kaplan, R. S. & Norton, D. P. (1992). *The Balanced Scorecard-Measures that Drive Performance.* Harvard Business

Robbins, S. P. & Coulter, M. (2003). *Management.* New Jersey: Pearson Prentice Hall.

การจัดการคุณภาพการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรม อำเภอเมืองประจวบคีรีขันธ์ จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

Service Quality Management of Damrongtham District Justice Provision Center Prachuabkirikhan Province

สุประวีณ์ ชัยบาล[1] และวรสิทธิ์ เจริญพุฒ[2]

Suprawee Chaiban[1] and Vorasit Charernputh[2]

นักศึกษา หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต[1]

อาจารย์ประจำ หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต[2]

วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์[1,2]

E-mail: suprawee.cha@rmutr.ac.th[1]

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ ดังนี้ (1) เพื่อประเมินการจัดการคุณภาพการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอเมืองประจวบคีรีขันธ์ จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ (2) เพื่ออธิบายความสัมพันธ์ระหว่างการจัดการคุณภาพการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอเมืองประจวบคีรีขันธ์ กับปัจจัยที่มีผลต่อการจัดการคุณภาพการให้บริการ และ (3) เพื่อนำเสนอแนวทางการการจัดการคุณภาพการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอเมืองประจวบคีรีขันธ์ จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลกลุ่มตัวอย่าง คือ ประชาชนผู้มาติดต่อราชการที่ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอเมืองประจวบคีรีขันธ์ จำนวน 200 คน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สันและสมการถดถอยเชิงพหุคูณ พบว่า (1) การจัดการคุณภาพการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอเมืองประจวบคีรีขันธ์ จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ อยู่ในระดับมากที่สุด (2) ความสัมพันธ์ระหว่างการจัดการคุณภาพการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรม อำเภอเมืองประจวบคีรีขันธ์ จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ กับปัจจัยที่มีผลต่อการจัดการคุณภาพ มีความสัมพันธ์เชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญ และ (3) ปัจจัยที่มีผลต่อการจัดการคุณภาพ สามารถพยากรณ์ การจัดการคุณภาพการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอเมืองประจวบคีรีขันธ์ ได้ร้อยละ 72.4 ประกอบด้วย การวางแผน การจัดองค์การ การโน้มนำทักษะการปฏิบัติ การควบคุมและติดตามผลงาน และการพัฒนาพฤติกรรม

คำสำคัญ: การจัดการ คุณภาพการให้บริการ ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอเมืองประจวบคีรีขันธ์ จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

Abstract

This research aimed at the following objectives (1) explore Service quality management of Damrongtham District justice provision center Prachuabkirikhan Province (2) explain correlation between Service quality management of Damrongtham District justice provision center with

affecting factors. and (3) present an approach of Service quality management of Damrongtham District justice provision center. This was quantitative research 200 attendants of Damrongtham District justice provision center Prachuabkirikhan Province. Questionnaires was data collection tools , statistical analysis were percentages mean and standard deviation Pearson correlation coefficient and multiple regression. It was found that (1) service quality management of Damrongtham District justice provision center Prachuabkirikhan Province was high level. (2) there was statistical positive correlation between Service quality management of Damrongtham District justice provision center Prachuabkirikhan Province with affecting factors. (3) affecting factors could forecast Service quality management of Damrongtham District justice provision center Prachuabkirikhan Province at 72.4, approach consist of planning. organizing leading, skill, control and monitor, behavior.

Keywords: Management, explore Service quality management, Damrongtham district justice provision center

บทนำ

เมื่อวันที่ 1 เมษายน 2536 กระทรวงมหาดไทยได้จัดตั้ง “ศูนย์บริการข่าวสารของ กระทรวงมหาดไทย” เพื่อรับฟังความคิดเห็นของประชาชน ให้บริการข้อมูลและรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ เกี่ยวกับงานของกระทรวงมหาดไทยทางโทรศัพท์หมายเลข 1567 และทางไปรษณีย์ตู้ป.ณ. 101 ปณฝ.มหาดไทย กรุงเทพมหานคร 10206 ต่อมาบทบาทของศูนย์บริการข่าวสารของกระทรวงมหาดไทยได้เพิ่มมากขึ้นโดยเฉพาะอย่างยิ่งภารกิจเกี่ยวกับการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ของประชาชน จึงได้มีการปรับปรุงศูนย์บริการข่าวสารของกระทรวงมหาดไทยให้มีเอกภาพและประสิทธิภาพยิ่งขึ้นโดยใช้ชื่อใหม่ว่า “ศูนย์ดำรงธรรม กระทรวงมหาดไทย” (Damrongdhama Center of Ministry of Interior) ตั้งแต่วันที่ 1 เมษายน 2537 เป็นต้นมา การดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรม กระทรวงมหาดไทย มีลักษณะการทำงานแบบปิด โดยบริหารเป็นการภายในจะทำงานในเชิงรับมากกว่าเชิงรุก ซึ่งในขณะนั้น นายวันมูหะมัดนอร์ มะทา อดีตรัฐมนตรีว่าการกระทรวงมหาดไทยได้มีนโยบายที่จะปรับบทบาทการทำงานของศูนย์ดำรงธรรมให้เป็นไปในลักษณะเชิงรุกมากกว่าเชิงรับ โดยพิจารณาเห็นว่าการดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรมจะเป็นอีกกลไกหนึ่งที่จะช่วยให้บ้านเมืองน่าอยู่ เชิดชูคุณธรรม และประสบผลสำเร็จอย่างเป็นรูปธรรม จึงได้มอบนโยบายและแนวคิดในการปรับบทบาทของศูนย์ดำรงธรรม ดังนี้

1. ให้ศูนย์ดำรงธรรมมีบทบาทในการอำนวยความยุติธรรมแก่ประชาชนอย่างจริงจัง โดยมีลักษณะการทำงานเชิงรุกมากกว่าเชิงรับ

2. ให้ประชาชนรับทราบถึงบทบาทหน้าที่ของศูนย์ดำรงธรรมอย่างแพร่หลายและสามารถแจ้งขอรับความช่วยเหลือในเรื่องความเดือดร้อนต่าง ๆ ได้ทุกเรื่องตลอดเวลา

3. ให้องค์กรภาคเอกชนมีส่วนร่วมและสนับสนุนการดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรม

4. ให้ศูนย์ดำรงธรรมมีภารกิจเสริมในด้านส่งเสริมเชิดชูคนดีและให้ความรู้ทางศีลธรรมจริยธรรมแก่ประชาชนทั่วไป (โชคสุข กรกิตติชัย, 2560)

เมื่อวันที่ 18 กรกฎาคม 2557 ได้มีประกาศคณะรักษาความสงบแห่งชาติ ฉบับที่ 96/2557 เรื่อง การจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรม เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารงานระดับจังหวัดและให้การปฏิบัติงานของส่วนราชการในจังหวัดสามารถให้บริการประชาชนได้อย่างเสมอภาค มีคุณภาพ รวดเร็ว ลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน และประชาชนได้รับความพึงพอใจ คณะรักษาความสงบแห่งชาติจึงมีประกาศ ดังต่อไปนี้

ข้อ 1 ให้จังหวัดจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมขึ้นในจังหวัดเพื่อทำหน้าที่ในการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษา รับเรื่องปัญหาความต้องการและข้อเสนอแนะของประชาชน และทำหน้าที่เป็นศูนย์บริการร่วมตามมาตรา 32 แห่งพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 โดยจัดตั้งขึ้น ณ ศาลากลางจังหวัด หรือสถานที่อื่นตามที่เห็นสมควร โดยประกาศให้ประชาชนทราบ

ข้อ 2 ให้ทุกกระทรวง กรม ส่วนราชการ และหน่วยงานของรัฐ สนับสนุนการดำเนินการของศูนย์ดำรงธรรมทั้งด้านวัสดุ อุปกรณ์ และบุคลากร ให้สามารถบริการแก่ประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างรวดเร็วและทั่วถึง

ข้อ 3 ให้ผู้ว่าราชการจังหวัดบูรณาการการบริหารจัดการร่วมกับหัวหน้าส่วนราชการและหน่วยงานของรัฐ เพื่อกำหนดหลักเกณฑ์ วิธีการ ขั้นตอน และวางแนวทางการปฏิบัติภายในศูนย์ดำรงธรรม

ข้อ 4 ให้สำนักงบประมาณสนับสนุนงบประมาณในการดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรมและการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน ตามข้อเสนอของคณะกรรมการบริหารงานจังหวัดแบบบูรณาการ

ข้อ 5 ในกรณีที่จำเป็นจะต้องดำเนินการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของศูนย์ดำรงธรรมให้สามารถแก้ไขปัญหาของประชาชนให้เสร็จสิ้นอย่างรวดเร็ว การพัฒนาจังหวัดตามนโยบายของรัฐบาล การป้องปัดภัยพิบัติสาธารณะ การป้องกันและแก้ไขปัญหายาเสพติด การป้องกันและปราบปราม การตัดไม้ทำลายป่าและทรัพยากรธรรมชาติ การแก้ไขปัญหาแรงงานต่างด้าวและการค้ามนุษย์ การคุ้มครองป้องกันหรือช่วยเหลือประชาชนผู้ด้อยโอกาสให้ได้รับความเป็นธรรม และการบังคับการให้เป็นไปตามกฎหมายเพื่อให้เกิดความสงบเรียบร้อยในสังคมตามนโยบายของรัฐบาล ให้ผู้ว่าราชการจังหวัดมีอำนาจสั่งการ บังคับบัญชา กำกับ ดูแล บรรดาข้าราชการและพนักงานของรัฐในเขตจังหวัด ยกเว้นข้าราชการพลเรือนในพระองค์ ข้าราชการทหาร ข้าราชการฝ่ายตุลาการ ข้าราชการฝ่ายอัยการ ข้าราชการในสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน พนักงานในสำนักงานคณะกรรมการการเลือกตั้งประจำจังหวัด และข้าราชการในสำนักงานป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติประจำจังหวัด

ข้อ 6 ให้กระทรวงมหาดไทยมีหน้าที่กำกับดูแลและอำนวยการให้การบริหารงานของศูนย์ดำรงธรรมและการบริหารงานของจังหวัดดำเนินการไปอย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประโยชน์สูงสุดต่อประชาชน (ประกาศคณะรักษาความสงบแห่งชาติ, 2557)

เพื่อให้เป็นไปตามประกาศคณะรักษาความสงบแห่งชาติ จังหวัดประจวบคีรีขันธ์จึงได้จัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ และได้กำหนดให้มีศูนย์ดำรงธรรม 2 ระดับ ดังนี้ 1) ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ และ 2) ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ จำนวน 8 อำเภอ เพื่อทำหน้าที่ในการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษา รับเรื่องปัญหาความต้องการและข้อเสนอแนะ ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอเมืองประจวบคีรีขันธ์ยังขาดประสิทธิภาพในการทำงานเนื่องจากพบว่ามีประชาชนที่เข้ารับบริการร้องเรียนอยู่บ่อยครั้ง

จากสภาพปัญหาข้างต้น ผู้วิจัยได้เล็งเห็นความสำคัญของปัญหาความเดือดร้อนต่าง ๆ ของประชาชน โดยเฉพาะประเด็นที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ ซึ่งเป็นหัวใจสำคัญของการพัฒนาอำเภอให้เป็นหน่วยบริการพื้นฐานของคนในพื้นที่ที่สามารถร้องเรียน ร้องทุกข์ หรือการปรับปรุงประสิทธิภาพการทำงานของภาครัฐให้ดียิ่งขึ้น ทั้งนี้ เนื่องจากคุณภาพการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอเปรียบเสมือนการส่งมอบบริการจากผู้ให้ (หน่วยงานของรัฐ) ไปยังผู้รับบริการ (ประชาชน) ดังนั้น ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอเป็นเครื่องมือสำคัญที่จะสื่อถึงกันระหว่างผู้ปกครองกับประชาชน และสร้างความเข้าใจด้วยการชี้แจงด้วยเหตุด้วยผล ซึ่งเป็นแบบอย่างที่นักปกครองต้องนำไปปฏิบัติเพื่อ “บำบัดทุกข์ บำรุงสุข” ให้กับประชาชนซึ่งเป็นเรื่องสำคัญที่สุด

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อประเมินการจัดการคุณภาพการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอเมืองประจวบคีรีขันธ์ จังหวัดประจวบคีรีขันธ์
2. เพื่ออธิบายความสัมพันธ์ระหว่างการจัดการคุณภาพการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอเมืองประจวบคีรีขันธ์ จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ กับปัจจัยที่มีผลต่อการจัดการคุณภาพการให้บริการ
3. เพื่อนำเสนอแนวทางการการจัดการคุณภาพการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอเมืองประจวบคีรีขันธ์ จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

สมมติฐานการวิจัย

1. การจัดการคุณภาพการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอเมืองประจวบคีรีขันธ์ จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ อยู่ในระดับปานกลาง
2. ความสัมพันธ์ระหว่างการจัดการคุณภาพการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอเมืองประจวบคีรีขันธ์ จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ กับปัจจัยที่มีผลต่อการจัดการคุณภาพการให้บริการไม่เป็นเชิงบวก
3. ปัจจัยที่มีผลต่อการจัดการคุณภาพการให้บริการ สามารถพยากรณ์และนำเสนอแนวทางการจัดการคุณภาพการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอเมืองประจวบคีรีขันธ์ จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ได้ไม่เกินร้อยละสามสิบ

การทบทวนวรรณกรรม

การวิจัยการจัดการคุณภาพการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอเมืองประจวบคีรีขันธ์ จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ โดยศึกษาเอกสาร แนวคิด ทฤษฎีเอกสาร ตำราต่าง ๆ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นพื้นฐานและแนวทางในการวิจัย โดยแยกประเด็นการวิจัยออกเป็น 5 ส่วน ดังนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล (อรวรรณ เอกมหาชัย, 2561) องค์ประกอบของหลักธรรมาภิบาล 6 หลักการ ที่เป็นที่ยอมรับทั่วไปว่าเป็นหลักการสำคัญของธรรมาภิบาลมีดังนี้ (1) หลักความโปร่งใส (2) หลักนิติธรรม (3) หลักความเสมอภาค (4) หลักการมีฉันทานุมัติร่วมในสังคม (5) หลักคุณธรรม (6) หลักความคุ้มค่าหรือหลักประสิทธิภาพและประสิทธิผล

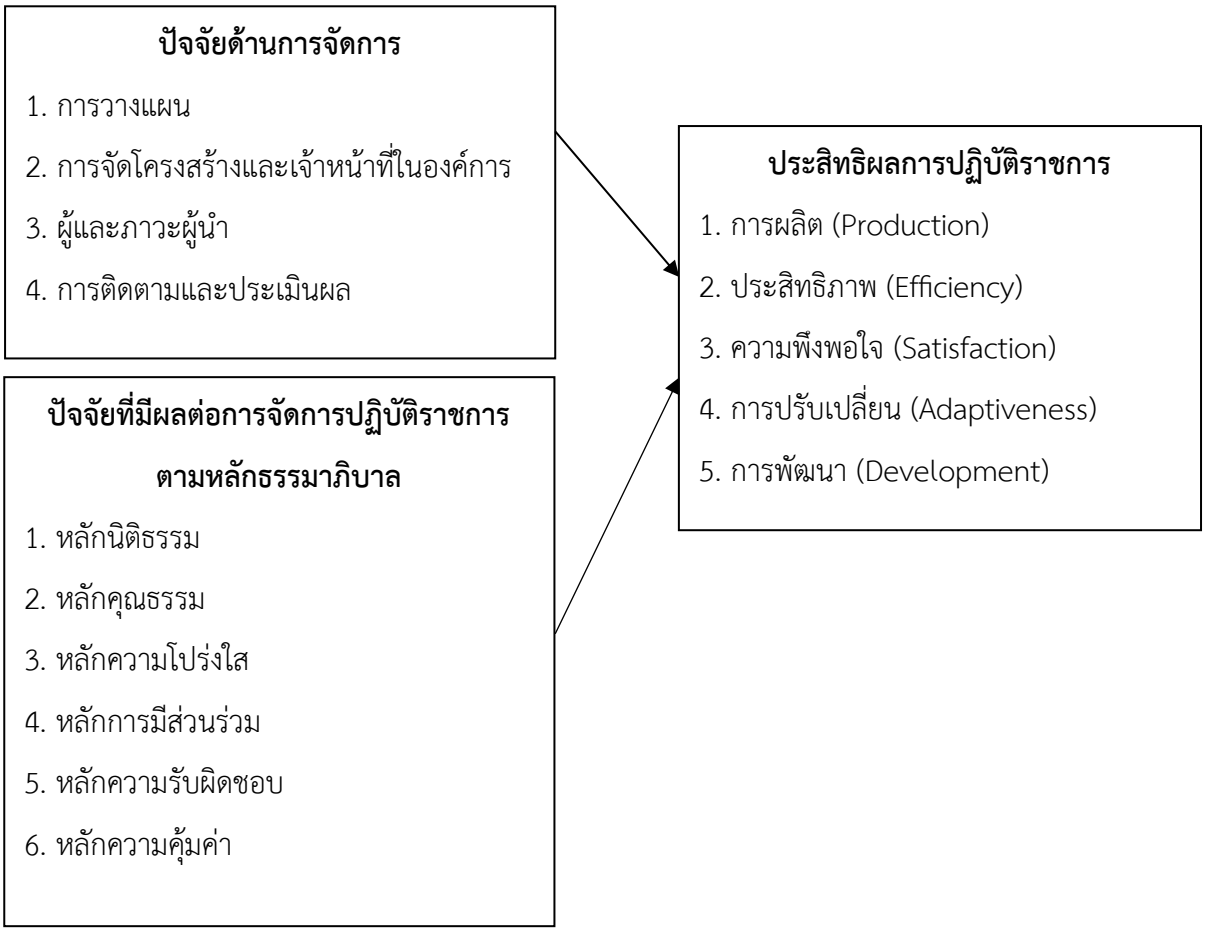
2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการจัดการองค์การภาครัฐสมัยใหม่ Allen (1958, อ้างถึงในนารีรัตน์ เถื่อนคุ้ม, 2563) มีองค์ประกอบ 5 ประการ คือ POCL ประกอบด้วย (1) Planning การวางแผน (2) Organizing การจัดการองค์กร (3) Leading ภาวะการเป็นผู้นำ (4) Controlling การควบคุม

3. แนวคิดและทฤษฎีการปฏิบัติราชการ (โครงการสร้างต้นแบบการปรับเปลี่ยนกระบวนทัศน์ วัฒนธรรมและค่านิยมคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของข้าราชการและเจ้าหน้าที่ภาครัฐยุคใหม่ (I AM READY) (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ, 2560) ประกอบด้วย (1) Integrity การปฏิบัติงานอย่างมีศักดิ์ศรีของข้าราชการ (2) Activeness ความขยันตั้งใจทำงาน ปฏิบัติงานเชิงรุก (3) Morality การมีใจคุณธรรม ปฏิบัติราชการด้วยใจบริสุทธิ์และกุศลเจตนา (4) Relevancy การเรียนรู้และปรับตัวทันโลกตรงกับสังคม (5) Efficiency การทำงานที่มีประสิทธิภาพสามารถวัดและแสดงไว้อย่างชัดเจน (6) Accountability ความรับผิดชอบต่อผลสำเร็จของงานและต่อสาธารณะ (7) Democracy การมีใจเป็นประชาธิปไตย (8) Yield การมีผลงานเป็นที่ประจักษ์ และปฏิบัติงานโดยเน้นผลสัมฤทธิ์เป็นสำคัญ

4. ยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี (พ.ศ.2561-2580) (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, 2561) ประกอบด้วย (1) ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะของภาครัฐ (2) ประสิทธิภาพของการบริการภาครัฐ (3) ระดับความโปร่งใสการทุจริต ประพฤติมิชอบและ (4) ความเสมอภาคในกระบวนการยุติธรรม

5. ข้อมูลพื้นฐานของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอเมืองประจวบคีรีขันธ์ จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ มีหน้าที่ดังนี้ (1) รับเรื่องราวความเดือดร้อนของประชาชนในทุกเรื่อง ตลอด 24 ชั่วโมง (2) วิเคราะห์ ประเมินเรื่องราวเหตุการณ์ ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงและปฏิบัติการให้ความช่วยเหลือในเบื้องต้นอย่างรวดเร็วทันเหตุการณ์ (3) ประสานการปฏิบัติและส่งต่อเรื่องราวให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรับไปดำเนินการ (4) รายงานผลการปฏิบัติตามสายการบังคับบัญชาทันทีที่ได้รับเรื่องราว ระหว่างการปฏิบัติและภายหลังภารกิจเสร็จสิ้นแล้ว(5) ประชาสัมพันธ์ผลงานให้ประชาชนทั่วไปทราบอย่างแพร่หลาย (6) ดำเนินกิจกรรมส่งเสริมเชิดชูคนดีและให้ความรู้ทางศีลธรรม จริยธรรมแก่ประชาชนทั่วไป (7) ดำเนินการอื่น ๆ ตามที่ได้รับมอบหมาย

กรอบแนวคิด



รูปที่ 1 กรอบแนวคิด

ระเบียบวิธีการวิจัย

การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลกลุ่มตัวอย่าง คือ ประชาชนผู้มาติดต่อราชการที่ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอเมืองประจวบคีรีขันธ์ จำนวน 200 คน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน และสมการถดถอยเชิงพหุคูณ

ผลการศึกษาและอภิปรายผล

สรุปผลการศึกษาเชิงพรรณนา

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา มีรายละเอียดดังนี้

เพศ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 107คน คิดเป็นร้อยละ 52.8 รองลงมาคือ เพศชาย จำนวน 93 คน คิดเป็นร้อยละ 47.2

อายุ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มี อายุ 31-40 ปี จำนวน 121 คน คิดเป็นร้อยละ 61.1 รองลงมาคือ 21-30 ปีขึ้นไป จำนวน 41 คน คิดเป็นร้อยละ 20.4 กลุ่มตัวอย่างที่มีจำนวนน้อยที่สุด มีอายุมากกว่า 51 ปี จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 5.4 ตามลำดับ

ระดับการศึกษา พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีการศึกษาอยู่ใน ระดับปริญญาตรี จำนวน 111 คน คิดเป็นร้อยละ 56.2 รองลงมา ระดับต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 59 คน คิดเป็นร้อยละ 29.6 และที่น้อยที่สุดระดับปริญญาโทจำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 14.2

ผลการวิจัยด้านการจัดการคุณภาพ

การจัดการคุณภาพการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอเมืองประจวบคีรีขันธ์ จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ด้านภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยรวม 4.49 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อโดยเรียงลำดับความคิดเห็นจากระดับค่าเฉลี่ยมากที่สุดลงไปหาน้อยสุด ตามเกณฑ์การประเมินพบว่าการเปลี่ยนแปลงอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.53 รองลงมาคือ ด้านความพึงพอใจ ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.51 และน้อยที่สุด ด้านประสิทธิภาพ อยู่ในระดับมากที่สุด

ผลการวิจัยด้านปัจจัยที่มีผลต่อการพัฒนาสมรรถนะ

ปัจจัยที่มีผลต่อการจัดการคุณภาพการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอเมืองประจวบคีรีขันธ์ จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.47 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านโดยเรียงลำดับความคิดเห็นจากระดับค่าเฉลี่ยมากที่สุด ลงไปหาน้อยสุดตามเกณฑ์การประเมิน พบว่า ด้านการยึดมั่นในความถูกต้องความชอบธรรมและจริยธรรม อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.51 รองลงมาคือ ด้านการสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ มีค่าเฉลี่ยเท่ากันที่ 4.48 ด้านการบริการที่ดี อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.47 และ ด้านการมุ่งสัมฤทธิ์ อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.43 ตามลำดับ

ปัจจัยที่มีผลต่อการจัดการคุณภาพการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอเมืองประจวบคีรีขันธ์ จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ด้านการจัดการ ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยรวม 4.41 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อโดยเรียงลำดับความคิดเห็นจากระดับค่าเฉลี่ยมากที่สุดลงไปหาน้อยสุด ตามเกณฑ์การประเมินพบว่าการจัดองค์การ อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.48 รองลงมาคือ การโน้มนำ อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.43 และ การวางแผน มีค่าเฉลี่ย 4.40 ตามลำดับ

การทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 การจัดการคุณภาพการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอเมืองประจวบคีรีขันธ์ จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ อยู่ในระดับปานกลาง ผลการทดสอบพบว่าการจัดการคุณภาพการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอเมืองประจวบคีรีขันธ์ จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ อยู่ในระดับมาก จึงปฏิเสธสมมติฐานศูนย์ยอมรับสมมติฐานแย้ง

สมมติฐานที่ 2 ความสัมพันธ์ระหว่างการจัดการคุณภาพการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอเมืองประจวบคีรีขันธ์ จังหวัดประจวบคีรีขันธ์กับ ปัจจัยที่มีผลต่อการจัดการ ไม่สัมพันธ์กัน ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่าง การจัดการคุณภาพการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอเมืองประจวบคีรีขันธ์ จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ กับปัจจัยที่มีผลต่อการจัดการ เป็นเชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญปฏิเสธสมมติฐานศูนย์ยอมรับสมมติฐานแย้ง

สมมติฐานที่ 3 ปัจจัยที่มีผลต่อการจัดการ สามารถพยากรณ์และนำเสนอรูปแบบการจัดการคุณภาพการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอเมืองประจวบคีรีขันธ์ จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ไม่ได้เกินร้อยละ 30 ผลการทดสอบปัจจัยที่มีผลต่อการจัดการ สามารถพยากรณ์และนำเสนอรูปแบบการจัดการคุณภาพการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอเมืองประจวบคีรีขันธ์ จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ได้ร้อยละ 72.4 ส่วนที่เหลือเป็นปัจจัยอื่นปฏิเสธสมมติฐานศูนย์ยอมรับสมมติฐานแย้ง

การอภิปรายผล

จากการวิจัยพบว่า การจัดการคุณภาพการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอเมืองประจวบคีรีขันธ์ จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ด้านภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยรวม 4.49 และเมื่อพิจารณาโดยเรียงลำดับความคิดเห็นจากระดับค่าเฉลี่ยมากที่สุดลงไปหาน้อยสุด ตามเกณฑ์การประเมินพบว่า การเปลี่ยนแปลงอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.53 รองลงมาคือ ด้านความพึงพอใจ ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.51 และน้อยที่สุด ด้านประสิทธิภาพ อยู่ในระดับมากที่สุด ตามลำดับ สอดคล้องกับงานของรัศรุจ เทพฉายโต (2561) การวิเคราะห์การดำเนินงานแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด : กรณีศึกษาศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดน่าน ผลการวิเคราะห์พบว่า 1) การดำเนินงานการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดน่านที่คงค้าง ไม่สามารถยุติได้ เกิดจากปัญหาหรือข้อร้องเรียนมีมาก ไม่สอดคล้องกับทรัพยากรของหน่วยงาน และบางปัญหามีความซับซ้อนเกินกว่าที่หน่วยงานที่แก้ไขได้ ประกอบกับเจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดไม่สามารถแก้ไขปัญหาได้ด้วยตนเองเนื่องจากไม่มีกฎหมายรองรับในการดำเนินการ ซึ่งศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดน่านได้ประเมินการดำเนินงานของหน่วยงานโดยหากพบว่า ปัญหาใดยังไม่สามารถยุติได้ จะเร่งหาวิธีการที่เหมาะสมจัดการกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ต่อไป 2) แนวทางการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดน่านที่คงค้าง ไม่สามารถยุติได้ พบว่า เจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรมจะต้องสร้างความเข้าใจให้ผู้ขอความช่วยเหลือก่อน และต้องสะท้อนความเดือดร้อน พร้อมแนวทางการแก้ไข ให้ผู้ที่กำหนดนโยบาย พร้อมสนับสนุนทรัพยากรด้านต่าง ๆ ต่อหน่วยงานที่ดำเนินการแก้ไขปัญหา รวมถึงพัฒนากฎหมายให้รองรับการปฏิบัติงานจะช่วยแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดน่านที่คงค้างได้

ปัจจัยที่มีผลต่อการจัดการคุณภาพการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอเมืองประจวบคีรีขันธ์ จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.47 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านโดยเรียงลำดับความคิดเห็นจากระดับค่าเฉลี่ยมากที่สุด ลงไปหาน้อยสุดตามเกณฑ์การประเมิน พบว่า ด้านการยึดมั่นในความถูกต้องความชอบธรรมและจริยธรรม อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.51 รองลงมาคือ ด้านการสั่งสม

ความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ มีค่าเฉลี่ยเท่ากันที่ 4.48 ด้านการบริการที่ดี อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.47 และ ด้านการมุ่งสัมฤทธิ์ อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.43 ตามลำดับสอดคล้องกับ กนกขวัญ สังข์เพ็ง (2560) ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดลพบุร มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตบางเขน ผลการศึกษาครั้งพบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดลพบุรีอยู่ในระดับปานกลาง ในการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ตัวแปรด้านอายุที่แตกต่างกันมีผลทำให้ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดลพบุรีแตกต่างกัน และความรู้เกี่ยวกับการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดลพบุรีไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดลพบุรี

ปัจจัยที่มีผลต่อการจัดการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรม อำเภอเมืองประจวบคีรีขันธ์ จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ด้านการจัดการ ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยรวม 4.41 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อโดยเรียงลำดับความคิดเห็นจากระดับค่าเฉลี่ยมากที่สุดลงไปหาน้อยสุด ตามเกณฑ์การประเมินพบว่า การจัดองค์การ อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.48 รองลงมาคือ การโน้มนำ อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.43 และ การวางแผน มีค่าเฉลี่ย 4.40 ตามลำดับ สอดคล้องกับวราภรณ์ จันทร์พินิจ และ เขมณัฐ ภูกองไชย (2565) “การพัฒนาประสิทธิภาพการรับเรื่องราวร้องทุกข์ผ่านศูนย์ดำรงธรรมอำเภอหนองแสง จังหวัดอุดรธานี” ผลการวิจัยพบว่า มีปัญหาอุปสรรคมากมายในการทำงานของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอหนองแสง ซึ่งพบปัญหาในหลายๆ ด้าน เช่น ด้านบุคลากร ด้านเทคโนโลยี ด้านการทำงานล่าช้า ด้านอำนาจการไกล่เกลี่ย ด้านครุภัณฑ์ ซึ่งปัญหาเหล่านี้ส่งผลให้งานล่าช้า ดังนั้นศูนย์ดำรงธรรมอำเภอต้องแก้ปัญหาในด้านการให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว เพื่อสามารถบำบัดทุกข์ บำรุงสุข ของประชาชนในพื้นที่ ได้ควรนำหลักการจัดการความรู้กับการบริหารราชการแนวใหม่ การบริหารราชการแนวใหม่หรือการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ (New Management) เป็นแนวคิดพื้นฐานของการบริหารจัดการภาครัฐ ซึ่งจะนำไปสู่การเปลี่ยนแปลงระบบต่าง ๆ ขององค์กรภาครัฐโดยมีแนวทางในการบริหารจัดการ 7 ประการ คือ 1) การให้บริการที่มีคุณภาพแก่ประชาชน 2) การคำนึงถึงความต้องการของประชาชนเป็นหลัก 3) รัฐพึงทำบทบาทเฉพาะที่รัฐทำได้ดีเท่านั้น 4) การลดการควบคุมจากส่วนกลาง เพิ่มความอิสระแก่หน่วยงาน 5) ระบบการบริหารงานที่มุ่งผลสัมฤทธิ์ 6) การมีระบบสนับสนุนทางด้านบุคลากรและเทคโนโลยี 7) เน้นการแข่งขันระหว่างหน่วยงานภาครัฐกับเอกชน และ พชร ประชุมแดง (2557) การบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดอุบลราชธานี ผลการวิจัยพบว่า 1) การบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดอุบลราชธานี สามารถแบ่งขั้นตอน การบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนออกได้เป็น 5 ขั้นตอน คือ ขั้นตอนการรับเรื่องร้องเรียน ขั้นตอนการดำเนินการแก้ไขปัญหา ขั้นตอนการดำเนินการส่งเรื่องไปสู่ส่วนราชการหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ขั้นตอนการติดตามผล และขั้นตอนการยุติเรื่อง โดยการดำเนินการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนของศูนย์ก็ขึ้นอยู่กับปัจจัยที่เป็นสภาพแวดล้อมทั้งสภาพแวดล้อมภายนอก อันประกอบไปด้วย นโยบาย ระเบียบ กฎหมายที่เกี่ยวข้อง การตอบสนองของส่วนราชการหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ลักษณะของเรื่องร้องเรียนรวมถึงลักษณะของผู้ร้องเรียนด้วย และขึ้นอยู่กับสภาพแวดล้อมภายในของศูนย์ดำรงธรรมเอง 2)

ปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดอุบลราชธานี พบว่า มีปัญหาและอุปสรรคแตกต่างกันไปในแต่ละขั้นตอนทั้ง 5 ขั้นตอน กล่าวคือ ในขั้นตอนรับเรื่องร้องเรียนปัญหา อุปสรรคจะเกิดจากช่องทางการรับเรื่องที่ผู้ร้องไม่ได้มาร้องเรียนด้วยตนเองเนื่องจากต้องอาศัยเวลาพิสูจน์ตัวตนของผู้ร้องเพื่อป้องกันการใช้ศูนย์ดำรงธรรมเป็นเครื่องมือกลั่นแกล้ง ในขั้นตอนการ ดำเนินการแก้ไขปัญหามีปัญหาอุปสรรคเรื่องข้อมูลที่ได้จากการรับเรื่องไม่ละเอียดเพียงพอจึงต้องลงพื้นที่เพื่อแสวงหาข้อมูลเบื้องต้นให้เพียงพอที่จะเสนอเรื่องให้ผู้บังคับบัญชาพิจารณาสั่งการได้ซึ่งต้องอาศัยเวลา ปัญหาอุปสรรคในขั้นตอนการติดตามผลคือการที่ส่วนราชการหรือหน่วยงานบางหน่วยงาน ไม่รายงานผลการดำเนินการให้ศูนย์ดำรงธรรมทราบบางหน่วยงานไม่ดำเนินการแก้ไขปัญหาหรือ ดำเนินการแต่ไม่มีความคืบหน้า เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ฯมีจำนวนน้อยแต่ต้องติดตามเรื่องร้องเรียนมีจำนวนมากทำให้การติดตามล่าช้า ปัญหาอุปสรรคในขั้นตอนการยุติเรื่องร้องเรียนผู้วิจัยค้นพบว่า มีปัญหาอุปสรรคที่เกิดขึ้นหลายประการ ส่วนหนึ่งเกิดจากลักษณะของเรื่องร้องเรียนเองซึ่งบางเรื่อง เป็นเรื่องร้องเรียนที่ต้องอาศัยการแก้ปัญหาในระดับนโยบาย ซึ่งเกินอำนาจที่ผู้ว่าราชการจังหวัดในฐานะผู้อำนวยการศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดจะสามารถแก้ไขปัญหาได้

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1. ควรมีการจัดการฝึกอบรมและให้ความรู้การจัดการคุณภาพการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมอย่างสม่ำเสมอ

2. ควรมีการประชาสัมพันธ์เพื่อยกย่องเชิดชูหน่วยงานและบุคคลากรที่ได้รับรางวัล

3. การนำนโยบายการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการ ลงไปสู่หน่วยงานระดับ กองและแผนกเพื่อสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติราชการ

บรรณานุกรม

กนกขวัญ สังข์เพ็ง. (2560). *ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรม จังหวัดลพบุรี* [การค้นคว้าแบบอิสระปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตบางเขน] http://mapol.soc.ku.ac.th/wp-content/uploads/2017/09/14.pdf

โชคสุข กรกิตติชัย. (2560). *ศูนย์ดำรงธรรม กระทรวงมหาดไทย.* หอสมุดรัฐสภา. http://www.parliament.go.th/library

นารีรัตน์ เถื่อนคุ้ม. (2563). *การบริหารจัดการที่ส่งผลต่อ*แรงจูงใจ*ในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท นัฐพงษ์เซลส์แอนด์เซอร์วิส จำกัด* [การค้นคว้าแบบอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง]. http://www.ba-abstract.ru.ac.th/AbstractPdf/2563-2-1_1618994382.pdf

ประกาศคณะรักษาความสงบแห่งชาติ ฉบับที่ 96/2557 เรื่อง การจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรม. (2557, 18 กรกฎาคม 2557). *ราชกิจจานุเบกษา.* เล่ม 131 ตอนพิเศษ 138 ง. หน้า 8–9.

พชร ประชุมแดง. (2557). *การบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดอุบลราชธานี* [การค้นคว้าแบบอิสระปริญญารัฐศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี] http://www.esanpedia.oar.ubu.ac.th/e-research/sites/default/files/Photchara_Prachumdaeng.pdf

รัศรุจ เทพฉายโต. (2561). *การวิเคราะห์การดำเนินงานแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด : กรณีศึกษาศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดน่าน* [การค้นคว้าแบบอิสระปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์]. มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

วราภรณ์ จันทร์พินิจ และ เขมณัฐ ภูกองไชย. (กรกฎาคม – ธันวาคม 2565). การพัฒนาประสิทธิภาพการรับเรื่องราวร้องทุกข์ผ่านศูนย์ดำรงธรรมอำเภอหนองแสง จังหวัดอุดรธานี. *วารสารวิชาการวิทยาลัยสันตพล, 8*(2), 67.

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. (2561). *ยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี (พ.ศ.2561 – 2580).* กรุงเทพมหานคร: สำนักงานเลขานุการของคณะกรรมการยุทธศาสตร์ชาติ สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ.

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ. (2560). *โครงการสร้างต้นแบบการปรับเปลี่ยนกระบวนทัศน์ วัฒนธรรมและค่านิยมคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของข้าราชการและเจ้าหน้าที่ภาครัฐยุคใหม่ (I AM READY).* กรุงเทพมหานคร: สถาบันส่งเสริมการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี.

อรวรรณ เอกมหาชัย. (2561). *การบริหารตามหลักธรรมาภิบาลที่ส่งผลต่อการดำเนินงานการประกันคุณภาพศึกษาของโรงเรียนประถมศึกษาของรัฐ* สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสมุทรสาคร [วิทยานิพนธ์ปริญญาครุศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม] Nakhon Pathom Rajabhat University (NPRU). https://publication.npru.ac.th/jspui/handle/123456789/37

การจัดการการพัฒนาแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานเทศบาลเมืองชะอำ จังหวัดเพชบุรี

Management of motivation development for Cha-am Municipality employees Phetchaburi Province

ปัญจภรณ์ หลิมสวัสดิ์[1] และ วรสิทธิ์ เจริญพุฒ[2]

Panjaporn Limsawat[1] and Vorsit Charernputh[2]

นักศึกษาหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต[1], อาจารย์ประจำหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต[2]

วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์

E-mail: panjaporn.lim@rmutr.ac.th[1], Worasitc@yahoo.com[2]

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์สามประการ วัตถุประสงค์การวิจัย (1) เพื่อประเมินการจัดการการพัฒนาแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลเมืองชะอำ (2) เพื่ออธิบายความสัมพันธ์ระหว่างการจัดการการพัฒนาแรงจูงใจในการทำงานกับปัจจัยที่มีผลต่อการพัฒนาแรงจูงใจ (3) เพื่อนำเสนอแนวทางการจัดการการพัฒนาแรงจูงใจในการทำงานที่มีประสิทธิผล การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล กลุ่มตัวอย่าง คือ พนักงานเทศบาลเมืองชะอำ จำนวน 130 คน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สหสัมพันธ์,เพียร์สัน และสมการถดถอยเชิงพหุผลการวิจัย (1) ด้านการจัดการพัฒนาแรงจูงใจการปฏิบัติราชการ อยู่ในระดับมาก (2) ด้านความสัมพันธ์ระหว่างการจัดการการพัฒนาแรงจูงใจในการทำงานกับปัจจัยที่มีผลต่อการพัฒนาแรงจูงใจ พบว่า มีความสัมพันธ์เชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญ และ (4) ด้านแนวทางการจัดการพัฒนาแรงจูงใจการปฏิบัติราชการของบุคลากร พบว่าปัจจัยที่มีผลต่อการจัดการการพัฒนาแรงจูงใจสามารถพยากรณ์แนวทางการการจัดการการพัฒนาแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลเมืองชะอำ ได้ร้อยละ 32.1 ประกอบด้วย การพัฒนาแรงจูงใจ การวางแผน

คำสำคัญ: การจัดการ การพัฒนาแรงจูงใจ พนักงานเทศบาลเมืองชะอำ จังหวัดเพชรบุรี

Abstract

There were three objectives of this research to (1) verified management of motivation development for Cha-am Municipality employees and official (2)explain correlation between management of motivation development for Cha-am Municipality employees with affecting factors. (3) forecast and present approach of management of motivation development for Cha-am Municipality employees and official This was quantitative approach , sample was 130 Cha-am Municipality employees and official .Questionaries were data collection mean, mean

standard deviation Pearson’s coefficient and Multiple Regression were analytical statistics. Findings were as follows; (1) management of motivation development for Cha-am Municipality employees and official was highest level. (2) correlation between management of motivation development for Cha-am Municipality employees and official with affecting factors was significant positive correlation. (3) affecting factors could forecast management of motivation development for Cha-am Municipality employees and official at 32.1 percent, affective factors were planning and motivation development.

Keywords: Management, motivation development, Cha-am municipality employees, Phetchaburi Province

บทนำ

แรงจูงใจ คือพลังที่อยู่ภายในตัวของบุคคลที่คอยผลักดันให้คนมีพฤติกรรมบางอย่าง และยังเป็นสิ่งที่กำหนดทิศทางหรือเป้าหมายของพฤติกรรมนั้นด้วย กล่าวอีกนัยหนึ่งคือ แรงจูงใจเป็น ความตั้งใจ ความต้องการจะทำบางสิ่ง หรือเหตุผลของการกระทำนั่นเอง แรงจูงใจมีอิทธิพลต่อผลิตภาพของการทำงาน ซึ่งผลิตภาพของงานจะมีคุณภาพมากน้อยเท่าไหร่ ขึ้นอยู่กับแรงจูงใจในการทำงาน ซึ่งแรงจูงใจของพนักงานแต่ละคนก็ไม่เหมือนกัน ฉะนั้นแล้วหน่วยงานจะต้องเข้าใจว่าอะไรคือแรงจูงใจที่จะทำให้พนักงานคนหนึ่งทำงานอย่างเต็มที่และมีประสิทธิภาพ ความสำคัญของการสร้างแรงจูงใจในการทำงานประกอบด้วย การสร้างแรงจูงใจช่วยเพิ่มพลังในการทำงานให้พนักงาน เพราะพลังเป็นแรงขับเคลื่อนที่สำคัญต่อการกระทำหรือพฤติกรรมของคน ถ้าเรามีแรงจูงใจในการทำงานสูง ก็ทำให้เรามีพลัง กระตือรือร้นที่จะทำงานนั้น ๆ ให้สำเร็จ การสร้างแรงจูงใจช่วยเพิ่มความพยายามในการทำงานให้พนักงาน เพราะความพยายามทำให้เรา มีความอดทน พยายาม ไม่ท้อที่จะคิดหาวิธีการนำความรู้ความสามารถของตนมาใช้ให้เป็นประโยชน์ต่องานให้ได้มากที่สุด การสร้างแรงจูงใจช่วยให้เกิดการเปลี่ยนแปลงรูปแบบการทำงานของพนักงาน เพราะการเปลี่ยนแปลงทำให้เราเรียนรู้สิ่งใหม่ ๆ ให้ชีวิต คนที่มีแรงจูงใจในการทำงานสูง จะทำงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมาย หากไม่สำเร็จก็จะหาข้อผิดพลาดเพื่อแก้ไข ซึ่งทำให้เกิดเปลี่ยนแปลงการทำงาน จนในที่สุดทำให้เจอแนวทางที่เหมาะสมที่แตกต่างไปจากแนวเดิมการสร้างแรงจูงใจในการทำงานช่วยเสริมสร้างคุณค่าความเป็นคนที่สมบูรณ์ให้พนักงาน เพราะคนที่มีแรงจูงใจในการทำงานจะเป็นคนที่มุ่งมั่นทำให้เกิดความเจริญก้าวหน้าและทำงานที่ตนรับผิดชอบให้สำเร็จลุล่วง ซึ่งลักษณะดังกล่าวแสดงให้เห็นถึงความสมบูรณ์

เทศบาลเมืองชะอำ มีข้าราชการในสังกัดอยู่เป็นจำนวนหนึ่งมีหน้าที่ในการบริการประชาชนหลากหลาย ข้าราชการดังกล่าวมีอายุราชการ ระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน และภูมิหลังทางการครองตนที่ต่างกัน การทีจะหลอมรวม ให้ประสานกันเป็นน้ำหนึ่งใจเดียวเพื่อเสริมสร้างพลังให้กับการปฏิบัติราชการ

จะต้องสร้างแรงจูงใจทั้งภายนอกและภายในหลอมรวมให้พลังขับเคลื่อน เทศบาลจะต้องจัดการเพื่อสร้างแรงจูงใจให้เกิดผลสำเร็จและนำไปสู่การปฏิบัติราชการในหน้าที่เพื่อบริการประชาชน

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อประเมินการจัดการการพัฒนาแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลเมืองชะอำ
2. เพื่ออธิบายความสัมพันธ์ระหว่างการจัดการการพัฒนาแรงจูงใจในการทำงานกับปัจจัยที่มีผลต่อการพัฒนาแรงจูงใจ
3. เพื่อนำเสนอรูปแบบการจัดการการพัฒนาแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานเทศบาลเมืองชะอำ

สมมติฐานการวิจัย

1. การจัดการการพัฒนาแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานเทศบาลเมืองชะอำ อยู่ในระดับปานกลาง
2. ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่มีผลต่อการจัดการการพัฒนาแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานเทศบาลเมืองชะอำไม่เป็นเชิงบวก
3. ปัจจัยที่มีผลต่อการจัดการการพัฒนาแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานเทศบาลเมืองชะอำสามารถพยากรณ์และนำเสนอตัวแบบการจัดการการพัฒนาแรงจูงใจในการทำงานของพนักงาน เทศบาลเมืองชะอำได้ไม่เกิน ร้อยละ 30

ขอบเขตเนื้อหา

ตัวแปรต้น (Independent Variables) ประกอบด้วย ลักษณะประชากรของกลุ่มตัวอย่าง อายุราชการ ระดับชั้นยศ ระดับการศึกษา ส่วนการจัดการพัฒนา หมายถึง กระบวนการในการเกิดการพัฒนาแรงจูงใจของบุคลากรในองค์การ ประกอบด้วย การวางแผนในการพัฒนา การจัดหน่วยงานรับผิดชอบการพัฒนา การโน้มนำให้เกิดการพัฒนาแรงจูงใจ และการติดตามประเมินผลของการพัฒนา และปัจจัยที่มีผลต่อการจัดการพัฒนาแรงจูงใจในการปฏิบัติงานปัจจัยที่มีผลต่อการจัดการพัฒนาแรงจูงใจในการปฏิบัติราชการ ปรับปรุงระบบการประเมินพนักงาน สร้างความสัมพันธ์ที่ดีของพนักงานภายในองค์กร การแบ่งปันข้อมูลภายในองค์กรให้ผู้มีส่วนรับผิดชอบรับรู้ การให้รางวัลตอบแทน สร้างบรรยากาศในการทำงานให้พนักงานกล้าท้าทายกับสิ่งใหม่ๆ ลดการทำงานแบบระเบียบปฏิบัติงานประจำ ส่งเสริมการพัฒนาบุคลากร การจัดปรับเปลี่ยนชั่วโมงการทำงานให้เหมาะสม

ตัวแปรตาม (Dependent Variables) ประกอบด้วย การพัฒนาแรงจูงใจ หมายถึง การพัฒนาให้บุคลากรในองค์การมีสมาธิในการทำงาน และทำให้งานมีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น ทำให้รู้สึกถึงคุณค่าและพอใจในงานของตัวเอง แม้ว่างานจะยากสามารถทำให้สำเร็จได้ต้องการความท้าทายในงานใหม่ๆ บรรยากาศในการทำงานดีขึ้น และคนในทีมมีความสามัคคี ประกอบด้วย 1. พนักงานมีความมุ่งมั่นในการทำงาน 2. สามารถประหยัดค่าใช้จ่ายของสำนักงาน 3. การใช้นวัตกรรมทางเทคโนโลยีเข้าปฏิบัติงานมีความคุ้มค่ากับการลงทุน

จัดซื้ออุปกรณ์ 4. ลดความซ้ำซ้อนของการทำงาน 5. เพิ่มมูลค่าการผลการปฏิบัติงาน 6. เพิ่มประสิทธิภาพการบริการประชาชน 7. สามารถแก้ปัญหาและอุปสรรคการให้บริการประชาชน และ 8. ทุกคนในหน่วยงานมีความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างกัน

ขอบเขตด้านประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ พนักงานเทศบาลเมืองชะอำ คำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่างได้ 130 คน

ขอบเขตด้านพื้นที่

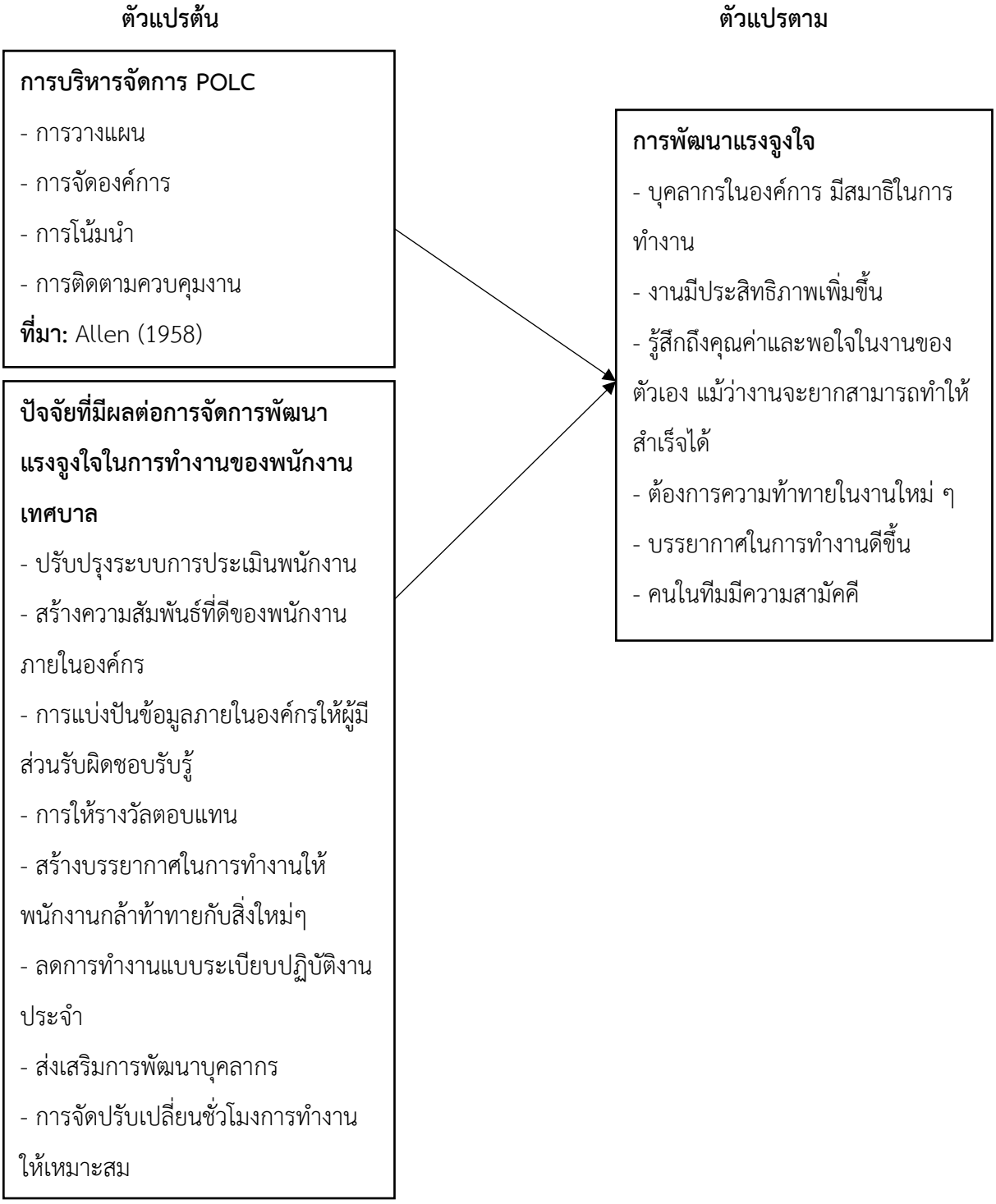
พื้นที่ที่ใช้ในการศึกษา สำนักงานเทศบาลเมืองชะอำ จังหวัดเพชรบุรี

การทบทวนวรรณกรรม

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยเรื่อง การจัดการการพัฒนาแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานเทศบาลเมืองชะอำ ผู้วิจัยได้ทบทวนวรรณกรรม โดยอาศัยพื้นฐานจากแนวความคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับเนื้อหาของงานวิจัยเพื่อเป็นแนวทางประกอบการวิจัย ดังต่อไปนี้ ทฤษฎีการจัดการที่สร้างประสิทธิภาพให้กับองค์กร ได้แก่ ทฤษฎีการจัดการสมัยใหม่ POLC ทฤษฎีนี้ให้ความสำคัญกับการจัดการทั้งในเรื่องขององค์กรตลอดจนเรื่องของบุคลากร รวมถึงการวางแผนทุกอย่างให้ดี เพื่อให้เกิดการทำงานที่มีประสิทธิภาพ และที่สำคัญต้องไม่ลืมประเมินผลเพื่อนำผลนั้นมาวิเคราะห์ปรับปรุงตลอดจนแก้ไขให้การทำงานมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ซึ่งนั่นจะทำให้การทำงานสามารถบรรลุเป้าหมายที่วางไว้ได้เป็นอย่างดี (Allen, 1958) และทฤษฎีการจูงใจในการทำงาน “motivation-maintenance theory” หรือ“dual factor theory”หรือ “the motivation-hygiene theory” ที่ทำการศึกษาทัศนคติที่เกี่ยวกับงานเพื่อที่จะให้มีหนทางเพิ่มผลผลิต ลดการขาดงาน และสร้างความสัมพันธ์อันดีในการทำงาน และเพื่อประโยชน์ทั่วไปสำหรับทุก ๆ คนคือ ความเข้าใจเกี่ยวกับอิทธิพลต่าง ๆ ที่จะมีส่วนช่วยในการปรับปรุงขวัญและกำลังใจ ที่จะส่งผลให้ทุกคนมีความสุขกายสบายใจและมีความพึงพอใจมากยิ่งขึ้น (Herzberg, 1959)

กรอบแนวคิดการวิจัย



รูปที่ 1 กรอบแนวคิด

ที่มา: พัฒนาจากแนวคิดและทฤษฎีคุณภาพชีวิตการทำงาน Walton (1973) แนวคิดและทฤษฎีด้านแรงจูงใจ Herzberg, Bernard, & Barbara (2008) แนวคิดและทฤษฎีการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ Nadler and Wiggs, (1989) ทฤษฎีการจัดการสมัยใหม่ POLC Allen (1958)

ระเบียบวิธีการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล กลุ่มตัวอย่าง คือ พนักงานเทศบาลเมืองชะอำ จำนวน 130 คน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สหสัมพันธ์,เพียร์สัน และสมการถดถอยเชิงพหุ

ผลการศึกษาและอภิปรายผล

1. เพศ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 88 คน คิดเป็นร้อยละ 67.7 และเพศชาย จำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 32.2 ตามลำดับ

2. อายุราชการ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีอายุราชการ 6 – 10 ปี จำนวน 78 คน คิดเป็นร้อยละ 60.0 รองลงมามีอายุราชการ 1 – 5 ปี จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 17.7 มีอายุราชการ 7-15 ปี จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 12.3 และ อายุราชการ 16 ปี ขึ้นไป จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 10.0 ตามลำดับ

3. ระดับชั้นยศ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีระดับชั้นยศปฏิบัติการ จำนวน 67 คน คิดเป็นร้อยละ 51.5 รองลงมาระดับชั้นยศชำนาญงาน จำนวน 41 คน คิดเป็นร้อยละ 31.5 ระดับชั้นยศปฏิบัติงาน จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 16.9 ตามลำดับ

4. ระดับการศึกษา กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 98 คน คิดเป็นร้อยละ 75.4 รองลงมาระดับปริญญาโทขึ้นไปจำนวน 32 คิดเป็นร้อยละ 24.8 ตามลำดับ

5. รายได้ต่อเดือน กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีมีรายได้ต่อเดือนระหว่าง 15,001 - 20,000 บาท จำนวน 79 คน คิดเป็นร้อยละ 60. รองลงมามีรายได้ต่อเดือนระหว่าง 10,001 - 15,000 บาท จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 16.9 รายได้ต่อเดือนระหว่าง 20,001-25000 บาท จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 13.8 และมีรายได้ต่อเดือน มากกว่า 25,000 บาทขึ้นไป จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 8.5 ตามลำดับ

6.การจัดการการพัฒนาแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานเทศบาลเมืองชะอำ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย = 4.45 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อโดยเรียงลำดับความคิดเห็นจากระดับค่าเฉลี่ยมากลงไปหาน้อยสุดตามเกณฑ์การประเมิน พบว่า ข้อ6. สามารถแก้ปัญหาและอุปสรรคการให้บริการประชาชน อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย = 4.57 รองลงมาข้อ7. สามารถแก้ปัญหาและอุปสรรคการให้บริการประชาชน อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย = 4.52 และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดข้อ2. สามารถประหยัดค่าใช้จ่ายของสำนักงาน อยู่ในระดับมาก ที่สุดมีค่าเฉลี่ย = 4.34 ตามลำดับ

7. ปัจจัยที่มีผลต่อการจัดการการพัฒนาแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานเทศบาลเมืองชะอำ ด้านพัฒนาแรงจูงใจ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย = 4.48 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อโดยเรียงลำดับความคิดเห็นจากระดับค่าเฉลี่ยมากลงไปหาน้อยสุดตามเกณฑ์การประเมิน พบว่า ข้อ 1. ใช้ระบบคุณธรรมในการประเมินผลการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย = 4.59 รองลงมา ข้อ 2. พนักงานเทศบาลเข้าร่วมในกิจกรรมด้วยความพร้อมเพียง อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย = 4.57 และข้อที่มีค่าเฉลี่ย

น้อยที่สุด ได้แก่ ข้อ.10 ยอมสละเวลาส่วนตัวเพื่อให้งานสำเร็จ อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย = 4.37 ตามลำดับ

8. ปัจจัยที่มีผลต่อการจัดการการพัฒนาแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานเทศบาลเมืองชะอำด้านการจัดการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย = 4.40 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อโดยเรียงลำดับความคิดเห็นจากระดับค่าเฉลี่ยมากลงไปหาน้อยสุดตามเกณฑ์การประเมิน พบว่า การวางแผนการพัฒนาแรงจูงใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย = 4.60 รองลงมา การติดตามประเมินผล อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย = 4.50 และน้อยที่สุดได้แก่ ด้านการจัดองค์การอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย = 4.16

ผลการทดสอบสมมติฐาน

1. สมมติฐานที่ 1 การจัดการการพัฒนาแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานเทศบาลเมืองชะอำอยู่ในระดับปานกลาง ผลการทดสอบพบว่า การจัดการการพัฒนาแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานเทศบาลเมืองชะอำ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย = 4.45 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อโดยเรียงลำดับความคิดเห็นจากระดับค่าเฉลี่ยมากลงไปหาน้อยสุดตามเกณฑ์การประเมิน พบว่า ข้อ 6 สามารถแก้ปัญหาและอุปสรรคการให้บริการประชาชน อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย = 4.57 รองลงมา ข้อ7. สามารถแก้ปัญหาและอุปสรรคการให้บริการประชาชน อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย = 4.52 และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ข้อ 2. สามารถประหยัดค่าใช้จ่ายของสำนักงาน อยู่ในระดับมาก ที่สุดมีค่าเฉลี่ย = 4.34 ตามลำดับ จึงปฏิเสธสมมติฐานศูนย์และยอมรับสมมติฐานแย้งว่า การจัดการการพัฒนาแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานเทศบาลเมืองชะอำอยู่ในระดับปานกลางอยู่ในระดับมาก

2. สมมติฐานที่ 2 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่มีผลต่อการจัดการการพัฒนาแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานเทศบาลเมืองชะอำ ไม่เป็นเชิงบวก ผลการทดสอบ ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่มีผลต่อการจัดการการพัฒนาแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานเทศบาลเมืองชะอำ เป็นเชิงบวกระดับสูงอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.01 จึงปฏิเสธสมมติฐานศูนย์และยอมรับสมมติฐานแย้งว่าความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่มีผลต่อการจัดการการพัฒนาแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานเทศบาลเมืองชะอำ เป็นเชิงบวกระดับสูงอย่างมีนัยสำคัญ

3. สมมติฐานที่ 3 ปัจจัยที่มีผลต่อการจัดการการพัฒนาแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานเทศบาลเมืองชะอำสามารถพยากรณ์และนำเสนอตัวแบบการจัดการการพัฒนาแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานเทศบาล เมืองชะอำได้ไม่เกิน ร้อยละ 30 สามารถพยากรณ์และนำเสนอตัวแบบการจัดการการพัฒนาแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานเทศบาลเมืองชะอำได้ร้อยละ 68.4 ที่เหลือเป็นปัจจัยอื่น ตัวแปรพยากรณ์ประกอบด้วย การจัดการพัฒนาแรงจูงใจ การวางแผน

การอภิปรายผล

การจัดการการพัฒนาแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานเทศบาลเมืองชะอำ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.45 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อโดยเรียงลำดับความคิดเห็นจากระดับค่าเฉลี่ยมากลงไปหาน้อยสุดตามเกณฑ์การประเมิน พบว่า ข้อ 6. สามารถแก้ปัญหาและอุปสรรคการให้บริการประชาชน อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.57 รองลงมาข้อ 7. สามารถแก้ปัญหาและอุปสรรคการให้บริการประชาชน อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.52 และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดข้อ 2. สามารถประหยัดค่าใช้จ่ายของสำนักงานอยู่ในระดับมาก ที่สุดมีค่าเฉลี่ย 4.34 ตามลำดับ สอดคล้องกับ ธนพรรธ อนุเวช (2564) ได้ทำการศึกษาเรื่อง แนวทางการสร้างเสริมแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของครูในสังกัด สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา ผลการวิจัยพบว่า ครูในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา ร้อยเอ็ด มีความคิดเห็นต่อสภาพปัจจุบันของแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของครูโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง สภาพที่พึงประสงค์ของแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของครูโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ส่วนความต้องการจำเป็นในการสร้างเสริมแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของครูที่มีระดับ มากที่สุดคือ ด้านความสัมพันธ์ในองค์กร และด้านที่มีความต้องการเป็นน้อยที่สุด คือ ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่ แนวทางการสร้างเสริมแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของครูในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาร้อยเอ็ด ประกอบด้วย 5 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านความสัมพันธ์ในองค์กร 2) ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ 3) ด้านเงินเดือน สวัสดิการ และการให้รางวัล 4) ด้านความสำเร็จในการทำงาน 5) ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่ ทั้ง 5 ด้าน มีแนวทางการสร้างเสริมแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของครู รวมทั้งสิ้น 30 แนวทาง โดยรวมมี ความเหมาะสมอยู่ในระดับมากที่สุด และมีความเป็นไปได้อยู่ในระดับมากที่สุด

ปัจจัยที่มีผลต่อการจัดการการพัฒนาแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานเทศบาลเมืองชะอำ ด้านแรงจูงใจภายนอก โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย = 4.48 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อโดยเรียงลำดับความคิดเห็นจากระดับค่าเฉลี่ยมากลงไปหาน้อยสุดตามเกณฑ์การประเมิน พบว่า ข้อ 1 ใช้ระบบคุณธรรมในการประเมินผลการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย = 4.59 รองลงมาข้อ 2 พนักงานเทศบาลเข้าร่วมในกิจกรรมด้วยความพร้อมเพียง อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย = 4.57 และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ได้แก่ ข้อ10. ยอมสละเวลาส่วนตัวเพื่อให้งานสำเร็จ อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย = 4.37 ตามลำดับ สอดคล้องกับ วัชริศ เจริญกุล (2563) ได้ทำการศึกษาเรื่อง แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของครูโรงเรียนบ้านยางสูง ผลการวิจัยพบว่า 1. แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของครูโรงเรียนบ้านยางสูง โดยภาพรวมรายด้านอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับค่ามัชฌิมเลขคณิตจากมากไปน้อย ได้แก่ สภาพการอยู่ร่วมกัน การปรับสภาพการทำงานให้ เหมาะสมกับวิธีการและทัศนคติของบุคคล ผลตอบแทนทางอุดมคติ สภาพทางกายภาพที่พึงปรารถนา ความดึงดูดใจเชิงสังคมต่อหน่วยงาน การมีส่วนร่วมในการทำงานอย่างกว้างขวาง สิ่งจูงใจที่เป็นวัตถุและสิ่งจูงใจที่ เกี่ยวกับโอกาสของบุคคล 2. แนวทางการสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของครูโรงเรียนบ้านยางสูง มีหลายแนวทาง ตัวอย่างเช่น โรงเรียนต้องมีการวางแผนรายงานการปฏิบัติงานให้ชัดเจน และมีผลต่อการให้เงินเดือนอย่างเป็นธรรม โรงเรียนควรจัดกิจกรรมส่งเสริมให้ครูได้มี

กิจกรรมแสดงผลงาน แล้วมอบรางวัลเพื่อเป็นเกียรติยศ ยกย่อง ชมเชยจากการปฏิบัติงาน มีลักษณะของสภาพแวดล้อมภายในโรงเรียนเอื้อต่อการจัดการเรียนการสอนอยู่ในสภาพพร้อมใช้งาน สร้างวัฒนธรรมองค์กรให้มีความรู้สึกรักและผูกพันต่อโรงเรียน เพื่อลดปัญหาการย้าย เสริมสร้างให้ครูสามารถทำงานร่วมกันได้อย่างมีความสุข แบ่งภาระงานให้ครูแต่ละคนที่ชัดเจน ตาม ความสามารถ ความถนัดและเหมาะสม ต้องจัดกิจกรรมที่จะทำให้ครูทุกคนในโรงเรียนได้มีส่วนร่วม การให้อำนาจการตัดสินใจในการดำเนินโครงการที่ตนเองได้รับผิดชอบ และควรที่จะมีกิจกรรมให้ครูภายในโรงเรียนทำร่วมกัน เช่น กีฬาภายในโรงเรียนเฉพาะครูเวลาหลังเลิกงาน เป็นต้น

ปัจจัยที่มีผลต่อการจัดการการพัฒนาแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานเทศบาลเมืองชะอำด้านแรงจูงใจภายใน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.40 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อโดยเรียงลำดับความคิดเห็นจากระดับค่าเฉลี่ยมากลงไปหาน้อยสุดตามเกณฑ์การประเมิน พบว่า การวางแผนการพัฒนาแรงจูงใจ อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.60 รองลงมา การติดตามประเมินผล อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.50 และน้อยที่สุดได้แก่ ด้านการจัดองค์การอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.16 สอดคล้องกับบุณลดา คุณาเวชกิจ, จุฑามาศ อ้วนแก้ว, และกิ่งกาญจน์ นาคแก้ว (2564) ได้ทำการศึกษาเรื่อง หลักการบริหารงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท อาร์ วี คอนเน็กซ์ จำกัด ผลการวิเคราะห์พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย ร้อยละ 52.7 ช่วงอายุต่ำกว่าหรือเท่ากับ 30 ปี ร้อยละ 53.4 มีสถานภาพโสด ร้อยละ 65.1 การศึกษาปริญญาตรีร้อยละ 65.6 มีระยะเวลาในการทำงาน 1-5 ปีร้อย ละ 49.5 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความแตกต่างของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานจำแนกตามสถานภาพ พบว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน มีความแตกต่างกัน เมื่อเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ พบว่ามีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 1 คู่ ได้แก่ โสด กับ สมรส นอกนั้นไม่แตกต่าง ผลการวิเคราะห์อิทธิพลของหลักการบริหารงาน โดยการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงเส้นแบบพหุพบว่า หลักการบริหารงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ได้แก่ ด้านการวางแผน (Planning) ด้านการจัดโครงสร้างองค์กร (Organizing) ด้านการนำ (Leading) ด้านการควบคุม (Controlling) ด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์(Man) ด้านการบริหารคุณธรรม (Morality) ด้านการประสานงาน (Mediation)

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1. การจัดการพัฒนาแรงจูงใจ เป็นปัจจัยสำคัญของประสิทธิผลการดำเนินงาน รัฐบาลควรให้ความสำคัญในนโยบายด้านสวัสดิการสังคมทุกภาคส่วนมีว่าภาครัฐ ภาคเอกชน หรือชุมชน

2. เทศบาลควร มีนโยบายที่ชัดเจนในการทำให้หน่วยงานตามหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี

3. ภาครัฐต้องมีนโยบายที่ชัดเจนในการทำให้ข้าราชการในหน่วยงานภาครัฐสามรถดำรงตนในสังคมอย่างมีเกียรติยศและศักดิศรีสมกับความเป็นผู้ให้บริการประชาชน

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

1. วิจัยในด้านความเหมาะสมของค่าตอบแทนและสวัสดิการของข้าราชการทุกหน่วยงาน

2. วิจัยความเป็นไปได้ในการนำระบบประกันสังคมที่เหมาะสมเข้ามาแทนที่ระบบบำนาญเพื่อลดภาระงบประมาณของประเทศ

3. วิจัยความเป็นไปได้ในการนำระบบวัตกรรมอัจฉริยะเข้ามาใช้ในองค์การ

บรรณานุกรม

ธนพรรธ อนุเวช. (2564). *แนวทางการสร้างเสริมแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของครูในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาร้อยเอ็ด*. วารสารมหาจุฬานาครทรรศน์ มหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, 8(7), 185-198.

บุณลดา คุณาเวชกิจ, จุฑามาศ อ้วนแก้ว และ กิ่งกาญจน์ นาคแก้ว. (2564). หลักการบริหารงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท อาร์ วี คอนเน็กซ์ จำกัด. *วารสารวิทยาการจัดการมหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม, 3*(1), 107-119.

วัชริศ เจริญกุล. (2563). *แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของครูโรงเรียนบ้านยางสูง* [การค้นคว้าอิสระศึกษาศาสตร์มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศิลปากร]. http://ithesis- ir.su.ac.th/dspace/bitstream/123456789/3257/1/59252340.pdf

Allen, L. A. (1958). *Management and organization*. New York: McGraw-Hill Inc.

Herzberg, F. (1959). *The Motivation to Work.* New York: John Wiley & Sons.

Herzberg, F., Bernard, M., & Barbara, B. S. (2008). *The motivation to work* (2nd ed). New York: Psychology Prsa.

Nadler, L. & Wiggs, G. D. (1989). *Managing Human Resource Development*. San Francisco, California: Jossey-Bass.

Walton, R. E. (1973). Quality of Working Life: What is it? *Stone Management Review*, *15*(1), 12-16.

การนำนโยบายคืนคนดีสู่สังคมไปปฏิบัติของกรมราชทัณฑ์ กระทรวงยุติธรรม

Returning Amend to Society of the Department of Corrections, Ministry of Justice

ธนวัฒน์ จวงจอง[1] และวรสิทธิ์ เจริญพุฒ[2]

Thanawat Chuangchong[1] and Vorsit Charernputh[2]

นักศึกษา หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต[1] อาจารย์ประจำ หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต[2]

วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์[1,2]

E-mail: Thanawat.chu@rmutr.ac.th[1], Worasitc@yahoo.com[2]

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ 3 ประการ (1) เพื่อประเมินระดับการนำนโยบายคืนคนดีสู่สังคมไปปฏิบัติของกรมราชทัณฑ์ กระทรวงยุติธรรม (2) เพื่ออธิบายความสัมพันธ์ระหว่าง การนำนโยบายคืนคนดีสู่สังคมไปปฏิบัติกับปัจจัยที่มีผลต่อการนำนโยบายไปปฏิบัติ (3) เพื่อนำเสนอแนวทางและพยากรณ์ การนำนโยบายคืนคนดีสู่สังคมไปปฏิบัติของกรมราชทัณฑ์ กระทรวงยุติธรรม การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ กลุ่มตัวอย่าง 400 คน เป็นประชาชนในจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม การวิเคราะห์ข้อมูลใช้สถิติ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียรสัน และสมการถดถอยเชิงพหุ ผลการวิจัย (1) ด้านการนำนโยบายคืนคนดีสู่สังคมไปปฏิบัติของกรมราชทัณฑ์ กระทรวงยุติธรรม อยู่ในระดับมาก (2) ด้านความสัมพันธ์ระหว่าง การนำนโยบายคืนคนดีสู่สังคมไปปฏิบัติ กับปัจจัยที่มีผลต่อการนำนโยบายไปปฏิบัติ พบว่าเป็นเชิงบวกในระดับสูงอย่างมีนัยสำคัญ และ (3) ด้านการพยากรณ์การนำนโยบายคืนคนดีสู่สังคมไปปฏิบัติของกรมราชทัณฑ์ กระทรวงยุติธรรม พบว่าปัจจัยที่มีผลต่อการนำนโยบายไปปฏิบัติสามารถพยากรณ์การนำนโยบายคืนคนดีสู่สังคมไปปฏิบัติของกรมราชทัณฑ์ กระทรวงยุติธรรม ได้ร้อยละ 61.0 โดยมีตัวแปรได้แก่ บริบทที่แวดล้อม ความมุ่งมั่นของข้าราชการ ภาวะผู้นำ การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ การมีส่วนร่วมในการปฏิบัติ และการมีส่วนร่วมรับผลประโยชน์

คำสำคัญ: การนำนโยบายไปปฏิบัติ นโยบายคืนคนดีสู่สังคม กรมราชทัณฑ์ กระทรวงยุติธรรม

Abstract

The objectives of this research were to (1) verified returning turn over a new life to society policy implementation; Department of Corrections, Ministry of Justice (2) explain correlation between returning amend to society policy implementation with affecting factors (3) to forecast and present model of returning turn over a new life to society policy implementation This was quantitative approached 400 Prachuapkhirikhan residents were sample. Questionaries was data collection tools. Analytical Statistics were percentages mean

standard deviation Pearson coefficient and multiple regression. Findings were as follows: (1) on returning turn over a new life to society policy implementation was high level. (2) on correlation between returning amend to society policy implementation with affecting factors was statistical positive at .01 (3) affecting factors could forecast returning turn over a new life to society policy implementation at 61.0 percent affecting factors were purpose of official leader participatorily decision participatorily implementation participatorily beneficial.

Keywords: Returning turn over a new life to society, policy implementation, department of corrections, ministry of justice

บทนำ

“ความสำเร็จในการกลับคืนสู่สังคม” (Success of Reintegration) หมายถึง นักโทษที่ได้รับการลงโทษครบตามคำพิพากษาแล้ว พ้นโทษจากเรือนจำ ได้รับอิสรภาพและกลับเข้าสู่การใช้ชีวิตปกติเป็นพลเมืองของสังคม สามารถใช้ชีวิตในสังคมได้ เป็นพลเมืองที่ดีของสังคม และไม่หวนกลับไปกระทำผิดซ้ำอีก

“บุคคลพ้นโทษ” หมายถึง ผู้ที่ได้รับการปลดปล่อยจากเรือนจำหรือทัณฑสถาน ในกรณีที่ได้รับการพักการลงโทษ การลดวันต้องโทษจำคุก การได้รับพระราชทานอภัยโทษ และการปลดปล่อยเมื่อจำคุกครบกำหนดตามคำพิพากษาของศาล อย่างไรก็ตาม แม้คนเหล่านี้จะพ้นจากการคุมขังแล้ว แต่ก็ยังได้รับผลกระทบของการถูกจองจำ สำหรับสังคมไทยมีทัศนคติของคนในสังคมโดยส่วนใหญ่ที่มีต่อผู้พ้นโทษ หรือผู้ที่ได้รับโทษจำคุกจะมีทัศนคติในแง่ลบ ซึ่งผลของทัศนคติดังกล่าวได้กลายมาเป็นตราบาปให้แก่ผู้พ้นโทษที่ต้องแบกรับเป็นมลทินติดตัวพวกเขาตลอดไป แม้ว่าพวกเขาจะเคยได้ชดใช้กรรมที่ก่อขึ้นมาแล้วก็ตาม

อาจกล่าวได้ว่า การได้รับโทษจำคุกไม่ได้เป็นเพียงบทบาทหนึ่งในการลงโทษผู้กระทำความผิดเท่านั้น เพราะแม้จะสิ้นสุดโทษตามกฎหมาย แต่โทษจำคุกก็ยังส่งผลกระทบต่อการดำเนินชีวิตหลังพ้นโทษด้วย เมื่อบุคคลพ้นโทษยังคงประสบปัญหาเรื่องการกลับเข้าสู่สังคม ในปี 2553 กระทรวงยุติธรรม จึงริเริ่มโครงการ “คืนคนดีสู่สังคม” มีวัตถุประสงค์โดยสรุปคือ “เพื่อช่วยเหลือบุคคลพ้นโทษเรื่องการเข้าถึงแหล่งงาน การปรับตัวเข้าสู่สังคม และการกระตุ้นให้สังคมปรับเปลี่ยนทัศนคติภาพลักษณ์ และความรังเกียจที่มีต่อบุคคลพ้นโทษ รวมทั้งมีการยอมรับและเปิดโอกาสให้บุคคลพ้นโทษกลับเข้าสู่สังคมปกติได้มากขึ้น” แต่ปัญหาที่สำคัญประการหนึ่งได้แก่ การเตรียมความพร้อมให้ผู้ต้องขังสามารถกลับคืนสู่สังคมได้หลังพ้นโทษ เป็นปัจจัยสำคัญในการลดการกระทำผิดซ้ำและการรับโทษซ้ำในเรือนจำ แนวทางการเตรียมความพร้อมให้ผู้ต้องขังของ UNODC และกรณีศึกษาของต่างประเทศแสดงให้เห็นว่า การเตรียมความพร้อมที่ดีต้องเริ่มตั้งแต่ตอนเข้าสู่เรือนจำก่อนพ้นโทษ และก่อนการปล่อยตัวผู้ต้องขังออกไปใช้ชีวิตในสังคม รวมทั้งหลังจากที่พ้นโทษแล้วด้วย โดยการดำเนินการต้องครอบคลุมการจัดสวัสดิการเพื่อดูแลทั้งสุขภาพกาย สุขภาพจิต การแก้ไข บำบัด ฟื้นฟู การศึกษาและพัฒนาอาชีพ การเตรียมความพร้อมของครอบครัวและชุมชน การทำความเข้าใจกับผู้เสียหาย

และการช่วยเหลือด้านที่พัก รวมถึงด้านการเงินด้วย การเตรียมความพร้อมของผู้ต้องขังเพื่อให้สามารถกลับเข้าสู่สังคมได้หลังพ้นโทษและสามารถดำเนินชีวิตได้ตามปกติ มีความสำคัญอย่างมากต่อการลดอัตราการกระทำผิดซ้ำ เนื่องจากผู้ต้องขังมักจะประสบปัญหาด้านความสัมพันธ์กับครอบครัวและคนในสังคม จึงมักจะหวนกลับมากระทำความผิด กระบวนการนำผู้ต้องขังกลับคืนสู่สังคมจึงถูกออกแบบมาโดยเน้นไปที่การจัดการกับปัจจัยเสี่ยงที่นำไปสู่การกระทำความผิดอีกครั้ง ซึ่งเป็นไปตามกรอบมาตรฐานสากลของสหประชาชาติในการปฏิบัติต่อผู้ต้องขัง ที่ได้กำหนดกรอบแนวทางในการปฏิบัติต่อผู้ต้องขังเอาไว้ ทั้งด้านการช่วยเหลือให้สามารถดำเนินชีวิตได้ตามปกติอย่างคนธรรมดาทั่วไป ดูแลตัวเองได้ มีความเคารพในตัวเองและมีความรับผิดชอบต่อตัวเอง ขณะเดียวกันก็สามารถรักษาความสัมพันธ์กับสมาชิกในครอบครัว และประชาชนในสังคม

กรมราชทัณฑ์ได้ริเริ่มโครงการพัฒนาพฤตินิสัยผู้ต้องขัง โดยน้อมนำโครงการพระราชทานฯ โคกหนองนาแห่งน้ำใจและความหวัง กรมราชทัณฑ์ เปลี่ยนคุกเป็นศูนย์เรียนรู้ศาสตร์พระราชา คืนคนดีมีคุณค่า สู่สังคมอย่างยั่งยืน เปลี่ยนผู้กระทำผิดคนเดิมเป็นคนใหม่ ด้วยกระบวนการพัฒนาพฤตินิสัย เพื่อคืนคนดีมีคุณค่าสู่สังคม นับเป็นหนึ่งในภารกิจของกรมราชทัณฑ์ ที่นอกจากจะรับผิดชอบบทบาทในการควบคุมดูแลผู้ต้องขังมิให้หลบหนีเพื่อความปลอดภัยของสังคม การพัฒนาพฤตินิสัยผู้ต้องขังนับเป็นอีกหนึ่งภารกิจที่สำคัญไม่แพ้กัน โดยเฉพาะปัจจุบัน “คุก” ไม่ได้มีไว้เพื่อคุมขัง หรือแก้แค้นทดแทนเพียงอย่างเดียว แต่มีไว้เพื่อปรับปรุง แก้ไขและพัฒนาพฤตินิสัยผู้ต้องขัง ให้เปลี่ยนเป็นคนใหม่ ไม่หวนกลับมากระทำผิดซ้ำจนนำไปสู่การคืนคนดี มีคุณค่าสู่สังคมได้ในท้ายที่สุด อย่างไรก็ดี การพัฒนาพฤตินิสัยผู้ต้องขัง ต้องอาศัยทั้งปัจจัยภายในและภายนอก ตั้งแต่การเปลี่ยนกระบวนการคิด (Mindset) พฤติกรรม (Behavior) ไปจนถึงการปรับตัวเข้ากับสังคม สิ่งแวดล้อม และการสร้างงานสร้างอาชีพ เพื่อเลี้ยงตัวเอง และครอบครัว พร้อมกลับคืนสู่สังคมได้อย่างยั่งยืน ที่สำคัญที่สุด คือ กระบวนการเตรียมความพร้อมก่อนปล่อย และการติดตามผู้พ้นโทษ ซึ่งต้องดำเนินการให้สามารถสอดประสานเป็นแนวทางเดียวกันและปรับใช้ได้ในสังคมทุกยุคทุกสมัย

อีกประการหนึ่งประเทศไทยเป็นหนึ่งใน 16 ประเทศ และเป็นหนึ่งใน 4 ประเทศแกนนำที่ร่วมสนับสนุนและผลักดันข้อกำหนดดังกล่าวให้ได้รับการลงมติ เห็นชอบจากสมัชชาแห่งสหประชาชาติเรียกว่า “ข้อกำหนดขั้นต่ำขององค์การสหประชาชาติ ในการปฏิบัติต่อผู้ต้องขัง” (United Nations Standard Minimum Rules for the Treatment of Prisoners) หรือข้อกำหนดแมนเดลา (Mandela Rules) ซึ่งชื่อข้อกำหนดดังกล่าวตั้งขึ้นมาเพื่อเป็นเกียรติ แก่นายเนลสัน แมนเดลา อดีตประธานาธิบดีของแอฟริกาใต้ ผู้ใช้ชีวิตอยู่ในเรือนจำ ถึง 27 ปี ระหว่างการต่อสู้เพื่อสิทธิมนุษยชนและความเท่าเทียม โดยก่อนที่จะมีข้อกำหนดแมนเดลาประเทศต่าง ๆ ได้ใช้ “ข้อกำหนดมาตรฐานขั้นต่ำว่าด้วยการปฏิบัติต่อผู้ต้องขัง” (Standard Minimum Rules for the Treatment of Prisoner: SMR) ซึ่งจัดทำขึ้นตั้งแต่ปี 2498 และได้รับการปรับปรุงเป็น ข้อกำหนดแมนเดลา ในเดือนธันวาคม 2558 เพื่อให้เหมาะสมกับสภาพสังคม โดยยกระดับการปฏิบัติต่อผู้ต้องขังให้สอดคล้องกับหลักสิทธิมนุษยชนมากยิ่งขึ้น ข้อกำหนดแมนเดลามีหลักการพื้นฐาน 5 ประการคือ 1) ผู้ต้องขังพึงได้รับการปฏิบัติ ด้วยความเคารพต่อศักดิ์ศรี และคุณค่าความเป็นมนุษย์ 2) ห้ามการทรมาน หรือการปฏิบัติต่อผู้ต้องขังด้วยความทารุณ 3) ให้ปฏิบัติต่อผู้ต้องขังโดยคำนึงถึงความต้องการขั้น

พื้นฐานและไม่เลือกปฏิบัติ 4) วัตถุประสงค์ของเรือนจำคือ การคุ้มครองสังคมให้ปลอดภัย และลดการกระทำผิดซ้ำ และ 5) ผู้ต้องขัง เจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการด้านต่าง ๆ ในเรือนจำและผู้เข้าเยี่ยมจะต้องได้รับความปลอดภัยตลอดเวลา ซึ่งประเทศไทยนั้น กระทรวงยุติธรรม กรมราชทัณฑ์ ได้ผสานความร่วมมือกับสถาบันเพื่อการยุติธรรมแห่งประเทศไทย (TIJ) ประกาศขับเคลื่อนการนำข้อกำหนดแมนเดลา สู่การปฏิบัติเต็มรูปแบบเป็นแห่งแรกในโลก โดยมีเรือนจำพิเศษธนบุรีเป็นเรือนจำนำร่อง โดยมาตรฐานการดูแลผู้ต้องขังด้วยการเคารพสิทธิมนุษยชน และการปฏิบัติต่อผู้ต้องขังด้วยความเท่าเทียม นอกจากจะเป็นสิ่งที่สมควรกระทำแล้ว ยังจะมีส่วนเอื้ออำนวยต่อการกลับไปใช้ชีวิตในสังคมหลังพ้นโทษ และช่วยลดปัญหาการกลับมากระทำความผิดซ้ำอีกทางหนึ่ง เป็นกรอบแนวทางสำหรับภารกิจด้านการบำบัดฟื้นฟู แก้ไขพฤตินิสัย เพื่อปรับเปลี่ยนผู้ต้องขังทุกรายไม่ให้กลับมากระทำผิดซ้ำ อาจกล่าวได้ว่าเป็นการแก้ปัญหา “นักโทษ ล้นคุก” และเป็นการ “คืนคนดีสู่สังคม” (สถาบันเพื่อการยุติธรรมแห่งประเทศไทย องค์การมหาชน, 2562)

กรมราชทัณฑ์ เป็นหน่วยงานสุดท้ายในกระบวนการยุติธรรม นอกจากจะมีหน้าที่ในการควบคุมผู้กระทำผิดตามคำพิพากษาของศาลแล้ว ยังมีหน้าที่ที่สำคัญในการแก้ไข ปรับปรุงและพัฒนาพฤตินิสัยผู้กระทำผิด ให้กลับสู่สังคมได้อย่างปกติสุข อย่างไรก็ตามผู้กระทำผิดเหล่านี้ได้ถูกหล่อหลอมมาจากสถาบันทางสังคมหรือสภาพแวดล้อมมาเป็นเวลานาน การแก้ไขในเรือนจำเพียงระยะเวลาสั้นๆ จึงเป็นเรื่องที่ยากลำบาก กรมราชทัณฑ์ได้พยายามอย่างยิ่งที่จะคิดค้นนวัตกรรม และพัฒนาวิธีในการปฏิบัติต่อผู้กระทำผิดเพื่อสนองตอบต่อความคาดหวังของสังคม เพื่อคืนคนดี มีคุณค่า สู่สังคม เรือนจำซึ่งเป็นสถานที่ควบคุมตัวผู้ต้องขังตามคำพิพากษาของศาลหรือคำสั่งตามกฎหมาย เพื่อควบคุมตัว แก้ไขฟื้นฟู พัฒนาพฤตินิสัย และเตรียมความพร้อมก่อนปล่อยออกมาสู่สังคม ให้ผู้ต้องขังสามารถกลับมาใช้ชีวิตในสังคมได้และถือเป็นการคืนคนดีสู่สังคมตามวิสัยทัศน์ของกรมราชทัณฑ์ โดยไม่กลับไปกระทำความผิดซ้ำอีก แต่เนื่องด้วยสภาพปัญหาต่าง ๆ ทั้งด้านสังคม เศรษฐกิจ การเมือง และวัฒนธรรม ส่งผลให้ยังคงมีผู้กระทำผิดกฎหมายต้องกลับมากระทำความผิดซ้ำ (กองยุทธศาสตร์และแผนงาน กรมราชทัณฑ์, 2562)

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อประเมินระดับ การนำนโยบายคืนคนดีสู่สังคมไปปฏิบัติของกรมราชทัณฑ์ กระทรวงยุติธรรม
2. เพื่ออธิบายความสัมพันธ์ ระหว่างการนำนโยบายคืนคนดีสู่สังคมไปปฏิบัติ กับปัจจัยที่มีผลต่อการนำนโยบายไปปฏิบัติ
3. เพื่อนำเสนอแนวทางและพยากรณ์ การนำนโยบายคืนคนดีสู่สังคมไปปฏิบัติของกรมราชทัณฑ์ กระทรวงยุติธรรม

สมมติฐานการวิจัย

1. การนำนโยบายคืนคนดีสู่สังคมไปปฏิบัติของกรมราชทัณฑ์ กระทรวงยุติธรรม อยู่ในระดับปานกลาง

2. ความสัมพันธ์ ระหว่างการนำนโยบายคืนคนดีสู่สังคมไปปฏิบัติ กับปัจจัยที่มีผลต่อการนำนโยบายไปปฏิบัติ ไม่เป็นความสัมพันธ์ในเชิงบวก

3. ปัจจัยความสำเร็จของการนำนโยบายคืนคนดีสู่สังคมไปปฏิบัติ สามารถพยากรณ์และนำเสนอแนวทางนโยบายคืนคนดีสู่สังคมของกรมราชทัณฑ์ กระทรวงยุติธรรม ได้ไม่เกินร้อยละ 30

ขอบเขตการวิจัย

ขอบเขตด้านเนื้อหา

ตัวแปรตาม ได้แก่นโยบายคืนคนดีสู่สังคมของกรมราชทัณฑ์กระทรวงยุติธรรมบรรลุวัตถุประสงค์ ประกอบด้วย ทฤษฎีประสิทธิผล ของ Gibson, John, & James (1982) ประกอบด้วย 1. การผลิต (Production) 2. ประสิทธิภาพ (Efficiency) 3. ความพึงพอใจ (Satisfaction) 4. การปรับเปลี่ยน (Adaptiveness) และ 5. การพัฒนา (Development)

ตัวแปรต้น จะใช้กรอบแนวคิดปัจจัยที่มีผลต่อการนำนโยบายไปปฏิบัติ ของ Van Meter & Van Horn (1975) ปัจจัยที่มีผลต่อการนำนโยบายไปปฏิบัติ ประกอบด้วย วัตถุประสงค์และมาตรฐานของนโยบาย คุณลักษณะของหน่วยงานที่นำนโยบายไปปฏิบัติ การติดต่อสื่อสารระหว่างหน่วยงานและภายในหน่วยงาน ความพอเพียงของงบประมาณ ภาวะผู้นำของหน่วยงาน ความมุ่งมั่นของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน และการมีส่วนร่วมของประชาชน ของ Cohen & Uphoff (1981) ประกอบด้วย การมีส่วนร่วมหมายถึงหมายถึง ประชาชน ต้องเข้ามามีส่วนเกี่ยวข้องใน 4 มิติ ได้แก่ การมีส่วนร่วมการตัดสินใจว่าควรทำอะไรและทำอย่างไรในการที่จะเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม ของผู้รับโทษให้สามารถอยู่ร่วมกับคนธรรมดาในสังคม การมีส่วนร่วมเสียสละแรงกาย ความคิด ในการร่วมดำเนินการพัฒนาผู้รับโทษ ให้มีอาชีพติดตัวไปและสามารถประกอบ อาชีพสุจริตในสังคม การมีส่วนร่วมในการแบ่งปันความสุขสงบในสังคม ที่เกิดขึ้นจากเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมในทางที่ดีของผู้รับโทษ การมีส่วนร่วมในการประเมินผลการนำนโยบายคืนคนดีสู่สังคมไปปฏิบัติ

ขอบเขตด้านประชากร ได้แก่ ประชาชนในพื้นที่จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ กลุ่มตัวอย่างใช้แนวคิด

ขอบเขตด้านประชากร ทำการสุ่มตัวอย่าง แบบกรณีที่ประชากรมีจำนวนไม่แน่นอน ผู้วิจัยไม่ทราบจำนวนประชากร ได้กลุ่มตัวอย่าง 384 คน และใช้การสุ่มตัวอย่างแบบแบบหลายขั้นตอน จาก 8 อำเภอของจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ สรุปได้ อำเภอละประมาณ 50 คน (Roscoe, 1975)

ขอบเขตด้านพื้นที่ จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

ขอบเขตด้านเวลา มีนาคม 2567 – กันยายน 2567

การทบทวนวรรณกรรม

ผู้วิจัยได้ทำการค้นคว้าและรวบรวม แนวคิด ทฤษฎีและเอกสารต่าง ๆ ทั้งในประเทศและต่างประเทศที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัยเรื่อง การนำนโยบายคืนคนดีสู่สังคมไปปฏิบัติของกรมราชทัณฑ์ กระทรวงยุติธรรม จำแนกเป็นหัวข้อนำเสนอ ประกอบด้วยรายละเอียด ดังนี้ แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการประเมินประสิทธิผล แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับนโยบายและการนำนโยบายไปปฏิบัติ แนวคิดและทฤษฎีการมีส่วนร่วม ภารกิจการคืนคนดีสู่สังคมของกรมราชทัณฑ์ กระทรวงยุติธรรม งานวิจัยที่เกี่ยวข้องด้านนโยบายคืนคนดีสู่สังคมของกรมราชทัณฑ์ และกรอบแนวคิดการวิจัย

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการประเมินประสิทธิผล

ประสิทธิผล คือ ตัวการที่จะเป็นเครื่องมือตัดสินในขั้นสุดท้ายว่าการบริหารและองค์การประสบความสำเร็จหรือไม่เพียงใด อย่างไรก็ตาม คำว่าประสิทธิผลยังมีความแตกต่างกันอยู่ในความเข้าใจของนักวิชาการต่างสาขากัน สำหรับนักเศรษฐศาสตร์หรือนักวิเคราะห์ทางการเงิน ประสิทธิผลขององค์การ (Organization Effectiveness) มีความหมายอย่างเดียวกันกับผลกำไร (Profit) หรือผลประโยชน์จากการลงทุน (Return On Investment) สำหรับผู้จัดการฝ่ายผลิต ประสิทธิผลมักหมายความถึงคุณภาพ หรือปริมาณของผลผลิตที่เป็นสินค้าหรือบริการ สำหรับนักวิทยาศาสตร์ การวิจัยประสิทธิผลอาจถูกตีความในรูปของจำนวนสิ่งประดิษฐ์ใหม่ๆ หรือผลผลิตใหม่ๆขององค์การและสำหรับนักสังคมศาสตร์ ประสิทธิผลมักหมายความถึง คุณภาพของชีวิตการทำงาน นอกจากนี้ยังมีความเห็นอีกว่า ประสิทธิผลขององค์กรจะมีขึ้นได้ย่อมขึ้นอยู่กับเงื่อนไขที่ว่า องค์กรสามารถทำประโยชน์จากสภาพแวดล้อมจนบรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ แต่สิ่งที่สำคัญที่สุดที่อยู่เบื้องหลังควบคู่กับประสิทธิผล คือ ความมีประสิทธิภาพ ซึ่งหมายถึงการมีสมรรถนะสูง สามารถมีระบบการทำงานที่ก่อให้เกิดผลได้สูง โดยได้ผลผลิตที่มีมูลค่าของทรัพยากรที่ใช้ไปนอกจากความสามารถในการบรรลุเป้าหมาย อันเป็นความมีประสิทธิผล โดยทั่วไปแล้วการประเมินประสิทธิผลอาจพิจารณาได้จากคุณภาพของผลผลิตหรือบริการพื้นฐานขององค์การ หรือความสามารถในการผลิตสินค้าหรือบริการขององค์การ ความพร้อมหรือความเป็นไปได้ในการปฏิบัติงานที่เฉพาะเจาะจงเมื่อถูกขอร้องให้ทำผลตอบแทน หรือผลกำไรที่ได้รับจากการผลิตสินค้าและบริการ เป็นต้น

ประสิทธิผลองค์การ หมายถึง ระดับที่ซึ่งองค์การบรรลุเป้าประสงค์ระยะสั้นและระยะยาว ทั้งในเชิงผลลัพธ์และกระบวนการการเลือกตัวแปร หรือเรื่องที่นำมาเป็นเกณฑ์ในการประเมินผลสะท้อนค่านิยมของกลุ่มยุทธศาสตร์ที่มีอิทธิพลต่อการอยู่รอดขององค์การสะท้อนความสนใจของผู้ประเมิน และระยะเวลาที่องค์การได้รับการจัดตั้งขึ้นมา เป็นความสามารถในการอยู่รอด ความสามารถในการปรับตัว การดำรงสภาพและการเจริญเติบโตขององค์การ ด้วยการที่ผู้นำได้ใช้ความสามารถในการแยกแยะการบริหารและการใช้ทรัพยากรให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ (Robbins, 1990)

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับนโยบายและการนำนโยบายไปปฏิบัติ

ความหมายของนโยบายสาธารณะ หมายถึงสิ่งที่รัฐบาลตัดสินใจกระทำหรือไม่กระทำ เป็นการตัดสินใจของรัฐบาลเพื่อจัดการกับปัญหาต่าง ๆ ของสังคมเช่นปัญหานโยบายต่างประเทศ ปัญหาการป้องกัน

สิ่งแวดล้อม ปัญหาอาชญากรรม ปัญหาคนว่างงาน เป็นความสัมพันธ์ระหว่างหน่วยงานของรัฐกับสิ่งแวดล้อม คำนิยามต่าง ๆ ที่มีต่อนโยบายสาธารณะในความหมายอย่างกว้าง จนไม่อาจแยกความแตกต่างระหว่างงานนโยบายกับงานประจำได้อย่างชัดเจน ซึ่งเป็นการตัดสินใจขั้นต้นที่กำหนดแนวทางอย่างกว้างๆโดยทั่วไป เพื่อนำไปเป็นแนวทางการปฏิบัติงานให้บรรลุวัตถุประสงค์ เป็นแนวทางปฏิบัติของรัฐบาลที่กำหนดวัตถุประสงค์ที่แน่นอน เพื่อให้บุคคลจัดการกับปัญหาหรือเรื่องที่อยู่ในความสนใจ องค์ประกอบของการเป็นนโยบายสาธารณะมี 4 ประการได้แก่ 1) เป็นแนวทางปฏิบัติกว้างๆ ที่กำหนดโดยรัฐบาลหรือข้าราชการระดับสูงที่มีอำนาจในการกำหนดนโยบาย 2) มีวัตถุประสงค์ที่แน่นอนไม่อย่างใดก็อย่างหนึ่ง 3) รัฐบาลมีความจริงใจและจริงจังที่จะทำให้มีการนำนโยบายไปปฏิบัติ 4) นโยบายอาจเป็นบวก (Positive) หรืออาจเป็นลบ (Negative) หรืออาจเป็นการกระทำก็ได้

สรุป นโยบายสาธารณะเป็นแนวทางปฏิบัติของรัฐบาล ซึ่งกำหนดวัตถุประสงค์แน่นอนไม่ทางใดก็ทางหนึ่ง เพื่อแก้ปัญหาในปัจจุบันเพื่อป้องกันหรือหลีกเลี่ยงปัญหาในอนาคต เพื่อให้เกิดผลลัพธ์ที่พึง ปารถนา รัฐบาลมีความจริงใจและจริงจัง ที่จะนำนโยบายไปปฏิบัติ นโยบายอาจเป็นบวกหรือเป็นลบก็ได้ อาจเป็นกระทำหรือเว้นการกระทำก็ได้ (Thomas, 1978)

แนวคิดและทฤษฎีการมีส่วนร่วม

ทฤษฎีการมีส่วนร่วมของ Cohen & Uphoff (1981) กล่าวว่า การมีส่วนร่วม หมายถึง สมาชิกของชุมชนต้องเข้ามามีส่วนเกี่ยวข้องใน 4 มิติ ได้แก่ 1) การมีส่วนร่วมการตัดสินใจว่าควรทำอะไรและทำอย่างไร 2) การมีส่วนร่วมเสียสละในการพัฒนา รวมทั้งลงมือปฏิบัติตามที่ได้ตัดสินใจ 3) การมีส่วนร่วมในการแบ่งปันผลประโยชน์ที่เกิดขึ้นจากการดำเนินงาน 4) การมีส่วนร่วมในการประเมินผล

สรุปว่า การมีส่วนร่วม หมายถึง การเปิดโอกาสให้ประชาชนทุกภาคส่วนร่วมมือกันการตัดสินใจ การดำเนินกิจกรรม การติดตามตรวจสอบ และการประเมินผลร่วมกันเป็นไปอย่างมีอิสรภาพ เสมอภาคนำผลที่ได้มาปรับปรุงแก้ไขพัฒนางานเพื่อพัฒนาหรือใช้ความคิดสร้างสรรค์ และความเชี่ยวชาญของแต่ละคนในการแก้ปัญหาของชุมชนและพัฒนางานในกลุ่มให้มีความโปร่งใสและให้มีประสิทธิภาพยิ่ง ๆ ขึ้น

ภารกิจการคืนคนดีสู่สังคมของกรมราชทัณฑ์ กระทรวงยุติธรรม

กรมราชทัณฑ์ได้ริเริ่มโครงการพัฒนาพฤตินิสัยผู้ต้องขัง โดยได้น้อมนำโครงการพระราชทานฯ โคกหนองนาแห่งน้ำใจและความหวัง กรมราชทัณฑ์ เปลี่ยนคุกเป็นศูนย์เรียนรู้ศาสตร์พระราชา คืนคนดีมีคุณค่าสู่สังคมอย่างยั่งยืน “เปลี่ยนผู้กระทำผิดคนเดิมเป็นคนใหม่ ด้วยกระบวนการพัฒนาพฤตินิสัย เพื่อคืนคนดีมีคุณค่าสู่สังคม” นับเป็นหนึ่งในภารกิจของกรมราชทัณฑ์ ที่นอกจากจะรับผิดชอบบทบาท ในการควบคุมดูแลผู้ต้องขังมิให้หลบหนี เพื่อความปลอดภัยของสังคมแล้ว การพัฒนาพฤตินิสัยผู้ต้องขังนับเป็นอีกหนึ่งภารกิจที่สำคัญไม่แพ้กัน โดยเฉพาะปัจจุบัน “คุก” ไม่ได้มีไว้เพื่อคุมขัง หรือแก้แค้นทดแทนเพียงอย่างเดียว แต่มีไว้เพื่อปรับปรุงแก้ไขและพัฒนาพฤตินิสัยผู้ต้องขัง ให้เปลี่ยนเป็นคนใหม่ ไม่หวนกลับไปกระทำผิดซ้ำ นำไปสู่การคืนคนดี มีคุณค่า สู่สังคมได้ในท้ายที่สุด (ประชาสัมพันธ์ กรมราชทัณฑ์, 2564)

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

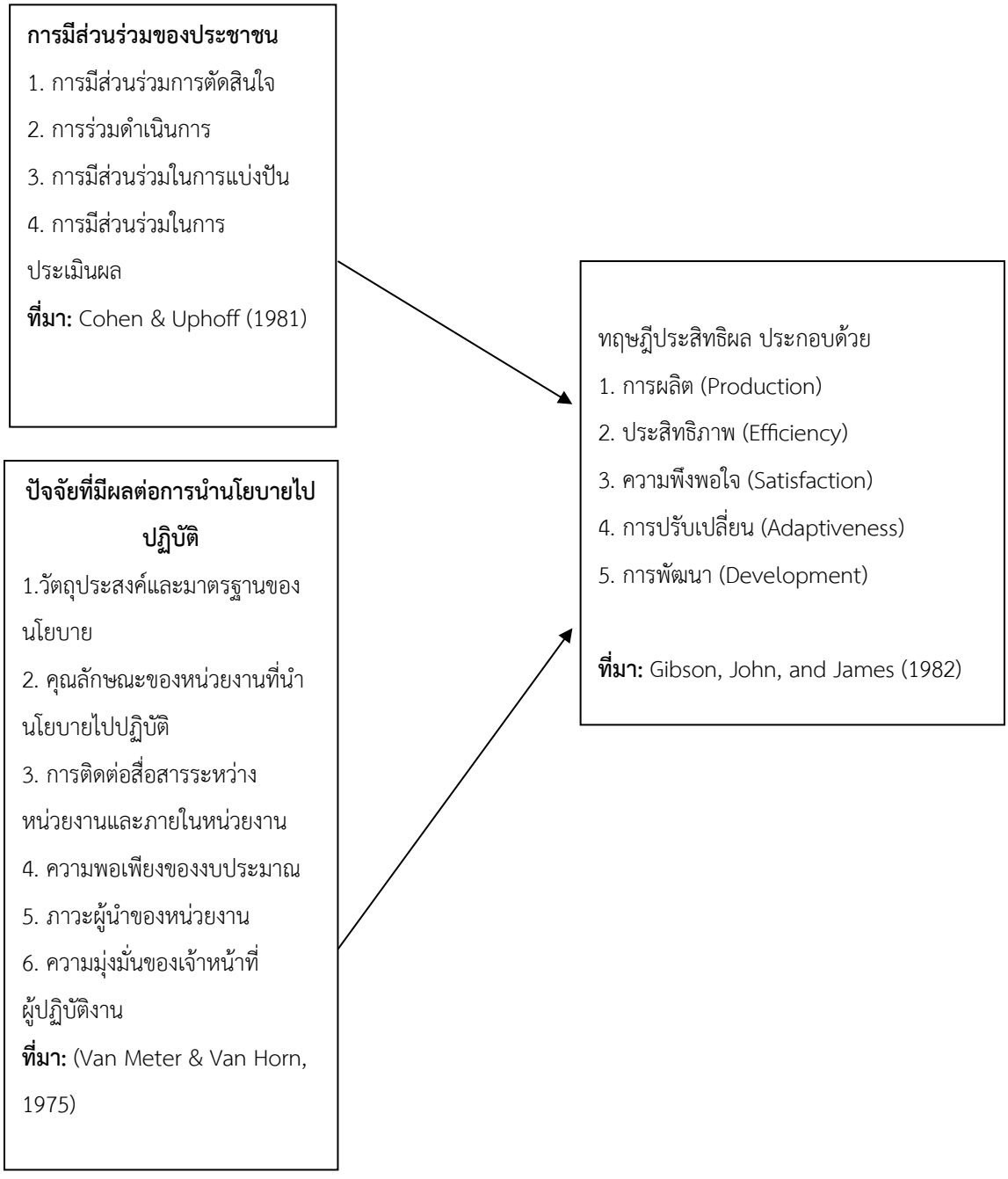
สุชาติ สมณะ และลัดดาวรรณ ณ ระนอง (2560) ผลการวิจัยปรากฏว่า ปมของผู้ต้องขังที่มีต่อภารกิจคืนคนดีสู่สังคมมี 3 ประการ ได้แก่ 1) ผู้ต้องขังมี ความคิดและพฤติกรรมตามสัญชาตญาณ คือ มีพฤติกรรมการกระทำตามใจตน ไม่กระทำในสิ่งที่เป็นหน้าที่หลักของตน รวมทั้งมีความโกรธ ความอัดอั้นตันใจ และมีความคิดที่ผิดพลาดไปจากความเป็นจริง 2) ผู้ต้องขังมี ความคิดและพฤติกรรมตามอุปนิสัยส่วนตัว คือ มีพฤติกรรมการปฏิเสธและไม่ยอมรับเอากิจกรรมด้านการศึกษา การอบรม และการฝึกวิชาชีพที่เกี่ยวกับการพัฒนาพฤตินิสัย โดยมักจะทำกิจกรรมตามใจตนเอง และ 3) ผู้ต้องขังมีความคิดและพฤติกรรมตามการเรียนรู้จากสังคม คือ มีพฤติกรรมที่แสดงถึงการขาดความสนใจในหน้าที่ ความรับผิดชอบของตน ซึ่งเป็นผลมาจากการเรียนรู้จากสภาพแวดล้อมในการใช้ชีวิตประจำวันกับผู้คนและเพื่อนๆ ในเรือนจำ

ปิยะวัฒน์ ปิ่นเจริญ และฐิติยา เพชรมุนี (2565) ผลการศึกษาพบว่า 1) กระบวนการทำงานของศูนย์แคร์กรมราชทัณฑ์แบ่งออกเป็น 3 ขั้นตอน คือกระบวนการก่อนปล่อยตัว กระบวนการในวันปล่อยตัว และกระบวนการภายหลังปล่อยตัว 2) ปัญหาและอุปสรรคสำคัญที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินการของศูนย์แคร์ ได้แก่ ปัญหาด้านบุคลากร ปัญหาด้านการให้ข้อมูลของผู้ต้องขัง ปัญหาด้านสังคม และปัญหาด้านข้อกฎหมาย และ 3) แนวทางการพัฒนาการดำเนินการของศูนย์แคร์คือ การเพิ่มบุคลากรในตำแหน่งนักสังคมสงเคราะห์ในเรือนจำ/ทัณฑสถานที่ยังขาดแคลน การให้ผู้พ้นโทษที่ได้รับความช่วยเหลือจากศูนย์แคร์เข้ามาบรรยายถึงประโยชน์ที่จะได้รับในการให้ข้อมูลที่ถูกต้อง การจัดทำสื่อหรือกิจกรรม เพื่อเผยแพร่ตัวอย่างของผู้พ้นโทษที่สามารถกลับตัวได้ เพื่อให้สังคมเปลี่ยนทัศนคติ และการแก้ข้อกฎหมายเพื่อให้ผู้พ้นโทษได้มีโอกาสประกอบกิจการของตัวเองหรือได้รับการจ้างงานมากขึ้น

นิศา ศิลารัตน์ (2556) ผลการวิจัยพบว่า ผู้ให้ข้อมูลได้รับการอบรมในด้านวิชาชีพ และคุณธรรมจริยธรรมภายในเรือนจำ โดยการอบรมในด้านวิชาชีพส่วนใหญ่ไม่สามารถนำความรู้มาใช้ประกอบอาชีพในปัจจุบันได้ แต่ผู้ให้ข้อมูลสำคัญมีความพึงพอใจในการอบรมด้าน คุณธรรมจริยธรรม และต้องการให้มีการอบรมด้านคุณธรรม จริยธรรมอย่างจริงจังเพิ่มขึ้น เนื่องจากเป็นสิ่งสำคัญในการตัดสินใจไม่กระทำผิดซ้ำ การดำเนินชีวิตในสังคมของอดีตผู้ต้องขังคดียาเสพติดหลังพ้นโทษ พบว่าอดีตผู้ต้องขังส่วนใหญ่มีความสุข และไม่มีปัญหาในการดำเนินชีวิตในปัจจุบัน โดยมีคำสั่งสอนทางศาสนาเป็นที่ยึดเหนี่ยว จิตใจ มีครอบครัวและสังคมที่เข้าใจ แต่ยังพบปัญหาอุปสรรคในด้านการทำงาน เนื่องจากขาดหน่วยงานที่สนับสนุนในการรับเข้าทำงานและมีอายุที่เพิ่มมากขึ้น

กรอบแนวคิด

ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นแนวทางในการกำหนดกรอบแนวคิดการวิจัย ดังนี้



รูปที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

ระเบียบวิธีการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) กลุ่มตัวอย่างคือประชาชนจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ทั้ง 8 อำเภอ จำนวน 400 คน เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม เพื่อการศึกษาวิจัยเชิงปริมาณเป็นแบบกำหนดข้อเลือกตอบ การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยนำข้อมูลที่ได้มาแปลงรหัสตัวเลข และสร้างตัวแปร แล้วบันทึกลงโปรแกรมเพื่อดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วยระบบคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าสหสัมพันธ์เพียร์สันและสมการถดถอยเชิงพหุ

ผลการศึกษาและอภิปรายผล

ผลการศึกษา

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลการนำนโยบายคืนคนดีสู่สังคมไปปฏิบัติของกรมราชทัณฑ์ กระทรวงยุติธรรม พบว่าในภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.96 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ความคิดเห็นจากระดับค่าเฉลี่ยมากที่สุดลงไปหาน้อยสุดตามเกณฑ์การประเมิน พบว่า การพัฒนาของรูปแบบนโยบาย อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.07 รองลงมาคือ การผลิต อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.03 รองลงมาคือ ความพึงพอใจ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.95 รองลงมาคือ ประสิทธิภาพ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.92 และคุณภาพ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.85 ตามลำดับ

2. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยความสำเร็จของการนำนโยบายคืนคนดีสู่สังคมไปปฏิบัติของกรมราชทัณฑ์ กระทรวงยุติธรรม ด้านตัวแบบการนำนโยบายไปปฏิบัติ พบว่าในภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.82 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าความคิดเห็นที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ สภาพเศรษฐกิจสังคม และการเมือง อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.93 รองลงมาคือ มาตรฐานและวัตถุประสงค์ของนโยบาย อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.88 รองลงมาคือ การสื่อสารและการประสานงาน อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.84 รองลงมาคือ ความมุ่งมั่นของข้าราชการ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.79 รองลงมาคือ คุณลักษณะของกรมราชทัณฑ์ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.75 และความคิดเห็นที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ ผู้นำและภาวะผู้นำ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.74 ตามลำดับ

3. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลการมีส่วนร่วมของชุมชนในการนำนโยบายไปปฏิบัติ พบว่าในภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.95 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าความคิดเห็นที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ด้านการมีส่วนร่วมในการประเมินผลและรับผลประโยชน์ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.98 รองลงมาคือ การมีส่วนร่วมของชุมชนด้านการรับรู้ข้อมูลข่าวสาร อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.96 รองลงมาคือ การมีส่วนร่วมของชุมชนด้านความคิดการตัดสินใจ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.95 และความคิดเห็นที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ ด้านการมีส่วนร่วมของชุมชนด้านการวางแผนและดำเนินการ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.90 ตามลำดับ

ผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 การนำนโยบายคืนคนดีสู่สังคมไปปฏิบัติของกรมราชทัณฑ์ กระทรวงยุติธรรม อยู่ในระดับปานกลาง จากผลการทดสอบพบว่า การนำนโยบายคืนคนดีสู่สังคมไปปฏิบัติของกรมราชทัณฑ์ กระทรวงยุติธรรม โดยภาพรวม มีค่าเฉลี่ย 3.99 อยู่ในระดับมาก จึงปฏิเสธสมมติฐานศูนย์และยอมรับสมมติฐานแย้งว่า การนำนโยบายคืนคนดีสู่สังคมไปปฏิบัติของกรมราชทัณฑ์ กระทรวงยุติธรรม อยู่ในระดับมาก

สมมติฐานที่ 2 ความสัมพันธ์ ระหว่างการนำนโยบายคืนคนดีสู่สังคมไปปฏิบัติของกรมราชทัณฑ์ กระทรวงยุติธรรม กับปัจจัยที่มีผลต่อการนำนโยบายไปปฏิบัติ ไม่เป็นความสัมพันธ์ในเชิงบวก ผลการทดสอบพบว่า ความสัมพันธ์ ระหว่างการนำนโยบายคืนคนดีสู่สังคมไปปฏิบัติของกรมราชทัณฑ์ กระทรวงยุติธรรม กับปัจจัยที่มีผลต่อการนำนโยบายไปปฏิบัติ เป็นเชิงบวกระดับสูงอย่างมีนัยสำคัญ จึงปฏิเสธสมมติฐานศูนย์และยอมรับสมมติฐานแย้งว่า ความสัมพันธ์ ระหว่างการนำนโยบายคืนคนดีสู่สังคมไปปฏิบัติของกรมราชทัณฑ์ กระทรวงยุติธรรม กับปัจจัยที่มีผลต่อการนำนโยบายไปปฏิบัติ ไม่เป็นความสัมพันธ์ในเชิงบวก

สมมติฐานที่ 3 พบว่าปัจจัยที่มีผลต่อการนำนโยบายไปปฏิบัติ สามารถพยากรณ์การนำนโยบายคืนคนดีสู่สังคมไปปฏิบัติของกรมราชทัณฑ์ กระทรวงยุติธรรม ได้ร้อยละ79.0 โดยมีตัวแปร ด้านสภาพเศรษฐกิจสังคม และการเมือง ความมุ่งมั่นของข้าราชการ ผู้นำและภาวะผู้นำ การมีส่วนร่วมของชุมชนด้านความคิดและการตัดสินใจ การมีส่วนร่วมในการประเมินผล และการมีส่วนร่วมในการรับผลประโยชน์

อภิปรายผล

1. การนำนโยบายคืนคนดีสู่สังคมไปปฏิบัติของกรมราชทัณฑ์ กระทรวงยุติธรรม พบว่าในภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.96 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ความคิดเห็นจากระดับค่าเฉลี่ยมากที่สุดลงไปหาน้อยสุดตามเกณฑ์การประเมิน พบว่า การพัฒนาของรูปแบบนโยบาย อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.07 รองลงมาคือ การผลิต อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.03 รองลงมาคือ ความพึงพอใจ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.95 รองลงมาคือ ประสิทธิภาพ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.92 และคุณภาพ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.85 ตามลำดับ สอดคล้องกับ ยศพนต์ สุธรรม และคณะ (2561) ผลของการศึกษาพบว่า 1) สภาพปัจจุบันและปัญหาของการมีส่วนร่วมเพื่อคืนคนดีสู่สังคมระหว่างศูนย์ยุติธรรมชุมชนและเรือนจำกลางฉะเชิงเทรา คือ สังคมมีทัศนคติในด้านลบต่อผู้ต้องขังที่ได้รับการปล่อยตัว การประสานของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องยังไม่มีประสิทธิภาพ ไม่มีงานรองรับหลังจากที่ผู้ต้องขังพ้นโทษ สื่อ ข่าวสารที่สังคมได้รับเกี่ยวกับผู้ต้องขังที่พ้นโทษเป็นไปในด้านลบ ตลอดจนปัญหาที่สังคมไม่ตระหนักถึงความจำเป็นของการมีส่วนร่วมในการคืนคนดีสู่สังคม 2) รูปแบบที่เหมาะสมในการมีส่วนร่วม เพื่อคืนคนดีสู่สังคมระหว่างศูนย์ยุติธรรมชุมชนและเรือนจำกลางฉะเชิงเทรา ประกอบด้วยการเตรียมความพร้อมก่อนปล่อยในเรื่องการพัฒนาทักษะฝีมือแรงงาน การรับรองความประพฤติให้กับผู้ต้องขังที่ได้รับการปล่อยตัว การปลูกฝังคุณธรรมจริยธรรมทั้งในระหว่างต้องโทษและหลังพ้นโทษ การประสานงานระหว่างเรือนจำและศูนย์ยุติธรรมชุมชน ตลอดจนการเสริมสร้างทัศนคติที่ดีต่อผู้ต้องขัง 3) การประเมินรูปแบบการมีส่วนร่วมเพื่อคืนคนดีสู่สังคมระหว่างศูนย์

ยุติธรรมชุมชนและเรือนจำกลางฉะเชิงเทรา พบว่า รูปแบบดังกล่าวสามารถนำไปพัฒนาการมีส่วนร่วมระหว่างศูนย์ยุติธรรมชุมชนและเรือนจำกลางฉะเชิงเทราในการคืนคนดีสู่สังคมได้อย่างมีประสิทธิภาพ

2. ปัจจัยความสำเร็จของการนำนโยบายคืนคนดีสู่สังคมไปปฏิบัติของกรมราชทัณฑ์ กระทรวงยุติธรรม ด้านตัวแบบการนำนโยบายไปปฏิบัติ พบว่าในภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.82 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าความคิดเห็นที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ สภาพเศรษฐกิจ สังคม และการเมือง อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.93 รองลงมาคือ มาตรฐานและวัตถุประสงค์ของนโยบาย อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.88 รองลงมาคือ การสื่อสารและการประสานงาน อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.84 รองลงมาคือ ความมุ่งมั่นของข้าราชการ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.79 รองลงมาคือ คุณลักษณะของกรมราชทัณฑ์ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.75 และความคิดเห็นที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ ผู้นำและภาวะผู้นำ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.74 ตามลำดับ สอดคล้องกับ สุวรรณี กิตติวานิช และคณะ (2564) ผลการวิจัยพบว่า ความต้องการของผู้ต้องขังที่มีต่อ การพัฒนาอาชีพ มี 4 ด้าน คือ (1) ด้านช่างตัดผม (2) ด้านช่างปูกระเบื้อง (3) ด้านการประกอบอาหาร และ (4) ด้านการเกษตร ผู้ต้องขังมีความต้องการพัฒนาอาชีพทั้ง 4 ด้านอาชีพ เนื่องจากเป็นอาชีพอิสระและลงทุนไม่สูง เป็นทั้งอาชีพที่ตลาดแรงงานมีความต้องการมาก โดยมีความต้องการที่จะฝึกทักษะอาชีพกับ ผู้มีประสบการณ์ที่เป็นมืออาชีพมาให้ความรู้ และฝึกทักษะอาชีพให้เกิดความชำนาญ สามารถพัฒนาเป็นอาชีพหลักที่ยั่งยืน เมื่อพ้นโทษออกไปสามารถประกอบอาชีพในการเลี้ยงตนเองและครอบครัวได้ สำหรับข้อเสนอแนะการพัฒนาอาชีพผู้ต้องขัง ทั้ง 4 ด้านอาชีพ มีข้อเสนอแนะให้มีบุคลากรที่มีความรู้ความชำนาญเฉพาะและมีประสบการณ์ที่เป็นมืออาชีพ มีเทคนิคใหม่ ๆ ในการฝึกอาชีพเพื่อช่วยให้มีความชำนาญ ซึ่งหากได้รับการพัฒนาที่ดีแล้ว ผู้ต้องขังจะมีอาชีพหลักในการดำรงชีวิตหลังพ้นโทษสามารถมีอาชีพเลี้ยงตนเองและครอบครัวได้ ไม่หวนกลับไปกระทำผิดซ้ำอีก

3. การมีส่วนร่วมของชุมชนในการนำนโยบายไปปฏิบัติ พบว่าในภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.95 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าความคิดเห็นที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ด้านการมีส่วนร่วมในการประเมินผลและรับผลประโยชน์ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.98 รองลงมาคือ การมีส่วนร่วมของชุมชนด้านการรับรู้ข้อมูลข่าวสาร อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.96 รองลงมาคือ การมีส่วนร่วมของชุมชนด้านความคิดการตัดสินใจ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.95 และความคิดเห็นที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ ด้านการมีส่วนร่วมของชุมชนด้านการวางแผนและดำเนินการ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.90 ตามลำดับ สอดคล้องกับ กานต์สินี องอาจ และจันทราทิพย์ สุขุม (2564) ผลการวิจัยพบว่า ปัญหาของการมีส่วนร่วมของศูนย์ยุติธรรมชุมชนเพื่อคืนคนดีสู่สังคม คือ สังคมมีทัศนคติในด้านลบต่อผู้ต้องขังที่ได้รับการปล่อยตัว การประสานของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องยังไม่มีประสิทธิภาพ ไม่มีงานรองรับหลังจากที่ผู้ต้องขังพ้นโทษ สื่อและข่าวสารที่สังคมได้รับเกี่ยวกับผู้ต้องขังที่พ้นโทษเป็นไปในด้านลบ ตลอดจนปัญหาที่สังคมไม่ตระหนักถึงความจำเป็นของการมีส่วนร่วมในการคืนคนดีสู่สังคม จึงเป็นสาเหตุสำคัญในการกระทำความผิดซ้ำของผู้ต้องขังหลังปล่อยตัว จะเห็นได้ว่าสภาพปัจจุบันและปัญหาของการมีส่วนร่วม เพื่อคืนคนดีสู่สังคมโดยศูนย์ยุติธรรมชุมชน จำเป็นต้องกำหนดรูปแบบและการสร้างโอกาสที่เหมาะสมให้กับผู้พ้นโทษ ในการมีส่วนร่วมของ

ศูนย์ยุติธรรมชุมชนเพื่อคืนคนดีสู่สังคม พร้อมทั้งกำหนดรูปแบบและข้อตกลงในการสร้างโอกาส เพื่อป้องกันการกระทำความผิดซ้ำ

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

1. เห็นควรเสนอให้รัฐบาลกำหนดมาตรการหรือข้อกฎหมายในการป้องกันการหวนกลับมากระทำผิดซ้ำอีก

2. เห็นควรเสนอให้มีการส่งเสริมความรู้ความเข้าใจแก่ผู้บริหารและข้าราชการผู้ปฏิบัติงาน ให้เห็นถึงความสำคัญของการสื่อสาร การประสานงานในเชิงรุก เพื่อเข้าถึงปัญหาและความต้องการที่แท้จริงของผู้ต้องขังที่พยายามกลับตัวเป็นคนดีของสังคม

3. เห็นควรให้มีการบูรณาการระหว่างหน่วยงานรัฐและชุมชน เพื่อช่วยส่งเสริมและสนับสนุนผู้พ้นโทษที่พยายามกลับตัวเป็นคนดีของสังคม ต้องอาศัยการให้โอกาสและการร่วมคิดร่วมทำกันอย่างจริงใจจากทุกฝ่าย

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1. ควรมีการจัดการฝึกอบรมด้านอาชีพที่เหมาะสมและสอดคล้องกับตลาดแรงงาน ให้แก่ผู้ต้องขังทั้งในช่วงระหว่างต้องโทษ ช่วงเตรียมความพร้อมก่อนพ้นโทษ และหลังพ้นโทษ

2. ควรมีการประชาสัมพันธ์เพื่อยกย่องเชิดชู หน่วยงานหรือบุคคลากรที่เป็นต้นแบบของการให้โอกาสและส่งเสริมความเข้าใจของสังคมที่มีต่อผู้ต้องขังที่พยายามกลับตัวเป็นคนดี

3. ควรมีการสร้างการรับรู้และส่งเสริมความเข้าใจ การนำนโยบายคืนคนดีสู่สังคมไปปฏิบัติของกรมราชทัณฑ์ กระทรวงยุติธรรม ในภาคประชาชนและสังคมอย่างทั่วถึง

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

1. ทำการวิจัยแบบมีส่วนร่วมกับองค์กรภาคเอกชนและภาคประชาชน เพื่อการพัฒนาความเข้าใจในการนำนโยบายคืนคนดีสู่สังคมไปปฏิบัติของกรมราชทัณฑ์ กระทรวงยุติธรรม

2. ทำการวิจัยเพื่อเพิ่มความเข้าใจในการสร้างองค์ความรู้ การนำนโยบายคืนคนดีสู่สังคมไปปฏิบัติของกรมราชทัณฑ์ กระทรวงยุติธรรม

3. ใช้วิธีการวิจัยเชิงคุณภาพ เช่น การสัมภาษณ์เชิงลึกหรือการสนทนากลุ่ม อาจช่วยให้เข้าใจประสบการณ์และมุมมองของผู้เกี่ยวข้องในเชิงลึก

บรรณานุกรม

กองยุทธศาสตร์และแผนงาน กรมราชทัณฑ์. (2562). *ร่างแผนปฏิบัติราชการกรมราชทัณฑ์ พ.ศ. 2563-2565.* http://www.correct.go.th/popmaha/image/1198136_%202563%20-%202565.pdf.

กานต์สินี องอาจ และจันทราทิพย์ สุขุม. (2564). *การมีส่วนร่วมของศูนย์ยุติธรรมชุมชนในการสร้างโอกาสฟื้นฟูผู้พ้นโทษสู่สังคม*. http://www2.huso.tsu.ac.th/ncom/csd/csdfulpdf/f275.pdf.

นิศา ศิลารัตน์. (2556). การดำเนินชีวิตในสังคมของอดีตผู้ต้องขังคดียาเสพติด. *วารสารการเงิน การลงทุน การตลาด และการบริหารธุรกิจ, 3*(4), 319-325.

ประชาสัมพันธ์ กรมราชทัณฑ์. (2564). *ราชทัณฑ์ ผุดโครงการพัฒนาพฤตินิสัยผู้ต้องขัง น้อมนำโครงการพระราชทานฯ โคกหนองนาแห่งน้ำใจและความหวัง กรมราชทัณฑ์ เปลี่ยนคุกเป็นศูนย์เรียนรู้ศาสตร์พระราชา คืนคนดี มีคุณค่าสู่สังคมอย่างยั่งยืน*. https://www.facebook.com/prthaidoc/posts.

ปิยะวัฒน์ ปิ่นเจริญ และฐิติยา เพชรมุนี (2565). แนวทางการพัฒนาการดำเนินการของ “ศูนย์แคร์” กรมราชทัณฑ์. *วารสารสังคมศาสตร์วิจัย, 13*(2), 30-32.

ยศพนต์ สุธรรม, ศิริวัฒน์ จิระเดชประไพ, ปรีชา ดิลกวุฒิสิทธิ์, และปกรณ์ มณีปกรณ์. (2561). รูปแบบการมีส่วนร่วมเพื่อคืนคนดีสู่สังคมระหว่างศูนย์ยุติธรรมชุมชน และเรือนจำกลางฉะเชิงเทรา. *วารสารวิจัยราชภัฏกรุงเก่า, 5*(1), 30-31.

สถาบันเพื่อการยุติธรรมแห่งประเทศไทย องค์การมหาชน. (2562). *ประกาศขับเคลื่อนการนำข้อกำหนดแมนเดลา-แห่งแรกในโลก.* https://www.tijthailand.org/highlight/detail/.

สุชาติ สมณะ และลัดดาวรรณ ณ ระนอง (2560). ปมของผู้ต้องขังที่มีต่อภารกิจคืนคนดีสู่สังคม. *Veridian E-Journal Silpakorn University ฉบับภาษาไทย สาขามนุษยศาสตร์ สังคมศาสตร์ และศิลปะ*, *10*(2), 5-8.

สุวรรณี กิตติวานิช, จักรวาล สุขไมตรี, บารมีบุญ แสงจันทร์, และสัณหณัฐ จักรภัทรวงศ์. (2564). การพัฒนาอาชีพผู้ต้องขังเรือนจำจังหวัดระนอง เพื่อการดำรงชีวิตหลังพ้นโทษ. *วารสารรัฐศาสตร์รอบรู้และสหวิทยาการ, 5*(2), 54-58.

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

Gibson, J. H., John, M. I., & James H.D. (1982). *Organizations: Behavior structure and Processes* (4th ed.), Austin, TX : Business Publications.

Robbins, S.P. (1990).*Organization Theory: Structure, Designs and Applications* (3rd ed). Prentice Hall, Upper Saddle River.

Roscoe, J.T. (1975). *Fundamental Research Statistics for the Behavioral Sciences.* New York: Holt Rinehart and Winston, Inc.

Thomas, R. D. (1978). *Understanding public policy. Englewood Cliffs*., N.J. : Prentice-Hall,

Van Meter, D. S., & Van Horn, C. E. (1975). *The Policy Implementation Process: A Conceptual Framework. Administration & Society,* 6, 445-488.

การนำนโยบายส่งเสริมคุณภาพการผลิต และจำหน่ายทุเรียนถ้ำเสือ ไปปฏิบัติ

Support Quality and Marketing Development of Durian Tumsua Policy Implementation

พรกมล สังวรวงษ์พนา[1] และวรสิทธิ์ เจริญพุฒ[2]

Porngamon Sangvorawongpana[1] and Vorsit Charernputh[2]

นักศึกษาปริญญาโท หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต[1]

อาจารย์ประจำ หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต[2]

วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์[1,2]

E-mail: porngamon.san@rmutr.ac.th[1], Worasitc@yahoo.com[2]

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์สามประการ (1) เพื่อการนำนโยบายส่งเสริมคุณภาพการผลิตและจำหน่ายทุเรียนถ้ำเสือไปปฏิบัติ (2) เพื่ออธิบายความสัมพันธ์ระหว่างการนำนโยบายส่งเสริมคุณภาพการผลิตและจำหน่ายทุเรียนถ้ำเสือกับปัจจัยที่มีผลต่อการนำนโยบายไปปฏิบัติ (3) เพื่อนำเสนอแนวทางการจัดการนำนโยบายส่งเสริมคุณภาพการผลิตและจำหน่ายทุเรียนถ้ำเสือ ไปปฏิบัติ การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล กลุ่มตัวอย่าง คือ เกษตรกรผู้ปลูกทุเรียนจำนวน 384 คน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สหสัมพันธ์เพียร์สัน และสมการถดถอยเชิงพหุผลการวิจัย (1) ด้านการนำนโยบายส่งเสริมคุณภาพการผลิต และจำหน่ายทุเรียนถ้ำเสือ ไปปฏิบัติอยู่ในระดับมากที่สุด (2) ด้านความสัมพันธ์ระหว่างการนำนโยบายส่งเสริมคุณภาพการผลิตและจำหน่ายทุเรียนถ้ำเสือ ไปปฏิบัติกับปัจจัยที่มีผลต่อการนำนโยบายไปปฏิบัติพบว่ามีความสัมพันธ์เชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญ และ (3) ด้านแนวทางการจัดการ การนำนโยบายส่งเสริมคุณภาพการผลิต และจำหน่ายทุเรียนถ้ำเสือ ไปปฏิบัติ พบว่าปัจจัยที่มีผลต่อการนำนโยบายไปปฏิบัติสามารถพยากรณ์ การนำนโยบายส่งเสริมคุณภาพการผลิต และจำหน่ายทุเรียนถ้ำเสือไปปฏิบัติ ได้ร้อยละ 98.7 ประกอบด้วยมาตรฐานของนโยบาย การติดต่อสื่อสารและการประสานงาน ผู้นำและภาวะผู้นำการมีส่วนร่วมประเมินผล รวมถึงการมีส่วนร่วมรับประโยชน์

คำสำคัญ: การนำนโยบายไปปฏิบัติ สนับสนุนกับการดำเนินนโยบายพัฒนาคุณภาพ การตลาดทุเรียนถ้ำเสือ

Abstract

There were three objectives of this research to (1) verified support quality and marketing development of Durian Tumsua Policy Implementation (2) explain correlation between support quality and marketing development of Durian Tumsua Policy Implementation with affecting factors.(3) forecast and present approach of support quality and marketing development of

DurianTumsua Policy Implementation This was quantitative approach , sample was 384 Kaeng Krachan Municipality employees and official .Questionaries were data collection mean, mean standard deviation Pearson’s coefficient and Multiple Regression were analytical statistics. Findings were as follows; (1) management of motivation development for Cha-am Municipality employees and official was highest level.(2) correlation between support quality and marketing development of DurianTumsua Policy Implementation with affecting factors was significant positive correlation. (3) affecting factors could forecast support quality and marketing development of DurianTumsua Policy Implementation at 98.7 percent , affective factors were standardization of policy communication leader and leadership participation.

Keywords: Policy implementation, quality development policy support, Durian Tumsua ท marketing

บทนำ

ประเทศไทยเป็นประเทศที่มีการผลิตและส่งออกสินค้าทางการเกษตรและอาหารที่สำคัญแห่งหนึ่งของโลก หรือเรียกว่าเป็นครัวโลก ซึ่งประชากรของไทยกว่าร้อยละ 40 อยู่ในภาคการเกษตร แต่เกษตรกรไทยกำลังเผชิญกับปัญหาที่ถาโถมและท้าทายเป็นอย่างมาก ทำให้เกษตรกรส่วนใหญ่ตกอยู่ในสภาพอ่อนแอ ส่งผลกระทบต่อรายได้ และสร้างปัญหาอื่น ๆ ตามมา เช่น ปัญหาหนี้สิน ปัญหาครอบครัว ปัญหายาเสพติด และปัญหาคุณภาพชีวิต จึงต้องพึ่งความช่วยเหลือจากรัฐในด้านต่าง ๆ แต่ยังคงมี ความเสี่ยงในภาคการเกษตร โดยเฉพาะราคาสินค้าเกษตรในพืชเศรษฐกิ**จ**ที่สำคัญ ได้แก่ ยางพารา ปาล์มน้ำมัน มันสำปะหลัง ข้าวโพดเลี้ยงสัตว์และอ้อย มีราคาผันผวนหรือราคาตกต่ำ จนเกิดการชุมนุมเรียกร้องจากเกษตรให้ภาครัฐเข้ามามีมาตรการดำเนินการช่วยเหลือเกษตรกรและผู้ที่เกี่ยวข้องกับภาคสินค้าเกษตร เพื่อให้สินค้าเกษตรมีเสถียรภาพด้านราคา ส่งเสริมให้สินค้าเกษตรได้รับผลตอบแทนที่เหมาะสม สร้างรายได้ให้กับเกษตรกรสามารถขายสินค้าเกษตรได้ในราคาที่เป็นธรรม และสร้างความเข้มแข็งและยั่งยืนให้กับภาคการเกษตร สาเหตุของการผันผวนราคาสินค้าเกษตรพืชเศรษฐกิจทั้ง 5 ชนิด มีผลสำคัญมาจากสภาพปัญหาผลผลิต ล้นตลาด ซึ่งมักจะเกิดขึ้นในช่วงระยะเวลาเก็บเกี่ยวพืชเศรษฐกิจนั้น และสภาพปัญหาผลกระทบจากราคา ผลผลิตนั้น ๆ ในตลาดต่างประเทศตกต่ำ ประกอบกับสภาพปัญหาอื่น ๆ ได้แก่ ผลผลิตต่อพื้นที่ต่ำ ปัจจัยการ ผลิตมีราคาสูงและส่งผลให้ต้นทุนการผลิตสูง เช่น ราคาปุ๋ย น้ำมันเชื้อเพลิง ยาปราบศัตรู ที่สูงขึ้นทุกปี ประกอบปัญหาเรื้อรังเรื่องการขาดแคลนที่ดินทำกิน การครอบครองที่ดินอย่างไม่มีกรรมสิทธิ์ หรือการเช่าที่ทำการเกษตร ซึ่งเป็นการเพิ่มต้นทุนการผลิตที่สูงขึ้น โดยส่วนหนึ่งของปัญหาที่เกิดขึ้นเป็นผลมาจากปัญหาด้านคุณภาพและปริมาณผลผลิตทางการเกษตร ด้านเศรษฐกิจ ด้านความต้องการของตลาดโลกและกลไกลตลาด ที่มีเรื่องของปัจจัยจากต่างประเทศซึ่งมีเทคโนโลยีด้านการเกษตรในการเพิ่มคุณภาพและปริมาณผลผลิตที่เหนือกว่าประเทศไทยมาก

มาเป็นคู่แข่งขันทางการค้า นอกจากนี้ เกษตรกรไทยยังต้องเผชิญกับปัญหาภัยแล้ง น้ำท่วม การเปลี่ยนแปลงของสภาพภูมิอากาศ ที่จะส่งผลกระทบต่อปริมาณน้ำ และคุณภาพของผลผลิตที่จะออกสู่ตลาด โดยเฉพาะอย่างยิ่งขณะนี้ ประเทศไทยกำลังเผชิญกับปรากฏการณ์เอลนีโญ ซึ่งส่งผลให้เกิดภาวะฝนน้อย ฝนทิ้งช่วง น้ำแล้ง และอากาศร้อนขึ้น ทุเรียนเป็นผลไม้ที่มีความสำคัญทางเศรษฐกิจค่อนข้างสูง ทุเรียนเป็นผลไม้ที่มีความสำคัญทางเศรษฐกิจค่อนข้างสูง ให้ผลตอบแทนดีได้ หากให้ผลตอบแทนดีได้ เกษตรกรมีการจัดการสวน วางแผนการผลิต และการตลาดได้อย่างมีประสิทธิภาพ ยังคงมีแนวโน้มที่ขยายการส่งออกได้อีกมาก มีแนวโน้มที่ขยายการส่งออกได้อีกมาก การควบคุมคุณภาพให้อยู่ในระดับ การควบคุมคุณภาพให้อยู่ในระดับที่ดี มีมาตรฐานเป็นสิ่งที่ต้องคำนึงถึงมากที่สุด เพื่อสร้างความเชื่อมั่นให้ผู้ซื้อ เป็นสิ่งที่ต้องคำนึงถึงมากที่สุด เพื่อสร้างความเชื่อมั่นให้ผู้ซื้อ ประเทศไทยเป็นประเทศที่มีสภาพภูมิประเทศและภูมิอากาศเหมาะสมในการผลิตทุเรียนหลายสายพันธุ์ ที่ได้รับการยอมรับจากผู้บริโภค เป็นสายพันธุ์ดั้งเดิม สายพันธุ์สำรวจมาใหม่ และสายพันธุ์ลูกผสม

การส่งออกทุเรียนสดของไทย มีมูลค่าการส่งออกทุเรียนสดสู่ตลาดโลก 44,578 ล้านบาท เติบโตขึ้นจากช่วงเวลาเดียวกันของปีที่แล้วถึง 140% ทุเรียนไทยส่งออกไปยังต่างประเทศจำแนกเป็นทุเรียนผลสดส่งออกไปยังประเทศจีน 379,586 ตัน เวียดนาม 160,205 ตัน ฮ่องกง 102,040 ตัน และประเทศอื่น ๆ 13,531 ตัน รวมมูลค่าส่งออกทุเรียนผลสดรวม 45,486 ล้านบาท และทุเรียนแช่แข็งส่งออกไปยังประเทศจีน 21,832 ตัน สหรัฐอเมริกา 2,466 ตัน ออสเตรเลีย 402 ตัน และประเทศอื่น ๆ 1,232 ตัน รวมมูลค่าส่งออกทุเรียนแช่แข็งรวม 5,354 ล้านบาท

ปี พ.ศ 2566 ไทยมีมูลค่าส่งออกทุเรียน 1.4 แสนล้านบาท ในตลาดจีนทุเรียนถือเป็นผลไม้ที่มีราคาสูงและได้รับความนิยมจากกลุ่มผู้บริโภคซึ่งมีกำลังซื้อสูง ในปีนี้หลายประเทศต้องเผชิญกับสภาวะอากาศแห้งแล้งจึงทำให้ปริมาณการผลิตลดลงสวนทางกับความต้องการตลาดผู้บริโภค จึงทำให้เกิดปัญหาการลักลอบนำเข้าทุเรียนเพื่อสวมสิทธิและสอดไส้เป็นทุเรียนไทยเพื่อส่งออกไปจำหน่ายยังตลาดจีน ปัญหาของทุเรียนไทยนั้นเกิดขึ้นมานานและหน่วยงานโดยเฉพาะด่านชายแดนที่ยังไม่เข้มงวดในการตรวจสอบเพื่อป้องกันปัญหาการลักลอบนำทุเรียนเพื่อนบ้านเข้ามา และเปิดช่องทางให้ผู้ประกอบการบางรายหัวใช้วิธีการขอใบรับรองแหล่งผลิต GAP พืช ทั้งเพื่อการส่งออกและขายในประเทศ ปัจจุบันการนำทุเรียนจากประเทศเพื่อนบ้านเข้ามา เพื่อส่งออกไปจำหน่ายในตลาดต่างประเทศยังมีปริมาณที่น้อย แต่อนาคตมีความเป็นไปได้สูง หากไทยผลิตทุเรียนได้น้อยลง โดยปีนี้ทุเรียนไทยมีผลผลิตหายไปถึง 40% และหากปี 2568 ประเทศไทยยังไม่สามารถบริหารจัดการปัญหาดังกล่าวได้ ทุเรียนไทยอาจจะหายไปจากตลาดถึง 50% และเป็นไปได้สูงที่จะมีการนำเข้าทุเรียนเวียดนามเพื่อส่งออกและบริโภคในประเทศมากขึ้น

อย่างไรก็ตาม ในปี 2567 ยังไม่มีตัวเลขชัดเจนจากไทยว่า มีการนำเข้าทุเรียนมาปริมาณเท่าใด แต่กระทรวงเกษตรและการพัฒนาชนบทเวียดนามระบุว่า เวียดนามส่งออกทุเรียนมาไทยช่วงเดือนม.ค. -เม.ย. มูลค่า 800 ล้านบาท โดยทุเรียนเวียดนาม เรียกว่า RI6 ซึ่งเป็นทุเรียนพันธุ์ หมอนทอง ปลูกมากในภาคใต้ของเวียดนาม

บ้านถ้ำเสือ ต.แก่งกระจาน อ.แก่งกระจาน จ.เพชรบุรี เป็นชุมชนเล็กๆ ที่ซ่อนตัวอยู่ท่ามกลางขุนเขาต้นแม่น้ำเพชรบุรี บนพื้นที่ 4,000 กว่าไร่ ที่มีแต่ความอุดมสมบูรณ์ความเขียวขจีของต้นไม้ใหญ่ และชุมชนบ้านเรือนที่ตั้งอยู่ใจกลางธรรมชาติ โดยมีแม่น้ำเพชรบุรีไหลผ่านสร้างความชุ่มชื้นอุดมสมบูรณ์ให้กับป่าชุมชน ผืนนี้ ชาวบ้านส่วนใหญ่มีอาชีพหลักคือทำเกษตร ทำไร่ทำสวน ชาวบ้านถ้ำเสือก็ไม่ต่างจากเกษตรกรไทยทั่วไป ที่ปลูกพืชเชิงเดี่ยว เช่น ฝ้าย มันสำปะหลัง ข้าวโพด อ้อย สับปะรด ฯลฯ ต้องใช้ปุ๋ยและสารเคมี แต่ยิ่งปลูกยิ่งเป็นหนี้ เพราะชาวบ้านกำหนดราคาขายไม่ได้ ทำแล้วไม่คุ้มทุน ต้องกู้หนี้ยืมสินมาลงทุนเพาะปลูก เมื่อเก็บเกี่ยวผลผลิตในแต่ละปีแล้วจึงหักลบกลบหนี้กับเถ้าแก่รับซื้อพืชไร่ แล้วลงมือเพาะปลูกรอบใหม่ วนเวียนเป็นวงจรความยากจนไม่มีที่สิ้นสุด หลังจากปี 2540 การเกษตรเริ่มมีการตื่นตัวเรื่อง ‘เกษตรทฤษฎีใหม่’ ตามแนวทาง ‘ปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง’ ของในหลวงร. 9 ชาวไร่ ชาวนา ทำเกษตรแบบผสมผสาน เน้นการพึ่งพาตัวเองเป็นหลัก ลด ละ เลิก การใช้ปุ๋ยและสารเคมี หันมาทำปุ๋ยหมัก ปุ๋ยชีวภาพ สารขับไล่แมลงจากต้นทุนในชุมชนท้องถิ่นที่ตนเองมีอยู่ บ้านถ้ำเสือก็เช่นกัน เริ่มมีการเปลี่ยนแปลงเกิดขึ้น ปี 2548 เมื่อตัวแทนชาวบ้านบ้านถ้ำเสือได้เข้าร่วมอบรมเรียนรู้เรื่องโครงการ ‘ธนาคารต้นไม้’ ที่ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) เริ่มจัดขึ้นในปีนั้น โดย ธ.ก.ส. มีแนวคิดว่า “ต้นไม้ เป็นสินทรัพย์ประเภทหนึ่งที่มีราคาสามารถถือครองได้ ใช้เป็นหลักทรัพย์ค้ำประกันเงินกู้ หรือใช้หนี้ ใช้เป็นบำนาญยามชรา และเป็นมรดกแก่ลูกหลานได้

สำหรับปัญหาทุเรียนเกศตรกร ขอให้รัฐบาลได้ดำเนินการช่วยเหลือด้านรายได้ และสวัสดิการแก่เกษตรกร เช่น การประกันรายได้ให้กับเกษตรกรในยามที่ราคาตกต่ำ หรือน้อยกว่าราคาขั้นต่ำที่รัฐบาลกำหนด เพื่อให้เกษตรกรชาวสวนทุเรียน สามารถยังชีพอยู่ได้ และมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น เช่น รัฐบาลที่ผ่านมาก็ได้ดำเนินการและประสบความสำเร็จ ในการประกันรายได้เกษตรกรชาวสวนยางและสวนปาล์ม ด้านปัญหาราคาต้นทุนการผลิตที่สูงขึ้น สำหรับราคาปุ๋ยเคมีนั้น กระทรวงพาณิชย์ควรมีการควบคุมและปรับราคาปุ๋ยให้ลดลง เพื่อช่วยเหลือเกษตรกรในระยะเร่งด่วน และในระยะยาวกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ควรจะสนับสนุนการใช้ปุ๋ยที่เหมาะสม พัฒนาอุตสาหกรรมปุ๋ยเคมี โดยเฉพาะปุ๋ยโปแทส ที่ไทยมีศักยภาพในการผลิต ร่วมกับการส่งเสริมกลุ่มผลิตปุ๋ย เพื่อการผลิตปุ๋ยใช้เอง ผลิตปุ๋ยอินทรีย์ ปัญหาใหญ่ที่สุดได้แก่ด้านหนี้สินของเกษตรกร ที่แม้นว่ารัฐบาลได้พิจารณามาตรการช่วยเหลือในการแก้ไขปัญหาหนี้สินให้กับเกษตรกร เพื่อลดภาระเกษตรกรเฉพาะหน้าในช่วงที่เศรษฐกิจและราคาพืชผลสินค้าทางการเกษตร ตกต่ำเช่นตอนนี้ พร้อมกับต้องเร่งเพิ่มรายได้ให้กับเกษตรกรควบคู่ไป เพื่อหลุดพ้นจากกับดักหนี้ ขณะที่ด้านการพัฒนาเกษตรกร ยังขาดการพัฒนาทักษะความรู้ให้กับเกษตรกร การพัฒนาการผลิตที่มีคุณภาพ การแปรรูป การเพิ่มมูลค่าสินค้า การบริหารการประกอบการและการเงิน และการวิเคราะห์ต้นทุน ไปจนถึงพัฒนาให้เกษตรกรสามารถเข้าถึงและสามารถวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับตลาดสินค้า ทั้งระดับภายในและภายนอกประเทศ อีกทั้งยังควรส่งเสริมและให้ความรู้เกษตรกรเกี่ยวกับการทำการเกษตรผสมผสานที่หลากหลาย เพื่อเพิ่มรายได้เสริมและลดความเสี่ยงต่อการพึ่งพาผลผลิตเพียงชนิดเดียว ด้านปัญหาโครงสร้างพื้นฐาน

ผู้วิจัยพบว่า ปัญหาราคาผลผลิตทางการเกษตรผันผวนเป็นเรื่องที่ต้องการแก้ไขอย่างเร่งด่วน เพราะถ้าหากเราเปรียบเทียบว่าประเทศไทยเป็นครัวของโลก ขณะนี้ ครัวแห่งนี้ก็ตกอยู่ในสภาพที่อ่อนแอ และขาดแคลนเต็มที และหากเราเปรียบเทียบเกษตรกรไทยว่าเป็น กระดูกสันหลังของชาติ กระดูกสันหลังนี้ก็กำลังผุกร่อน รอการรักษาและช่วยเหลืออย่างเร่งด่วน แม้นส่า ความเดือดร้อนเหล่านี้จะได้รับการพิจารณาแก้ไขจากรัฐบาลเพื่อการสร้างความมั่นคงด้านรายได้ พัฒนาคุณภาพชีวิตเกษตรกร เพื่อชีวิตที่ดีของพี่น้องประชาชนทั้งประเทศต่อไป แต่การนำนโยบายไปปฏิบัติอาจจะมีปัญหาจึงมีคำถามการวิจัย

วัตถุประสงค์การวิจัย

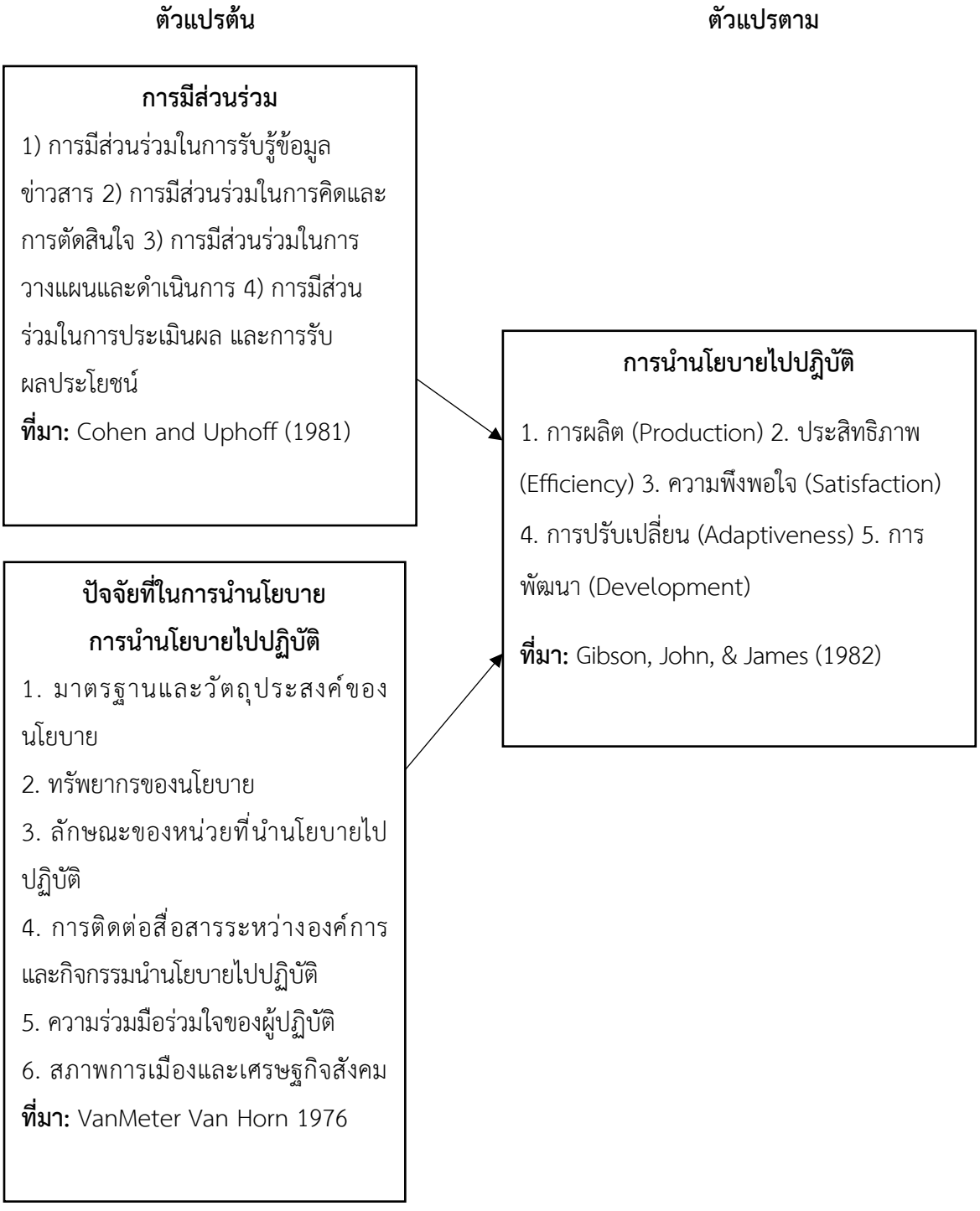
1. เพื่อนำนโยบายส่งเสริมคุณภาพการผลิตและจำหน่ายทุเรียนถ้ำเสือไปปฏิบัติ
2. เพื่ออธิบายความสัมพันธ์ระหว่างการนำนโยบายส่งเสริมคุณภาพการผลิต และจำหน่ายทุเรียนถ้ำเสือไปปฏิบัติ กับปัจจัยที่มีผลต่อการนำนโยบายไปปฏิบัติ
3. เพื่อนำเสนอแนวทางการจัดการ รูปแบบการนำนโยบายส่งเสริมคุณภาพการผลิต และจำหน่ายทุเรียนถ้ำเสือไปปฏิบัติ ควรเป็นอย่างไร

การทบทวนวรรณกรรม

รูปแบบการนำนโยบายส่งเสริมการผลิตและจำหน่ายทุเรียนถ้ำเสือ ไปปฏิบัติ ผู้วิจัยทำการทบทวนวรรณกรรม แนวคิดและทฤษฎี ที่เกี่ยวข้อง ประกอบด้วย แนวคิดและทฤษฎีการนำนโยบายไปปฏิบัติ ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลของการนำนโยบายไปปฏิบัติ ถวัลย์รัฐ วรเทพพุฒิพงศ์ (2532) หลักการสำคัญที่จะป้องกันมิให้การนำนโยบายไปปฏิบัติประสบปัญหาและอุปสรรคจนกระทั่งนำไปสู่ความล้มเหลว Mountjoy and O’Toole (1979) แนวคิดและทฤษฎีการวัดความสำเร็จของการปฏิบัติ แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิผล แนวคิดการส่งเสริมการผลิตและจำหน่ายทุเรียนถ้ำเสือ การมีส่วนร่วมของชุมชนเกษตรกร งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

POLC เป็นทฤษฎีอีกหนึ่งทฤษฎีที่เน้นการจัดการที่ใส่ใจกระบวนการตั้งแต่เริ่มต้นจนจบ เริ่มตั้งแต่การวางแผน การปฏิบัติการ ไปจนถึงการประเมินผลจุดเด่นอย่างหนึ่งของ POLC ก็คือการให้ความสำคัญกับภาวะการเป็นผู้นำซึ่งนี่ถือเป็นตัวแปรสำคัญในการบริการจัดการการทำงานให้มีประสิทธิภาพ ข้อดีของ POLC ก็คือการใส่ใจการสร้างมาตรฐานในทุกรายละเอียด เน้นปฏิบัติตามมาตรฐานที่วางไว้อย่างเคร่งครัด ส่งผลดีต่อการประเมินผลที่ชัดเจน สามารถวัดประสิทธิภาพของการทำงานได้ดี ในขณะที่ องค์การ ไม่ว่าจะเป็นภาครัฐหรือเอกชนในยุคนี้ทุกภาคส่วนต่างก็หันมาใส่ใจในการจัดการบริหารองค์กรกันทั้งสิ้น ถึงแม้ว่าศาสตร์นี้จะเพิ่งมีหลักการเป็นจริงเป็นจังมาเพียงร้อยกว่าปีก็ตาม แต่ก็มีทฤษฎีเกี่ยวกับการจัดการองค์กรเกิดขึ้นมากมาย หนึ่งในทฤษฎีน่าสนใจที่เราหยิบมานำเสนอในวันนี้ก็คือ POLC ทฤษฎีการจัดการสมัยใหม่ยุคเริ่มต้นที่ทำให้การทำงานมีระบบระเบียบ ตลอดจนมีประสิทธิภาพ และยังคงนิยมใช้มาถึงปัจจุบัน (Allen ,1958)

กรอบแนวคิดในการวิจัย



รูปที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย (Conceptual Framework)

ระเบียบวิธีวิจัย

การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 384 คน ได้แก่กลุ่มผู้ประกอบการเกษตรมูลค่าสูง เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน และสมการถดถอยเชิงพหุ

ผลการศึกษาและอภิปรายผลผลการศึกษาเชิงพรรณนา

การนำนโยบายส่งเสริมคุณภาพการผลิต และจำหน่ายทุเรียนถ้ำเสือ ไปปฏิบัติ ภาพรวมพบว่า อยู่ในระดับมากที่สุดมีค่าเฉลี่ย 4.24 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อโดยเรียงลำดับความคิดเห็นจากระดับค่าเฉลี่ยมากที่สุดลงไปหาน้อยสุด ตามเกณฑ์การประเมินพบว่า ด้านคุณภาพผลผลิตอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.37 รองลงมาคือ ประสิทธิภาพอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.32 และน้อยที่สุด ด้านความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดค่าเฉลี่ย 4.31

ปัจจัยที่มีผลต่อการนำนโยบายส่งเสริมคุณภาพการผลิต และจำหน่ายทุเรียนถ้ำเสือ ไปปฏิบัติ เริ่มจากปัจจัยที่มีผลต่อ การนำนโยบายไปปฏิบัติภาพรวมมีค่า 4.24อยู่ใน ระดับมากที่สุดเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อโดยเรียงลำดับความคิดเห็นจากระดับค่าเฉลี่ยมากที่สุดลงไปหาน้อยสุด ตามเกณฑ์การประเมินปัจจัยที่มีผลมากที่สุดได้แก่ ได้แก่ ด้านสภาวะการเมืองเศรษฐกิจและสังคม มีค่าเฉลี่ย 4.38 อยู่ในระดับมากที่สุด รอง ลงมาได้แก่ด้านความมุ่งมั่นของข้าราชการผู้ปฏิบัติ มีค่าเฉลี่ย 4.38 อยู่ในระดับมากที่สุดและระดับที่น้อยที่สุดได้แก่ ด้านการสื่อสารและการประสานงานมีค่าเฉลี่ย 3.78 อยู่ในระดับมาก ปัจจัยที่มีผลต่อการนำนโยบายส่งเสริมคุณภาพการผลิต และจำหน่ายทุเรียนถ้ำเสือ ไปปฏิบัติ เริ่มจากปัจจัยที่มีผลต่อ ด้านการมีส่วนร่วมภาพรวมอยู่ที่ระดับมากที่สุดมีค่าเฉลี่ย 4.37เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อโดยเรียงลำดับความคิดเห็นจากระดับค่าเฉลี่ยมากที่สุดลงไปหาน้อยสุด ตามเกณฑ์การประเมินพบว่าด้านการมีส่วนร่วมคิดและตัดสินใจ อยู่ที่ระดับมากที่สุดมีค่าเฉลี่ย 4.38รองลงมาได้แก่การร่วมดำเนินการ มีอยู่ที่ระดับมากที่สุดมีค่าเฉลี่ย 4.38และที่น้อยที่สุดได้แก่ ด้านการร่วมรับผลประโยชน์อยู่ที่ระดับมากที่สุดมีค่าเฉลี่ย 4.37

ผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่1การนำนโยบายส่งเสริมคุณภาพการผลิต และจำหน่ายทุเรียนถ้ำเสือ ไปปฏิบัติอยู่ในระดับปานกลาง

Ho; การนำนโยบายส่งเสริมคุณภาพการผลิต และจำหน่ายทุเรียนถ้ำเสือ ไปปฏิบัติอยู่ในระดับปานกลาง

Ha; การนำนโยบายส่งเสริมคุณภาพการผลิต และจำหน่ายทุเรียนถ้ำเสือ ไปปฏิบัติอยู่ในระดับมาก

ผลการทดสอบพบว่า การนำนโยบายส่งเสริมคุณภาพการผลิต และจำหน่ายทุเรียนถ้ำเสือ ไปปฏิบัติภาพรวมพบว่า อยู่ในระดับมากที่สุดมีค่าเฉลี่ย 4.24 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อโดยเรียงลำดับความคิดเห็น

จากระดับค่าเฉลี่ยมากที่สุดลงไปหาน้อยสุด ตามเกณฑ์การประเมินพบว่า ด้านคุณภาพผลผลิตอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.37 รองลงมาคือ ประสิทธิภาพอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.32 และน้อยที่สุด ด้านความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดค่าเฉลี่ย 4.31จึงปฏิเสธสมมติฐานศูนย์และยอมรับสมมติฐานแย้งว่าการนำนโยบายส่งเสริมคุณภาพการผลิต และจำหน่ายทุเรียนถ้ำเสือ ไปปฏิบัติอยู่ในระดับมาก

สมมติฐานที่ 2 ความสัมพันธ์ระหว่าง การนำนโยบายส่งเสริมคุณภาพการผลิต และจำหน่ายทุเรียนถ้ำเสือ ไปปฏิบัติ กับปัจจัยที่มีผลต่อการนำนโยบายไปปฏิบัติไม่เป็นเชิงบวก

Ha; ความสัมพันธ์ระหว่าง การนำนโยบายส่งเสริมคุณภาพการผลิต และจำหน่ายทุเรียนถ้ำเสือ ไปปฏิบัติ กับปัจจัยที่มีผลต่อการนำนโยบายไปปฏิบัติไม่เป็นเชิงบวก

Ha; ความสัมพันธ์ระหว่าง การนำนโยบายส่งเสริมคุณภาพการผลิต และจำหน่ายทุเรียนถ้ำเสือ ไปปฏิบัติ กับปัจจัยที่มีผลต่อการนำนโยบายไปปฏิบัติเป็นเชิงบวก

ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่าง การนำนโยบายส่งเสริมคุณภาพการผลิต และจำหน่ายทุเรียนถ้ำเสือ ไปปฏิบัติ กับปัจจัยที่มีผลต่อการนำนโยบายไปปฏิบัติเป็นเชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญจึงปฏิเสธสมมติฐานศูนย์และยอมรับสมมติฐานแย้งว่าความสัมพันธ์ระหว่าง การนำนโยบายส่งเสริมคุณภาพการผลิต และจำหน่ายทุเรียนถ้ำเสือ ไปปฏิบัติ กับปัจจัยที่มีผลต่อการนำนโยบายไปปฏิบัติเป็นเชิงบวก

สมมติฐานที่ 3 ปัจจัยที่มีผลต่อการนำนโยบายไปปฏิบัติสามารถพยากรณ์และนำเสนอรูปแบบ การนำนโยบายส่งเสริมคุณภาพการผลิต และจำหน่ายทุเรียนถ้ำเสือ ได้ไม่เกิน ร้อยละ 30

ตารางที่1ปัจจัยที่มีผลต่อนำเสนอรูปแบบ การนำนโยบายส่งเสริมคุณภาพการผลิต และจำหน่ายทุเรียนถ้ำเสือ ไปปฏิบัติ

การพยากรณ์	**B**	**Std error**	**Beta**	**T**
ค่าคงที่	-.104	.304		3.040
มาตรฐานของนโยบาย	.401	.025	.477	15.750
การติดต่อสื่อสารและประสานงาน	. 161	.011	.107	14.075
ผู้นำและภาวะผู้นำ	.411	.022	.494	18.337
การมีส่วนร่วมประเมินผล	.068	.012	..067	5.849
การมีส่วนร่วมรับประโยชน์	-229	.031	-.209	7.312
การมีส่วนร่วมคิดและร่วมวางแผน	.215	.035	.205	6.0606

R= .998 est= 26.835 R2= .997 R2= .998 Adj= .321 Sig= .000* F=115.01

จากตารางพบว่าปัจจัยที่มีผลต่อนำเสนอรูปแบบ การนำนโยบายส่งเสริมคุณภาพการผลิต และจำหน่ายทุเรียนถ้ำเสือ ไปปฏิบัติ สามารถพยากรณ์และนำเสนอตัวแบบการ ร้อยละ 99.8 ตัวแปรที่มีอำนาจพยากรณ์การนำนโยบายส่งเสริมคุณภาพการผลิต และจำหน่ายทุเรียนถ้ำเสือ ไปปฏิบัติ ประกอบด้วย

มาตรฐานของนโยบายการติดต่อสื่อสารและประสานงาน ผู้นำและภาวะผู้นำ การมีส่วนร่วมประเมินผล การมีส่วนร่วมในการรับประโยชน์ การมีส่วนร่วมคิดและร่วมวางแผน

อภิปรายผล

การนำนโยบายส่งเสริมคุณภาพการผลิต และจำหน่ายทุเรียนถ้ำเสือ ไปปฏิบัติ ภาพรวมพบว่าอยู่ในระดับมากที่สุดมีค่าเฉลี่ย 4.24 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อโดยเรียงลำดับความคิดเห็นจากระดับค่าเฉลี่ยมากที่สุดลงไปหาน้อยสุด ตามเกณฑ์การประเมินพบว่า ด้านคุณภาพผลผลิตอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.37 รองลงมาคือ ประสิทธิภาพอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.32 และน้อยที่สุด ด้านความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดค่าเฉลี่ย 4.31

สอดคล้องกับรุ่งนภา ตรีแก้ว (2560) ที่ศึกษา ปัจจัยความสำเร็จในการนำนโยบายส่งเสริมการปลูกผักปลอดภัยสารพิษไปปฏิบัติ : กรณีศึกษา สำนักพัฒนาสังคมกรุงเทพมหานคร พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลตอความสำเร็จในการนำนโยบายไปปฏิบัติของสำนักพัฒนาสังคม มี4 ข้อได้แก่ 1) สำนักพัฒนาสังคมกรุงเทพมหานครเป็นหน่วยงานที่มีความเหมาะสมในการนำนโยบายไปปฏิบัติ2) บุคลากรผู้ปฏิบัติงาน (เจ้าหน้าที่ส่งเสริมอาชีพด้านการเกษตรของสำนักพัฒนาสังคมกรุงเทพมหานคร) มีความเหมาะสม มีความรู้ความสามารถมีความเชี่ยวชาญด้านเกษตรเป็นอย่างดียิ่ง 3) มีการสื่อสารภายในองค์กรของสำนักพัฒนาสังคมเป็นอย่างดี 4) ผู้บริหารฝ่ายการเมืองให้ ความสำคัญในนโยบายการส่งเสริมการปลูกผักปลอดภัยสารพิษแม้ไม่ใช่อันดับต้น แต่ พร้อมให้การสนับสนุน ปัจจัยที่เป็นปัญหา อุปสรรครวมถึงผลกระทบจากการนำนโยบายเรื่องการส่งเสริมการ ปลูกผักปลอดภัยสารพิษของสำนักพัฒนาสังคม กรุงเทพมหานครไปปฏิบัติมี4 ข้อ ได้แก่ 1) การขาด งบประมาณในการด าเนินโครงการ 2) จำนวนบุคลากรด้านการเกษตรของสำนักพัฒนาสังคมกรุงเทพมหานคร ไม่เพียงพอ 3) เป้าหมายและวัตถุประสงค์ของนโยบายไม่ค่อยชัดเจนและขาดการ สื่อสารระหว่างองค์กร 4) ขาดการมีส่วนร่วมจากเกษตรกรและฝ่ายประชาสัมพันธ์ ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย1) กรุงเทพมหานครควรเร่งก าหนดเป้าหมายและความชัดเจนของ นโยบาย2) กรุงเทพมหานครจ าเป็นตองเร่งทบทวนนโยบายการจัดสรรก าลังคนใหมีความเหมาะสมกับ ภารกิจของแต่ละหน่วยงาน 3) กรุงเทพมหานครควรมีการปรับแผนงานด้านการประชาสัมพันธ์ โดย ต้องให้ ความสำคัญกับงานทุกด้านไม่เฉพาะงานของผู้บริหารเท่านั้น ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติ1) สำนักพัฒนาสังคม เร่งสร้างแรงจูงใจให้เกษตรกรปลูกผักปลอดภัยสารพิษของกรุงเทพมหานครมาเข้าร่วม โครงการให้มากขึ้น 2) สำนักพัฒนาสังคม เพิ่มอัตรากำลัง โดยใช้วิธีจ้างเหมาบุคคลภายนอกมาช่วย ปฏิบัติงาน (Outsource) 3) สำนักพัฒนาสังคม ต้องปรับกลยุทธ์การใช้จ่ายงบประมาณ โดยการปรับ เกลี่ยจากโครงการที่ได้รับงบประมาณเป็นประจำทุกปีมาสนับสนุนภารกิจที่ไม่ได้รับงบประมาณ

ปัจจัยที่มีผลต่อการนำนโยบายส่งเสริมคุณภาพการผลิต และจำหน่ายทุเรียนถ้ำเสือ ไปปฏิบัติ เริ่มจากปัจจัยที่มีผลต่อ การนำนโยบายไปปฏิบัติภาพรวมมีค่า 4.24 อยู่ใน ระดับมากที่สุดเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อโดยเรียงลำดับความคิดเห็นจากระดับค่าเฉลี่ยมากที่สุดลงไปหาน้อยสุด ตามเกณฑ์การประเมินปัจจัยที่มีผลมาก

ที่สุดได้แก่ ได้แก่ ด้านสภาวะการเมืองเศรษฐกิจและสังคม มีค่าเฉลี่ย 4.38 อยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาได้แก่ด้านความมุ่งมั่นของข้าราชการผู้ปฏิบัติ มีค่าเฉลี่ย 4.38 อยู่ในระดับมากที่สุดและระดับที่น้อยที่สุดได้แก่ด้านการสื่อสารและการประสานงานมีค่าเฉลี่ย 3.78 อยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับงานของ นักรบ เถียรอ่ำ (2564) ที่ศึกษาการบริหารจัดการนโยบายเกษตรแปลงใหญ่ ของกลุ่มผู้ผลิตมังคุด อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรีพบว่า นโยบายนี้ สามารสร้างโอกาสในการแข่งขันและความมั่นคงในอาชีพเกษตรกรได้ แต่ผลลัพธ์ของการนำนโยบายนี้ไปสู่ปฏิบัติยังพบปัญหากล่าวคือ (1) การบริหารจัดการร่วมกันด้านกระบวนการผลิต ยังมิได้ดำเนินตามแนวนโยบายอย่างชัดเจนเพื่อใช้เป็นเครื่องมือ และกลไกในการลดต้นทุนการผลิต การพัฒนา และการเพิ่มผลผลิต (2) การบริหารจัดการร่วมกันด้านการตลาด แม้ว่าจะรวบรวมปริมาณมังคุดได้ในระดับหนึ่ง แต่ก็ไม่สามารถสร้างความเชื่อใจและแรงจูงใจให้แก่ผู้ค้า เพื่อให้เข้ามาทำการค้าได้ และยังต้องอาศัยตลาดภายอื่นเพื่อจำหน่ายผลผลิต และ (3) การบริหารจัดการร่วมกันด้านอื่น ๆ ยังพบปัญหาว่า การกำหนดพื้นที่เกษตรกรรม และพื้นที่กระจัดกระจายกัน ซึ่งยากต่อการบริหารจัดการร่วมกัน นโยบายและการปฏิบัติหน้าที่ของภาครัฐขาดความต่อเนื่อง ข้อจำกัดในการจัดการข้อมูลข่าวสาร ปัญหาด้านการกำหนดกติกาภายในกลุ่มและการไม่สามารถบูรณาการกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

ปัจจัยที่มีผลต่อการนำนโยบายส่งเสริมคุณภาพการผลิต และจำหน่ายทุเรียนถ้ำเสือ ไปปฏิบัติ เริ่มจากปัจจัยที่มีผลต่อ ด้านการมีส่วนร่วมภาพรวมอยู่ที่ระดับมากที่สุดมีค่าเฉลี่ย 4.37 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อโดยเรียงลำดับความคิดเห็นจากระดับค่าเฉลี่ยมากที่สุดลงไปหาน้อยสุด ตามเกณฑ์การประเมินพบว่าด้านการมีส่วนร่วมคิดและตัดสินใจ อยู่ที่ระดับมากที่สุดมีค่าเฉลี่ย 4.38 รองลงมาได้แก่การร่วมดำเนินการ มีอยู่ที่ระดับมากที่สุดมีค่าเฉลี่ย 4.38 และที่น้อยที่สุดได้แก่ ด้านการร่วมรับผลประโยชน์อยู่ที่ระดับมากที่สุดมีค่าเฉลี่ย 4.37 สอดคล้องกับดนัย ลามคำ (2567) ที่ศึกษาการมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดทำแผนพัฒนาการเกษตรประจำตำบลหมูม่น อำเภอเมือง จังหวัดอุดรธานี พบว่าแนวทางการมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดทำแผนพัฒนาการเกษตรประจำตำบลหมูม่น

ด้านการเสนอปัญหา ควรให้ประชาชนได้มีส่วนร่วมเสนอปัญหาของหมู่บ้าน ประเด็นความช่วยเหลือด้านการเกษตร จูงใจให้เกษตรกรเข้ามามีส่วนร่วมในการจัดทำแผน ร่วมเสนอโครงการ และควรจัดทำเนื้อหาให้ชัดเจนเผยแพร่ให้กับประชาชนทราบต่อไปด้านการวางแผนการดำเนินการ ควรมีการประชาสัมพันธ์ให้ความรู้แก่ประชาชนในการจัดทำแผนพัฒนาการเกษตรประจำตำบล วางแผนการพัฒนาแหล่งน้ำ สร้างจิตสำนึกให้เด็กและเยาวชนรู้เรื่องการทำเกษตรตั้งแต่เด็ก ให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการวางแผน สะท้อนปัญหาและความต้องการด้านการเกษตร ควรมุ่งให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อประชาชนด้านการปฏิบัติการควรสร้างถนนที่เป็นพื้นฐานการทำเกษตร จัดหามีแหล่งน้ำ ไฟฟ้าเพื่อการเกษตร สนับสนุนเงินทุน และพันธุ์พืช-สัตว์เลี้ยง สร้างความสามัคคีปรองดองในชุมชน จัดอบรมให้ความรู้เรื่องการเกษตร ให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการกำหนดแนวทางการจัดทำแผน และทบทวนแผนพัฒนาการเกษตรประจำตำบล ด้านผลประโยชน์ ทำให้เกษตรกรมีผลผลิตทางการเกษตรที่เพิ่มขึ้น มีความรู้เรื่องเศรษฐกิจพอเพียง สามารถปลูกพืชแบบผสมผสาน สามารถบริหารจัดการกันเอง วางแผนในการใช้จ่ายเงินอย่างเป็นระบบ และประชาชนควรได้ผลประโยชน์

สูงสุดในทุกด้านจากการดำเนินตามแผนพัฒนาการเกษตรประจำตำบล ด้านการติดตามผลและประเมินผล ให้คณะกรรมการหมู่บ้านติดตามผลและประเมินผลแผนอย่างต่อเนื่อง ควรติดตามผลและประเมินผลกลุ่มเกษตรกรเพาะปลูกพืชและเลี้ยงสัตว์ ให้ประชาชนร่วมทบทวนและปรับปรุงแผนทุกครั้งเพื่อสร้างสมประสบการณ์ให้กับประชาชน

ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

ข้อเสนอแนะจากความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่าง เกษตรกรทุเรียนในชุมชนถ้ำเสือ อำเภอแก่งกระจาน จังหวัดเพชรบุรี คือ เกษตรกรควรได้รับความรู้เกี่ยวกับด้านเทคโนโลยีในการทำอุตสาหกรรมทุเรียน เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการผลิต และจัดจำหน่าย รวมถึงการตอบรับในการสร้างและเชื่อมโยงเครือข่ายให้เกิดกลไกความร่วมมือระหว่างภาคการเกษตรกับหน่วยงานพันธมิตรทั้งภาครัฐและภาคเอกชน และสนับสนุนการเชื่อมโยงภาคการผลิตสู่การตลาด

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

ควรมีการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับการพัฒนาการส่งเสริมการผลิตและจำหน่ายทุเรียน รวมถึงศึกษาอุปสรรคและวิธีการแก้ไขปัญหาที่จะเกิดขึ้นในอนาคต เพื่อให้เกษตรกรได้นำแผนความรู้นั้นไปใช้

บรรณานุกรม

รุ่งนภา ตรีแก้ว. (2560). *ปัจจัยความสำเร็จในการนำนโยบายส่งเสริมการปลูกผักปลอดภัยสารพิษไปปฏิบัติ : กรณีศึกษา สำนักพัฒนาสังคมกรุงเทพมหานคร* [การค้นคว้าอิสระปริญญารัฐศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์]. มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

ถวัลย์รัฐ วรเทพพุฒิพงศ์. (2532). *การกำหนดและวิเคราะห์นโยบายสาธารณะ: ทฤษฎีและการประยุกต์ใช้.* กรุงเทพมหานคร: เสมาธรรม.

นักรบ เถียรอ่ำ. (เมษายน 2564). เกษตรแปลงใหญ่ ของกลุ่มผู้ผลิตมังคุด อำเภอนายายอามจังหวัดจันทบุรี. *วารสารพัฒนาสังคม, 23*(1) ,183-195.

ดนัย ลามคำ (มกราคม-มีนาคม 2567*)* การมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดทำแผนพัฒนาการเกษตรประจำตำบลหมูเม่น อำเภอเมือง จังหวัดอุดรธานี. *วารสารวิชาการวิทยาลัยนอร์ทเทิร์น, 11*(1), 74-91.

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

Gibson, J.H., John, M.I. & James H.D. (1982). *Organizations: Behavior structure and Processes* (4th ed.), Austin, TX,: Business Publication.

Montjoy, R. & O'Toole, L. (1979). Toward a Theory of Policy Implementation: An Organizational Perspective. *Public Administration Review, 39*(5), 465-476.

Van Horn, Carl E., & Donald S. Van Meter. (1976). *The Implementation of Intergovernmental Policy. Public Policy Making in a Federal System*. California: Sage Publications, Inc.

การจัดการการคลังของเทศบาลตำบลจังหวัดประจวบคีรีขันธ์

Fiscal Managerial Capacity of Subdistrict Municipalities Prachuabkhirikhan Provinces

ปิยธิดา ช้างแก้ว[1] และวรสิทธิ์ เจริญพุฒ[2]

Piyathida Changkeaw[1] and Vorsit Charernputh[2]

นักศึกษา หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต[1]

อาจารย์ประจำ หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต[2]

วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์[1,2]

E-mail: Piyathida.chan@rmutr.ac.th[1]

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ประเมินความสามารถ ในการจัดการ การคลังของเทศบาลตำบลจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ (2) อธิบายความสัมพันธ์ระหว่าง ความสามารถในการจัดการ การคลังของเทศบาลตำบลกับปัจจัยที่มีผลต่อ ความสามารถในการจัดการ การคลังเทศบาลตำบล (3) พยากรณ์และนำเสนอแนวทางการจัดการการคลังของเทศบาลตำบล การวิจัยครั้งนี้เชิงปริมาณ ได้กลุ่มตัวอย่างจากผู้บริหาร และข้าราชการเทศบาลตำบล จำนวน 270 คน รวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถาม โดยสถิติวิเคราะห์ประกอบด้วย ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ เพียรสันและสมการถดถอยเชิงพหุ ผลการวิจัยพบว่า (1) ด้านความสามารถในการจัดการ การคลังของเทศบาลตำบล จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ภาพรวมพบว่าอยู่ในระดับมาก (2) ความสัมพันธ์ระหว่างความสามารถในการจัดการ การคลังของเทศบาผลตำบล กับปัจจัยที่มีผลต่อความสามารถ ในการจัดการการคลังเทศบาลตำบล เป็นเชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญ (3) ปัจจัยที่มีผลต่อความสามารถ ในการจัดการ การคลังสามารถพยากรณ์ความสามารถบริหารงานคลัง ได้ร้อยละ 54.7 โดยตัวแปรที่มีอำนาจการอธิบายสูงสุดตามลำดับ ได้แก่ ปัจจัยภายนอก ปัจจัยภายใน และการมีส่วนร่วม

คำสำคัญ: การจัดการ การคลัง เทศบาลตำบล จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

Abstract

The objectives of this study were to (1) explore fiscal managerial capacity of Subdistrict municipalities Prachuabkhirikhan provinces. (2) explain correlation between fiscal managerial capacity of Subdistrict municipalities with affecting factors (3) forecast and present approach of fiscal managerial capacity of Subdistrict municipalities Prachuabkhirikhan provinces. This was quantitative research; questionnaires were as data collecting tool sample were 270 executives officers attached to Subdistrict municipalities Prachuabkhirikhan provinces. Analytical statistics were percentage, mean, standard deviation, Pearson’s R coefficient and multiple regressions.

Findings were as follows (1) on fiscal managerial capacity of Subdistrict municipalities Prachuabkhirikhan provinces was high level. (2) on explain correlation between fiscal managerial capacity of Subdistrict municipalities with affecting factors was significant positive (3) Affecting factors could forecast and present approach of fiscal managerial capacity of Subdistrict municipalities at 54.7 percent, predict factors were participation external factors and internal factors

Keyword: Management, finance, sub-district municipality, Prachuap Khiri Khan province

บทนำ

เทศบาลเป็นรูปแบบการปกครองส่วนท้องถิ่น ที่มีความสัมพันธ์ใกลชิด กับประชาชนและเป็นองค์กรหลัก ในการจัดบริการสาธารณะ แก่ประชาชนและเป็นแหล่งเรียนรู้ การปกครองครองในระบอบประชาธิปไตยของประชาชน ในฐานะที่ใกล้ชิดทราบปัญหาและความต้องการของประชาชน หากแต่ที่ผ่านมาพบว่าการกระจายอำนาจจากส่วนกลางไปสู่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อำนาจดังกล่าวส่งผลต่อผู้บริหารท้องถิ่นและข้าราชการท้องถิ่นมากกว่าประชาชน

การกระจายอำนาจทางการคลัง รัฐบาลไปสู่องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น ดำเนินการมาเป็นเวลากว่าทศวรรษ นับตั้งแต่มีการประกาศใช้รัฐธรรมนูญ แห่าชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2540 ต่อเนื่องมาจนถึงรัฐธรรมนูญ ฉบับปัจจุบัน พ.ศ 2560 และได้มีพระราชบัญญัติกำหนดแผน และขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 รองรับการกระจายอำนาจ ดังกล่าวรวมถึงกฎหมายที่รองรับการจัดการ ภาษีอากรที่เป็นรายได้ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น แต่การจัดเก็บรายได้ ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ไม่สามารถจัดหาแหล่งรายได้ของภาษี แต่ละประเภทได้ตามความต้องการ ของท้องถิ่น รวมถึงกฎหมายระเบียบ ข้อบังคับที่ให้อำนาจแก่ท้องถิ่น ในทางภาษียังไม่ครอบคลุมทั้งหมดนอกจากนั้น บุคลากรยังขาดทักษะในการปฏิบัติงาน ขาดความกระตือรือร้น ในการทำหน้าที่จัดเก็บรายได้และเพิ่มขนาดรายได้ให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เห็นได้ว่าการจัดเก็บรายได้ ท้องถิ่นยังขาดประสิทธิภาพ และความไม่พร้อมของท้องถิ่น ในการถ่ายโอนภารกิจ เพราะท้องถิ่นบางแห่งไม่สามารถจัดบริการสาธารณะ แก่ประชาชนได้อย่างทั่วถึง

ตลอดเวลาที่ผ่านมาองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในรูปแบบเทศบาลมีความสามารถ ในการจัดการการคลัง ในระดับที่ไม่อาจพึ่งพาตนเองทางการคลังได้ (วรสิทธิ์ เจริญพุฒ, 2551) การที่เทศบาลไม่สามารถจัดเก็บรายได้ เพื่อให้สามารถพึ่งพาตนเองทางการคลัง ได้จัดว่าเป็นความเสี่ยงทางการคลัง เพราะเทศบาลหรือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบใด ๆ จะมีรายจ่ายประจำ ที่ต้องจัดการเมื่อขาดรายรับที่จะมาสนับสนุนจะก่อให้เกิดปัญหาที่นำไปสู่ความเสี่ยง ทางการคลังเนื่องจากการดำเนินงานขาดดุลงบประมาณอย่างต่อเนื่องจนเกิดผลกระทบ ต่อสถานะทางการเงิน หรือสภาพคล่องของเทศบาล หรือเทศบาล ต้องพึ่งพาเงินอุดหนุนของ

รัฐบาลกลาง หรือต้องก่อหนี้เพิ่มขึ้นจำนวนมาก เป็นสภาวะมีระดับหนี้คงค้างเพิ่มขึ้น อย่างผิดปกติเกินกว่าระดับที่กำหนด ซึ่งเกิดจากการขาดดุลการคลัง หรือจากปัจจัยภายนอกอื่น ๆ ความเสี่ยงทางการจัดการการคลังเป็นปัจจัยหนึ่งของความอ่อนแอ ทางการคลังและการจัดการการคลัง ที่ด้อยประสิทธิภาพ ด้านการจัดเก็บรายได้ และการจัดการงบประมาณ รวมถึงการให้บริการสาธาร

เทศบาลจึงต้องมีรูปแบบการจัดการ เพื่อรองรับการบริหารจัดการ ที่จะเกิดขึ้นโดยเฉพาะ เพื่อให้มีความพร้อมที่จะรับมือกับความผันผวนต่าง ๆ ที่จะส่งผลกระทบที่จะเกิดขึ้นต่อการจัดบริการสาธารณะของเทศบาล ให้อยู่ในระดับต่ำสุด ไม่ส่งผลต่อประชาชน จนไม่สามารถควบคุมได้ เทศบาลจำเป็นต้องมีระบบงาน ที่จัดการความผันผวน หรือการเปลี่ยนแปลงของสภาวะเศรษฐกิจ หรือแนวโน้มการเกิดภัยพิบัติสาธารณะ เมื่อความผันผวนเหล่านี้เกิดขึ้นเทศบาล จะสามารถรับมืออย่างมีประสิทธิผล และไม่ควรใช้วิธีการจัดการ แบบเฉพาะหน้าหรือเผชิญเหตุ ที่อาจไม่มีมีประสิทธิผล ขาดความยั่งยืน หรืออาจกลายเป็นการสร้างเงื่อนไข หรือผูกปมปัญหาใหม่ ไว้สำหรับรอคอย การแก้ไขต่อไปในอนาคต ภายใต้สภาวะวิกฤตต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นย่อมจะมีปัญหาทางการคลัง ร่วมอยู่ทุกครั้งเทศบาล ควรมีทางเลือกในการจัดการ ด้านการเงินการคลังและการงบประมาณ และในทางปฏิบัติแนวทางที่เทศบาลเลือกใช้ มาตรการในการปรับตัวด้านการเงิน การปรับตัวทางการเงินการคลังของเทศบาล ควรพัฒนารูปแบบการจัดการได้อย่างไร

ปัญหาสำคัญของการจัดการการคลังขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นไทย ให้มีประสิทธิภาพได้แก่ ปัญหาการแสวงหารายรับ เพื่อให้เพียงพอต่อการขับเคลื่อนกิจกรรมต่าง ๆ และพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชน จากการที่ระเบียบปฏิบัติราชการแผ่นดิน ระบุว่ารายได้หลักขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ได้แก่ ภาษีอากร ค่าธรรมเนียม ค่าบริการต่าง ๆ แต่ปัญหาข้อขัดข้องด้านการจัดเก็บรายได้ ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เนื่องจากการจัดเก็บไม่พอเพียงจากอุปสรรคต่าง ๆ ทั้งภายในองค์กร และภายนอกองค์การ เหตุผลหลักของการที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น สามารถจัดเก็บรายได้อย่างจำกัด เนื่องจากประการแรก ผู้บริหารมีความกังวลเรื่องคะแนนเสียง ของประชาชนซึ่งเป็นฐานคะแนนเสียง การเลือกตั้งจึงทำให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมุ่งหวัง จะพึ่งพาเงินอุดหนุนจากรัฐบาล ส่งผลต่อการขาดความเป็นอิสระในการดำเนินงาน และสิ่งที่สำคัญที่สุด คือประชาชนขาดความรู้ ความเข้าใจ และสำนึกในหน้าที่พลเมืองว่าต้องรับผิดชอบ การชำระภาษีและภาษีหลักที่มีผลต่อรายได้ ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ได้แก่ภาษีบำรุงท้องที่ของตนเอง ปัจจุบันเปลี่ยนเป็นภาษีโรงเรือนและที่ดิน ประกอบกับการขาดจิตสำนึก ในการมีส่วนร่วมในกิจกรรมขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ที่ทำงานเพื่อชุมชนของตนเอง อีกประการหนึ่งเกิดจากความทับซ้อน ระหว่างหน่วยงานที่ให้บริการสาธารณะ ต่อประชาชนเพื่อชุมชนของตนเอง นอกจากนั้นความทับซ้อนระหว่างหน่วยงานที่ให้บริการสาธารณะต่อประชาชน เช่นองค์การการจัดการส่วนจังหวัด กับเทศบาลทุกรูปแบบ องค์การบริหารส่วนตำบลกับอำเภอ และกำนันผู้ใหญ่บ้าน ที่เป็นการปกครองส่วนภูมิภาค และการปกครองส่วนท้องที่ทำให้เกิดความสับสน ในเรื่องการจัดสรรรายได้ อำนาจการจัดเก็บภาษีและรายได้อื่น ๆ และยังมีปัญหาการเมืองเศรษฐกิจสังคม ซึ่งส่งผลต่อการการจัดการงานคลัง อีกประการหนึ่งความสามารถการหารายได้ของเทศบาลตำบล พบว่าระดับของรายได้จากภาษีอากร ขึ้นอยู่กับตัวแปรด้านจำนวนครัวเรือน และจำนวนพนักงาน

มากกว่าจำนวนประชากร สะท้อนว่าภาระภาษี มีการกระจายตัวไม่ทั่วถึง โดยเฉพาะกรณีชุมชนหนาแน่น สามารถจัดเก็บภาษีท้องถิ่นต่อประชากรจะมีสัดส่วนที่ต่ำกว่าค่าเฉลี่ย สำหรับด้านการจัดสรรภาษีที่รัฐบาลจัดเก็บแล้วแบ่งให้มีแนวโน้มที่จะจัดสรร ให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในชุมชน เมืองเป็นหลัก แม้ว่าจะมีผลดีต่อการลดช่องว่างทางการคลัง ในแนวนอนแต่การจัดสรรจะมีลักษณะที่เป็นอคติ ต่อภูมิภาค เช่น องค์กรการจัดการส่วนตำบลบางพื้นที่ จะได้รับการจัดสรรเงินอุดหนุน และเงินภาษีที่รัฐบาลจัดแบ่งให้จะได้รับในสัดส่วนที่สูงกว่าภูมิภาคอื่น ขณะที่เทศบาลบางพื้นที่มีแนวโน้ม ที่จะได้รับการจัดสรรเงินอุดหนุน ในสัดส่วนที่ต่ำกว่าภูมิภาคอื่น ๆ และการจัดสรรเงินอุดหนุน และภาษีจัดเก็บที่จะแบ่งให้อิงหลักเกณฑ์ ด้านประชากรอย่างมาก ทำให้ไม่มีส่วนลดช่องว่างในแนวนอน ผลลัพธ์ของการจัดสรรรายได้ มีการบิดเบือน (Distortion) ของรายได้ที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จะได้รับ (จรัส สุวรรณมาลา, 2545; สกนธ์ วรัญญูวัฒนา, 2547) และการจัดสรรเงินโอนหรือเงินอุดหนุน เพิ่มเติมให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ให้สอดคล้องกับภารกิจหน้าที่ ส่งผลให้การจัดสรรรายได้ ไม่ได้ พิจารณาจากภารกิจหน้าที่ไม่สะท้อนความต้องการ ที่แท้จริงทำให้มีการเหลื่อมล้ำทางรายได้ระหว่างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ทำให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีแนวโน้ม ที่จะพึ่งพาทรัพยากรจากส่วนกลางเพิ่มมากขึ้น (วรพิทย์ มีมาก, 2549) ในกรณีของเทศบาลตำบลที่มีศักยภาพ การหารายได้ที่มีขีดจำกัด ขณะที่มีแนวโน้มที่รายได้จะลดลงเรื่อย ๆ การจัดทำประมาณการรายจ่าย ถูกจำกัดด้วยระดับรายจ่าย ของแต่ละปีที่มีมากกว่าความจำเป็นทางเศรษฐกิจ และสังคมในระดับชุมชนส่งผลถึงความผันผวนของระดับรายได้ในแต่ละปี (อุดม ทุมโฆษิต, 2545)

สรุปว่าเทศบาลตำบลมีปัญหา จากการที่การจัดเก็บรายได้ ไม่สอดคล้องกับภารกิจ เนื่องจากถูกจำกัดด้วยขนาดที่เล็ก ทำให้ฐานภาษีแคบ และอีกสาเหตุหนึ่งในด้านความสามารถการจัดสรรรายได้ ให้เพียงพอกับรายจ่าย ที่จำเป็นพบว่าปัจจัยที่เกี่ยวข้อง ไม่ได้มาจากขนาดพื้นที่ ตั้งว่าจะอยู่ในพื้นที่อุตสาหกรรมขนาดใหญ่ที่สามารถเก็บภาษีค่าธรรมเนียมได้อย่างเป็นกอบเป็นกำ แต่เพียงอย่างเดียวแต่ว่ามีความหมายเกี่ยวข้อง กับปัจจัยอีกหลายประการ อาทิความสัมพันธ์ระหว่างฝ่ายการเมือง กับฝ่ายข้าราชการประจำสภาพพื้นฐานทางสังคม เศรษฐกิจสภาพประชากรบรรยากาศทางการเมืองจำนวนหน่วยการจัดบริการสาธารณะ เนื่องจากแนวความคิดว่าประสิทธิผล การจัดการการคลังของเทศบาลตำบล จะขึ้นอยู่กับการแสวงหารายรับที่พอเพียงกับการใช้จ่ายเพื่อการจัดบริการสาธารณะ ที่พอเพียงซึ่งหมายถึงอุดมคติ หรือแนวคิดทางการคลัง ของผู้บริหารต้องอยู่ในกรอบความคิดการคลัง แบบก้าวหน้าที่จะดำเนินนโยบายการคลัง ในลักษณะเมื่อมีความจำเป็นจะต้องใช้จ่ายมากก็ให้หารายได้ ให้มากพอที่จะใช้จ่าย เมื่อมีความจำเป็นต้องใช้จ่าย เพื่อการให้บริการสาธารณะน้อย ก็สมควรหารายได้ให้พอที่จะใช้จ่าย ไม่หารายได้ไว้สะสมจนเกินพอดี

เทศบาลตำบลเป็นนิติบุคคลตามกฎหมาย มีสถานภาพเป็นองค์กรภาครัฐ ที่ต้องเลี้ยงตนเอง ในลักษณะ Special Delivery Units ตามกรอบความคิดการจัดการภาครัฐสมัยใหม่ ที่เน้นการลดขนาดขององค์การ เน้นการการจัดการงานด้วยธรรมาภิบาล และไม่แสวงหากำไรจากการให้บริการ แต่ต้องไม่ขาดทุนจนต้องรับการช่วยเหลือ จากภาครัฐในความเป็นจริง เทศบาลตำบลได้อิงแนวคิดทฤษฎีดังกล่าวหรือไม่ และสภาพความเป็นจริงของการจัดการการคลังเทศบาลตำบล ปัจจุบันมีความสามารถการจัดการงานคลังท้องถิ่น เพื่อ

ตอบสนองพันธ์กิจที่ได้รับมอบหมาย อย่างมีประสิทธิผลหรือไม่ และมีปัจจัยอะไรที่สนับสนุนให้เกิดประสิทธิผล และมีอุปสรรคใดที่ทำให้การจัดการ งานคลังไม่บรรลุวัตถุประสงค์ และแนวทางที่เหมาะสม ในการพัฒนาความสามารถการการจัดการ งานคลังเทศบาลตำบลควรมีรูปแบบใด

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อประเมินการจัดการ การคลังของเทศบาลตำบลจังหวัดประจวบคีรีขันธ์
2. เพื่ออธิบายความสัมพันธ์ระหว่างการจัดการ การคลังของเทศบาลตำบล จังหวัดประจวบคีรีขันธ์มีกับปัจจัยที่มีผลต่อการจัดการ การคลังของเทศบาลตำบล
3. เพื่อนำเสนอรูปแบบการการจัดการ การคลังของเทศบาลตำบลจังหวัดประจวบคีรีขันธ์

การทบทวนวรรณกรรม

องค์ประกอบหนึ่งที่สำคัญขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นก็คือ รายได้หรืองบประมาณขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ส่วนหนึ่งมาจากรัฐบาลจัดสรรให้ และอีกส่วนหนึ่งมาจากกฎหมายที่กำหนดให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีอำนาจ และหน้าที่ในการจัดเก็บ เช่น การจัดเก็บภาษีและค่าธรรมเนียมต่าง ๆ ตามขอบเขตที่กฎหมายให้อำนาจในการจัดเก็บ เพื่อให้มาได้ที่เพียงพอในการจัดทำบริการสาธารณะในด้านต่าง ๆ ให้แก่ประชาชนในท้องถิ่นนั้นๆการดำเนินการดังกล่าวเริ่มต้นจากการกำหนดนโยบายการคลังที่ประกอบด้วย การหารายได้ และการจัดสรรรายจ่ายเพื่อให้องค์การสามารถดำเนินการขับเคลื่อนภารกิจการดำเนินการดังกล่าวเป็นพันธกิจของผู้บริหาร

การทบทวนวรรณกรรมงานวิจัยการจัดการ การคลังของเทศบาลตำบลจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ทบทวนเอกสารแนวคิดทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องดังนี้ ความหมายและขอบเขตการคลังสาธารณะ น. แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการการจัดการงานคลังองค์กรปกครองท้องถิ่น ความสามารถจัดการ งานคลังขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น น. แนวคิดทฤษฎีการประเมินการจัดการงานคลังขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น น. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการจัดการงานคลังท้องถิ่น

องค์ประกอบหนึ่งที่สำคัญขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นก็คือ รายได้หรืองบประมาณขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ส่วนหนึ่งมาจากรัฐบาลจัดสรรให้ และอีกส่วนหนึ่งมาจากกฎหมายที่กำหนดให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีอำนาจและหน้าที่ในการจัดเก็บ เช่น การจัดเก็บภาษีและค่าธรรมเนียมต่าง ๆ ตามขอบเขตที่กฎหมายให้อำนาจในการจัดเก็บ เพื่อให้มาได้ที่เพียงพอในการจัดทำบริการสาธารณะในด้านต่าง ๆ ให้แก่ประชาชนในท้องถิ่นนั้น ๆ การดำเนินการดังกล่าวเริ่มต้นจากการกำหนดนโยบายการคลังที่ประกอบด้วย การหารายได้ และการจัดสรรรายจ่ายเพื่อให้องค์การสามารถดำเนินการขับเคลื่อนภารกิจการดำเนินการดังกล่าวเป็นพันธกิจของผู้บริหาร

ทฤษฎีการจัดการที่สร้างประสิทธิภาพให้กับองค์กร

เป็นทฤษฎีการจัดการที่ใส่ใจกระบวนการตั้งแต่เริ่มต้นจนจบ เริ่มตั้งแต่การวางแผน การปฏิบัติการไปจนถึงการประเมินผล ประกอบด้วย

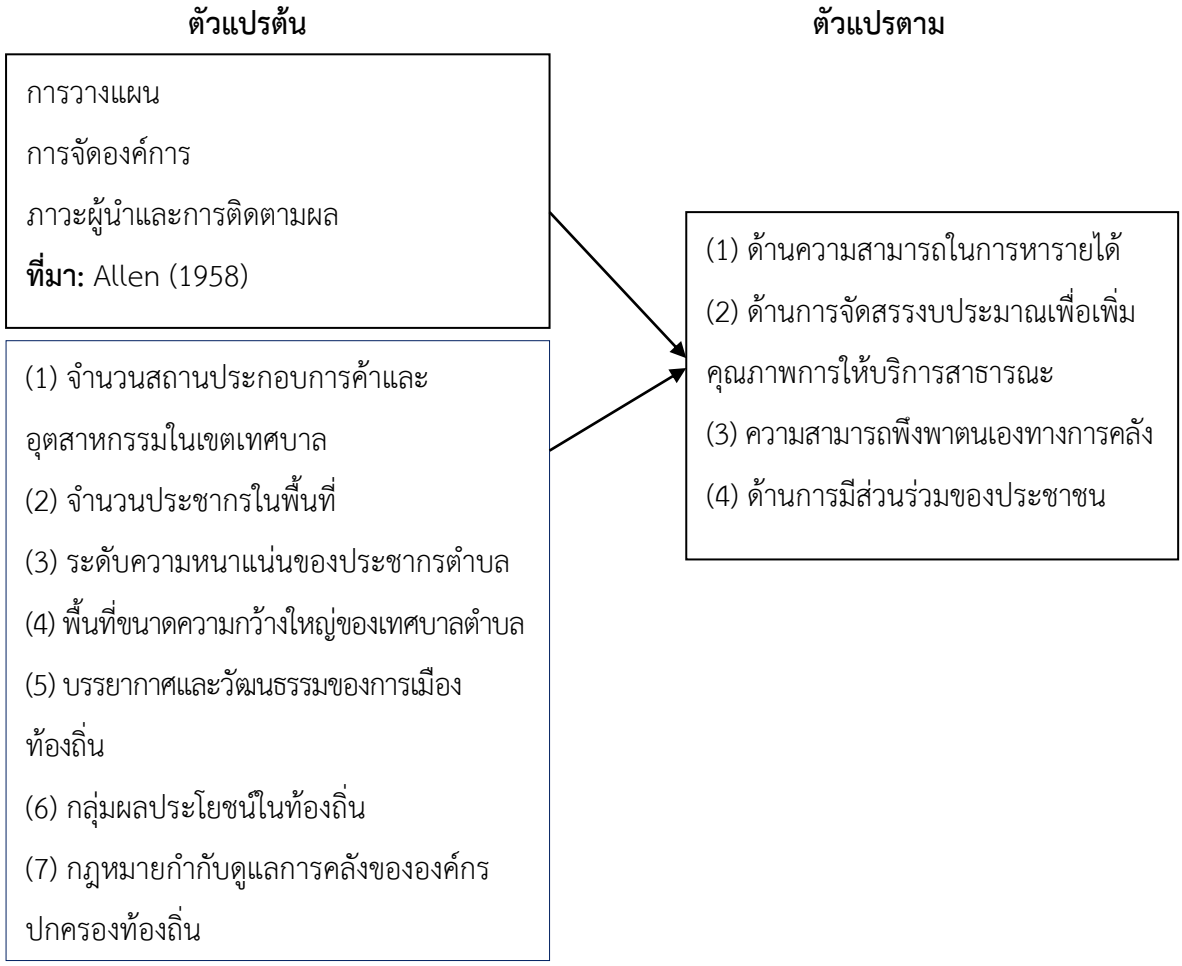
1. การวางแผน (Planning) : การกำหนดเป้าหมายและกลยุทธ์ในการดำเนินงาน เพื่อให้การทำงานมีทิศทางที่ชัดเจน

2. การจัดการองค์กร (Organizing) : การจัดระเบียบโครงสร้างและทรัพยากรในองค์กร โดยกำหนดบทบาทและหน้าที่ของสมาชิกในทีม

3. ภาวะการเป็นผู้นำ (Leading) : การสร้างแรงจูงใจและบริหารทีมงาน เพื่อให้เกิดการทำงานร่วมกันอย่างมีประสิทธิภาพ

4. การควบคุม (Controlling) : การติดตามและประเมินผลการดำเนินงาน เพื่อให้แน่ใจว่าสอดคล้องกับแผนที่กำหนดไว้ และสามารถปรับปรุงเมื่อจำเป็น

กรอบความคิดการวิจัย



รูปที่ 1 กรอบแนวคิด

ระเบียบวิธีการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เชิงปริมาณ ได้กลุ่มตัวอย่างจากผู้บริหาร ข้าราชการเทศบาลตำบล จำนวน 270 คน รวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถาม โดยสถิติวิเคราะห์ประกอบด้วย ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียรสัน และสมการถดถอยเชิงพหุ

ผลการศึกษาและอภิปรายผล

ความสามารถการจัดการงานคลังในภาพรวม อยู่ที่ระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.68 ด้านที่มากที่สุดได้แก่ ประชาชนรับทราบวิสัยทัศน์ และพันธกิจของเทศบาล อยู่ที่ระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.98 รองลงมา ได้แก่ ความน่าเชื่อถือ ด้านการจัดการรายได้ของเทศบาล และน้อยที่สุด ได้แก่ ความสามารถการจัดการบริการสาธารณะ ของเทศบาลอยู่ที่ระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.47 สอดคล้องกับ กิตตินันท์ กระจ่างพันธุ์ (2565) การปกครองส่วนท้องถิ่น เป็นรูปแบบการปกครองที่สำคัญอย่างยิ่ง ในสภาพสังคมปัจจุบัน มีหน้าที่ในการบริหารทรัพยากรภายในท้องถิ่นดูแล และบำบัดทุกข์บำรุงสุข บำรุงรักษาสิ่งแวดล้อม และให้บริการสาธารณะแก่ประชาชน โดยยึดหลักการที่ว่าประชาชน ต้องได้รับการบริการสาธารณะ ที่ดีขึ้นมีคุณภาพมาตรฐานการบริหาร จัดการขององค์กรต้องมีความโปร่งใส มีประสิทธิภาพ และมีความรับผิดชอบต่อผู้ใช้บริการ อย่างไรก็ตามองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นประสบปัญหา การจัดเก็บรายได้ไม่เพียงพอ สำหรับท้องถิ่น ที่จะนำไปใช้จ่ายในการดำเนินการตอบสนอง ความต้องการของประชาชนได้อย่างเต็มที่ ซึ่งปัญหาของการจัดเก็บรายได้ท้องถิ่นคือปัญหาที่เกิดจากกฎหมายที่เกี่ยวข้อง และปัญหาที่เกิดจากประสิทธิผล ในการจัดเก็บรายได้ นอกเหนือจากนั้นยังมีปัญหาจากการที่ประชาชน ขาดความรู้ความเข้าใจกฎหมาย ภาษีไม่เข้าใจขั้นตอนไม่ให้ความร่วมมือ ในการเสียภาษีไม่เห็นถึงประโยชน์ในการนำเงินเสียภาษี ไปพัฒนาท้องถิ่นยิ่งไปกว่า นั้นวิธีการจัดเก็บภาษีของท้องถิ่น ยังไม่ได้รับการพัฒนา ให้สามารถจัดเก็บได้อย่างครบถ้วนทั่วถึง เมื่อศึกษาบทเรียนจากต่างประเทศจึงทำให้ได้ข้อเสนอเพื่อเป็นแนวทางในการสร้างประสิทธิผล การจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นไทย ที่ว่าองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ควรให้ความสำคัญกับการจัดตั้งงบประมานด้านการประชาสัมพันธ์ จัดทำสื่อประชาสัมพันธ์ทุกรูปแบบ เพื่อสร้างความรู้สร้างความเข้าใจให้กับประชาชนทุกครัวเรือนมีเอกสารการประชาสัมพันธ์ เป็นแผ่นพับ แผ่นป้าย รวมถึงมีระบบออนไลน์ เว็บไซต์ เฟซบุ๊ก หอกระจายข่าวชุมชน เพื่อให้ประชาชนได้รับทราบข่าวสารอย่างทั่วถึง รวมถึงการพิจารณาเพิ่มอัตรากำลังเจ้าหน้าที่ตามตำแหน่งหน้าที่ให้เพียงพอ และต้องส่งเสริมให้มีมาตรการสร้างแรงจูงใจ ให้สิ่งตอบแทนแก่ประชาชนที่มาเสียภาษี ตามกำหนดมาเสียภาษีครบถ้วน จัดให้มีส่วนลดหย่อนภาษี หรือมีรางวัลให้แล้วแต่กรณี

ปัจจัยภายในที่มีผลต่อความสามารถการจัดการ งานคลังในภาพรวมอยู่ที่ระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.70 ด้านที่มากที่สุดได้แก่ ด้านการติดตามประมวลผล อยู่ที่ระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.68 รองลงมาได้แก่ด้านผู้นำและภาวะผู้นำ อยู่ที่ระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.64 ด้านที่น้อยที่สุดได้แก่ ด้านการจัดองค์การอยู่ที่ระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.34 สอดคล้องกับ ชาติ งามจันทร์ และทิติยา อรดี (2561) การเพิ่มประสิทธิภาพในการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลพะงาด อำเภอขามสะแกแสง จังหวัดนครราชสีมา พบว่ามีผู้ที่อยู่ในข่ายต้องเสียภาษี

เพิ่มขึ้น จากการใช้แผนที่ภาษี และสามารถประเมินภาษีจากทะเบียนทรัพย์สิน เพื่อรับบริการชำระภาษีเร่งรัดติดตาม ได้สะดวกรวดเร็วขึ้น เพราะทะเบียนทรัพย์สินมีข้อมูลเป็นปัจจุบัน อยู่เสมอด้านข้อเสนอแนะพบว่าควรมีเจ้าหน้าที่รับผิดชอบ เพื่อต่อยอดการใช้แผนที่ภาษี และทะเบียนทรัพย์สินของกองคลัง มีหน้าที่ปรับปรุงเปลี่ยนแปลงข้อมูล แผนที่ภาษีให้เป็นปัจจุบันอยู่เสมอ เพื่อใช้เป็นข้อมูลและเครื่องมือ ในการเพิ่มประสิทธิภาพในการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลพะงาด

ปัจจัยภายนอก ที่มีผลต่อความสามารถการจัดการ งานคลังในภาพรวม อยู่ที่ระดับมากค่าเฉลี่ย 3.70 ด้านที่มากที่สุด ได้แก่กฎหมายกำกับดูแล การคลังขององค์กรปกครองท้องถิ่น อยู่ที่ระดับมากค่าเฉลี่ย 3.77 รองลงมาด้านบรรยากาศและวัฒนธรรม ของการเมืองท้องถิ่น อยู่ที่ระดับมากค่าเฉลี่ย 3.66 ด้านที่น้อยที่สุด ได้แก่ พื้นที่ขนาดความกว้างใหญ่ของเทศบาลตำบล อยู่ที่ระดับมากค่าเฉลี่ย 3.43 สอดคล้องกับวีระศักดิ์ เครือเทพ (2550)

กิตติพงษ์ พิพิธกุล (2550) ความพยายามในการจัดเก็บภาษีโรงเรือน และที่ดินของเทศบาลตำบลในกลุ่มจังหวัดกาฬสินธุ์ ขอนแก่น มหาสารคามและร้อยเอ็ด ศึกษาความพยายามในการจัดเก็บภาษีโรงเรือนและที่ดินปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ และมีผลต่อกับความพยายามในการจัดเก็บภาษีโรงเรือนและที่ดินของเทศบาลตำบล ในกลุ่มจังหวัดพื้นที่ดังกล่าว โดยออกแบบตัวแปรที่ใช้ในการวิจัยจำนวน 5 ตัวแปร คือ จำนวนพนักงานที่จัดเก็บรายได้ ความหนาแน่นของประชากร ต่อตารางกิโลเมตรจำนวนสถานประกอบการค้าภายในเขตเทศบาล อัตราการออกมาใช้สิทธิ์เลือกตั้งนายกเทศมนตรี และรายได้ต่อครัวเรือน (บาท/ปี) ส่วนตัวแปรตามคือ ความพยายามในการจัดเก็บภาษี ของเทศบาลตำบลนำมาวิเคราะห์ ข้อมูลทางสถิติโดยแบ่งออกได้เป็น 2 ประเภท คือ ประเภทแรกสถิติพื้นฐานได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ประเภทที่สองสถิติอ้างอิง ได้แก่ การวิเคราะห์สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณและการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุคูณโดยใช้เทคนิคแบบหลายขั้นตอน

ผลการวิจัยสรุป ได้ว่าความพยายามในการจัดเก็บภาษีโรงเรือน และที่ดินโดยรวมอยู่ในระดับมากเท่ากับ 1.15 อีกทั้งปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ และส่งผลต่อกับความพยายาม ในการจัดเก็บภาษีโรงเรือน และที่ดินได้พบว่า จำนวนพนักงานจัดเก็บรายได้มีความสัมพันธ์ ทางบวกกับตัวแปร ความพยายามในการจัดเก็บภาษี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 (R = .358) ส่วนตัวแปรอื่น ๆ ที่เหลือไม่มีความสัมพันธ์

วีระศักดิ์ เครือเทพ (2550) สุขภาพทางการคลังขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ศึกษาสาเหตุหลักที่ส่งผลให้สุขภาพทางการคลัง ของเทศบาลเกิดความอ่อนแอ ข้อมูลจากการวิจัยในครั้งนี้ครอบคลุม ถึงเทศบาลนครและเทศบาลเมืองจำนวน 14 แห่ง ซึ่งตั้งอยู่ในเขตปริมณฑล และในบริเวณภาคตะวันออกโดยใช้ข้อมูลระหว่าง ปีงบประมาณ 2544 ถึง 2549 ผลการศึกษาพบว่า เทศบาลนครขนาดใหญ่ ที่มีประชากรอาศัยอยู่อย่างหนาแน่น และเทศบาลเมืองที่ตั้งอยู่ในพื้นที่ กึ่งเมืองกึ่งชนบท มีความอ่อนแอทางการคลังมากกว่าเทศบาลนครหรือเทศบาลเมือง ที่ตั้งอยู่บริเวณรอบ ๆ หรือตั้งอยู่ในพื้นที่เศรษฐกิจหลักหรือพื้นที่อุตสาหกรรมขนาดใหญ่ นอกจากนี้ยังพบว่าการใช้นโยบายประชานิยม ทางการคลัง (fiscal populism) และการขาดประสิทธิภาพ ในการการจัดการ จัดการต่างส่งผลให้สุขภาพทางการคลัง ของเทศบาลเกิดความอ่อนแอได้เช่นกัน

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

1. ชุมชนควรกำหนดนโยบายการจัดการ การคลังเทศบาลตำบลให้ชัดเจน

2. ภาครัฐต้องมีนโยบายที่ชัดเจน ในการทำให้หน่วยงานภาครัฐมีการกำหนด และนำนโยบายการจัดการ การคลังเทศบาลตำบลไปปฏิบัติ

3. ภาครัฐต้องมีนโยบายที่ชัดเจน ในการทำให้ผู้คนในเทศบาลตำบล เพิ่มพูนความสามารถทางเทคโนโลยี และสมรรถนะการจัดการ การคลังเทศบาลตำบล

บรรณานุกรม

กิตตินันท์ กระจ่างพันธุ์. (กรกฎาคม - ธันวาคม 2565). ประสิทธิผลการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น บทเรียนจากต่างประเทศและแนวทางสำหรับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นไทย. *วารสารวิทยาการจัดการมหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี, 4*(2), 11-29

กิตติพงษ์ พิพิธกุล. (2550). *ความพยายามในการจัดเก็บภาษีโรงเรือนและที่ดินของเทศบาลตำบลในกลุ่มจังหวัดกาฬสินธุ์ ขอนแก่น มหาสารคามและร้อยเอ็ด* [วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยมหาสารคาม]. https://archive.lib.cmu.ac.th/full/t/2561/econ90461nican_bib

จรัส สุวรรณมาลา. (2545). *ปฏิรูประบบการคลังไทย* (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพมหานคร: สำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย.

ชาติ งามจันทร์ และทิติยา อรดี. (2561). *การเพิ่มประสิทธิภาพในการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลพะงาด อำเภอขามสะแกแสง จังหวัดนครราชสีมา* [วิทยานิพนธ์วิศวกรรมศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์]. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารีนครราชสีมา.

วรพิทย์ มีมาก. (2549). *เทศบาลในบริบทการกระจายอำนาจแห่งยุคสมัย.* กรุงเทพมหานคร: สถาบันนโยบายการศึกษา

วรสิทธิ์ เจริญพุฒ. (2551). *การจัดการการคลังเทศบาลเมือง* [วิทยานิพนธ์ดุษฎีนิพนธ์ ไม่ได้ตีพิมพ์]. มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์.

วีระศักดิ์ เครือเทพ. (2550). *คู่มือการเสริมสร้างสุขภาพทางการคลังขององค์กรปกครองท้องถิ่น* (พิมพ์ครั้งที่ 1). สถาบันปกเกล้า: โรงพิมพ์ ส เจริญ การพิมพ์.

สกนธ์ วรัญญูวัฒนา.(2547). *การกระจายอำนาจการคลังสู่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น.* กรุงเทพมหานคร: สำนักงานพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

Allen, L. A. (1958). *Management and organization: International student ed View all formats and editions*. Publisher: McGraw-Hill.

จัดพิมพ์โดย วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์
96 หมู่ 3 ถนนพุทธมณฑลสาย 5 ต.ศาลายา อ.พุทธมณฑล จ.นครปฐม 73170
Tel. +6624416067
E-mail: ncame@rmutr.ac.th
Website: https://rcim-ncame.rcimacademy.com/